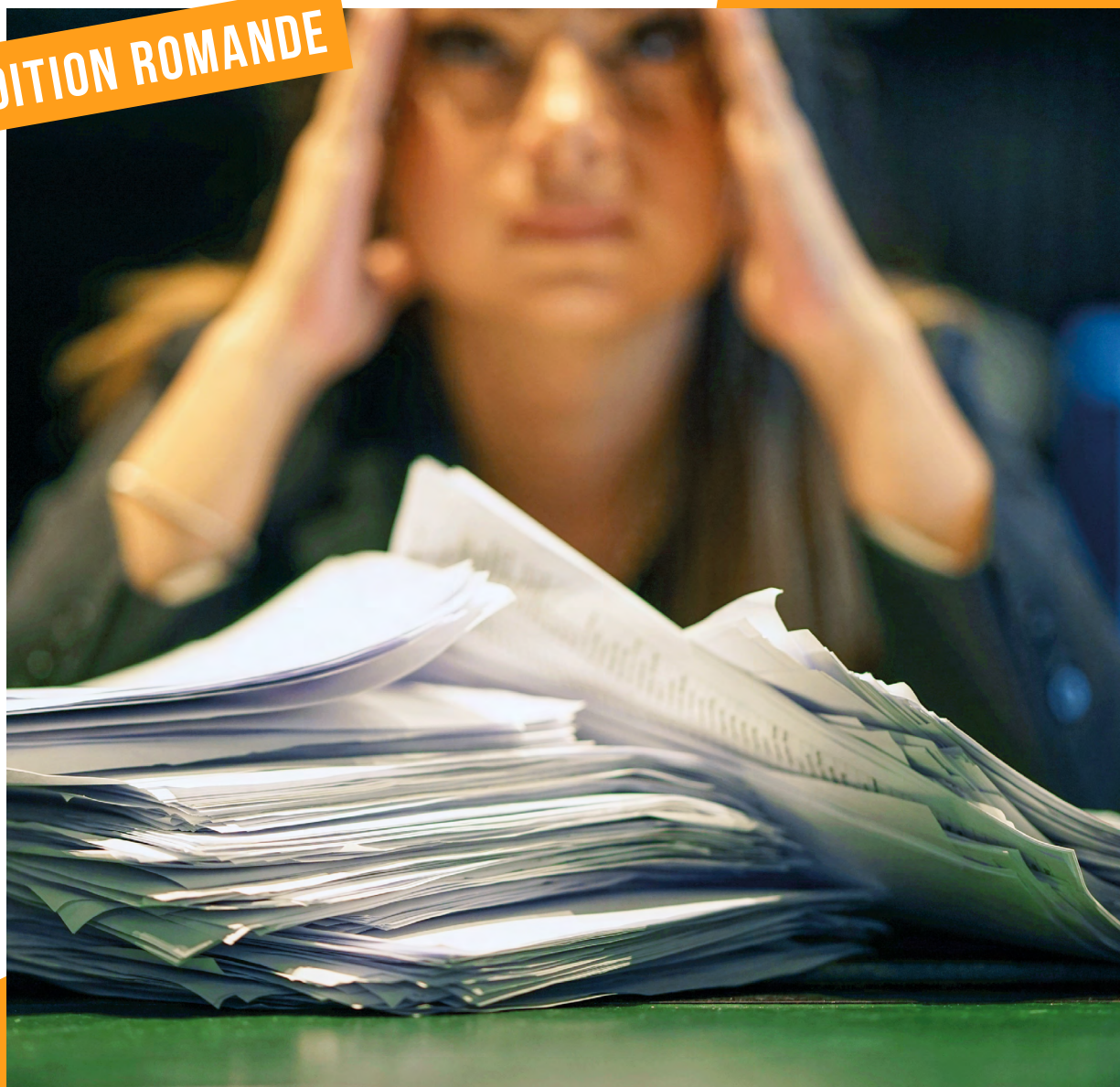


NOU[S]VELLES

ÉDITION ROMANDE



© Igor Vershinsky

DOSSIER
L'ADMINISTRATION ANXIOGÈNE (2-7)

NOS ACTUS
QUOI DE NEUF DANS LES CSP ? (8)



(ÉDITO) UNE ADMINISTRATION QUI CRÉE DES BESOINS AU LIEU D'Y RÉPONDRE

Qui ne s'est pas déjà trouvé dépassé par les exigences de l'administration – ses réglementations, son langage incompréhensible et ses formulaires interminables –, qui plus est quand elle est précédée du préfixe *cyber*? Un document qui manque, des questions obscures, un mot de passe qui ne marche pas, un fichier dont la taille et le format ne permettent pas de le joindre au dossier électronique, un enregistrement qui échoue... Et tout est à recommencer.

Pour les personnes qui viennent chercher de l'aide dans les CSP, ces difficultés sont multipliées et amplifiées par la fragilité de leur situation. Elles sont parfois amenées à développer des réactions de rejet et de repli, alimentant ainsi la problématique du non-recours aux prestations sociales.

