



## Non-recours à l'aide sociale

**4** — Interview de la conseillère fédérale  
Elisabeth Baume-Schneider

**12** — Au plus près des personnes en difficulté  
So nah wie möglich sein an Menschen in Not

# — Sommaire

<b>Éditorial</b>	3
<b>L'angoisse du labyrinthe</b> _ Pascal Bregnard	
Bürokratisches Labyrinth _ Pascal Bregnard	

## 4–11



### Les aides sociales sont un droit

<b>Interview de la conseillère fédérale Élisabeth Baume-Schneider:</b> « Une campagne nationale d'information contre le non-recours pourrait être envisagée »	4-6
---	-----

<b>Prévenir le non-recours aux prestations sociales</b>	7-8
---	-----

<b>Faire face</b>	9
<i>Commentaire de Corinne Jaquiéry - Rédactrice en chef</i>	

<b>Estelle Revaz</b>	10-11
<i>« Les paillettes de la scène occultent parfois des coulisses plus sombres »</i>	

<b>La fascination pour le glauque</b>	11
<i>Billet d'humeur _ Jonas Schneiter, journaliste, animateur-producteur</i>	

## 12–20

<b>Au plus près des personnes en difficulté</b>	12, 14
<i>So nah wie möglich sein an Menschen in Not</i>	13, 15

<b>Précarité numérique: des bénévoles au secours!</b>	16
<i>Digitale Prekarität: Freiwillige helfen!</i>	17

<b>Appels à votre soutien</b>	18-19
<i>Wir bitten Sie um Ihre Unterstützung</i>	

Couverture: © Bénédicte

### ■ Impressum

**Caritas.mag** - le magazine des Caritas de Suisse romande (Genève, Fribourg, Jura, Neuchâtel, Vaud) paraît deux fois par an.  
Tirage global: 53'750 - Tirage Caritas Fribourg: 9135 ex.  
Responsable d'édition: Pascal Bregnard - Directeur de Caritas Fribourg. Rédactrice en chef: Corinne Jaquiéry.  
Rédaction: Pascal Bregnard, Anne-Pascale Collaud, Corinne Jaquiéry et Elena Miranda. Photos: Caritas Fribourg,  
Sedrik Nemeth. Corrections: Ana Cardoso. Traductions: Jacqueline Rentsch  
Graphisme et mise en page: Fluide Communication, Givisiez. Impression: PCL Print Conseil Logistique SA.  
Caritas Fribourg \_ Caritas Freiburg - rue des Pilettes 1. - 1700 Fribourg. Téléphone: 026 321 18 54  
www.caritas-fribourg.ch \_ www.caritas-freiburg.ch - info@caritas-fr.ch



## L'angoisse du labyrinthe

— Pascal Bregnard -  
Directeur  
de Caritas Fribourg



© Sedrik Nemeth

La prise de conscience, notamment lors des années Covid, de l'importance du non-recours aux

prestations sociales remet en question l'efficacité même des politiques sociales: à quoi sert en effet un dispositif qui ne touche pas son public? La complexité du dispositif social, due notamment à la multiplicité des acteurs, des prestations et des cadres institutionnels, participe à brouiller sa lisibilité. En parallèle, le durcissement des contrôles et des conditions d'accès aux droits sociaux contribue à légitimer le discours sur les abus. Ce climat pousse certains usager·ère·s à renoncer à leurs droits.

Les études récentes mettent en évidence que le non-recours a pour origine la méconnaissance des droits d'une part et la difficulté d'accéder aux dispositifs d'autre part. Dans ce second cas, l'offre est connue sans pour autant être sollicitée. Le non-recours peut exister par peur de la stigmatisation sociale, par honte ou à cause d'exigences administratives exorbitantes.

Solliciter de l'aide est associé au sentiment d'échec et de déclassement social. Dans cette perspective, des individus préfèrent renoncer aux prestations, ou temporisent leur demande, quitte à voir leur situation personnelle se dégrader. Lorsque des démarches administratives sont enfin entreprises, elles sont alors perçues comme d'autant plus lourdes, complexes et humiliantes.

Pratiquement tous les cantons romands ont décidé de prendre des mesures pour lutter contre le non-recours. Plusieurs instruments peuvent être mentionnés, comme la mise en place d'observatoires des précarités, de guichets sociaux uniques, des démarches d'automatisation ou encore des campagnes de sensibilisation.

Cependant, si Caritas salue ces initiatives et que nous encourageons une conception plus proactive des administrations publiques, nous sommes convaincus qu'il est impératif de simplifier drastiquement notre système de protection sociale. La proposition d'une assurance générale de revenu par le «Réseau de réflexion» (Denknetz) mériterait d'être examinée de près par les parlementaires fédéraux. Dans ce modèle, le revenu manquant est couvert par une assurance générale unique. Si nécessaire, les besoins vitaux sont couverts par un unique dispositif: les prestations complémentaires, aujourd'hui réservées aux rentier·ère·s AVS-AI ou encore aux familles dans certains cantons. Les prestations seraient indépendantes de la cause de la perte de revenu et du statut de la personne, sans limite dans le temps et à hauteur, au minimum, des prestations complémentaires AVS-AI actuelles: elles protégeraient toutes et tous contre tous les risques.

Autrement dit, faire du labyrinthe une autoroute!

## Bürokratisches Labyrinth

— Pascal Bregnard -  
Direktor der Caritas Freiburg

Das Bewusstsein über das Ausmass des Nichtbezugs von Sozialleistungen, insbesondere während der Covid-Jahre, stellt die Wirksamkeit der Sozialpolitik infrage: Was nützt ein System, wenn es seine Bürger nicht erreicht? Die Komplexität des Sozialsystems ist durch die Vielzahl an Akteuren, Diensten und institutionellen Rahmenbedingungen noch schwieriger zu erfassen. Parallel dazu trägt die Verschärfung der Kontrollen und der Zugangsbedingungen zu den sozialen Ansprüchen dazu bei, den Diskurs über den Missbrauch zu legitimieren. Dieses Klima drängt einige Nutzer/-innen dazu, auf ihre Rechte zu verzichten.

Aktuelle Studien zeigen, dass der Grund des Nichtbezugs der Sozialleistungen einerseits in der mangelnden Kenntnis des Anspruchs und andererseits in der Schwierigkeit des Zugangs zu den Angeboten liegt. Der Nichtbezug kann aus Angst vor sozialer Stigmatisierung, Scham oder aufgrund übermässiger bürokratischer Anforderungen befolgen.

Die Frage nach Unterstützung ist mit Gefühlen des Versagens und des sozialen Abstiegs verbunden. Aus diesem Grund verzichten viele Menschen auf Leistungen oder verzögern deren Beantragung, auch wenn sich dadurch ihre persönliche Situation verschlechtert. Wenn dann schliesslich die Verwaltungsverfahren durchgeführt werden, werden sie als umso mühsamer, komplexer und demütigender empfunden.

Fast alle französischsprachigen Kantone haben beschlossen, Massnahmen zur Bekämpfung des Nichtbezugs zu ergreifen. Es werden verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten getestet, wie die Einrichtung von Beobachtungsstellen für Prekarität, zentrale Sozialschalter, Automatisierungsverfahren oder auch Sensibilisierungskampagnen.

Obwohl die Caritas diese Initiativen begrüsst und eine pro aktivere Gestaltung der öffentlichen Verwaltungen fordert, sind wir davon überzeugt, dass eine drastische Vereinfachung unseres Sozialschutzsystems notwendig ist. Der Vorschlag des Denknetzes für eine allgemeine Einkommensabsicherung verdient eine Prüfung durch das Schweizer Parlament. Bei diesem Modell werden die ausfallende Einkommen durch eine einzige allgemeine Versicherung abgedeckt. Bei Bedarf werden lebensnotwendige Bedürfnisse durch ein einheitliches System gedeckt: Ergänzungsleistungen, die heute den AHV-Rentnern und in gewissen Kantonen auch den Familien vorbehalten sind. Die Leistungen wären unabhängig von der Ursache des Erwerbsausfalls und vom Status der Person, unbefristet und auf der Mindesthöhe der heutigen Ergänzungsleistungen zur AHV-IV: Sie würden alle Menschen gegen sämtliche Risiken absichern.

