

RAPPORT

PRESTATIONS SOCIALES HORS LASOC EN VILLE DE FRIBOURG – ÉTAT DES LIEUX

**JAMMET THOMAS, GUTJAHR ELISABETH,
NADOT MICHAËL**

Version définitive remise début 2025

Étude mandatée par la Ville de Fribourg, représentée par le Service de l'aide sociale (SASV), réalisée entre octobre 2023 et avril 2024

Remerciements

L'équipe de recherche de la HETS Fribourg, mandatée pour cette étude, tient à remercier :

Mme Mirjam Ballmer, conseillère communale, responsable de la Direction des écoles, de l'aide sociale et des curatelles d'adultes, M. Stéphane Blanc, chef du Service de l'aide sociale, et M. Laurent Schmidhäusler, chef de secteur au sein du Service de l'aide sociale, pour leur disponibilité lors de la conduite de l'étude ;

L'ensemble des personnes rencontrées auprès des institutions subventionnées par la Ville et au sein des six services de la Ville concernés par le mandat, pour leur confiance et le temps qu'elles nous ont accordé ;

L'équipe de Fribourg pour tous (FpT), pour avoir accepté de contribuer à cette étude.

Enfin, nous remercions chaleureusement les deux étudiants de la HETS-FR, Sébastien Chuat et Maxime Codourey, pour leur assistance précieuse dans la collecte des informations et dans la conduite des entretiens.

Avant-propos

Cette étude a été réalisée sur mandat de la Ville de Fribourg, représentée par son Service de l'aide sociale (SASV). Elle se base sur une analyse documentaire et une série d'entretiens effectuées entre fin octobre 2023 et fin février 2024. Il s'agit donc de situer ses résultats et recommandations dans un contexte particulier, celui de la période post pandémie qui a obligé certaines structures à revoir leur fonctionnement et de l'inflation économique qui a accentué la précarité, non seulement des ménages à faible revenu, mais aussi d'organisations du secteur privé offrant des prestations sociales en dehors de la Loi sur l'aide sociale (LASoc).

Le mandat est limité au périmètre de la Ville de Fribourg et l'étude est destinée à établir un panorama des prestations sociales hors LASoc existantes et à formuler des recommandations en vue d'une amélioration de l'offre pour le périmètre défini.

Au vu de l'évolution rapide de cette offre, les constats dressés dans le présent rapport constituent une « photographie » du moment, et sont amenés à évoluer eux aussi.

Le contenu de ce rapport n'engage que ses auteur·rice·s.

Table des matières

<i>Remerciements</i>	1
<i>Avant-propos</i>	1
<i>Liste des abréviations</i>	4
<i>Résumé</i>	5
1. Origine et but de l'étude	7
2. Contextualisation	8
2.1 Evolution de la précarité dans le canton de Fribourg	8
2.2 Prestations sociales hors LASoc en Ville de Fribourg	10
3. Accessibilité des prestations sociales	12
3.1 Accessibilité en général	12
3.2 Accessibilité à l'aune du développement de l'administration numérique	13
4. Méthodologie de recherche	15
4.1 Identification des prestations sociales existantes	15
4.2 Analyse des prestations sociales existantes.....	15
4.3 Formulation de recommandations	16
5. Résultats	16
5.1 Description et analyse des prestations sociales identifiées	16
5.1.1 <i>Diversité des prestations</i>	16
5.1.2 <i>Publics cibles des prestations</i>	17
5.1.3 <i>Modalités d'accès et critères d'octroi</i>	18
5.1.4 <i>Sources de financement</i>	18
5.1.5 <i>Analyse transversale des prestations sociales existantes</i>	19
5.2 Analyse des prestations sociales au prisme de leur accessibilité	20
5.2.1 <i>Dimension physique</i>	20
5.2.2 <i>Dimension sociale et culturelle</i>	22
5.2.3 <i>Dimension communicationnelle</i>	24
5.3 Lacunes identifiées et besoins non satisfaits des usager-e-s en Ville de Fribourg	26
5.3.1 <i>Difficulté à disposer d'une vue d'ensemble</i>	26
5.3.2 <i>Sens de l'accueil et (in)disponibilité en matière d'écoute</i>	27
5.3.3 <i>Développement des prestations bas seuil</i>	29
5.3.4 <i>Lutte contre l'exclusion numérique</i>	30
5.3.5 <i>Une nécessaire amélioration du fonctionnement du système socio-sanitaire</i>	32