Une des dimensions fondamentales du travail social au CSP est d'offrir, outre une écoute, de l'information et une orientation adéquate, de la disponibilité et un soutien personnalisé. Face à des démarches administratives parfois inextricables pour le commun des mortels et plus encore pour les personnes confrontées à la précarité, c'est une de nos valeurs cardinales qui se trouve mise au défi : celle de faire avec plutôt qu'à la place de la personne, pour lui permettre de gagner en autonomie.

Le travail social est intrinsèquement fait de relations humaines. Aucun formulaire papier ou numérique ne peut remplacer l'échange en direct, indispensable pour permettre aux personnes que nous accompagnons d'accéder à des prestations et de comprendre des

démarches complexes. C'est là tout le paradoxe et les limites de nos administrations qui, d'un côté, recherchent l'efficacité, mais de l'autre créent de nouveaux besoins.

Le journal que vous tenez entre les mains illustre ces difficultés et le travail d'accompagnement « en douceur » réalisé par nos professionnel·les pour pallier les déficiences d'un système qui perd de plus en plus en humanité. Ce soutien n'est possible que grâce à votre aide. Merci d'être à nos côtés, fidèles au slogan qui illustre nos campagnes depuis plusieurs années : « *La précarité à un visage, la solidarité aussi* ».

Bastienne Joerchel,
présidente CSP.ch

DECISION

Concerne : Prestation [REDACTED] – Allocation de logement – secteur non-subventionné
Logement [REDACTED]
Immeuble, sis [REDACTED]

Mesdames, Monsieur,

Votre dossier a fait l'objet d'un examen attentif, selon les dispositions de la loi générale sur le logement et la protection des locataires, du 4 décembre 1977 (ci-après LGL) et de son règlement d'exécution, du 24 août 1992 (ci-après RGL).

[...]

Le montant de l'allocation correspond à la différence entre le loyer effectif et le loyer théorique pour l'allocation, selon les dispositions de l'article 21 RGL (art. 24, al. 1 RGL).

Par loyer effectif, on entend le loyer autorisé, au sens des articles 27 et 42 LGL [...], étant précisé que lorsque le loyer perçu est inférieur au loyer autorisé, il est tenu compte de celui-là (art. 31C, al. 1, let. b LGL).

Quant au loyer théorique, il s'obtient en multipliant le revenu par le taux d'effort visé à l'article 30 LGL (art. 31C, al. 1, let. c LGL).

Par revenu, il faut entendre le revenu déterminant résultant de la loi sur le revenu déterminant unifié [...], soit le revenu annuel net actuel du titulaire du bail additionné à celui des autres personnes occupant le logement [...], augmenté d'un quinzième de la fortune nette et dont à déduire [...].

S'agissant du taux d'effort, il correspond au pourcentage minimum du revenu déterminant à consacrer au loyer (art. 31C, al. 1, let. d LGL).

[...]

Au vu de ce qui précède, l'allocation de logement vous est **refusée**.

(DOSSIER) PHOBIE OU FOLIE ADMINISTRATIVE ?

Il se peut que vous ne compreniez pas une partie des lignes qui suivent. Rassurez-vous : vous n'êtes pas seul-e. L'administration et l'accès aux prestations mettent parfois même les spécialistes au défi. Deux professionnel·les du CSP Genève l'illustrent à partir d'exemples tirés de leur quotidien.

« Le système est délibérément complexe. Il est basé sur des aides catégorielles, qui divisent les différents types de pauvreté », prévient Adrien Busch, assistant social au Service social du CSP Genève. « Mais dans certains cas, on se retrouve face à un mur », relève sa collègue Anabela Dos Santos.

L'obtention de prestations passe inéluctablement par des cases à cocher, la constitution de dossiers, des documents à (r)envoyer et un langage administratif à apprivoiser. Les administrations communiquent ensuite leur décision par courrier, en déroulant la logique implacable des calculs et références légales sur lesquels elles l'appuient [voir exemple ci-contre]. « Les personnes se sentent diminuées. Certaines viennent ouvrir leur courrier dans mon bureau parce que ça les angoisse trop », souligne Anabela Dos Santos.

LES INJONCTIONS PARADOXALES

La précarité implique d'innombrables démarches, qu'Adrien Busch illustre à partir d'un exemple tiré des prestations complémentaires familiales (PCFam), une aide prévue pour les familles qui ne s'en sortent pas malgré un revenu.

Le cas est celui d'un bénéficiaire au chômage qui réalise des gains intermédiaires. Ayant travaillé, son revenu sera légèrement amélioré. Mais à l'échéance du mois, il devra en informer les PCFam, qui exigera le mois suivant le remboursement du trop-perçu. Or, avec un budget sur le fil, les personnes n'ont souvent pas la possibilité de rembourser. Le bénéficiaire devra alors rédiger une demande de remise, en démontrant sa « bonne foi », dans l'espoir de voir la requête des PCFam classée.

Cette situation illustre les paradoxes d'un système qui, d'un côté, exige de la personne qu'elle dépende le moins possible d'une assurance (le chômage) et, de l'autre, la pénalise pour avoir reçu un trop-perçu. La demande de remise, quant à elle, est une démarche qui requiert du temps, des compétences, du courage et de l'énergie pour affronter des logiques qui accusent souvent d'abord l'individu avant de questionner leurs propres contradictions.