Mit anderen Worten: Aus dem Labyrinth eine Autobahn entwickeln!



# « Une campagne nationale d'information contre le non-recours pourrait être envisagée »

— Propos recueillis par Corinne Jaquiéry -  
Photo : Darrin Vanselow

À la tête du Département fédéral de l'intérieur depuis janvier 2024, Elisabeth Baume-Schneider enchaîne les prises de position sur des sujets sociaux et de santé publique. Parmi eux, la précarité d'une partie de la population suisse qui ne fait pas appel aux aides sociales disponibles. Interview.

## **Vous êtes assistante sociale de formation, depuis quand avez-vous éprouvé le besoin d'aider les autres ?**

Depuis toujours, il me semble. J'ai eu la chance de naître dans une famille paysanne où on se préoccupait les uns des autres. À l'époque, nous avions des ouvriers saisonniers. Ils devaient travailler loin de leurs familles pour pouvoir vivre, cela me questionnait. J'ai toujours eu le sentiment qu'il y avait là de l'injustice. S'intéresser aux autres, c'était surtout essayer de faire que les choses soient plus justes. Non pas pour que tout le monde ait exactement la même chose, mais pour que tout le monde trouve sa place. Ma sœur et moi passions beaucoup de temps avec les ouvriers agricoles. Ils m'ont par exemple appris à jouer aux échecs. Prendre conscience des difficultés des personnes, c'est aussi et surtout reconnaître leurs potentialités et prendre en considération leur expertise. Ne pas affirmer « certains savent, d'autres pas », mais plutôt réfléchir à comment entrer en relation pour que les rencontres entre les uns et les autres soient fertiles de part et d'autre.

## **La pauvreté vous touche donc depuis longtemps, avez-vous quelques exemples d'actions réalisées en ce domaine dans vos différentes activités ?**

En tant qu'assistante sociale, mon premier métier, j'essayais toujours de trouver un peu d'argent supplémentaire pour compléter le budget d'assistance sociale des bénéficiaires. Un jour, un député jurassien m'a dit que ces personnes vivaient dans « une marginalité dorée », pour reprendre ses mots. Or l'aide sociale est tout sauf une « marginalité dorée » ! Ce sont des budgets extrêmement modestes qui, corrélés au minimum vital, permettent juste de vivre. Ensuite, en tant que députée jurassienne, je me souviens de m'être préoccupée des chômeurs et chômeuses qui ne touchaient pas d'allocation de naissance, puis en tant que ministre, des ques-

tions d'inégalités pour les enfants confrontés à des difficultés en milieu scolaire. Il ne s'agit pas ici de pauvreté économique, mais du risque de stigmatisation. En tant que directrice de la Haute École de travail social à Lausanne, j'ai pu ensuite accompagner la mise en place de projets de formation continue et de recherche sur ce sujet. Et cela continue dans le cadre de mes fonctions actuelles. Je suis par exemple de très près les interventions de la conseillère nationale Estelle Revaz qui a déposé une motion pour la mise en place d'une plateforme nationale de prévention contre la pauvreté.

## **Parmi les nombreux projets contre la pauvreté, lequel vous donne le plus de fierté ?**

Ce n'est peut-être pas le projet dont je suis le plus fière, mais je le trouve très, très beau : il s'appelle « Au P'tit plus ». C'est une épicerie solidaire aux Franches-Montagnes qui répond très concrètement aux difficultés financières des gens, de manière très respectueuse. Une soixantaine de bénévoles y travaillent à tour de rôle pour mettre à disposition des invendus triés chaque jour pour des clients et clientes venant acheter ce qui leur est nécessaire, pour 1 franc symbolique. En matière d'aide sociale, il y a bien sûr la nécessité de pouvoir compter sur des professionnel·les mais il ne faut pas négliger toutes ces personnes qui s'engagent dans des actions de proximité. Ce que chacun fait en tant que bénévole ou comme citoyenne ou citoyen engagé·e est essentiel et contribue à la dignité de chacune et de chacun.



**Lors de la campagne pour la 13<sup>e</sup> rente AVS, vous avez mis en avant le fait que les prestations complémentaires pouvaient aider les seniors dans une situation précaire. Mais en fait ce sont les personnes âgées en majorité qui n'osent pas demander de l'aide. Comment éviter ce non-recours ?**

C'est une compétence des cantons, mais je pense qu'on pourrait rappeler au niveau fédéral l'importance de développer une information de qualité, accessible et non stigmatisante. À une époque, dans le canton du Jura, il y avait un calculateur à la fin de la déclaration d'impôts qui permettait de savoir si on avait droit aux prestations complémentaires (PC). Les possibilités existent donc au niveau fiscal, pour rendre les choses plus simples et plus visibles. Ceci étant dit, il faut également prendre en considération que si les PC, à l'instar des autres prestations sociales, sont un droit, celui-ci implique aussi des contreparties. J'ai reçu passablement de courriers de personnes qui ressentaient les démarches nécessaires comme intrusives, voire comme une humiliation. Or il s'agit d'argent public. C'est comme quand on demande une bourse pour étudier, il faut donner quelques explications, fournir des pièces justificatives pour documenter sa demande. C'est plutôt la manière dont les personnes se sentent contrôlées qui doit être améliorée. Il faut améliorer les processus pour désamorcer ce sentiment de honte.



*Notre Constitution indique que chacune et chacun a droit à une vie dans la dignité.*

**Comment selon vous convaincre qu'il n'y a rien de honteux à demander de l'aide ?**

Quand on est à l'aide sociale, ou qu'on bénéficie de prestations sociales, on ne s'expose pas volontiers et on ne s'identifie guère à un groupe. À ma connaissance, il n'y a pas une association de bénéficiaires de l'aide sociale qui pourrait témoigner du fait qu'être aidé, c'est être reconnu et soutenu pour être en mesure de choisir son propre chemin de vie. Je pense qu'il faut lutter contre la pauvreté, afin que les personnes en situation de précarité puissent retrouver l'autonomie et l'estime de soi et se projeter dans leur projet de vie. Bref, simplement être des citoyen·nes libres de prendre leurs décisions, et en bonne santé pour participer au marché du travail, à la vie sociale et culturelle, en étant reconnu·es pour ce qu'ils sont et pour ce qu'ils apportent à la société.

**En juin dernier, votre canton, le Jura, a déposé une initiative pour rendre les prestations complémentaires plus accessibles, et plusieurs motions vont également dans ce sens. Une étude émanant de la Confédération devait être engagée pour évaluer les procédures existantes: où en est-on de cette étude, et que pensez-vous de la démarche de votre canton ?**

Je pense que l'initiative du canton du Jura est très pertinente, et je ne dis pas cela parce que c'est mon canton ! Quant à l'étude, si on veut essayer de faire évoluer les mentalités ou la manière de percevoir les choses, il faut qu'on ait des indications qualitatives sur la manière dont on les présente. L'étude en question va s'achever cet automne. Ce que je trouve important, c'est d'évaluer les bonnes pratiques et de savoir quels peuvent être les incitatifs positifs ou négatifs; quels sont les éléments qui freinent l'accès ? En juin dernier, le canton du Jura a également fait une campagne pour montrer comment accéder à une plateforme d'information sociale, intitulée JU-lien.org. Elle a eu des échos favorables auprès de la population et les personnes qui en avaient besoin l'ont utilisée. Il faudrait pouvoir investir dans de telles campagnes, parce que faire l'effort une fois ne suffit pas. Reste l'essentiel: cette campagne a démontré que quand on informe, quand on dédramatise le fait de demander un soutien, des personnes osent solliciter l'aide à laquelle elles ont droit.

**Que pensez-vous d'une campagne nationale contre le non-recours aux prestations sociales ?**

Notre Constitution indique que chacune et chacun a droit à une vie dans la dignité; son préambule précise encore que «la force de la communauté se mesure au bien-être du plus faible de ses membres». L'aide sociale fait partie de ce maillage social. Elle est un droit. Une campagne nationale d'information contre le non-recours aux prestations sociales pourrait être envisagée, mais il faudrait réfléchir avant tout à comment informer les personnes concernées.