6.	Recommandations.....	33
6.1	Recommandations adressées à la Ville de Fribourg.....	33
6.1.1	<i>Assurer un service d'accueil généraliste pour améliorer l'accès aux prestations sociales et l'accompagnement dans les démarches administratives</i>	33
6.1.2	<i>Mettre sur pied des permanences sociales à bas seuil d'accessibilité.....</i>	35
6.1.3	<i>Centraliser sur une plateforme numérique les informations relatives aux prestations sociales existantes.....</i>	37
6.1.4	<i>Constituer un groupe de pilotage des institutions sociales en Ville de Fribourg.....</i>	39
6.1.5	<i>Pérenniser le financement des institutions subventionnées par la Ville de Fribourg.....</i>	40
6.2	Mise en perspective.....	41
7.	Conclusions et pistes de réflexion pour une meilleure compréhension du phénomène.....	42
7.1	Limites	42
7.1.1	<i>Limites méthodologiques</i>	42
7.1.2	<i>Limites du mandat.....</i>	43
7.2	Prolongements	44
7.2.1	<i>Conduite d'une étude sur les motifs du non-recours dans le canton de Fribourg.....</i>	44
7.2.2	<i>Opportunité de collaboration pour le développement d'une plateforme numérique de centralisation des informations.....</i>	44
8.	Bibliographie.....	46
8.1.1	<i>Références académiques</i>	46
8.1.2	<i>Rapports, statistiques, comptes rendus et communiqués</i>	48
9.	Annexes.....	52
9.1.1	<i>Fiches de présentation des prestataires</i>	52
9.1.2	<i>Lettre circulaire d'information envoyée aux prestataires concernés par le mandat.....</i>	104

Liste des abréviations

Assistant·e·s sociaux·ales	AS
Assurance-vieillesse et survivants	AVS
Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales	CDAS
Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées	CDPH
Contrôle des habitants	CHABI
Coordination des cours de langues pour migrant·e·s Fribourg	COLAMIF
Conférence suisse des institutions d'action sociale	CSIAS
Direction de la santé et des affaires sociales du canton de Fribourg	DSAS
Direction de la sécurité, de la justice et du sport du canton de Fribourg	DSJS
Langage facile à lire et à comprendre	FALC
Fribourg pour tous	FpT
Hôpital cantonal de Fribourg	HFR
Justice de paix	JDP
Loi fédérale sur l'assurance-maladie	LAMal
Loi sur l'aide sociale du canton de Fribourg	LASoc
Loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions	LAVI
Mesures d'insertion sociale	MIS
Mineurs non accompagnés	MNA
Réseau fribourgeois de santé mentale	RFSM
Réseau des institutions fribourgeoises pour les personnes souffrant d'addiction	RIFA
Service de l'action sociale du canton de Fribourg	SASoc
Service social de la Ville de Fribourg	SASV
Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation	SEFRI
Service de l'enfance et de la jeunesse	SEJ
Service du médecin cantonal	SMC
Service de l'orientation professionnelle et de la formation des adultes	SOPFA
Service de la population et des migrants	SPOMI
Service de la prévoyance sociale	SPS
Services sociaux régionaux	SSR

Résumé

Contexte et objectifs

Ce rapport restitue les résultats d'une étude menée entre fin octobre 2023 et fin avril 2024 par une équipe de recherche de la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR), en réponse à un cahier des charges établi par la Ville de Fribourg en août 2023 (cf. Chapitre 1). L'étude a pour objectif de dresser un état des lieux des prestations sociales existantes en dehors de la Loi sur l'aide sociale (LASoc) en Ville de Fribourg, c'est-à-dire des prestations délivrées en nature, sous forme de conseil ou de prestations en argent, et qui ne sont ni des prestations d'aide sociale LASoc, ni des prestations sociales fédérales et cantonales, ou provenant d'assurances sociales ou d'assurances privées.