UNE SITUATION KAFKAÏENNE

Les personnes que suivent les professionnel·les du CSP ont souvent des parcours de vie complexes, qui défient les catégorisations administratives. On peut alors voir le système dérailler.

Anabela Dos Santos accompagne ainsi une femme au bénéfice de PCFam et d'indemnités perte de gain. Séparée, elle a la garde exclusive de sa fille, selon un jugement qui lui attribue les allocations familiales. Celles-ci lui sont donc déduites de l'aide des PCFam. Or, la loi fédérale sur les allocations familiales prévoit que c'est le parent qui travaille ou qui est au chômage qui les reçoit en priorité.

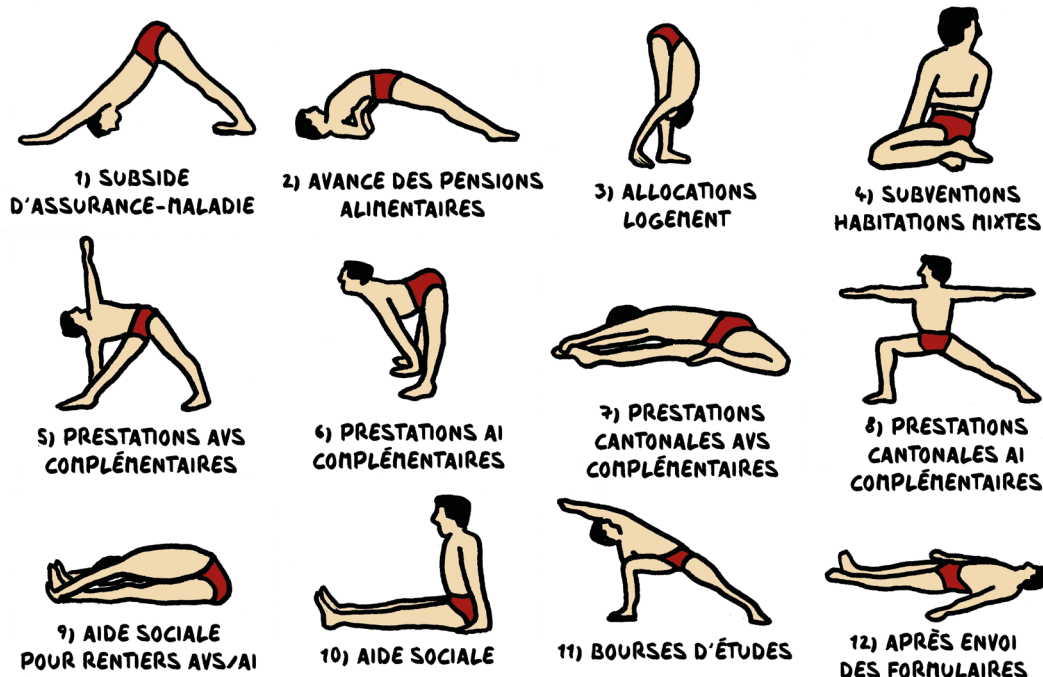
L'ex-mari de cette femme touche donc les allocations, qu'il refuse de lui reverser. Lorsqu'il a perdu son emploi, explique Anabela Dos Santos, « Madame est allée à la caisse de chômage pour les réclamer, munie du jugement et de la lettre de son avocat ». Mais une fois au chômage, les allocations deviennent des « suppléments d'indemnités », dont les montants ne peuvent être versés à une autre personne que le bénéficiaire. « La caisse de chômage a indiqué à

Madame qu'elle pouvait prétendre à des allocations pour personnes sans activité lucrative. Je me suis adressée dans ce sens au service des allocations familiales, qui m'a renvoyée à la caisse de chômage... On tourne en rond ! »

« Chaque administration invoque la loi qui l'empêche de verser les allocations familiales à ma consultante », poursuit l'assistante sociale. « Chacune s'accorde à dire que c'est absurde, mais ne peut y déroger. » La suite de l'histoire se déroulera sûrement au Tribunal administratif. « Tout ce que nous avons obtenu, c'est la suspension du versement des allocations familiales par la caisse de chômage. L'ex-mari a été mis aux poursuites pour celles qu'il a indûment perçues. Au final, c'est l'enfant qui est pénalisée », conclut la professionnelle avec une pointe de dépit.

Carine Fluckiger

POSITIONS POUR SE PRÉPARER MENTALEMENT À SOUMETTRE UNE DEMANDE DE PRESTATION



(TÉMOIGNAGE) LE SYNDROME DE LA BOÎTE AUX LETTRES

Endettée et aux poursuites, Marie* s'est retrouvée dans une situation inextricable. Dépassée, elle n'a plus relevé son courrier et s'est réfugiée dans une attitude d'évitement. Grâce à l'aide du CSP Berne-Jura, elle reprend peu à peu la maîtrise de son administration.

En 2021, Marie a 23 ans. Elle sort d'une séparation douloureuse et souhaite apporter du changement dans sa vie. Un nouveau poste de travail l'amène à devoir déménager dans un autre canton. Dans cette situation de fragilité et avec le stress engendré par le déménagement, elle oublie de remplir sa déclaration d'impôts et se retrouve taxée d'office.

