



Universität  
Basel

Juristische  
Fakultät



# Conseil et protection juridiques des personnes touchées par la pauvreté dans l'aide sociale

Résultats et recommandations d'une étude mandatée par l'OFAS

## Colloque « Participation des personnes concernées à la prévention et à la lutte contre la pauvreté »

Wankdorf, le 2 septembre 2021

**Gesine Fuchs** [gesine.fuchs@hslu.ch](mailto:gesine.fuchs@hslu.ch) et **Melanie Studer**  
[melanie.studer@bfh.ch](mailto:melanie.studer@bfh.ch)

Équipe de projet : Marina Abbas, Kurt Pärli, Anne Meier, Nathalie  
Blanchet, Nikola Koschmieder, Marion Ruch

FH Zentralschweiz



# VUE D'ENSEMBLE DE L'ÉTUDE

BEITRÄGE ZUR SOZIALEN SICHERHEIT

Nationale Plattform zur Prävention und Bekämpfung von Armut

**Rechtsberatung und Rechtsschutz  
von Armutsbetroffenen in der Sozialhilfe**

Forschungsbericht Nr. 18/20



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Département fédéral de l'intérieur DFI  
Bundesamt für Sozialversicherungen BSV  
Office fédéral des assurances sociales OFAS

NATIONALE PLATTFORM  
GEGEN  
ARMUT

## Questions et objectifs

- **Analyse** : existe-t-il actuellement dans l'aide sociale des obstacles majeurs à la garantie de la protection juridique des personnes touchées par la pauvreté ?
- **Conseil juridique et médiation** : dans quelle mesure les services de conseil juridique, de conciliation et de médiation contribuent-ils à la protection juridique des personnes touchées par la pauvreté ?
- Faut-il améliorer l'offre actuelle ou adopter une autre approche ?

## Que signifie la protection juridique ?

- Par protection juridique, on entend la possibilité, en cas de litige, d'obtenir dans un délai convenable une décision d'une instance étatique impartiale.
- Garanties de l'accès au juge dans la Constitution (art. 29 Cst.)
- Observer dans quelle mesure l'« accès à justice » est garanti

## Une approche large

- Droit en vigueur (Constitution, droit procédural, droit de l'aide sociale)
- Application du droit (p. ex. décisions de justice, déroulement effectif des procédures en justice, approche des tribunaux/démarches d'opposition)
- Quels centres de consultation sont actifs dans ce domaine et que font-ils ? (enquêtes en ligne, entretiens)
- Rôle des avocats (enquêtes en ligne)
- Perspectives des demandeurs avec et sans expérience d'opposition (entretiens)
- Observations portant sur toute la Suisse ; enquêtes approfondies à GE, FR, ZH, SG

# VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS

## Application du droit en vigueur : droit procédural dans les cantons

- **Délais** : par endroits seulement 14 jours
- **Formalités administratives** : en faible quantité, ce qui est positif
- **Coût des démarches** : disparités importantes, effet potentiellement dissuasif
- **Conseil juridique gratuit** : rare
- **Auditions** rares, seraient un atout (possibilité d'exposer sa situation personnelle)

« Je peux m'exprimer devant les services sociaux. Mais devant un tribunal, jamais. J'ai retiré ma demande d'aide sociale parce que j'ai trouvé du travail. Mais depuis, je n'ai pas pu exposer mon problème. C'est contraire aux lois naturelles de ne pas pouvoir se défendre personnellement. L'aide sociale est très compliquée, c'est un peu une « usine à gaz ».»

## Application du droit en vigueur 2

### « Voile opaque »

« Je dois à chaque fois relire. C'est nébuleux. »

La loi sur l'aide sociale est « incompréhensible ».

### **Gestion des demandes d'aide sociale en partie discutable :**

« Bien sûr, je peux faire opposition. Mais pour pouvoir faire opposition, je dois d'abord chercher un autre papier. Enfin, je n'ai pas compris pourquoi elle m'a dit que c'était tout simple, que si je n'étais pas satisfait, je pouvais faire opposition, alors qu'en fait, je dois fournir encore un autre papier. »



## L'importance du conseil et de la médiation dans la protection juridique

- 102 centres de consultation interrogés offrent un conseil juridique général ou ciblé.
- Parmi ceux-là, **34 offrent un conseil juridique ciblé en droit de l'aide sociale.**
- Il s'agit de **centres généraux** (comme Caritas), ou **spécifiques** (comme Pro Infirmis) ou de services **publics** (comme les hôpitaux)

## Accès

- La moitié des centres de consultation en droit de l'aide sociale appliquent des critères d'accès formels (p. ex. une situation financière difficile)
- Services accessibles par téléphone, internet, par le moyen de brochures ou sous forme de recommandations
- Des heures d'ouverture et de permanence téléphonique trop restrictives visant à réguler le flux des demandes (exemple ci-dessous : UFS à Zurich)

### Telefonberatung

Montag: 11 bis 14 Uhr

Mittwoch: 9 bis 12 Uhr

Am 25. August keine Beratung (siehe oben).

**Tel. 043 540 50 41**

#### **Hinweis:**

Aufgrund der vielen Anfragen ist das Beratungstelefon leider oft besetzt. Bitte probieren Sie es mehrmals und halten Sie die relevanten Dokumente bereit.  
Danke!

## Activités des centres de consultation

- La majorité des centres offrent non seulement un conseil mais également un accompagnement.
- 10 centres de consultation en droit de l'aide sociale sur 34 représentent également leurs clientes et leurs clients.
- Les contacts sont multiples et se font par des moyens classiques (téléphone/entretiens personnels).
- Le conseil en droit de l'aide sociale se fait sur le modèle contacter-accompagner-rediriger.
- La représentation et le suivi de l'accompagnement se font principalement en fonction des capacités et des compétences.