Cette étude vise ainsi à établir une vue d'ensemble des prestations sociales à l'échelle de la Ville de Fribourg (cf. Chapitre 2) et à analyser leur accessibilité (selon trois dimensions exposées dans le Chapitre 3), notamment pour les publics vulnérables. Elle cherche en outre à identifier les lacunes existantes et émettre des pistes d'amélioration pour améliorer l'accessibilité des prestations et rendre le dispositif d'aide plus efficient. 25 prestataires sont concernés par l'étude, selon une liste établie par la mandante, comprenant 19 institutions de droit privé subventionnées par la Ville de Fribourg et 6 services publics. Avec l'accord de la mandante, l'équipe de recherche a ajouté à cette liste le service généraliste Fribourg pour tous (FpT), qui constitue une « porte d'entrée » importante dans le système socio-sanitaire fribourgeois.

Méthodologie et analyse

L'équipe de la HETS-FR a déployé une méthodologie mixte articulée en trois volets (Chapitre 4).

Le premier volet, mené au moyen d'une recension et d'une analyse documentaire à partir des sites web, brochures et rapports d'activités récents (2022-2023) des 25 prestataires, a consisté à établir une liste exhaustive des prestations sociales hors LASoc proposées par ces derniers. Chaque prestation identifiée a été décrite, en vue de son analyse, selon les critères suivants : type de prestation (en nature, monétaire, sous forme de conseil, etc.), mode d'octroi (gratuit, payant, etc.), critères d'octroi (âge, statut de séjour, domicile, situation financière, etc.), public(s) cible(s), coût et répartition du financement (Ville, Etat, bénéficiaire, prestataire, tiers). Chaque prestataire fait également l'objet d'une fiche de présentation de deux pages [annexe 9.1.1].

Le deuxième volet, réalisé au travers d'entretiens semi-directifs avec les 25 prestataires, visait d'une part à vérifier que les prestations avaient été correctement identifiées par nos soins, et d'autre part à recenser et analyser leurs forces et leurs lacunes, ainsi que les besoins des usager·e·s, tels que les conçoivent les responsables des structures concernées. Sur cette base, l'équipe de la HETS-FR a procédé à une description et une analyse transversale des prestations, de leur accessibilité et de leurs lacunes.

Le troisième et dernier volet de l'étude prend la forme d'une série de recommandations destinées à améliorer les prestations existantes et à les adapter le cas échéant au public cible, de manière à favoriser l'accès de ce dernier et limiter ce faisant le non-recours.

Résultats

Les résultats détaillés de l'étude sont exposés dans le Chapitre 5 du présent rapport. Une offre de prestations riche et variée est mise en œuvre par les services publics et les acteur·rice·s du secteur privé, favorisant la

participation sociale ainsi que l'insertion socio-professionnelle et le soutien à la formation. La Ville de Fribourg bénéficie d'un tissu associatif dynamique qui joue un rôle essentiel dans le paysage social local. Si les subventions publiques occupent une place importante dans le financement de ces prestations, les institutions privées dépendent toutefois largement des dons et des subventions d'organisations philanthropiques et de personnes privées, en complément des recettes générées par les prestations elles-mêmes, par la participation financière directe des bénéficiaires ou par des résultats de collecte de fonds.

Plusieurs lacunes sont identifiées, qui relèvent principalement de l'organisation actuelle du système. Bien que les collaborations entre prestataires soient nombreuses, tout·e·s nos interlocuteur·rice·s relèvent une difficulté à disposer d'une vue d'ensemble claire des prestations existantes en Ville de Fribourg, en raison notamment de l'absence d'un inventaire de celles-ci, et mentionnent plusieurs freins à l'accessibilité aux prestations, que nous analysons selon trois dimensions (physique ; sociale et culturelle ; communicationnelle). L'accessibilité se heurte en premier lieu à des difficultés d'ordre organisationnel, parmi lesquelles la complexité administrative. De nombreux services et institutions manquent notamment de temps pour accompagner les usager·e·s dans les démarches visant à faire valoir leurs droits, de l'avis des professionnel·le·s interrogé·e·s. Par ailleurs, la dématérialisation croissante des procédures administratives fait peser un risque important d'exclusion et de non-recours, qui semble être globalement sous-estimé et qui appelle des réponses importantes. Au bout du compte, il apparaît nécessaire d'œuvrer à une meilleure coordination entre les prestataires.