Peu de temps après, des factures importantes arrivent *« avec des mots qui font peur : créanciers, débiteur, commandement de payer, etc. »* *« En quelques mois »,* poursuit Marie, *« je suis passée de « J'ai juste un peu de retard » à « Je suis totalement sous l'eau ». Et une fois que ce stade est atteint, c'est très difficile de refaire surface toute seule. »*

Depuis 2023, Marie est saisie sur salaire. Comme elle n'a pas la capacité de payer ses primes d'assurance maladie, celles-ci ne sont pas comptées dans son minimum vital et viennent encore alourdir ses dettes. *« Je trouve que le système est fait pour qu'on ne s'en sorte pas »,* déplore-t-elle.

ANGOISSE ET ÉVITEMENT

Face à des montants qu'elle ne peut pas payer, Marie est entrée dans une posture de fuite : *« J'avais la boule au ventre en passant à côté*

de ma boîte aux lettres ». L'angoisse s'installant, elle a peu à peu cessé d'ouvrir son courrier.

Ce que les spécialistes appellent communément le *« syndrome de la boîte aux lettres »* est répandu chez les personnes qui ont des dettes et/ou une incapacité momentanée ou durable à gérer leurs affaires administratives. Chez Marie, cet évitement s'est traduit de plusieurs manières : laisser la boîte aux lettres déborder pour obliger la poste à retenir son courrier ou tout simplement en jeter le contenu sans l'ouvrir. *« Pendant ces deux années de déni, j'ai même désactivé ma sonnette. Parce qu'à chaque fois qu'elle sonnait, j'avais l'impression que c'était pour m'apporter une mauvaise nouvelle. »*

Autant de stratégies qui permettaient à Marie d'atténuer une angoisse grandissante. *« C'était un mécanisme de survie face à une surcharge, la honte, la peur d'être écrasée par quelque chose qu'on ne maîtrise pas. »*

UN ACCOMPAGNEMENT « EN DOUCEUR »

Honte, malaise, fatigue, impression de travailler pour rien... Autant de mots qu'utilise Marie pour décrire son état psychologique pendant ces années difficiles. Finalement,

(+) GARDER LA TÊTE EN DEHORS DE L'EAU

La honte et l'angoisse générées par les difficultés financières et administratives peuvent inciter à faire l'autruche. Voici quelques conseils de base pour garder la tête au-dessus de l'eau – même si on n'est pas en mesure de payer certaines factures ou d'honorer ses dettes :

- › Donner la priorité au paiement des charges courantes (loyer, caisse-maladie, téléphone, électricité, etc.), plutôt qu'aux arriérés et rappels de factures.
- › Effectuer un budget mensuel (en mensualisant les factures annuelles, semestrielles ou trimestrielles).
- › Ouvrir et traiter régulièrement son courrier.
- › Classer les documents pour être au clair sur sa situation.
- › Choisir un mode de facturation unique (sous forme papier ou électronique), afin d'éviter des oublis de factures.
- › Demander de l'aide en cas de difficulté de compréhension de sa situation financière.
- › Demander des relevés de compte à ses créanciers pour ne pas jongler entre les factures et les nombreux rappels.
- › Ne pas ajouter de la souffrance à la souffrance : tenter de dédramatiser et de prendre du recul.

elle ose se confier à une amie qui vit une situation similaire. *« C'est elle qui m'a parlé du CSP. J'ai repoussé encore un peu le moment de les appeler et, finalement, je me suis décidée. »*

En juin 2024, un suivi est ainsi mis en place avec une assistante sociale du CSP Berne-Jura, qui convient avec Marie de rendez-vous mensuels pour l'aider à ouvrir et trier son courrier, et la soutenir dans ses démarches administratives. Des relevés de compte sont sollicités auprès de ses créanciers afin de faire un état de sa situation. Des montants non pris en compte dans le calcul de son minimum vital ont pu être réintégrés. Certaines couvertures d'assurances ont été

revues, ce qui a permis un rééquilibrage de son budget.

« Aujourd'hui, je ne dirais pas que je m'en sors. Financièrement, c'est encore difficile. Mais il y a une vraie évolution : j'ouvre mon courrier. Quand on est accompagné avec douceur, clarté et sans jugement, on peut recommencer à respirer. » Après une année de suivi, les courriers diminuent et Marie a remis en fonction sa sonnette. Elle remet à jour ses affaires administratives. Les saisies sur salaire se poursuivent, mais leur ampleur diminue progressivement.

Alexandra El Hayek

* Prénom d'emprunt

Avis de saisie

Débiteur :

A la réquisition du créancier :

État de Neuchâtel, Service des
Contributions Impôt
cantonal et communal (PP)
Rue du Docteur Coullery 5
2300 La Chaux-de-Fonds

Représenté par :

Service financier
Rue de Tivoli 28
Case postale
2000 Neuchâtel

Il sera procédé à la saisie le 09.07.2025 à 08:00 à l'office des poursuites pour un montant de Fr. 2'511.85, frais et intérêts compris.

Ce courrier a été envoyé à une personne accompagnée par le CSP Neuchâtel. Elle n'a pas compris qu'il s'agissait d'une convocation, raison pour laquelle la professionnelle qui la suit a surligné l'objet du courrier.

