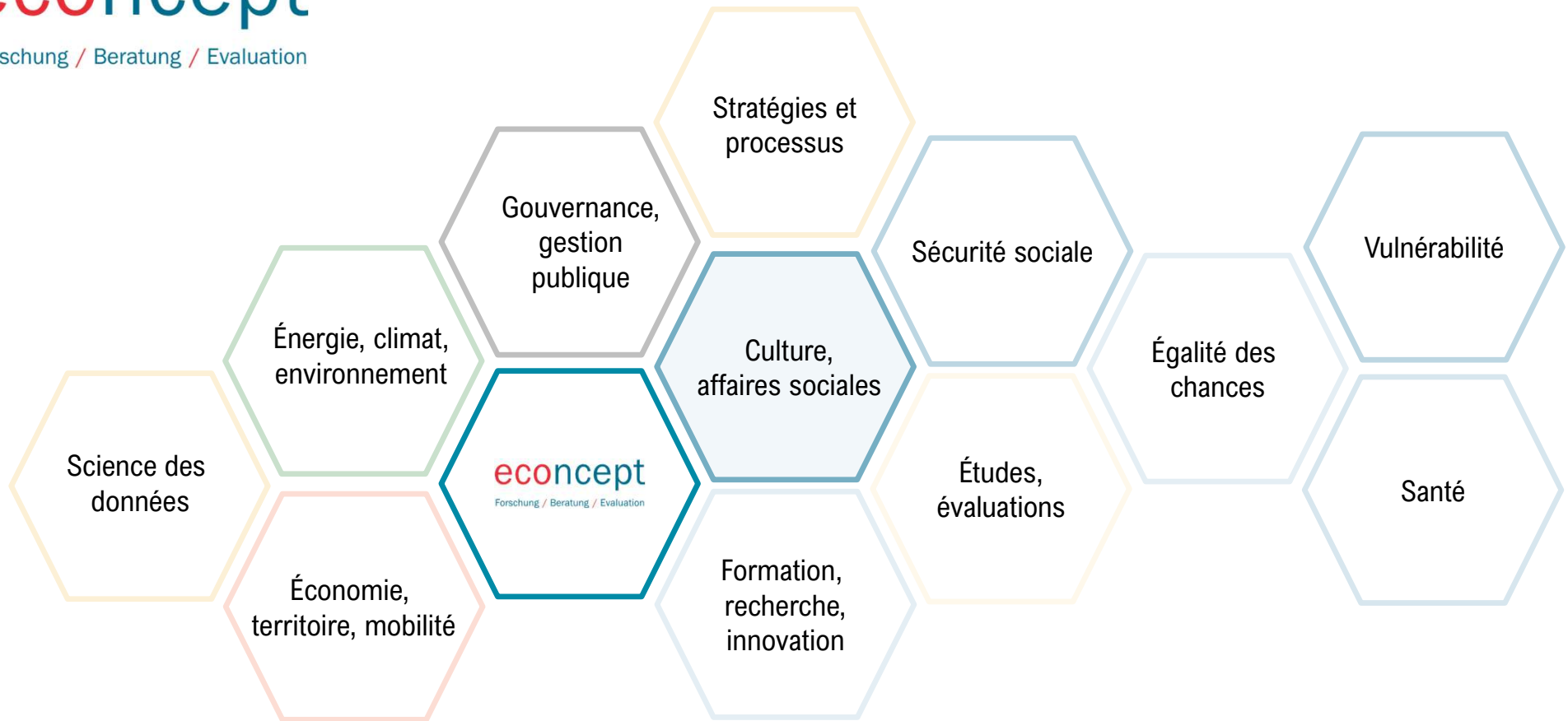


Initiative des villes pour la politique sociale Assemblée d'automne

Mesures pour prévenir le non-recours aux prestations sociales sous condition de ressources – Guide de la Plateforme nationale contre la pauvreté