Il est important d'atteindre celles et ceux qui sont peu enclin-es à faire confiance aux autorités, ou qui n'ont pas envie de solliciter l'aide sociale. Certain-es redoutent une trop forte intrusion dans leur manière de vivre, d'autres – comme les personnes âgées – craignent par exemple qu'on leur prenne la petite maison qu'elles ont mis des années à acquérir en travaillant. L'information pourrait passer par le biais des pairs, qu'on trouve par exemple dans des lieux comme la petite épicerie solidaire dont j'ai parlé. Quand j'étais directrice de la Haute École de travail social à Lausanne, j'ai accompagné le développement d'un projet pilote de calculateur d'aide sociale (jestime.ch). La Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) était intéressée à cet outil, mais il fallait prendre en compte les différentes normes des cantons ; certain-es ont redouté que ce calculateur engendre une forte augmentation des demandes, jusqu'à surcharger leurs services. Pour ma part, je trouvais le projet intéressant, car ces calculateurs auraient dû se trouver dans des lieux où vont les personnes en difficulté. On a constaté qu'il est difficile de réunir tous les cantons autour d'un tel projet, mais une campagne d'information pourrait être coordonnée au niveau de la plateforme nationale contre la pauvreté, comme faisant partie des mesures à prendre. Après, il faudrait trouver une solution pour le financer, par exemple avec une participation des cantons et des villes.

### **Avez-vous d'autres projets sociaux qui vous tiennent à cœur ?**

Il faut absolument éviter de discriminer un type de population comme les personnes issues de la migration. Récemment, une initiative parlementaire de la députée bâloise Samira Marti a été acceptée. Elle empêche notamment que des étrangers se voient retirer leur autorisation de séjour et d'établissement au motif qu'ils ont bénéficié de l'aide sociale. Quand les cantons ou les communes veulent agir de manière plus solidaire ou humaniste, ils peuvent le faire. C'est une question de majorité-minorité. Il y aurait encore d'autres projets concernant les questions de genre ou d'égalité qui me tiennent à cœur ! En fait, il faut oser dire les choses et s'engager si on ne veut pas que certaines de nos valeurs démocratiques partent en lambeaux.

### **Enfin, que pensez-vous des associations d'aide comme Caritas qui luttent contre la précarité ?**

Leur rôle dans un pays comme la Suisse est fondamental. Elles sont un peu comme des sismographes qui mesurent des valeurs réelles, en contact avec les personnes. Dans l'idéal, il serait évidemment mieux que Caritas, le CSP (Centre social protestant) ou d'autres associations soient moins sollicitées et que les « canaux » plus officiels suffisent. Disons que c'est un peu interpellant que dans un pays riche et démocratique comme le nôtre, on ait autant besoin d'associations comme Caritas et de leurs réseaux de professionnel·les et de bénévoles. Leur rôle est subsidiaire, mais pour de trop nombreuses personnes, il est essentiel pour leur assurer une qualité de vie à laquelle chaque être humain peut prétendre. Ma grande reconnaissance va à ces partenaires et aux personnes qui les sollicitent pour la confiance qu'ils leur portent. ■■■

## Non recours aux prestations sociales

Etudes Lucas, Bonvin, Hümbelin 2021



Europe 40 - 60 % Suisse 25 - 30 %

## Non recours aux prestations complémentaires

Etude réalisée pour Pro Senectute par Gabriel Rainer et Gisela Meier



15,7% des personnes de 65 ans et plus vivant à domicile en Suisse

230'000 personnes

Les taux de non-recours aux prestations sociales **en Europe varient entre 40 % et 60 %** (Eurofund 2015). En Suisse, le non-recours fait l'objet d'une attention croissante (Lucas, Bonvin, Hümbelin 2021). À ce jour, les données manquent encore, mais **on estime à 26,3 % le taux de non-recours à l'aide sociale à Berne** (Hümbelin 2019) et celui de **non-recours aux prestations complémentaires AVS à Bâle-Ville à 29 %** (Hümbelin 2021).

# Prévenir le non-recours aux prestations sociales

— Corinne Jaquiéry - Illustration: Bénédicte

Près d'un tiers des personnes ayant droit à des prestations sociales n'y ont pas recours. Les inciter à le faire peut leur éviter d'aggraver leur situation. Éclairage.



L'aide sociale est-elle un droit? Tout le monde n'est pas d'accord sur ce point ce qui laisse de potentielles demandeuses et demandeurs dans l'incertitude.

À Genève, l'Hospice général l'a affirmé haut et fort lors d'une campagne menée à la fin de l'année dernière avec le slogan «L'aide sociale est un droit». Selon la directrice de la communication de l'Hospice général, Anne Nouspikel, de nombreuses études montrent que près d'un tiers des personnes qui pourraient avoir droit à une aide sociale ne la sollicitent pas, un phénomène que plusieurs pays européens et, à l'échelle suisse, d'autres cantons tentent de contrer. Pour la Genevoise, les raisons de ce non-recours sont multiples: manque d'informations, phobie administrative, sentiment de honte, etc. Une prise en charge précoce, avec un accompagnement social adapté, permet d'éviter qu'un problème non résolu en amène un autre et qu'une situation ne se détériore avec le temps. L'objectif de la campagne était donc clair: inciter les personnes en difficulté à ne pas attendre pour demander de l'aide.

Pour d'autres cantons, l'avis est plus nuancé. Ainsi à Fribourg, qui a pourtant été le premier canton à mettre en place un guichet unique d'orientation sociale avec «**Fribourg pour tous**», l'aide sociale est subsidiaire d'autres assistances privées ou publiques. Cependant, Caritas Fribourg vient d'ouvrir des permanences sociales dans tous les districts du canton avec le soutien de l'État de Fribourg.

*Tel est le mystère  
de la liberté de l'Homme,  
dit Dieu...  
Si je le soutiens trop,  
il n'est plus libre.  
Et si je ne le soutiens  
pas assez, il tombe.*

Charles Péguy, *Pensées*



Fribourg pour tous  
Tél\_ 0848 246 246



Le Jura a lui aussi mené une campagne de lutte contre le non-recours aux prestations sociales sous l'appellation JU-lien.org au début de l'été dernier. Une réussite: l'objectif de mobiliser 100 personnes non recourantes a été largement dépassé avec 145 demandes au total, dont 117 (soit plus de 80%) provenant de personnes ou de ménages sans aucun suivi social en cours.

Neuchâtel a créé la Plateforme Précarité lors de la crise du Covid. Elle rassemble les prestataires sociaux du canton, dont Caritas Neuchâtel. Elle va donner naissance à un projet novateur. Un groupe de travail a planché sur la possibilité d'une application gérée par l'I.A. (intelligence artificielle) qui répondra aux questions des personnes ayant besoin d'une prestation sociale.

Enfin, pour la sociologue Émilie Rosenstein, responsable d'une étude qualitative sur le non-recours au revenu d'insertion pour la Direction de la cohésion sociale (DGCS) du canton de Vaud qui devrait être publiée ce printemps, les raisons du non-recours sont multiples: la peur de la stigmatisation, le sentiment de déclassement pour des personnes qui ne se reconnaissent pas dans le profil de celles qui font appel à ces prestations ou la complexité des dispositifs pour accéder à l'aide. Évoquant le programme «**Vaud pour vous**», dont Caritas Vaud fait partie, qui doit permettre à chaque personne habitant le canton d'être informée et accompagnée gratuitement lors de difficultés momentanées ou durables, la sociologue cite aussi l'initiative Oasis, issue de l'Association régionale d'action sociale (ARAS) du Jura-Nord vaudois qui réunit les 73 communes du district. En proposant un contact téléphonique anonyme ou via un code QR, ce dispositif mobile permet d'aller voir, en région rurale notamment, les personnes qui ne pousseraient peut-être pas la porte d'un guichet social.