(DOSSIER) QUAND LA PAPERASSE TÉTANISE : COMPRENDRE LA « PHOBIE ADMINISTRATIVE »

Complexité des démarches, procédures inaccessibles, droit aux prestations compromis... Derrière la « phobie administrative » se cache un mal-être bien réel. Décryptage d'un phénomène aux racines systémiques par deux professionnel·les du social en milieu hospitalier.

Joëlle Tena et Alexandre Francœur, comment définir la « phobie administrative » ?

Joëlle Tena (JT) : Ce terme n'est pas reconnu par les principales classifications médicales, mais il s'approche de la « *phobie spécifique* » : une peur intense qui surgit lorsque la personne est confrontée – ou qu'elle anticipe de l'être – à une situation précise. Pour être qualifiée de phobie, cette peur doit durer dans le temps et perturber sévèrement le quotidien. L'anxiété liée aux tâches administratives varie en intensité et prend différentes formes.

Qu'est-ce qui déclenche ce type d'anxiété ? Y a-t-il des profils plus à risque ?

JT : Des événements de vie courants mais éprouvants – divorce, séparation, licenciement, maladie ou décès – peuvent affecter tout un chacun. Les individus ne savent plus où donner de la tête, ni où mettre la priorité. Une décompensation d'un trouble psychique peut également affecter une situation financière et administrative.

Alexandre Francœur (AF) : Je l'observe souvent après des séparations. L'un des partenaires s'occupait de l'administratif ; après la rupture, l'autre se retrouve seul·e avec les enfants face à des démarches comme demander l'aide sociale, inscrire les enfants en structure d'accueil... Ces procédures, d'apparence simple, deviennent des montagnes. Parfois, cela touche même des gens parfaitement autonomes auparavant. Un autre facteur que j'ai remarqué est le changement de régime social – passer du Centre social d'intégration pour les réfugiés (CSIR) au Centre social régional (CSR), par exemple. Cette transition implique une redéfinition des responsabilités et peut générer un stress important.

Au CSIR, beaucoup de démarches sont prises en charge, alors qu'au CSR, les bénéficiaires doivent les gérer seul·es. Le CSR joue alors un rôle essentiel dans l'apprentissage et la réappropriation des démarches. Parfois, l'information circule mal. Le système fonctionne en silo, et les exigences administratives se complexifient. Ce n'est pas à la portée de tout le monde.

De quoi a-t-on peur lorsqu'on souffre de ce type d'anxiété ?

JT : Les gens se sentent dépassés. Certaines personnes développent une peur paralysante à l'idée de mal faire, une anxiété face aux méandres de l'administration et à ses règles, une crainte des conséquences du non-suivi des démarches administratives : il y a des courriers qui, s'ils sont ignorés, ont des conséquences sur le logement, le permis de séjour, l'accès au chauffage, à l'électricité, etc.

AF : Les personnes se disent : « *Quelles mauvaises nouvelles vont encore me tomber dessus ?* » et craignent de se sentir même physiquement envahies. J'ai cependant en tête quelques situations pour lesquelles la numérisation des factures et de la gestion de l'assurance maladie a changé la donne et facilité la gestion. Mais il n'y a pas de recette miracle, c'est du cas par cas.

Au niveau structurel, observez-vous des changements qui influencent ce phénomène ?

JT : Par le passé, les assistants sociaux arrivaient encore à négocier la mise en suspens de la facturation des primes courantes lorsqu'une demande de subsides était en cours. Aujourd'hui, les assureurs sont moins enclins à la négociation et le système est sous tension. Par exemple, le délai de traitement des demandes de sub-



© PeopleImages



© DR

© DR

sides connaît des retards de plusieurs mois, ce qui peut aggraver la situation d'un ménage. Même chose pour les prestations complémentaires familiales, avec le remboursement des frais de garde et médicaux. Ces retards creusent la précarité et génèrent de la détresse. Le temps de l'administration n'est pas celui du besoin.

Que faudrait-il faire évoluer pour que moins de personnes se sentent dans l'incapacité de gérer leurs obligations administratives ?

JT : Il est nécessaire de réfléchir à l'offre proposée en termes d'accueil social et de faciliter l'accès aux prestations d'un service social généraliste de proximité. Il y a un manque dans le filet social vaudois qui contribue à exacerber ce phénomène.

AF : Il faut du courage pour demander de l'aide. La phobie administrative peut être atténuée grâce à l'écoute et l'accompagnement. Le rôle du service social est de redonner de l'espoir aux gens, en leur expliquant les perspectives et

en les accompagnant dans la priorisation des démarches. Nous ne faisons pas les démarches à leur place, mais avec eux, jusqu'à ce que leur santé leur permette de reprendre en mains leurs affaires, de regagner en autonomie.

**Propos recueillis par
Julia Jeanloz**

(+) LES INVITÉ·ES

Joëlle Tena est assistante sociale cheffe de service au Département de psychiatrie du CHUV depuis 2023.

Fort d'une expérience de huit ans dans un CSR, **Alexandre Francœur** travaille depuis 2025 comme assistant social au service de psychiatrie générale du CHUV (Département de psychiatrie). Il accompagne des patient·es rencontrant des troubles psychiques sévères.