Recommandations

Cinq recommandations adressées à la Ville de Fribourg découlent du propos des personnes interrogées et de l'analyse qui en a été faite. Elles sont présentées dans le Chapitre 6 et intitulées comme suit :

1. Assurer un service généraliste simple et rapide d'accès pour améliorer l'accessibilité des prestations sociales et l'accompagnement dans les démarches administratives
2. Mettre sur pied des permanences sociales à bas seuil d'accessibilité
3. Centraliser sur une plateforme numérique les informations relatives aux prestations sociales existantes
4. Constituer un groupe de pilotage des institutions sociales en Ville de Fribourg
5. Pérenniser le financement des institutions subventionnées par la Ville de Fribourg

Les recommandations sont accompagnées d'indications relatives à la temporalité de leur réalisation (à court, moyen ou long terme).

Enfin, après avoir mentionné les limites du travail effectué, nous concluons le présent Rapport par la formulation de deux pistes de recherche et de développement (Chapitre 7).

1. Origine et but de l'étude

Cette étude, mandatée par la Ville de Fribourg en août 2023, poursuit trois objectifs :

- Obtenir une vue globale des prestations sociales communales hors LASoc disponibles dans les différents services de la Ville ainsi que celles fournies par les institutions privées subventionnées par la Ville
- Localiser les lacunes
- Proposer des mesures d'améliorations

Son but est d'émettre des recommandations empiriquement fondées permettant de développer l'offre des institutions privées et des prestations sociales communales en complément de l'aide sociale publique et d'en améliorer l'articulation afin de réduire les difficultés d'accès et le non-recours aux prestations de l'aide sociale publique et ses effets négatifs.

La partie empirique de l'étude se base sur une analyse documentaire et des entretiens semi-directifs avec 25 prestataires recensés par la mandante, dont 19 institutions de droit privé subventionnées par la Ville de Fribourg et 6 services publics.

En accord avec la mandante, nous avons ajouté à cette sélection le guichet d'information et d'orientation « Fribourg pour tous » (FpT). Celui-ci, selon le descriptif disponible sur la page web qui lui est consacrée sur le site de l'Etat de Fribourg, dispense « Des informations générales gratuites et sans rendez-vous. Une écoute anonyme et confidentielle. Des explications dans les démarches administratives. Une aide personnalisée en fonction des besoins de la personne. Une orientation vers les services spécialisés »¹. Tel un guichet social, ce service œuvre en étroite collaboration avec les partenaires identifiés par la mandante. Obtenir son point de vue sur les prestations sociales communales disponibles hors LASoc, les éventuelles lacunes ainsi que les pistes d'amélioration nous a dès lors semblé crucial.

Institutions subventionnées par la Ville de Fribourg

- Association fribourgeoise d'action et accompagnement psychiatrique (AFAAP)
- Association Lire et écrire
- Association JeunesParents
- Banc Public
- Banque alimentaire
- Caritas Fribourg – Epicerie sociale
- espacefemmes - frauenraum
- Fondation St-Louis
- Fondation le Tremplin – Empreinte et Au Seuil
- Fondation pour la femme et l'enfant – Aux Etangs
- La Tuile
- Maison de la petite enfance
- Office familial – Service de puériculture
- Point Rencontre Fribourg

¹ Source : <https://www.fr.ch/dsas/fpt> (consulté le 12.08.2024)

- Pro Junior Fribourg
- REPER
- Solidarité Femmes – Centre LAVI
- Vivre, accompagner là et maintenant (VALM)
- WABE Vereinigung Wachen und Begleiten Deutschfreiburg

Services de la Ville de Fribourg (ou assimilés) :

- Service de l'enfance, des écoles et de la cohésion sociale – secteur de la cohésion sociale
- Service des finances – secteur de la comptabilité
- Service de l'aide sociale
- Service des curatelles d'adultes
- Service des affaires bourgeoises
- Fondation de solidarité de la Ville de Fribourg

2. Contextualisation

Nous décrivons dans ce chapitre l'évolution de la précarité dans le canton de Fribourg, ainsi que les prestations sociales hors LASoc existantes dans le périmètre de la Ville de Fribourg, dans le but d'apporter quelques éléments permettant de saisir le contexte social de la présente étude.