Émilie Rosenstein souligne que ce mouvement général contre le non-recours vient à la fois du milieu des travailleuses et travailleurs sociaux, qui, malgré l'augmentation de leurs charges et le manque de main-d'œuvre qualifiée, rappellent que leur mission première est de réussir à activer les droits des personnes qui en ont besoin. Il vient aussi d'une partie du milieu politique qui affirme que de ne rien faire face au non-recours, c'est très souvent en payer plus tard le prix à des montants bien plus élevés en raison d'un processus de précarisation et d'endettement qu'on a laissé courir. Lutter contre le non-recours est donc un investissement, mais c'est aussi une question éthique touchant au droit citoyen qui est de permettre à toutes et tous d'avoir accès aux prestations et aux services auxquels elle et il peut légitimement prétendre. ■■■



Vaud pour vous



capeutarriver.  
hospicegeneral.ch



ensemble-ne.ch



Pour aller plus loin



ju-lien.org



oasis-junova.ch

# Faites-nous part de votre avis constructif!



Vous avez apprécié cette édition?  
Vous avez une suggestion à faire ou un sujet que vous aimeriez voir traité dans un prochain numéro?

Vous pouvez nous faire part de votre feedback via **ce formulaire en ligne.**



[bit.ly/caritas-avis](https://bit.ly/caritas-avis)

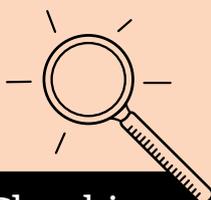


## Le droit au minimum

Le fondement de l'aide sociale se traduit par la garantie du droit au minimum vital. Le minimum vital étant la capacité d'assurer une existence physique (alimentation, habillement, logement, soins médicaux de base) conforme à la dignité humaine. La Constitution fédérale qui chapeaute l'aide sociale dévolue aux cantons et communes ne reprend pas expressément les termes de « minimum vital », mais énonce à son art. 12 que : « quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine ». À cette notion de « minimum vital » s'ajoute celle de « minimum social » qui doit permettre aux bénéficiaires de participer au vivre ensemble.



GSR  
(Guide Social Romand)



### Fact Checking



#### C'EST FAUX

« Il y a beaucoup d'abus dans l'aide sociale »: ceci est une « fake news ». Ainsi, à Genève, souvent contraints par la précarité, les fraudeurs ne représentent que 2,5% des dossiers. La lutte contre le non-recours n'a longtemps pas été une priorité politique, contrairement à celle contre les « abus », malgré le fait que les montants en jeu soient sans commune mesure avec les sommes très inférieures évoquées dans le cas des « abus ».



#### C'EST VRAI

Avoir un soutien financier grâce à des prestations complémentaires ou en recevant l'aide sociale peut aider à passer un cap difficile. En Suisse, dans la plupart des cantons, il faut remplir une demande pour obtenir des prestations complémentaires à son AVS, pour sa famille ou pour recevoir un subside pour ses primes d'assurance maladie. Beaucoup d'ayants droit ne le savent pas. L'ignorance de ses droits peut conduire au risque que les problématiques qui ne sont pas prises en charge s'aggravent. ■



avs-ai.ch

## Faire face

— **Commentaire:**  
Corinne Jaquiéry -  
Rédactrice en chef

En ces temps teintés d'inquiétude en lien avec l'état du monde, être seule pour affronter sa vulnérabilité est devenu encore plus éprouvant. Pourtant, nombre de personnes en situation de précarité vivent sans aide et préfèrent s'endetter auprès d'organismes de petit crédit ou de leurs proches. Pour d'autres, c'est un divorce ou un licenciement qui les entraîne vers la pauvreté sans qu'elles en prennent vraiment conscience, tardant à demander de l'aide. Une mère ou un père de famille devant travailler la nuit pour assurer le bien-être de ses enfants peut soudainement s'effondrer par manque de soutien. Toutes ces personnes témoignent d'un grand courage et veulent faire face sans être « assistées ». Pourtant, même si ces héroïnes ou héros du quotidien doivent le justifier en présentant quelques pièces administratives, recourir aux prestations sociales est un droit accessible dans tout le pays et il est vraiment temps que cela se sache! ■



Estelle Revaz



estellerevaz.com



# « Les paillettes de la scène occultent parfois des coulisses plus sombres »

— Texte: Corinne Jaquiéry - Photo: V. Flauraud

Une meilleure protection sociale pour les artistes et une stratégie de lutte contre la pauvreté, la violoncelliste genevoise joue sa partition politique en virtuose.

« J'avais 3 ans quand j'ai vu des personnes sans abri pour la première fois lors d'un voyage à Paris. Mes parents ont remarqué que cela m'avait beaucoup perturbée. Alors chaque fois que l'on y retournait, je pouvais donner deux sandwiches à deux personnes sans abri. Ce rituel a perduré jusqu'à ce que nous y emménagions. J'ai alors côtoyé la pauvreté extrême avec des gens qui logeaient dans des tentes installées sur le trottoir près de chez nous. Je me souviens de conversations que j'ai eues avec des personnes qui ne comprenaient pas comment elles en étaient arrivées là. Un matin de Nouvel An, j'ai débarqué avec du café et des croissants et j'ai lu dans leurs yeux combien ce moment si simple était une part de la vie à laquelle ils et elles n'avaient plus accès. Plus tard, je suis devenue violoncelliste et je me suis réinstallée en Suisse. Lors du Covid, j'ai vu des collègues artistes qui, en quelques mois sans revenu, sans indemnisation, devaient quitter leur logement, faire la queue pour de petits colis alimentaires, mendier de l'aide à leurs proches. Il faut savoir que dans le milieu culturel, le revenu moyen est de 3333 fr., en dessous du seuil de pauvreté. C'est cette pauvreté cachée des gens qui travaillent dans un secteur où quoi qu'il se passe dans votre vie, il ne faut rien laisser paraître. Ce sont les paillettes de la scène qui occultent des coulisses beaucoup plus sombres. Une précarité qui ne se voit pas, mais qui existe bel et bien. À cette époque, je me suis battue

pour que nous, artistes, ayons droit à un dédommagement.

Quand je suis devenue conseillère nationale, j'ai voulu continuer ce combat. J'ai proposé d'inscrire la protection sociale des acteurs et actrices culturelles dans le programme de législature, ce qui a été accepté par les deux Chambres du Parlement. J'ai aussi déposé une motion demandant au Conseil fédéral de prolonger la plateforme nationale de lutte contre la pauvreté et d'adopter une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté.

Cette motion a été adoptée au Conseil national et au Conseil des États. Le Conseil fédéral a suivi en reprenant tous les points de ma motion. Je suis très heureuse de ces victoires. Mon secret est de me concentrer sur les thèmes qui me tiennent vraiment à cœur. Avant de commencer à me battre, je m'assure que je suis complètement alignée, que je suis convaincue jusqu'au bout de mes cellules. Ensuite, je prends mon bâton de pèlerin et je vais en parler avec le plus de monde possible pour essayer de les convaincre en étant à l'écoute de leurs arguments. En tant que musicienne, j'ai appris à jouer en écoutant les autres, à m'adapter à l'autre tout en gardant mon intégrité et ma personnalité. »

*J'ai lu dans leurs yeux combien ce moment si simple était une part de la vie à laquelle ils n'avaient plus accès.*





**1989**

Naissance à Salvan (VS) le 12 juillet.

**1999**

Départ à Paris avec toute sa famille. Restée seule à Paris en 2004, elle étudie le violoncelle au Conservatoire national de région de Boulogne-Billancourt, où elle décroche le 1<sup>er</sup> prix.

**2007**

Réussit son bac scientifique avec mention et entre au Conservatoire national supérieur de musique et de danse de Paris (CNSMDP).

**2008**

Rencontre la violoncelliste allemande Maria Kliegel, devenue son mentor.

**2012**

Elle entame une carrière de violoncelliste soliste demandée dans toute l'Europe et au-delà.

**2019**

Elle joue désormais avec « Louis XIV », un bijou qui a émis ses premières notes sous le règne du Roi-Soleil.

**2021**

Elle monte au créneau politique pour défendre et soutenir les acteurs et actrices culturelles touchés par la crise du Covid. Avec une coalition parlementaire transpartisane, elle peut faire changer la loi.

**2023**

En décembre, elle entre au Parlement fédéral en tant que conseillère nationale socialiste.

**2024**

En juin, elle fait inscrire la protection sociale des acteurs et actrices culturelles dans le programme de législature.

**2025**

Sa motion pour maintenir la plateforme nationale contre la pauvreté et pour l'instauration d'une stratégie de lutte contre la pauvreté est adoptée.

