

Le non-recours aux prestations sociales : des causes aux leviers d'action

Emilie Rosenstein & Eric Moachon
Observatoire des précarités

Initiative des villes pour la politique sociale – Assemblée d'automne
Lausanne, 11 septembre 2026

Haute école de travail social et de la santé Lausanne



Hes·so
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale

- 1 Non-recours: définition et enjeux
- 2 Le non-recours dans le contexte suisse
- 3 L'action contre le non-recours et ses leviers

Non-recours : définition et enjeux

Le non-recours : un phénomène pluriel

Le non-recours aux prestations sociales et/ou sanitaires : un phénomène « mosaïque » (Hamel & Warin, 2014)

Pluralité de situations, de causes... et donc de solutions !

Il peut-être :

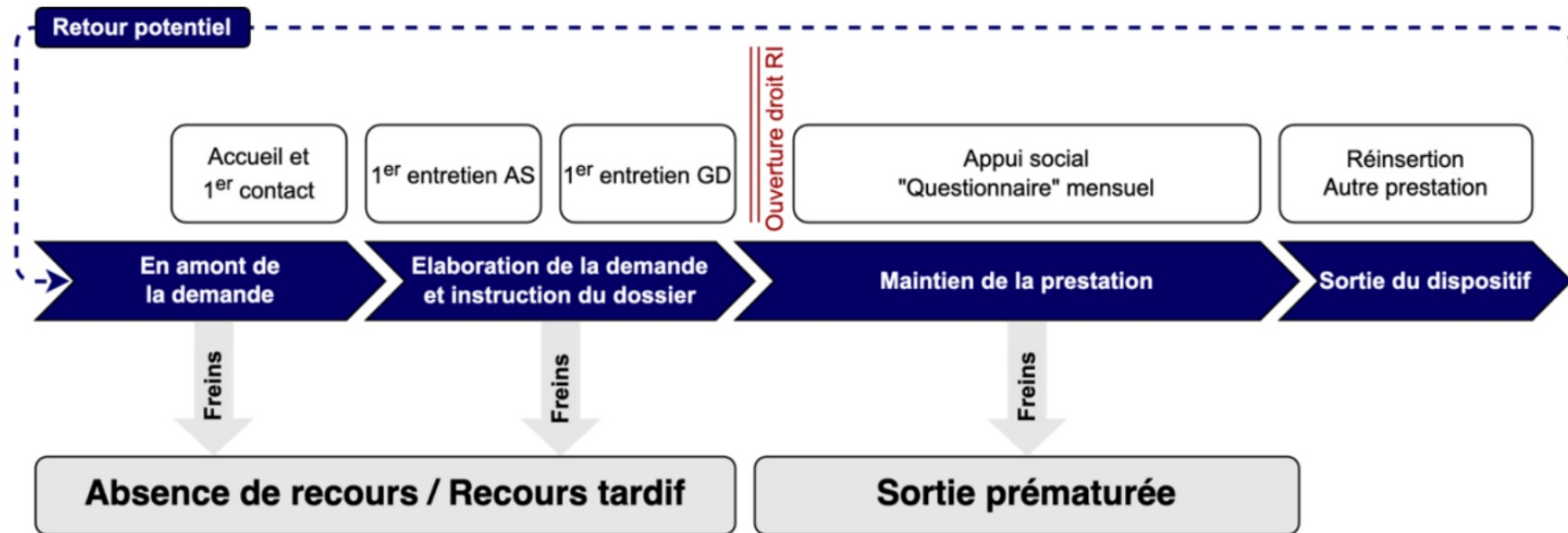
- partiel vs complet
- dynamique (temporaire vs permanent)
- primaire vs secondaire (voire tertiaire)

Entre 20% et 60% selon les dispositifs et les pays (Hernanz et al., 2004)

Une fausse économie qui peut avoir des répercussions coûteuses à long terme (Dubois, 2015)

Approche dynamique du non-recours

Modélisation du processus de recours au Revenu d'insertion (RI) et des facteurs de risque de non-recours (par séquence)



Source : Debonneville et al., 2025

Un exemple : la typologie de l'ODENORE

Selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), il existe quatre formes de non-recours (Warin 2016) :