Nadine Elsener, cheffe de projet econcept
Ethan Gertel, chef de projet econcept

11 septembre 2026



Équipe du projet

Co-direction du projet - econcept



Ethan Gertel
Chef de projet
econcept



Nadine Elsener
Cheffe de projet
econcept

Mise en page



Nick Billinger
Graphiste
Nick Billinger – Conception visuelle

Expertises



Emanuela Chiapparini
Experte en pauvreté
Haute école spécialisée
de Berne



Oliver Hümbelin
Expert en non-recours
Haute école spécialisée
de Berne



Aline Masé
Experte en pratique
Caritas

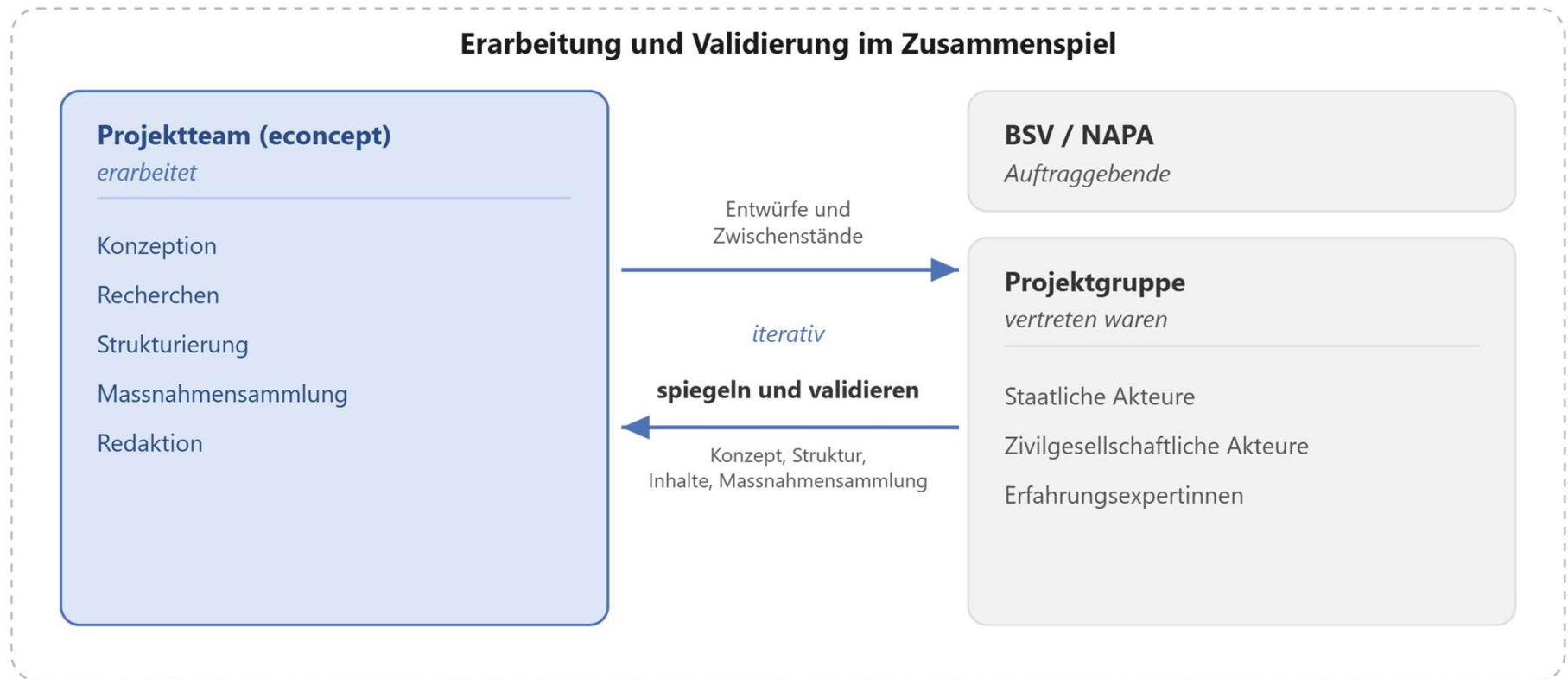
Objectif et finalité du guide

Public cible: les professionnels et les décideurs chargés de concevoir et de verser les prestations sous condition de ressources

- S'orienter dans un domaine complexe
- Sensibiliser à la question du non-recours
- Fournir des arguments en faveur de mesures
- **Proposer des pistes d'action concrètes**

La question n'est pas d'étendre les prestations ou d'élargir le cercle des ayants droit; il s'agit d'assurer l'application effective des droits existants.