**Billet d'humeur**

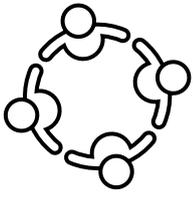


## La fascination pour le glauque

— Texte: Jonas Schneider, journaliste, animateur-producteur (*Les beaux parleurs*, RTS Première)

Êtes-vous aussi fasciné-e par le glauque? Les documentaires criminels sur Netflix cartonnent, les faits divers font la une des médias, et les podcasts de *true crime* s'empilent dans nos playlists. Cette fascination n'est pas nouvelle, mais son intensité actuelle pose question. Je reconnais aussi volontiers en être victime. En psychologie sociale, cette attirance s'explique par plusieurs mécanismes. Elle répond à un instinct profond de décrypter les menaces potentielles, tout en éprouvant, depuis le confort de notre canapé, des montées d'adrénaline sans danger. Cette catharsis moderne aide à apprivoiser nos propres peurs. Mais cette soif de sensationnel peut également déformer notre perception. En se focalisant sur des drames lointains ou exceptionnels, on en oublie parfois que des événements tout aussi tragiques se produisent à côté de chez nous. Ce que certains appellent le « biais du spectateur » nous pousse à consommer les tragédies comme des spectacles, en nous tenant à distance des réalités locales qui pourraient pourtant nous concerner directement et sur lesquelles nous pourrions agir.

Combien de fois ai-je été captivé par une série racontant l'histoire d'un tueur en série américain, alors que, dans ma propre ville, des individus vivent des situations dramatiques? Ces situations n'ont pas la même mise en scène ou la même musique angoissante, mais elles méritent davantage notre attention. En cultivant cette fascination pour le glauque, nous risquons de perdre de vue l'essentiel: nos capacités d'agir sur ce qui est proche, tangible et qui nécessite notre engagement. Le danger n'est pas tant d'être captivé par ces histoires, mais de laisser ces récits nous éloigner de notre réalité. ■



# Au plus près des personnes en difficulté

— Propos recueillis par Pascal Bregnard  
Photos: Caritas Fribourg et Sedrik Nemeth

Caritas Fribourg déploie son aide dans tous les districts fribourgeois grâce à ses nouvelles permanences sociales. Éclairage avec Anne-Pascale Collaud, responsable du Service de consultation et accompagnement social.

Une famille luttant pour joindre les deux bouts découvre, grâce à Caritas Fribourg, qu'elle a droit à des allocations familiales depuis plus d'un an! Un soulagement immense qui change son quotidien. Cet exemple illustre l'impact des permanences sociales déployées dans tous les districts du Canton en 2024. Anne-Pascale Collaud nous en explique les enjeux.

## Quelle est l'histoire des permanences sociales au sein de Caritas Fribourg?

Les permanences sociales ont toujours été un pilier de Caritas. Il y a vingt ans, des religieuses dévouées se tenaient à l'écoute des personnes en difficulté lors de permanences sociales. Leur engagement était précieux. Mais les situations sociales sont devenues plus complexes. Pour répondre efficacement aux besoins croissants et diversifiés des bénéficiaires, Caritas a fait évoluer ses services. Aujourd'hui, des assistantes sociales diplômées accueillent les personnes dans les permanences. Un entretien nécessite en moyenne trois heures de travail: écoute attentive, analyse approfondie de la situation, démarches personnalisées... En 2023, un dossier de suivi demandait 4,5 entretiens en moyenne.

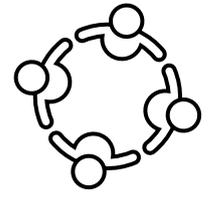
*... les situations sociales sont devenues plus complexes.*

## Cela doit être un défi?

L'accompagnement proposé est un véritable travail de fond. Chaque personne, chaque famille, a une histoire unique, avec ses propres défis. Il faut jongler avec de nombreux paramètres, explorer les différentes aides possibles, et surtout, établir une relation de confiance pour que les personnes se sentent soutenues au mieux. Derrière chaque dossier, il y a une histoire de vie, un parcours, des espoirs et des difficultés. Voir des familles se rétablir, des sourires renaître, des projets se concrétiser, c'est une immense récompense.



# So nah wie möglich sein an Menschen in Not



— Text: Pascal Bregnard

Fotos: Caritas Freiburg und Sedrik Nemeth

Dank der neuen sozialen Sprechstunden bietet Caritas Freiburg ihre Unterstützung in sämtlichen Bezirken des Kantons Freiburg an. Einblicke mit Anne-Pascale Collaud, die für den Sektor Begleitung und Sozialberatung zuständig ist.

Eine Familie, die kaum über die Runden kommt, erfährt dank Caritas Freiburg, dass sie seit mehr als einem Jahr Anspruch auf Familienzulagen hat! Eine bedeutende Entlastung, die ihren Alltag verändert. Dieses Beispiel veranschaulicht die Wirkung der sozialen Sprechstunden, die im Jahr 2024 in allen Bezirken des Kantons zum Einsatz gekommen sind. Anne-Pascale Collaud erklärt uns das Problem.

## Was ist die Geschichte der sozialen Sprechstunden der Caritas Freiburg?

Die sozialen Anlaufstellen sind seit jeher eine tragende Säule der Caritas. Vor zwanzig Jahren fanden Menschen in Not durch engagierte Nonnen in offenen Sprechstunden Gehör. Ihr Engagement war von hohem Wert. Allerdings sind die sozialen Situationen komplexer geworden. Um den wachsenden und vielfältigen Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht zu werden, hat Caritas ihre Dienste weiterentwickelt. Heute beraten diplomierte Sozialarbeiter/innen die Menschen in den verschiedenen Sektoren.

Für ein Gespräch sind im Schnitt 3 Stunden Arbeit nötig: aufmerksam zuhören, die Situation gründlich analysieren, individualisierte Lösungsschritte usw. Im Jahr 2023 waren im Durchschnitt 4,5 Gespräche notwendig, um eine begleitete Situation zu behandeln.

*...die sozialen Situationen sind komplexer geworden.*

## Das muss eine Herausforderung sein?

Die angebotene Beratung ist eine sehr intensive Arbeit. Jeder Mensch, jede Familie, hat eine individuelle Geschichte, die ihre eigenen Herausforderungen mit sich bringt. Es ist wichtig, zahlreiche Faktoren zu berücksichtigen, verschiedene Unterstützungsoptionen zu prüfen und insbesondere eine Vertrauensbasis zu schaffen, damit sich die Menschen optimal unterstützt fühlen. Hinter jedem Fall verbirgt sich eine Lebensgeschichte, eine Reise voller Hoffnungen und Schwierigkeiten. Es ist eine grosse Belohnung zu sehen, wie sich Familien erholen, ihr Lächeln wiederfinden und ihre Projekte erfolgreich sind.

## Weshalb werden im Kanton Freiburg die sozialen Sprechstunden ausgebaut?

Dank staatlicher Unterstützung und den Spenderinnen und Spendern wurden im Jahr 2024 in allen Freiburger Bezirken (Bulle, Tafers, Estavayer, Freiburg, Châtel-Saint-Denis, Murten, Romont) Anlaufstellen eröffnet. Das Ziel besteht darin, den Menschen in Notlagen eine Anlaufstelle in ihrer Nähe anzubieten, um ihnen damit teure Anreisewege zu ersparen. Ferner ermöglicht diese Nähe ein schnelleres Handeln und verbessert die Bekämpfung der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen.

## An wen richten sich die Sprechstunden?

Caritas Freiburg spielt im Kanton Freiburg eine bedeutende Rolle in der Solidarität. Unsere Sprechstunden sind für alle Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Freiburg uneingeschränkt zugänglich. Wir empfangen und begleiten alle, die mit Herausforderungen zu kämpfen haben, unabhängig davon, ob es sich um soziale, administrative oder finanzielle Probleme handelt.

### **Pourquoi un développement des permanences sociales dans tout le Canton?**

En 2024, grâce au soutien de l'État et aux donateurs, des permanences ont été ouvertes dans tous les districts fribourgeois (Bulle, Tavel, Estavayer, Fribourg, Châtel-Saint-Denis, Morat, Romont). L'objectif est d'offrir des prestations de proximité et d'éviter des déplacements coûteux aux personnes en difficulté. De plus, être proches d'elles permet d'agir plus vite et de mieux lutter contre le non-recours aux prestations sociales.