1. **La non-connaissance** : lorsque l'offre publique n'est pas connue
2. **La non-demande** : lorsque l'offre publique est connue, mais n'est pas demandée ou utilisée
3. **La non-proposition** : lorsque l'offre publique n'est pas activée par le prestataire, en dépit de l'éligibilité de l'individu
4. **La non-réception** : lorsque l'offre publique est connue, demandée, mais n'est pas obtenue

Le non-recours dans le contexte suisse

En Suisse : une préoccupation émergente

Premières estimations de taux de non-recours :

Berne : **26,3%** de non-recours à l'aide sociale (Hümbelin, 2019)

Bâle-Ville : **29%** de non-recours aux PC AVS et **19%** aux subsides LaMal à (Hümbelin et al., 2021)

Plus fréquent dans les régions rurales et en Suisse alémanique

Vaud : **30%** de non-recours à l'aide sociale ; **22%** aux PC Familles ; **25%** aux subsides LAMal ; **23%** aux PV AVS (DSAS, 2026)

Pourquoi cet intérêt « soudain » ?

La convergence de **4 facteurs** :

- Des constats sur le terrain (ex : Caritas)
- Des recherches (Rosenstein, 2018; Lucas et al., 2019; Leresche, 2022; Debonneville et al., 2025; Lovey, 2026, etc.)
- Le volontarisme politique



Au niveau cantonal

**23_INT_59 - Interpellation Hadrien Buclin et consorts -
Comment favoriser l'accès aux prestations complémentaires
pour toutes et tous les ayants droit ? (Développement).**

**24_INT_89 - Interpellation Marc Vuilleumier et consorts -
Interpellation Marc Vuilleumier au nom du groupe EP :pour
quand l'automaticité des prestations sociales ?
(Développement).**



GRAND CONSEIL
de la République et canton de Genève

Signataire : Céline Bartolomucci

Date de dépôt : 20 septembre 2024

Bis
Bureau
d'information
Sociale

Secrétariat général du Grand
Conseil

Vaud
pour VOUS

Question écrite

**Manque de recours aux aides sociales et aux prestations
complémentaires : qui est concerné à Genève ?**

Au niveau municipal

Ville de Genève

M-1512

Motion du 3 mars 2020 de Mmes et MM. Christina Kitsos, Steven Francisco, Maria Casares, Régis de Battista, Maria Pérez, Brigitte Studer et Omar Azzabi: «Pour un véritable accès aux prestations sociales sous conditions de ressources».

PROJET DE MOTION

(renvoyé à la commission de la cohésion sociale et de la jeunesse par le Conseil municipal, lors de la séance du 7 octobre 2020)

Postulat

Pour que Vevey/Montreux fasse sa part contre le non-recours aux prestations sociales

A Vevey le 17 mars 2022, puis à Montreux le 22 juin 2022, le conseil communal a validé le postulat intercommunal déposé par Décroissance alternatives qui vise à s'emparer de la problématique du non-recours aux prestations sociales, dont le taux se situe, selon différentes études, entre 20% et 50%. Par le biais de ce postulat, da. invite les municipalités de Vevey et Montreux à développer une stratégie de lutte globale contre la précarité et la précarisation grandissante des individus et des familles.



**Porte
d'Orientation
Sociale**

Pourquoi cet intérêt « soudain » ?

La convergence de **4 facteurs** :

- Des constats sur le terrain (ex : Caritas)
- Des recherches (Rosenstein, 2018; Lucas et al., 2019; Leresche, 2022; Debonneville et al. 2025; Lovey, 2026, etc.)
- Le volontarisme politique
- La pandémie de COVID-19



La pandémie comme révélateur/accélérateur

The New York Times

EUROPE DISPATCH: A CONTINENT REOPENS

A Mile-Long Line for Free Food in Geneva, One of World's Richest Cities

The Swiss city is best known for bankers, watchmakers and U.N. officials. But the virus has forced thousands from Geneva's underclass to line up for hours for food aid.