Procédure d'élaboration



Structure du guide

- Objectif: centré sur les utilisateurs et adapté à la complexité
- Défi: un public varié ayant des niveaux de connaissances préalables différents

Mesures:

- Possibilité de commencer à différents endroits
 - Partie 1: Aperçu et recueil de mesures
 - Partie 2: Connaissances de base
 - Partie 3: Bibliographie complémentaire
- Utilisation ciblée des surlignages, graphiques et icônes

Aperçu et recueil de mesures

■ Funktion und Effektivität der Leistungen unter Ressourcenbedingung	2	Wozu gibt es Bedarfsleistungen?	8
■ Gründe für Nichtinanspruchnahme und Prioritätensphären	3	Welche Gründe gibt es für Nichtbezug?	12
	3.1	Welche Hürden den Zugang zu Bedarfsleistungen erschweren	14
	3.2	Auf welchen Handlungsebenen Massnahmen ergriffen werden können	16
■ Hauptargumente für Massnahmen gegen Nichtinanspruchnahme (argumentativ)	4	Weshalb muss etwas gegen den Nichtbezug sozialstaatlicher Leistungen getan werden?	18
■ Massnahmen gegen Nichtinanspruchnahme, mit konkreten Beispielen	5	Was kann konkret gegen Nichtbezug getan werden?	22
	5.1	Öffentlichkeitswirksam kommunizieren und informieren	23
	5.2	Leistungen zugänglich und fair gestalten	24
	5.3	Vollzug auf Ressourcen der Zielgruppen ausrichten	25
	5.4	Zielgruppengerecht informieren und kommunizieren	28
	5.5	Aktiv auf Zielgruppen zugehen	30
	5.6	Anspruchsprüfung, Anmeldung und Inanspruchnahme erleichtern	33

Parties 2 et 3: Connaissances de base et Bibliographie

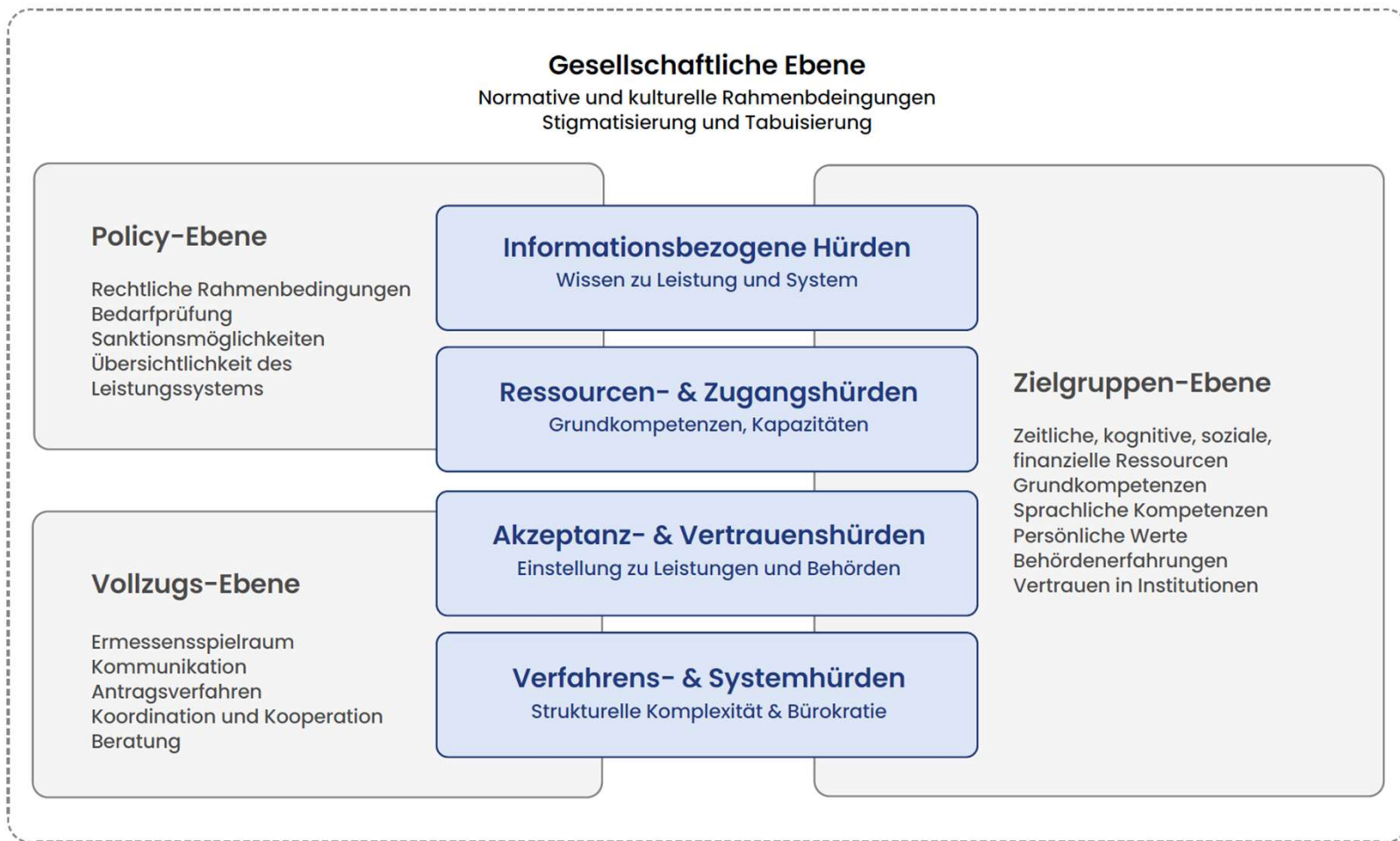
Plus d'informations...