### **À qui s'adressent ces permanences?**

Caritas Fribourg est un acteur important de la solidarité dans le Canton. Nos permanences sont ouvertes à tous les habitants du canton de Fribourg, sans distinction. Nous accueillons et accompagnons toute personne confrontée à des difficultés, qu'elles soient d'ordre social, administratif ou financier.

### **Quels sont les principaux problèmes rencontrés par les personnes qui viennent vous consulter?**

Étonnamment, au-delà des difficultés matérielles, beaucoup de personnes se sentent perdues et ne savent plus vers qui se tourner. Elles ont besoin d'informations, de conseils et d'un accompagnement personnalisé pour faire face à leurs problèmes. C'est un véritable besoin d'orientation et de soutien.

### **Pourriez-vous nous donner un exemple concret de l'aide que vous apportez?**

Récemment, nous avons rencontré une maman divorcée avec une petite fille de 5 ans. Elle vivait dans la privation depuis des années et avait épuisé toutes ses ressources. Grâce à notre appel aux dons de Noël, elle a découvert Caritas Fribourg et est venue en consultation. Nous avons pu l'orienter vers l'aide sociale, ce qui lui a permis de retrouver une vie plus digne. La prise en charge des familles est une priorité pour nous, car la pauvreté est trop souvent héréditaire. C'est une forme d'injustice particulièrement difficile et nous luttons pour que la pauvreté ne se perpétue pas de génération en génération.

### **Quel est l'objectif à long terme de ces permanences?**

Notre objectif est de trouver des solutions afin que les bénéficiaires puissent vivre mieux et dignement sur le long terme. Parfois, cela demandera une aide financière ponctuelle afin de stabiliser une situation difficile, mais notre travail ne doit pas s'arrêter là. Nous devons permettre aux personnes de ne plus avoir besoin de nos services. Malheureusement, ce n'est pas toujours possible.

### **Les permanences en région ont été l'occasion de collaborer avec le Service diaconie, pouvez-vous nous en dire plus?**

En effet, dans certains lieux, une assistante sociale et des aumôniers travaillent en synergie. Certains bénéficiaires ont besoin d'être accueillis et écoutés en complément à ce qu'offre une assistante sociale. La présence de l'aumônier est précieuse, elle permet de prendre le temps et de mieux répondre à cette demande d'accompagnement. Grâce à ce partenariat, certain-es peuvent développer leur tissu social et avoir accès à des offres qui luttent contre l'exclusion. Dans tous les cas, cette offre se fait sans prosélytisme, il s'agit d'être présent simplement et gratuitement pour les personnes dans le respect de chacun-e.

### **Comment voyez-vous l'avenir de ces permanences?**

Notre expérience montre qu'elles sont indispensables. Nous espérons avoir les moyens de maintenir notre présence dans toutes les régions du Canton. C'est un combat quotidien de trouver les ressources nécessaires, mais réduire notre présence dans les régions, c'est ajouter une forme de précarité à des situations difficiles. ■



Découvrez tous les horaires des permanences sociales en scannant le QR code suivant





### Welche Schwierigkeiten haben die Menschen, die zu Ihnen kommen, am häufigsten

Erstaunlicherweise empfinden viele Menschen neben den finanziellen Schwierigkeiten auch ein Gefühl der Verlorenheit und wissen nicht mehr, an wen sie sich wenden sollen. Um ihre Probleme zu bewältigen, benötigen sie Informationen, Ratschläge und persönliche Betreuung. Es besteht ein wahrer Bedarf an Orientierung und Unterstützung

### Könnten Sie uns ein konkretes Beispiel nennen für die Unterstützung, die Sie anbieten?

Kürzlich begegneten wir einer geschiedenen Mutter, die eine fünfjährige Tochter hat. Seit vielen Jahren lebte sie entbehrensreich und hatte alle ihre Ressourcen erschöpft. Sie wurde durch unseren weihnachtlichen Spendenaufruf auf Caritas Freiburg aufmerksam und kam zur Beratung zu uns. Wir konnten Sie an die Sozialhilfe verweisen, was es ihr ermöglichte, ein würdigeres Leben zu führen. Es ist für uns wichtig, Familien zu unterstützen, da Armut sich häufig vererbt. Es handelt sich um eine besonders schwierige Art von Ungerechtigkeit, und wir setzen uns dafür ein, dass Armut nicht über Generationen weitergegeben wird.

### Was ist das langfristige Ziel dieser Anlaufstellen?

Unser Ziel ist es, mit den Begünstigten Lösungen zu erarbeiten, welche langfristig ein besseres und würdigeres Leben ermöglichen. Manchmal wird dies eine einmalige finanzielle Unterstützung erfordern, um eine schwierige Situation zu stabilisieren, aber unsere Arbeit darf nicht damit enden. Wir müssen mit den Menschen so weit kommen, dass sie uns nicht mehr brauchen! Leider ist dies nicht immer möglich.

### Die Sprechstunden in den Regionen boten die Möglichkeit zur Zusammenarbeit mit der Abteilung Diakonie. Können Sie darüber mehr berichten?

In einigen Gegenden arbeiten Sozialarbeiter/-innen und Seelsorger/-innen synergistisch zusammen. Einige Klient/-innen benötigen neben den Angeboten eines Sozialarbeiters einen Ansprechpartner, der ihnen zuhört und sie herzlich empfängt. Die Anwesenheit des Seelsorgers ist von grossem Wert, da er sich Zeit nehmen und besser auf diesen Betreuungsbedarf eingehen kann. Diese Partnerschaft ermöglicht es Einigen, ihr soziales Netzwerk zu erweitern und Zugang zu Angeboten gegen Ausgrenzung zu erhalten. Auf jeden Fall wird dieses Angebot ohne missionarischen Hintergedanken gemacht. Es geht darum, einfach und gratis für die Menschen da zu sein, in einer respektvollen Haltung gegenüber allen.

### Wie sehen Sie die Zukunft dieser Sprechstunden?

Unsere Erfahrung zeigt, dass sie nicht wegzudenken sind. Wir hoffen, dass wir die Mittel haben, um unsere Präsenz in allen Regionen des Kantons aufrechtzuerhalten. Obwohl es täglich eine Herausforderung darstellt, die erforderlichen Geldmittel zu finden, so stellt das Fehlen einer Präsenz im ganzen Kanton doch eine zusätzliche Unsicherheitsquelle in belastenden Situationen dar. ■■■





# Précarité numérique: des bénévoles au secours !

— Textes: Anne-Pascale Collaud, Pascal Bregnard et Elena Miranda  
Interview: Elena Miranda et Arnaud Rollinet  
Photo: Sedrik Nemeth

Besoin d'aide pour remplir un formulaire en ligne? Difficultés avec une lettre administrative ou pour mettre à jour son CV? Des bénévoles se mobilisent à l'Accueil Sainte Elisabeth (ASE), à Fribourg, pour réduire la fracture numérique.

Il n'est pas toujours facile de se retrouver dans les méandres administratifs et parfois l'accès à des outils numériques fait défaut. Pour répondre à ce besoin, les écrivains publics offrent un accompagnement personnalisé pour la rédaction de courriers, la constitution de dossiers et toutes sortes de démarches administratives. De plus, à la suite de l'intégration de l'ASE dans le Service diaconie de Caritas Fribourg, cette offre a été concentrée à la rue de Lausanne 92. Cette synergie a permis d'ajouter de nouvelles permanences le lundi après-midi et le mercredi matin. Les rendez-vous se prennent sur simple appel au 026 321 18 54. Arnaud Rollinet, précédent référent des écrivains publics (anciennement Admin'Easy) nous plonge au cœur de cette initiative solidaire.

## Bien plus que de simples rédacteurs

« Les écrivains publics ne se contentent pas d'écrire », souligne Arnaud. Ils écoutent, conseillent et expliquent. Ils prennent le temps de comprendre les situations, de vulgariser les procédures et de redonner confiance. Un véritable soutien humain, au-delà de la simple tâche administrative. Lorsque les situations sont trop complexes ou mériteraient un accompagnement pour trouver une solution, les écrivains publics orientent les personnes vers les assistantes sociales.