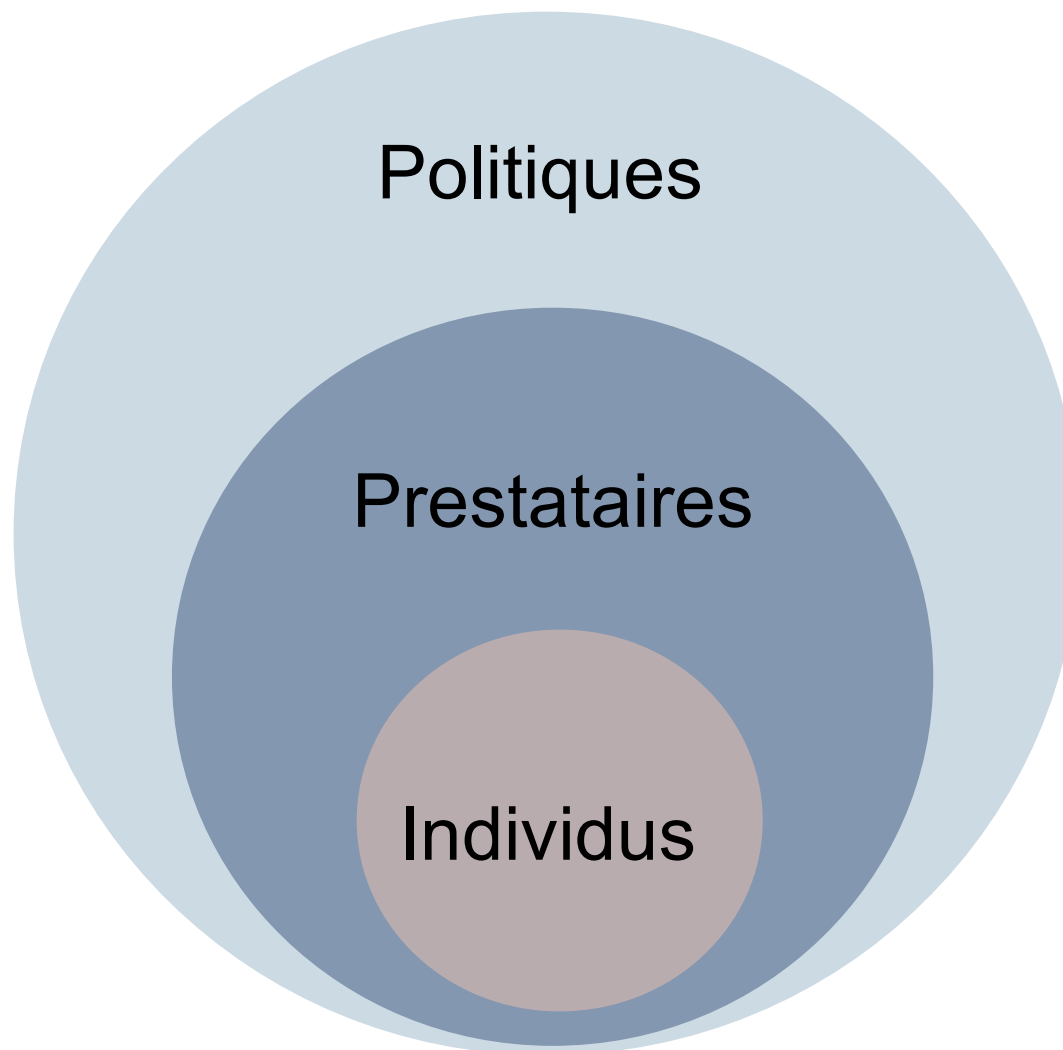
May 30, 2020



En 2020 : **70%** de non-recours parmi les bénéficiaires de l'aide alimentaire à Genève (Bonvin et al., 2020)