(DOSSIER) COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE ET BARRIÈRE DE LA LANGUE : LA DOUBLE PEINE

Si même pour des personnes nées en Suisse, diplômées et francophones, la gestion administrative peut s'avérer exigeante, qu'en est-il des personnes réfugiées et migrantes? Pour ces dernières, chaque démarche devient un parcours semé d'embûches, chaque courrier une source d'angoisse, chaque erreur un risque de sanction.

Les professionnel·les du social le constatent quotidiennement : le système administratif suisse est fragmenté et complexe. Il est rare que les documents soient disponibles en français simplifié ou accompagnés d'un soutien linguistique. Si, lorsqu'on parle une langue nationale, la lecture d'un courrier de l'office des poursuites ou d'une caisse-maladie peut déjà provoquer confusion ou découragement, pour celles et ceux qui ne maîtrisent pas la langue, c'est l'incompréhension totale.

S'ajoute à cela la fracture numérique : de nombreuses personnes que nous accompagnons ont de la difficulté à remplir un formulaire en ligne, effectuer un test en ligne (comme dans le cas du chômage) ou envoyer un courriel électronique clair et compréhensible.

Leurs ressources dépendent fortement de leur bagage scolaire, leur état psychique et pays d'ori-

gine. Concrètement, nous faisons le constat que certains traumatismes empêchent de se concentrer sur ce qui relève de l'abstrait. La réalité administrative suisse peut paraître si éloignée qu'elle devient inatteignable.

COMPORTEMENTS FACE AUX DIFFICULTÉS

Chaque personne développe ses propres stratégies : éviter les courriers, utiliser un traducteur automatique, s'appuyer sur un·e proche ou, pour certain·es, nous solliciter très fréquemment.

La notion de phobie administrative suppose une certaine conscience du système et de ses enjeux. Il faut connaître un peu le système pour en avoir peur. Or, il nous semble que beaucoup de nos bénéficiaires sont encore loin de cette réalité. C'est peut-être là le paradoxe : la phobie administrative pourrait être vue comme une étape vers une prise de conscience de la com-

plexité du système. Avant cela, il y a juste un grand flou.

REDONNER DU POUVOIR, PETIT À PETIT

Face à ces défis, le CSP Neuchâtel propose des modules d'information pratiques : sur les assurances, le budget, le monde du travail, la garde d'enfants, etc. Nous veillons à utiliser un français simplifié et à privilégier les supports visuels comportant peu de texte. En parallèle, l'accompagnement individuel nous permet de prendre le temps de clarifier et d'expliciter des éléments qui, pour nous, relèvent de l'évidence mais ne le sont pas pour d'autres.

Enfin, nous sensibilisons également notre réseau à ces enjeux. Il arrive encore trop souvent que des personnes soient mal comprises ou mal reçues, simplement parce que leur niveau de français demande davantage de temps et d'adaptation. Il suffit parfois d'un

simple appel de notre part pour débloquer une situation – preuve que le véritable obstacle réside dans la langue et la complexité du système, plus que dans les compétences pratiques des personnes.

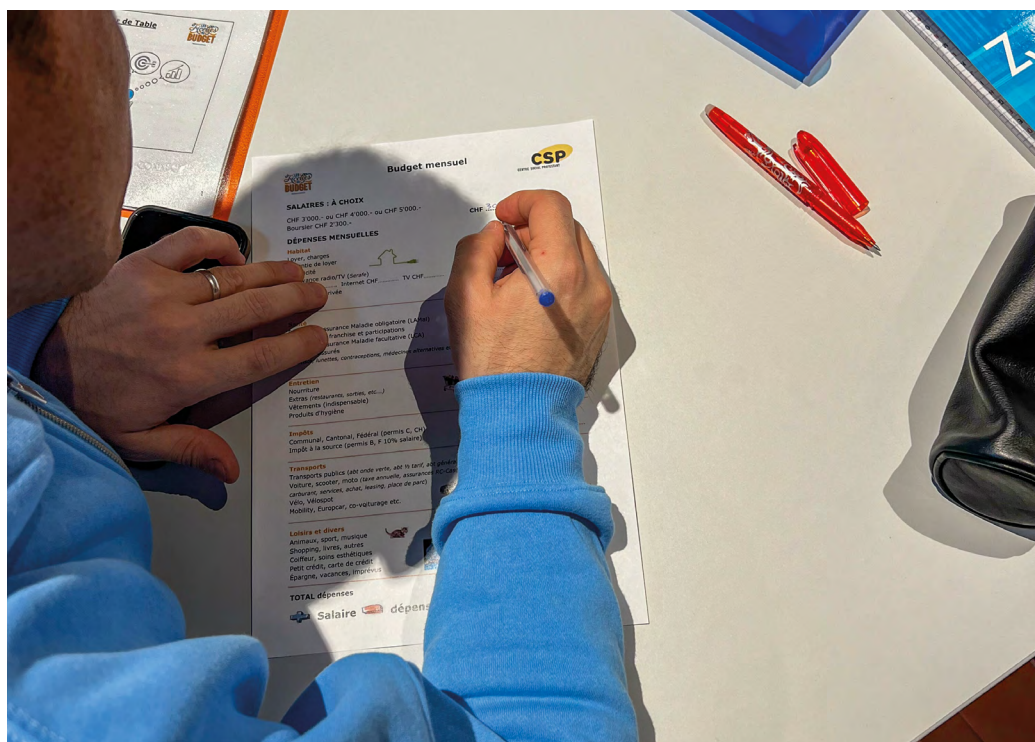
Cette fonction d'intermédiaire nous place parfois dans une dynamique d'assistance dont il est difficile de sortir. Notre objectif reste clair : faire avec, et non à la place de la personne. Redonner du pouvoir d'agir, petit à petit, à chacune et chacun, dans le respect et la bienveillance.