- ... sur les principales prestations liées aux besoins (aide sociale, PC, RIP)
- ... sur l'ampleur du non-recours
- ... sur les facteurs de risque et les groupes à risque

En complément: bibliographie sur la thématique

Inhalt

1	Was soll die Orientierungshilfe bewirken	4
2	Wozu gibt es Bedarfsleistungen?	8
3	Welche Gründe gibt es für Nichtbezug?	12
3.1	Welche Hürden den Zugang zu Bedarfsleistungen erschweren	14
3.2	Auf welchen Handlungsebenen Massnahmen ergriffen werden können	16
4	Weshalb muss etwas gegen den Nichtbezug sozialstaatlicher Leistungen getan werden?	18
5	Was kann konkret gegen Nichtbezug getan werden?	22
5.1	Öffentlichkeitswirksam kommunizieren und informieren	23
5.2	Leistungen zugänglich und fair gestalten	24
5.3	Vollzug auf Ressourcen der Zielgruppen ausrichten	25
5.4	Zielgruppengerecht informieren und kommunizieren	28
5.5	Aktiv auf Zielgruppen zugehen	30
5.6	Anspruchsprüfung, Anmeldung und Inanspruchnahme erleichtern	33
6	Wie funktionieren die drei grossen Bedarfsleistungen?	38





Informationsbezogene Hürden: Betroffene wissen häufig nicht, dass sie anspruchsberechtigt sind, kennen die verfügbaren Leistungen nicht oder verstehen die Voraussetzungen oder Abläufe nicht hinreichend.



Ressourcen- und Zugangshürden: Ansprüche geltend zu machen kostet Zeit, Energie und sprachliche Kompetenzen. Gerade in prekären Lebenslagen fehlen diese Ressourcen häufig.



Akzeptanz- und Vertrauenshürden: Scham, Stigmatisierung oder Misstrauen gegenüber Behörden können dazu führen, dass Betroffene auf ihnen zustehende Leistungen verzichten.



Verfahrens- und Systemhürden: Komplexe Antragsverfahren, unklare Zuständigkeiten und mangelnde Koordination zwischen zuständigen Stellen erschweren den Zugang.



Auf der **gesellschaftlichen Ebene** prägen normative und kulturelle Prozesse, wie Institutionen und Bevölkerung den Bedarfsleistungen grundsätzlich gegenüberstehen.



Auf der **Policy-Ebene** legen die zuständigen staatlichen Institutionen die Kriterien der Anspruchsberechtigung und die Rahmenbedingungen des Vollzugs fest.



Auf der **Vollzugsebene** definieren die zuständigen Behörden die Strukturen und Prozesse, die den Zugang zu einer Leistung massgeblich bestimmen. Staatliche und zivilgesellschaftliche Beratungsangebote können den Zugang erleichtern.



Auf der **Zielgruppenebene** (Individuum) sind die personenbezogenen Merkmale zu verorten, die beeinflussen, wie stark unterschiedliche Hürden wirken.