2.1 Evolution de la précarité dans le canton de Fribourg

Depuis 2020, deux crises majeures ont eu un certain impact sur les conditions de vie en Suisse : la pandémie de Covid-19 et la guerre en Ukraine, respectivement l'augmentation du coût de la vie apparue dans son sillage. La crise sociale et sanitaire du Covid-19 n'a pas engendré une augmentation notable de dossiers à l'aide sociale, selon le monitoring continu de la CSIAS accessible sur son site web². Néanmoins, comme relevé par plusieurs études nationales et locales, cette crise a d'une part accentué la précarité de certains pans de la société (Martínez et al., 2021), dont les personnes faiblement qualifiées, les familles, les *working poor* et les jeunes, et, d'autre part, élargi le cercle des personnes à risque (Beyeler, 2022 ; DSAS, 2023b). De plus, le stress induit par la pandémie a provoqué l'émergence ou la rechute de troubles psychiques, notamment chez les adolescent·e·s et les jeunes adultes (Tettamanti et al., 2021).

Par rapport à la précarité des enfants et des jeunes, l'étude « Pulse of Switzerland » menée par le cabinet Deloitte (janvier 2024) montre que l'inflation entraîne une limitation des dépenses non essentielles des familles. Les activités des enfants sont souvent affectées en premier lieu. En Suisse romande, les quatre centres sociaux protestants (CSP de Genève, Vaud, Neuchâtel et Berne-Jura) ont tenu en mars 2024 une conférence de presse commune pour faire connaître leurs constats et recommandations destinées à lutter contre la précarité des jeunes. Ils y pointent notamment du doigt le surendettement et le « malmenage administratif ». Sur ce dernier point, ils soulignent que « certains mécanismes administratifs et juridiques ont

² Source : <https://skos.ch/fr/themes/aidesociale-et-coronavirus/monitoring-nombrededossier> (consulté le 18.07.2024)

pour conséquence d'affecter les budgets des jeunes et de leurs familles, voire concourent à aggraver la situation de surendettement (par exemple en cas de saisie) », et regrettent que « les correctifs par les dispositifs sociaux (aide sociale, bourses, PC Familles), dont le rôle serait de compenser les situations difficiles, ont parfois l'effet inverse, par manque de coordination, complexité, barèmes insuffisants, surcharge des services responsables »³.

Qu'en est-il à Fribourg ? Face à l'absence de données concernant la Ville et dans l'hypothèse qu'elle concentre une bonne part de cette précarité en raison de son statut de chef-lieu cantonal, nous nous sommes inspirés du rapport sur la situation sociale et la pauvreté établi par la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS, 2023b). Ce dernier met en exergue un léger recul du taux d'aide sociale depuis 2019 pour l'ensemble du canton (2,1% en 2021, 2,2% en 2020 et 2,3% en 2019). Dans le même temps et pour le même périmètre géographique, le nombre de personnes à risque de pauvreté semble avoir cru (Communiqué de presse de la DSAS du 10.11.2023). La conjoncture actuelle et l'augmentation du coût de la vie en particulier, en seraient les principales causes. En 2023, selon la DSAS, plus de 25'000 personnes résidant dans le canton étaient à risque de pauvreté. Les institutions sociales du secteur privé, à l'instar de Caritas Fribourg, ont, elles aussi, observé une nette augmentation des consultations (+70% en 2023 ; Communiqué de presse de la DSAS du 26.01.2024).

D'autre part, le nombre de personnes qui ne font appel à aucune prestation sociale alors qu'elles y auraient droit tend à croître également (Communiqué de presse de la DSAS du 10.11.2023). Selon la DSAS, environ 1'330 personnes sont actuellement concernées sur le territoire du canton, avec une tendance à la hausse (ibid.). Ce phénomène de pauvreté dissimulée qui échappe aux dispositifs d'aide est considéré comme inquiétant par les autorités fribourgeoises. Ces dernières relèvent le risque de conséquences négatives pour les personnes concernées, telles que la détérioration de leurs conditions socio-sanitaires, l'endettement excessif, la perte de logement et des répercussions sur les enfants. Une vaste étude longitudinale réalisée en Allemagne (Volf et al., 2019) a démontré que les chances de réussite à l'école des enfants de familles pauvres seraient moindres, ce qui tendrait à accentuer le risque de reproduction intergénérationnelle de la pauvreté.