Milena Boulianne

(+) LE DOMAINE MIGRATION DU CSP NEUCHÂTEL

Le domaine Migration du CSP Neuchâtel propose deux axes d'intervention à l'intention des personnes issues de l'asile et de la migration.

- Son secteur réfugié·es statutaires assure, sur mandat cantonal, un soutien social pour les personnes reconnues réfugiées sans ressources. Une équipe spécialisée les accompagne au quotidien vers une intégration sociale et professionnelle durable.
- Le secteur insertion migration asile (SIMA) propose quant à lui un accompagnement socio-professionnel personnalisé pour les réfugié·es ou personnes admises provisoirement, par le biais de projets de formation et/ou d'emploi. Ces projets sont construits avec les personnes, dans une perspective d'autonomie.



Le CSP Neuchâtel permet aux personnes issues de la migration de se familiariser notamment avec le système suisse et ses obligations par le biais de formations et de suivis individuels.

(DOSSIER) APPORTER UN SOUTIEN CONCRET FACE À LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Aux difficultés administratives et financières s'ajoute souvent l'illectronisme, qui touche au moins une personne sur cinq en Suisse. Dans la Riviera vaudoise, un projet novateur offre un appui social inconditionnel aux personnes en difficulté.

L'illectronisme numérique ne concerne pas de la même façon toutes les catégories de la population : les personnes sans formation post-obligatoire sont nettement plus concernées que les autres (44 % d'entre elles), de même que les personnes plus âgées ou d'origine étrangère.

Cet état de fait reproduit les inégalités sociales. Pire, la transition numérique accroît les inégalités entre les personnes selon leur degré d'équipement, d'accès à Internet et d'autonomie numérique. Enfin, elle n'est pas sans effet sur l'exercice du travail social, puisqu'avec l'augmentation des demandes d'aide adressées aux professionnel·les par les bénéficiaires, la tension entre « faire avec » et « faire à la place de » se trouve réactivée.

Réduire les risques de non-recours aussi bien que les inégalités numériques passe notamment par l'aménagement de lieux d'accueil et d'information pour des publics fragilisés. C'est dans ce sens qu'est né en 2023 « Riviera pour Vous » [voir encadré], un espace qui a rapidement trouvé son public, au point d'être débordé.

Les personnes qui y sont accueillies font face à des difficultés variées, notamment administratives et financières. Plus d'un tiers des demandes (35 %) concerne des besoins d'aide administrative : gestion

de documents, compréhension de courriers, rédaction, constitution de dossiers, remplissage de formulaires, etc.

CONTRIBUER À DIMINUER LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Parmi les moyens dont s'est doté « Riviera pour Vous » figure la mise à disposition d'ordinateurs dans un cyberspace ouvert lors de chaque permanence. Des bénévoles y apportent l'aide et le soutien nécessaires pour répondre aux besoins des personnes en matière numérique, notamment pour effectuer des démarches en ligne.

La transition numérique dans l'administration (cyberadministration) est en effet à l'œuvre. Dans un cer-

tain nombre de cas, ce qui est visé comme une facilitation peut constituer une entrave supplémentaire pour les personnes en difficulté, dépassées par les exigences administratives et/ou peu compétentes sur le plan numérique. En effet, la logique de type « libre-service », ou celle qui repose sur la capacité des personnes à accéder seules à des prestations, peut s'avérer embarrassante, voire bloquante, surtout lorsque les explications font défaut.

Le cyberspace est fréquenté par des personnes qui viennent y concrétiser leurs recherches d'emploi, imprimer des documents, remplir des formulaires en ligne, y compris la déclaration d'impôts, rédiger des courriers et courriels

à différentes administrations, télécharger et imprimer des relevés bancaires demandés dans le cadre de prestations sociales, rechercher un logement, etc. Les assistantes sociales effectuent également une aide pour des demandes de prestations sociales en ligne, appuyant ainsi les personnes qui peuvent y prétendre.

Cela est fort bienvenu, dans le contexte actuel qui voit les compétences numériques devenir presque indispensables. L'offre en la matière, que ce soit pour évaluer les compétences numériques ou pour les améliorer, devrait absolument être développée si l'on veut éviter de creuser le fossé numérique.

Caroline Regamey



© Céline Michel

(+) UN ESPACE SOCIAL NEUTRE ET ACCUEILLANT

Fin 2023, « Riviera pour Vous » voyait le jour sous la forme d'un projet pilote, avec le soutien de l'État de Vaud, via le programme « Vaud pour vous », qui vise à ce qu'un appui social soit accessible à toute personne en difficulté, sans condition ni stigmatisation. Désormais porté par le CSP Vaud, Caritas Vaud et l'ARAS Riviera, ce projet novateur offre un appui social inconditionnel aux personnes en difficulté. Animé par quatre assistantes sociales généralistes, l'espace se veut neutre, ouvert et accueillant. Il s'adresse à toute personne domiciliée dans la région, qu'elle ait ou non droit à une aide.