## La langue, un enjeu quotidien

Notre prestation est assurée en allemand et en français, mais la langue peut parfois représenter une barrière. Si une personne ne maîtrise pas suffisamment l'une de ces deux langues, elle est invitée à venir accompagnée d'un traducteur. « Il faut prendre le temps nécessaire pour comprendre la demande et la réponse que la personne souhaite donner, mais aussi pour s'assurer qu'elle saisisse bien les enjeux de la démarche à entreprendre », observe Arnaud.

Pour lui, « Être écrivain public, c'est bien plus qu'un engagement bénévole. C'est une expérience humaine forte, entre la satisfaction de réduire la fracture numérique et celle d'apporter une aide concrète à ceux qui en ont besoin. » —



## Un lieu de rencontre et d'échange

En réalité, l'ASE n'est pas un simple bureau. C'est un lieu de rencontre, d'échange et de partage. Un café, une boisson chaude, une écoute attentive...

De quoi rompre l'isolement et recréer du lien social. Les bénéficiaires sont accueillis dans un espace convivial et accessible, favorisant ainsi l'accompagnement et l'échange.



**Les horaires  
des écrivains publics**



# Digitale Prekarität: Freiwillige helfen!

— Text: Anne-Pascale Collaud, Pascal Bregnard und Elena Miranda  
Interview: Elena Miranda und Arnaud Rollinet  
Foto: Sedrik Nemeth

Brauchen Sie Hilfe, um ein Formular im Internet auszufüllen?  
Haben Sie Schwierigkeiten bei der Erstellung eines Briefes  
an eine Behörde oder möchten Sie Ihren Lebenslauf aktualisieren?  
In Freiburg engagieren sich Freiwillige beim Accueil Sainte Elisabeth  
(ASE), um die digitale Kluft zu verringern.



Die Orientierung im Behördenschwungel ist nicht immer einfach und manchmal fehlt der Zugang zu digitalen Hilfsmitteln. Um diesem Bedarf gerecht zu werden, bietet der öffentliche Schreibdienst individuelle Unterstützung beim Schreiben von Briefen, der Zusammenstellung von Akten und bei Behördengängen aller Art an. Dieses Angebot ist seit der Integration der ASE in den Diakoniedienst der Caritas Freiburg an der Rue de Lausanne 92 konzentriert. Diese Synergie ermöglicht es, neue Sprechstunden am Montagnachmittag und Mittwochvormittag anzubieten. Terminvereinbarungen sind unter der Telefonnummer 026 321 18 54 möglich. Arnaud Rollinet, ehemaliger Vertreter des öffentlichen Schreibdienstes (früher Admin'Easy), führt uns ins Herz dieser Solidaritätsinitiative ein.

## Mehr als nur Redakteure

«Öffentliche Autoren schreiben nicht nur», sagt Arnaud. Sie hören zu, beraten und erklären. Sie nehmen sich Zeit, um Situationen zu verstehen, Verfahren verständlich zu machen und Vertrauen aufzubauen. Eine humane Unterstützung, die über einfache Verwaltungsarbeit hinausgeht. Wenn die Situationen zu komplex sind oder eine Begleitung erfordern, um eine Lösung zu finden, leiten die Schreiber des öffentlichen Schreibdienstes die Menschen an die SozialarbeiterInnen der Caritas Freiburg weiter.

## Die Sprache – eine alltägliche Herausforderung

Unsere Dienstleistung wird in Französisch und Deutsch angeboten. Jedoch kann die Muttersprache manchmal problematisch sein, daher bitten wir, dass Personen, welche weder Französisch noch Deutsch sprechen, mit einem Übersetzer zu kommen. «Man muss sich Zeit nehmen, um die Anfrage zu verstehen und diese dann schriftlich umsetzen zu können. Man muss auch sicherstellen, dass der Anfrager die Situation versteht», bemerkt Arnaud.

Für Arnaud Rollinet ist ein «öffentlicher Schreiber» viel mehr als nur eine ehrenamtliche Arbeit. Es handelt sich um ein starkes menschliches Erlebnis, das einerseits die Genugtuung mit sich bringt, die digitale Kluft zu verringern, und andererseits den Begünstigten konkrete Hilfe anzubieten. —

## Ein Ort der Begegnung und des Austauschs



In Wirklichkeit ist der ASE nicht nur ein Büro. Es ist ein Ort der Begegnung, des Austauschs und des Teilens. Ein Kaffee, ein warmes Getränk, aufmerksames Zuhören ... das hilft, die Isolation zu brechen und soziale Bindungen wiederherzustellen. Die Begünstigten werden in einem freundlichen und zugänglichen Raum empfangen, wodurch Begleitung und Austausch gefördert werden.



**Öffentlicher Schreibdienst**  
- Öffnungszeiten

# Appels à votre soutien

## Wir bitten Sie um Ihre Unterstützung



— Joëlle Renevey

Caritas Fribourg compte sur votre générosité pour donner un coup de pouce à des personnes ou à des familles en difficulté.

Caritas Freiburg ist auf Ihre Unterstützung angewiesen, damit unser Verein Einzelpersonen oder Familien helfen kann, die sich in Schwierigkeiten befinden.

### 43

Achille et Lucie ont deux enfants en bas âge. Il y a deux ans, Achille a eu d'importants problèmes de santé. À la tête d'une petite entreprise, il a rapidement perdu ses mandats et s'est retrouvé sans revenu. Un long parcours du combattant a débuté, entre suivis médicaux et démarches auprès des assurances. D'une situation confortable, la famille s'est retrouvée aux limites de l'aide sociale. Achille et Lucie ont pu éviter les poursuites, mais au prix d'importants sacrifices afin de payer les factures par arrangements de paiement. Après plusieurs hospitalisations et malgré d'importants paiements déjà faits, il reste un solde de **2570 fr.** de frais médicaux à payer. Nous aimerions soulager le budget de cette famille en les aidant à payer une partie de ces frais.

### 43

Kevin und Anna sind Eltern von zwei Kindern. Kevin litt vor zwei Jahren an einer schweren Krankheit. Als Geschäftsführer eines Kleinunternehmens verlor er rasch Aufträge und hatte kein Einkommen mehr. Ein langer Kampf zwischen der ärztlichen Behandlung und den Abklärungen gegenüber den Versicherungen begann. Die Familie geriet von einer guten Situation an die Grenzen der Sozialhilfe. Kevin und Anna konnten einer strafrechtlichen Verfolgung entgehen, mussten jedoch grosse Opfer bringen, um die Rechnungen in Raten begleichen zu können. Nach mehreren Spitalaufenthalten und trotz der bereits selber geleisteten hohen Zahlungen verbleibt ein Restbetrag von **CHF 2'570.-** an Heilungskosten. Wir möchten das Budget dieser Familie entlasten, indem wir ihr helfen, einen Teil dieser Kosten zu decken.

### 44

Jules est en 2<sup>e</sup> année d'apprentissage. Il a un salaire d'apprenti de 750 fr. et touche une pension de son papa de 800 fr. Il vit avec sa maman, mais comme elle a des revenus modestes, il doit assumer ses propres factures et également participer au paiement de certains frais du ménage. Après la séparation de ses parents, Jules a été livré à lui-même et il a fait de mauvais choix qui ont eu pour conséquence d'importantes dettes. Entre la commande d'articles sur Internet qu'il n'a pas pu payer et plusieurs amendes pour avoir voyagé sans titre de transport valable, il a accumulé 7000 fr. de dettes. Il a finalement demandé de l'aide à Caritas Fribourg et a entrepris un suivi budgétaire depuis plus d'une année. Sa maman le soutient de son mieux, mais il doit payer beaucoup d'arrangements pour éviter de se retrouver avec des poursuites dès son entrée dans la vie active. Une aide de **801 fr.** permettrait d'acheter un abonnement annuel pour aller au travail, ce qu'il ne peut actuellement pas se permettre, même si cela soulagerait beaucoup son budget.