L'action contre le non-recours et ses leviers

Les différents niveaux d'action



Importance de la
complémentarité
des actions
déployées

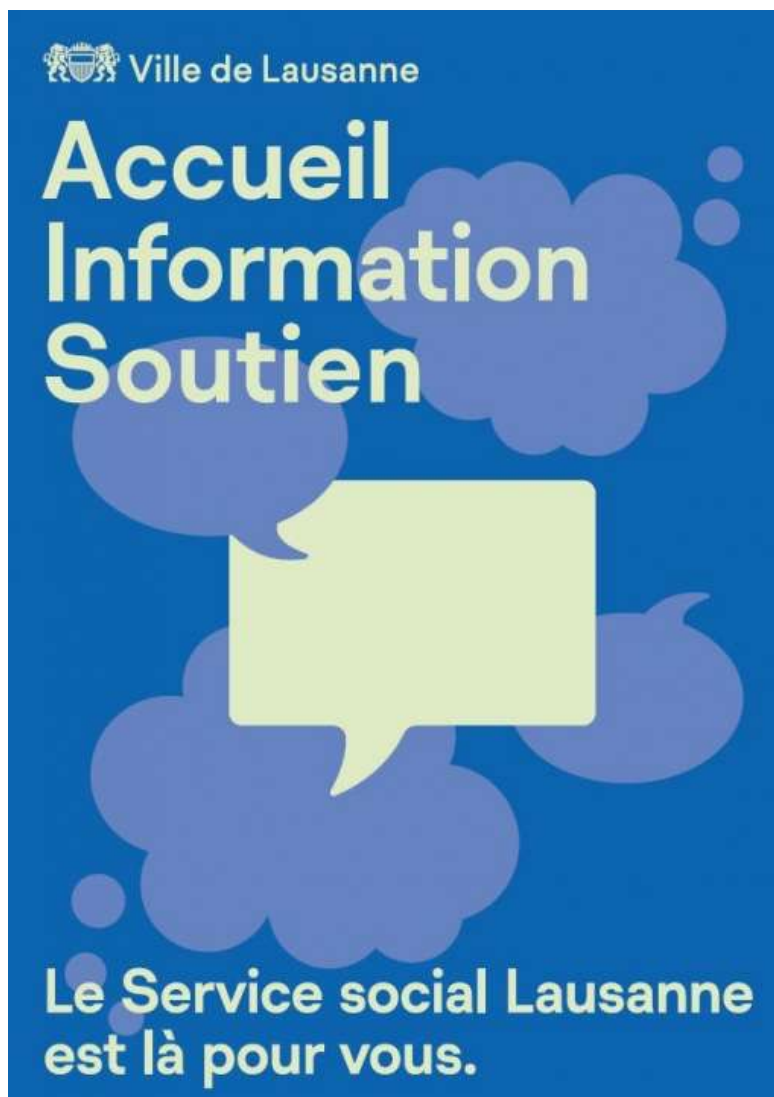
Deux catégories d'actions contre le non-recours

L'**aller-vers** et le **faire-venir** (Lovey, 2026)

Quelques exemples de leviers d'action :

- Action sociale de proximité, approches proactives en dehors des locaux habituels de l'action sociale
- Informer et rendre les informations accessibles (en ligne)
- Privilégier langage facile à comprendre et attention aux langues étrangères
- Automatisation (mais attention $\neq$ digitalisation, risque de fracture numérique, voire d'exclusion due à l'uniformisation)
- Favoriser la clarté et la transparence des critères d'éligibilité, éviter les démarches complexes, répétitives et stigmatisantes (simplification)
- Favoriser la collaboration entre services, avec les acteurs associatifs notamment

L'exemple des campagnes d'information/déstigmatisation



L'exemple des calculateurs de droits

<https://www.ge.ch/evaluer-mon-droit-aux-prestations-sociales>



ge.ch



Ai-je droit à des prestations sociales? Un calculateur en ligne vous fournit une première information

Type de publication

Autres communiqués

Date de publication

16 décembre 2020

Auteur

Département de la cohésion sociale (DCS)

Publié dans

Département de la cohésion sociale (DCS)

Partagez cette page



L'exemple des calculateurs de droits (2)

<https://www.vd.ch/prestation/estimer-son-droit-aux-prestations-complementaires-pour-familles-pc-familles>

ÉTAT DE VAUD

ESTIMER SON DROIT AUX PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES POUR FAMILLES (PC FAMILLES)

[vd.ch](#) > [Description de la prestation](#)

Estimer son droit aux PC Familles

Remplissez-vous les conditions d'accès aux prestations complémentaires pour familles (PC Familles) ?

Pour savoir si vous avez potentiellement droit aux PC Familles et pour connaître le montant estimatif, vous êtes invité à remplir le questionnaire ci-dessous.

Il vous faut prévoir 10 minutes pour répondre aux questions, indiquer votre composition familiale ainsi que certains éléments de revenu et de fortune.

Le présent calculateur a une fonction purement informative et ne constitue pas une demande de PC Familles. Si vous souhaitez soumettre une demande, veuillez vous rendre sur [cette page](#).