Argumentaire: justification des mesures

Trois pages présentant des arguments concis en faveur de mesures contre le non-recours

- Le non-recours en tant que problème structurel de politique sociale
- Les liens entre pauvreté, santé et endettement
- Conséquences systémiques liées aux inégalités, à l'exclusion et aux pertes en efficacité
- Mandat d'action pour la politique et l'administration

Approches visant à réduire le non-recours

- Six moments propices à des interventions ciblées
- La structure s'appuie sur le processus que suivent les ayants droit
- Exemples pratiques sélectionnés pour chaque moment d'intervention

Öffentlichkeitswirksam kommunizieren und informieren



Leistungen zugänglich und fair gestalten



Vollzug auf Ressourcen der Zielgruppen ausrichten



Zielgruppengerecht informieren und kommunizieren



Aktiv auf Zielgruppen zugehen



Anspruchsprüfung, Anmeldung und Inanspruchnahme erleichtern



Exemples pratiques

- Servent à inspirer et à illustrer des pistes d'action, description volontairement succincte
- Le liste n'est pas exhaustive
- Processus de sélection:
 - Recherche bibliographique et en ligne
 - Collecte et réflexion au sein du groupe de projet

Le guide a pour but de donner des impulsions

Les exemples pratiques n'ont pas fait l'objet d'une évaluation spécifique dans le cadre de l'élaboration du guide; ils nécessitent des adaptations en fonction du contexte.

Exemple

Approche:

Zielgruppengerecht informieren und kommunizieren



Stratégies d'action:

Informationen zugänglich aufbereiten



Peers einbinden



Beratung und Information zu verschiedenen Leistungen bündeln



NEO

[@Ethan Gertel] : Habe diesen Handlungsansatz ausgewählt. Was meinst du? Und hast du eine Idee, wie wir dieses Kapitel übersichtlich vorstellen können?

Nadine Elsener; 2026-08-12T14:30:41.149

Informationen zugänglich aufbereiten



De quoi s'agit-il?

- Des informations lacunaires ou incompréhensibles sont souvent à l'origine du non-recours
- Une présentation et une diffusion centrées sur les publics cibles peuvent améliorer l'accessibilité des informations
- Cela concerne: choix des mots, définition des termes, traductions, formats

Informationen zugänglich aufbereiten



Exemples pratiques:

- Ville de Zurich, projet pilote «Zürich für alle» visant à évaluer l'accessibilité des informations en impliquant des personnes vulnérables
- Cantons de Bâle-Ville et de Bâle-Campagne, plateformes en ligne multilingues « Hallo Basel-Stadt » / « Hallo Baselland »
- Canton de Bâle-Ville, utilisation de vidéos explicatives

Quel en est l'effet?

Les supports d'informations conçus en fonction des groupes cibles sont accessibles et compréhensibles

À quoi faut-il penser?

Les mesures visent principalement l'accessibilité des informations, et non les obstacles structurels.

Peers einbinden



- De quoi s'agit-il?
 - Les pairs connaissent les défis et les incertitudes pour les avoir eux-mêmes vécus; ils instaurent un climat de confiance et tissent des liens.
- Exemples pratiques:
 - Berne/Neuchâtel/Bienne, projet «POPCORN»
 - Bâle-Ville, «Internetcafé Planet13»
 - Pro Juventute, réseau des seniors

Beratung und Information zu verschiedenen Leistungen bündeln



- De quoi s'agit-il?
 - Il existe un service spécialisé pour chaque problème – Les personnes concernées ne savent souvent pas vers qui se tourner, surtout lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes multiples
 - Les guichets uniques regroupent en un seul endroit les informations, les conseils et les prestations.
 - Ils aident à cerner les besoins et à orienter vers les services compétents.
- Exemples pratiques:
 - Ville de Lucerne, «Sozialinfo REX»
 - Canton de Fribourg, «Fribourg pour tous»

Publication

- Disponible en allemand, français et italien
- Version en ligne à partir de xxxx
 - Disponible sur le site web de la Plateforme nationale contre la pauvreté
- Version imprimée: à partir de xxxx
 - Commande gratuite sur:
OFCL, Les publication de la Confédération, 3003 Berne
www.bundespublikationen.admin.ch/fr/
Référence 318.871.3D



Forschung / Beratung / Evaluation / Recherche / Conseil / Evaluation / Research / Consulting / Evaluation

Merci beaucoup de votre attention !

econcept AG
Gerechtigkeitsgasse 20
8001 Zurich
+41 44 286 75 75
info@econcept.ch
www.econcept.ch

Auteur et autrice
Nadine Elsener
Ethan Gertel