En 2024, « Riviera pour Vous » a été sollicité 335 fois, et autant au premier semestre 2025.

Depuis novembre 2024, une offre supplémentaire vient étayer ses prestations : des ateliers numériques visent l'acquisition de compétences numériques et leur renforcement, afin que les personnes apprennent à devenir autonomes avec un ordinateur et d'autres outils numériques.

› Pour plus d'informations : <https://rivierapourvous.ch>

(ACTUALITÉS) QUOI DE NEUF DANS LES CSP ?

CSP BERNE-JURA

Nouveaux ateliers à bas seuil

Afin de mieux répondre à l'attente des services sociaux du Jura bernois, le CSP Berne-Jura a mis sur pied un atelier informatique et bureautique, ainsi qu'un atelier de surcyclage et création textile. Ces ateliers sont destinés à des personnes à l'aide sociale qui ne peuvent pas être prises en charge dans des programmes d'insertion standards du fait de difficultés de santé ou d'autre nature les empêchant de s'engager plus d'une demi-journée par semaine.

L'animation des ateliers est assurée par une formatrice d'adultes et une éducatrice sociale intervenant en binôme. Les activités proposées sont coconstruites avec les personnes participantes, dans le but de prendre mieux en compte leurs ressources, compétences et aspirations. Après un certain temps et dès qu'une participation à 20 % ou plus peut être envisagée, les personnes sont redirigées vers l'un ou l'autre programme d'insertion sociale standard, dans un secteur professionnel à leur convenance.

CSP VAUD

Changement de présidence

Après 16 années d'engagement à la tête du Comité, Anne Baehler Bech a passé le témoin à Alexandre Cavin lors de l'Assemblée générale du 16 juin 2025. Secrétaire général de la Fédération vaudoise de coopération (Fedevaco) depuis 2016 et membre du Comité du CSP Vaud depuis 2019, il incarne une relève expérimentée et fidèle aux valeurs de solidarité et de justice sociale qui animent l'institution.

Cette transition s'inscrit dans la continuité du travail mené pour renforcer l'impact social du CSP Vaud et mettre en œuvre sa nouvelle stratégie 2026–2030. Nous remercions chaleureusement Anne Baehler Bech pour son engagement déterminant depuis 2009 et nous souhaitons plein succès à Alexandre Cavin dans ses nouvelles responsabilités.

› Lire l'interview d'Alexandre Cavin sur le site www.csp.ch/vaud



CSP GENÈVE

Traite des êtres humains: une soirée pour comprendre et agir

La traite des êtres humains existe bel et bien à Genève, mais reste encore largement méconnue. Pour mieux en saisir les mécanismes et les enjeux, le CSP Genève vous invite à une soirée de sensibilisation et d'échanges, le jeudi 13 novembre 2025, à la Salle des fêtes de Carouge.

La soirée débutera par un échange animé par Anne-Frédérique Widmann, journaliste à la RTS, sur les réalités de la traite en Suisse et les limites du dispositif de protection actuel. Elle se poursuivra avec le vernissage des posters BD réalisés par trois dessinateurs genevois – Herji, Kalonji et Wazem – qui se sont inspirés de parcours de personnes suivies par le CSP Genève. Un apéritif dînatoire convivial conclura la rencontre.

- › Le jeudi 13 novembre, dès 18h
- › Événement gratuit – sur inscription
- › Infos: csp.ch/geneve

Avec le soutien de:



CSP BERNE-JURA

Rue Centrale 59
CP 254
2740 Moutier

Faire un don

CCP 25-6651-8, IBAN:
CH44 0900 0000 2500 6651 8

CSP GENÈVE

Rue du Village-Suisse 14
CP 171
1211 Genève 8

Faire un don

CCP 12-761-4, IBAN:
CH41 0900 0000 1200 0761 4

CSP NEUCHÂTEL

Rue des Parcs 11
2000 Neuchâtel

Faire un don

CCP 20-4713-9, IBAN:
CH37 0900 0000 2000 4713 9

CSP VAUD

Rue Beau-Séjour 28
1003 Lausanne

Faire un don

CCP 10-252-2, IBAN:
CH09 0900 0000 1000 0252 2

(IMPRESSUM)

Tirage

25 580 exemplaires

Rédactrice en chef

Carine Fluckiger

Impression

PCL Print Conseil Logistique SA

Ont collaboré à ce numéro

Milena Boulianne (CSP Neuchâtel),
Alexandra El Hayek (CSP Berne-Jura),
Nour El Mesbahi (CSP Vaud),
Julia Jeanloz (CSP Vaud),
Bastien Joerchel (CSP Vaud),
Caroline Regamey (CSP Vaud),
Kélaia Schach (CSP Genève),
Gabriel Tanner (CSP Berne-Jura)

Conception et réalisation

buxumlunic.ch

Imprimé sur papier respectant
l'environnement, certifié aux normes
FSC (gestion durable des forêts)