Les informations que vous saisissez ne sont pas transmises à des tiers. Elles sont anonymes et sont utilisées uniquement pour votre usage personnel pour le calcul estimatif des PC Familles. Vous pourrez conserver le résultat sous forme d'un document PDF.

L'exemple des calculateurs de droits (3)

<https://jestime.ch> – Réouverture du site



Commencez l'estimation

Fin septembre 2026



Continuer l'estimation ▶

Effacer l'estimation 🗑️

Subsides, prestations complémentaires AVS/AI et familles, aide sociale, avances sur pensions, rente pont, allocation maternité

Début 2027



Deux catégories d'actions contre le non-recours

L'**aller-vers** et le **faire-venir** (Lovey, 2026)

Quelques exemples de leviers d'action :

- Action sociale de proximité, approches proactives en dehors des locaux habituels de l'action sociale
- Informer et rendre les informations accessibles (en ligne)
- Privilégier langage facile à comprendre et attention aux langues étrangères
- Automatisation (mais attention $\neq$ digitalisation et risque de fracture numérique)
- Favoriser la clarté et la transparence des critères d'éligibilité, éviter les démarches complexes, répétitives et stigmatisantes (simplification)
- Favoriser la collaboration entre services, avec les acteurs associatifs notamment

Conclusion

- Le non-recours comme un **phénomène pluriel**, qui requiert des **réponses multiples et complémentaires**
- Agir contre le non-recours passe par des **actions dédiées...**
-mais aussi par la **conception des politiques sociales** plus largement (simplification, collaborations interinstitutionnelles, etc.)

Merci de votre attention !

Observatoire des précarités

+41 (0)21 651 03 03

**Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL)
HES-SO**

Ch. des Abeilles 14 · 1010 Lausanne · Suisse

+41 (0)21 651 62 00 · www.hetsl.ch

Références

- Bonvin, J.-M., Lovey, M., Rosenstein, E. & Kempeneers, P. (2020). La population en grande précarité en période de COVID-19 à Genève : conditions de vie et stratégies de résilience. Rapport final de l'étude sollicitée par la fondation Colis du Cœur.
- Debonneville, J., Duvoisin, A., Fakhoury, J., Moachon, E. & Rosenstein, E. (2025). *Étude qualitative sur le non-recours au Revenu d'insertion. Rapport final*, Observatoire des précarités, HETSL. www.hetsl.ch/etude-non-recours-ri
- DSAS (2026). *Rapport social 2026*, Département de l'action sociale et de la santé, Canton de Vaud.
- Dubois, H., Ludwinek, A., & European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eds.). (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take-up*. Publications Office of the European Commission.
- Hamel, M.-P., & Warin, P. (2014). Non-recours (Non-Take Up). In L. Boussagnet, S. Jacquot, & P. Ravinet (Éds), *Dictionnaire des politiques publiques* (pp. 383-390). Presses de Sciences Po.
- Hernanz, V., Malherbet, F., & Pellizzari, M. (2004). *Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: a Review of the Evidence*. OECD.
- Hümbelin, O. (2019). Non-Take-Up of Social Assistance: Regional Differences and the Role of Social Norms Schweizerische, *Revue Suisse de Sociologie*, 45(1), 7-33.
- Hümbelin, O., Richard, T., Schuwey, C., Luchsinger, L. & Fluder, R. (2021).. Bericht im Auftrag des Amtes für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt. *Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen im Kanton Basel-Stadt – Ausmass und Beweggründe*.
- Leresche, F. (2022). *La non-demande aux droits et services de l'Etat social: une ethnographie de pratiques contestataires subalternes*. Thèse de doctorat en sociologie, Université de Genève.
- Lovey, M. (2026). *Du droit formel au droit réel. Le non-recours et les actions pour le réduire*. Seismo.
- Lucas, B., Ludwig, C., Chapuis, J., Maggi, J., & Crettaz, E. (2019). *Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité ?* Haute Ecole de Travail Social et Haute Ecole de Santé (HES-SO\\Genève).
- Schuwey, C. & Knöpfel, C. (2014). *Neues Handbuch Armut in der Schweiz*. Luzern: Caritas-Verlag.
- Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses Universitaires de Grenoble.