### 44

Armin ist sich im zweiten Lehrjahr. Sein Lehrlingslohn beträgt CHF 750.-. Von seinem Vater erhält er Alimente von CHF 800.-. Er lebt mit seiner Mutter zusammen. Aufgrund ihres geringen Einkommens muss er seine eigenen Rechnungen bezahlen und sich auch an einigen Haushaltskosten beteiligen. Armin war nach der Trennung seiner Eltern auf sich allein gestellt und traf Fehlentscheidungen, die zu hohen Schulden führten. Seine Schulden setzen sich aus Internetbestellungen, die er nicht bezahlen konnte, sowie aus Bussen wegen ungültigen Fahrausweisen der öffentlichen Verkehrsmittel zusammen. Schliesslich rief er die Caritas Freiburg um Hilfe. Seit über einem Jahr erhält er Unterstützung zu Budgetberatung und -verwaltung. Seine Mutter unterstützt ihn so weit wie möglich. Um zu vermeiden, dass er mit Betreibungen ins Berufsleben eintritt, hat er viele Ratenzahlungen zu leisten. Eine finanzielle Unterstützung von **CHF 801.-** könnte ihm das Jahresabonnement für den Arbeitsweg, ermöglichen. Er kann sich das sonst nicht leisten.

#### ■ 45

Véronique et Olivier sont parents de deux enfants adolescents. Madame travaille à 100% et gagne 5200 fr. Monsieur n'a pas de revenu fixe depuis plusieurs années. Sans formation, il enchaîne les emplois temporaires et est finalement arrivé en fin de droits au chômage. Avec les revenus irréguliers d'Olivier, le couple a progressivement pris du retard dans ses paiements courants et, après plusieurs années compliquées, les deux conjoints se sont finalement retrouvés en poursuites. Lorsqu'Olivier travaille, il y a une saisie de salaire chez les deux conjoints. Lorsqu'il ne travaille pas, il n'y a plus de saisie, mais les revenus de Véronique suffisent à peine à payer les charges courantes. La famille vit donc modestement tout au long de l'année. Le couple a reçu deux factures qu'il n'arrive pas à payer, à savoir les décomptes annuels d'électricité et de chauffage. Nous recherchons une aide de **950 fr.** pour ces deux factures.

#### ■ 45

Laura und Olivier sind Eltern von zwei Teenagern. Die Mutter arbeitet Vollzeit (100%) und verdient CHF 5'200. Der Vater hat seit mehreren Jahren kein festes Einkommen. Ohne Ausbildung hat er mehrere Teilzeitjobs kumuliert. Jetzt ist er ausgesteuert. Oliviers unregelmässige Einkünfte führten dazu, dass das Ehepaar mit den laufenden Rechnungen in Verzug geriet. Das Ehepaar befindet sich nach mehreren schwierigen Jahren nun in Betreuung. Wenn Olivier arbeitet, werden beide Gehälter gepfändet; arbeitet er nicht, gibt es keine Pfändung. Lauras Einkommen reicht jedoch nicht aus, um die laufenden Rechnungen zu decken. Demnach lebt die Familie das ganze Jahr über in bescheidenen Verhältnissen. Das Ehepaar hat zwei Rechnungen erhalten, die es nicht bezahlen kann. Es handelt sich um die Jahresabrechnung der Strom- und Heizkosten. Wir suchen eine Unterstützung von **CHF 950.-**.

IBAN CH04 0076 8300 1660 3780 1,  
CARITAS FRIBOURG

**Merci de votre générosité !**

**Un don, quel que soit le montant permet à Caritas Fribourg de soutenir les personnes et les familles qui rencontrent des difficultés semblables à celles qui sont décrites ci-dessus.**

IBAN CH04 0076 8300 1660 3780 1,  
CARITAS FREIBURG

**Herzlichen Dank für Ihre Grosszügigkeit**

**Eine Spende, unabhängig des Betrages, ermöglicht es Caritas Freiburg, Einzelpersonen und Familien in Schwierigkeiten, wie in den oben erwähnten Situationen beschrieben, zu unterstützen.**

## Adresses - Adressen

Activités bénévoles dans les districts  
*Freiwilligenarbeit in den Bezirken*

### ■ En Gruyère \_ Im Greyerz

Caritas Gruyère  
rue de la Rieta 5  
1630 Bulle  
info@caritas-gruyere.ch

#### **Permanence sociale / Sozialberatung\_**

sans rendez-vous, chaque  
lundi de 15h à 18h ou chaque  
jeudi de 9h à 12h

ohne Voranmeldung Montag  
von 15:00 bis 18:00 Uhr oder  
Donnerstag von 9:00 bis 12:00 Uhr

#### **Repas solidaires / Solidarischer Mittagstisch\_**

sans rendez-vous, chaque lundi,  
dès 11h45

(ohne Voranmeldung)  
jeden Montag ab 11:45 Uhr

### ■ Dans la Broye \_ In der Broye Relais Caritas Notre-Dame de Tours

#### **Aides d'urgence / Nothilfe**

**Cure de Tours\_** 026 660 52 94

**Saint-Aubin\_** 026 677 11 66

**Domdidier\_** 026 675 23 43

**Portalban\_** 026 677 27 50

**Cousset\_** 079 640 82 64

### ■ En Veveyse \_ In der Veveyse

#### **Permanence sociale / Sozialberatung\_**

sur rendez-vous / nach  
Vereinbarung, 079 780 89 90

Permanence d'accueil, écoute et  
aides de proximité, sans rendez-  
vous chaque jeudi, de 16h - 18h /

Sprechstunde für Empfang,  
Zuhören und Unterstützung  
vor Ort, ohne Termin jeden  
Donnerstag von 16:00 bis 18:00 Uhr

veveyse@caritas-fr.ch

Salle Saint-Denis

Chemin de l'Eglise 38

1618 Châtel-Saint-Denis

### ■ En Sarine \_ Im Saanebezirk

#### **Permanence sociale / Sozialberatung\_**

sans rendez-vous, mardi et  
vendredi de 8h30 à 11h30

ohne Voranmeldung Dienstag  
und Freitag, von 8:30 bis 11:30 Uhr

Caritas Fribourg / Caritas Freiburg  
Rue des Pilettes 1

1700 Fribourg / Freiburg

#### **Écrivains publics /**

#### **Unterstützung bei der Abfassung von Schriftstücken\_**

sur rendez-vous, 026 321 18 54

auf Voranmeldung unter  
der Nummer 026 321 18 54

# Besoin d'aide pour vos écrits ?

## Un écrivain public à votre service !

Vous devez rédiger une lettre, mettre à jour votre CV, remplir un formulaire ou peaufiner une lettre de motivation ?

Vous manquez d'outils numériques ou rencontrez des difficultés de rédaction ?

## Nous sommes là pour vous aider !

Nos écrivains publics des permanences numériques vous accompagnent gratuitement et en toute confidentialité dans vos démarches administratives et personnelles.



### Quand ?

**Lundi\_** Après-midi  
**Mercredi\_** Matin



### Où ?

**Accueil Sainte Elisabeth\_**  
Rue de Lausanne 92  
1700 Fribourg

### Comment prendre rendez-vous ?

**Par téléphone\_** 026 321 18 54  
(Lu. - Ve. 8h30 – 12h)

**En personne\_** Rue des Pilettes 1, 1700 Fribourg  
(Lu. - Ve. 8h30 – 11h30)

**N'hésitez pas à nous contacter !  
Nous sommes là pour vous.**

# Benötigen Sie Hilfe bei Ihren Texten?

## Ein öffentlicher Schreibdienst zu Ihren Diensten.

Sie müssen einen Brief schreiben, Ihren Lebenslauf aktualisieren, ein Formular ausfüllen oder ein Motivationsschreiben verbessern?

Fehlen Ihnen digitale Hilfsmittel oder haben Sie Schwierigkeiten beim Schreiben?

## Wir sind da, um zu helfen.

Unsere Freiwilligen des Schreibdienstes begleiten Sie kostenlos und vertraulich bei Ihren administrativen und persönlichen Aufgaben.



### Wann?

**Montagnachmittag**  
**Mittwochmorgen**



### Wo?

**Accueil Sainte Elisabeth\_**  
Rue de Lausanne 92  
1700 Freiburg

### Wie können Sie einen Termin vereinbaren?

**Per Telefon\_** 026 321 18 54  
(Mo. – Fr. 8.30 – 12.00 Uhr)

**Persönlich\_** Rue des Pilettes 1, 1700 Freiburg  
(Mo. – Fr. 8.30 – 11.30 Uhr)

**Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren,  
wir sind für Sie da!**