## Récapitulatif sur les centres de consultation

- Un paysage contrasté en réponse à des besoins importants
- Indispensables à la protection juridique
- La demande dépasse largement l'offre.
- Les personnes touchées par la pauvreté ont autant besoin de consultation générale que de conseil ciblé.

## Services des avocats

- La protection sociale et juridique est **importante** pour les personnes concernées.

Et ils voulaient que je demande un salaire à ma colocataire pour le travail ménager que je fais. Je devais tout le temps remplir des formulaires. J'ai souscrit à une assurance de protection juridique. C'est pour ça que l'avocat a fait recours. Dès que l'avocat est intervenu, tout s'est arrangé. Mais les trois premiers mois, ils faisaient avec moi ce qu'ils voulaient.

- **La perception varie selon les intervenants** : la représentation par un avocat peut être vécue comme une escalation inutile d'une part, et, d'autre part, elle est vue comme permettant une meilleure communication et acceptation des décisions de justice et comme utile en cas de demandes relevant du droit de l'aide sociale

« La représentation juridique de bénéficiaires de l'aide sociale est un phénomène en augmentation. Je ne sais pas si ça les aide. La représentation est surtout utile dans des situations juridiquement complexes ; s'il s'agit de présenter les faits, le plaignant est généralement en mesure de le faire lui-même. Certaines interventions d'avocats sont brillantes et très instructives pour les services sociaux » (intervenant lors d'une opposition).

## **Services des avocats : les restrictions appliquées à l'octroi d'assistance juridique gratuite fait l'objet de critiques véhémentes.**

Le droit d'aide sociale se trouve dans une situation d'URGENCE. Les personnes concernées ne trouvent aucun avocat... car les dépenses de ces derniers ne sont pas prises en charge. L'assistance juridique gratuite est souvent refusée et lorsqu'elle est accordée, elle n'est pas payée décemment et ne permet qu'un service très réduit. Les bons avocats ont suffisamment de mandats rémunérés et répondent négativement à de telles demandes en invoquant le manque de capacités. **LES PERSONNES TOUCHÉES PAR LA PAUVRETÉ N'ONT ACTUELLEMENT PAS LA POSSIBILITÉ DE DÉFENDRE LEURS DROITS ET SONT À LA MERCI DES AUTORITÉS.** Lorsque les avocats défendent les droits de personnes touchées par la pauvreté, c'est souvent **À TITRE BÉNÉVOLE.** Cette situation n'est acceptable ni pour les personnes touchées par la pauvreté, ni pour les avocats, ni pour l'État de droit !

(extrait du sondage en ligne, les majuscules figurent dans l'original)

## Personnes concernées et conditions de la protection juridique

- **Difficultés à établir une relation de confiance avec les services sociaux** : l'attitude des services sociaux est souvent perçue comme irrespectueuse et méfiante ; la situation individuelle des personnes n'est souvent pas abordée (exemple : situation de logement)  
« On se méfie d'avance de nous » - « Ils ne cherchent pas à améliorer notre situation mais à aggraver nos problèmes. »
- **Aide utile** : un conseiller attitré, des rendez-vous dédiés, du temps
- L'évaluation de la qualité et de l'adéquation des **informations** administratives par les personnes concernées est très variable. Une information ciblée permet d'éviter des plaintes.

## **Conclusion : l'accompagnement est une condition préalable au bon fonctionnement de l'aide sociale.**

Pour de bonnes relations entre les bénéficiaires de l'aide sociale et les services sociaux, il faut :

- un contact personnel ainsi qu'une aide et un conseil personnalisés
- une explication compréhensible et transparente des règles et décisions
- une correspondance écrite compréhensible
- une attitude des employés en adéquation avec la vocation du travail social et la conception de l'être humain qui la sous-tend.
- **Condition** : du personnel bienveillant, une charge de dossiers réduite



# APERÇU DES RECOMMANDATIONS

## Droit

- Garantir l'accès au conseil et à l'information par un meilleur **financement des centres de consultation indépendants**
- L'**assistance judiciaire gratuite** – y compris l'assistance d'un conseil juridique – est à **développer**, il faut éliminer les frais de procédure.

## Autorités

- Il faut des **informations juridiques** plus accessibles, plus compréhensibles, mieux ciblées et multilingues.
- En consacrant **plus de temps au travail social**, les services sociaux pourraient non seulement améliorer la réintégration, mais aussi éviter des conflits.

## Centres de consultation

- Les **centres de consultation juridique** sont à **renforcer**, par un soutien financier public, entre autres.
- Les **difficultés d'accès** à un conseil indépendant doivent être réduites afin de donner aux personnes les plus vulnérables la possibilité de bénéficier d'un conseil juridique.
- La **mise en réseau** et l'expertise des services de conseil juridique doivent être renforcées.

## Informations complémentaires

**Dossier Sozialinfo** : <https://www.sozialinfo.ch/dossiers/zugang-zum-recht-in-der-sozialhilfe> (en allemand)

### Pour commander le rapport

- [https://www.bundespublikationen.admin.ch/cshop\\_bbl/b2c/home.do](https://www.bundespublikationen.admin.ch/cshop_bbl/b2c/home.do)

(commande gratuite)

Pour télécharger le rapport :

<https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/publikationen-und-service/forschung/forschungspublikationen.html>

Dans les deux cas, rechercher « Rechtsberatung »