De nombreuses enquêtes ont montré qu'une part substantielle des personnes ayant droit à l'aide sociale n'y recourent pas, que ce soit par un manque de connaissances sur leurs droits, par la complexité des conditions d'accès (Hümbelin, 2021 ; Warin, 2019), par crainte de répercussions négatives sur le droit au séjour (Guggisberg & Gerber, 2022), ou encore par choix raisonné, c'est-à-dire parce que les prestations ou leurs conditions d'accès ne conviennent pas aux personnes concernées et que celles-ci décident de ne pas y recourir (Tabin & Leresche, 2019). Ces motifs se retrouvent aussi en grande partie dans les freins à l'accessibilité des prestations sociales dans le canton de Fribourg, qu'elles relèvent ou non de la Loi sur l'aide sociale (LASoc). Parmi les motifs de la complexité d'accès à l'information et aux droits, la dématérialisation administrative, qui consiste à faire du numérique le canal par défaut de l'accès aux prestations des services publics, apparaît de plus en plus nettement comme un facteur d'aggravation des inégalités entre les bénéficiaires, en fonction de leur degré d'autonomie administrative et numérique (Deville, 2018 ; Dif-Pradalier et al., 2023 ; Jammet & Dif-Pradalier, 2024 ; Kesteman, 2020 ; Okbani et al., 2022).

³ Source : <https://csp.ch/vaud/precarite-des-jeunes-conference-de-presse-des-quatre-csp/> (consulté le 12.08.2024)

Parmi les différents facteurs explicatifs du non-recours relevés dans la littérature figurent, d'une part, le comportement individuel des sujets, par exemple lorsque ceux-ci préfèrent ne pas solliciter les aides existantes par honte, par crainte de devoir dévoiler leur situation personnelle, etc., et d'autre part des mécanismes structurels, dont le caractère dissuasif de certaines procédures administratives (Janssens & Van Mechelen, 2022 ; van Oorschot, 1996 ; Warin, 2017, 2019). Or, en repoussant le recours aux prestations sociales, la situation de ces personnes tend à se péjorer davantage, ce qui engendre non seulement des conséquences négatives pour les personnes concernées, mais aussi des coûts sociaux importants (Warin & Mazet, 2014). Si la lutte contre le non-recours peut sembler une option politique peu attractive, susceptible d'engendrer une augmentation des dépenses publiques, le fait de ne pas s'engager sur cette voie, c'est prendre le risque que l'intégration sociale et la santé des personnes les plus fragiles se détériorent et que, dès lors, le coût social reporté soit plus lourd (Eurofound, 2015).

Dans le canton de Fribourg, l'obligation du remboursement de l'aide sociale perçue peut faire partie de ces mécanismes dissuasifs. Certaines personnes renoncent en effet à l'aide sociale publique alors qu'elles en auraient besoin, afin d'éviter l'endettement ou le surendettement. Par ailleurs, la DSAS reconnaît que cette obligation constitue un frein à la sortie de l'aide sociale, en lien avec les « nouvelles charges qui doivent être assumées par la personne » (DSAS, 2023a, p. 12). Elle souligne à ce propos le rôle important des associations, telles que Banc Public, Caritas ou La Tuile, qui sont souvent plus facilement sollicitées par les personnes rencontrant des difficultés sociales, afin de les orienter vers les services publics ou de leur fournir des aides complémentaires aux prestations sociales prévues par la LASoc.

À l'échelle de la Ville de Fribourg, comme le dispositif d'aide s'est développé ces dernières années et comprend de nouvelles prestations, notamment dans le secteur privé, il est devenu difficile pour les acteurs institutionnels de se repérer et de connaître toutes les prestations existantes, ainsi que leurs conditions d'accès. La présente étude permettra donc d'identifier plus précisément les prestations à caractère social disponibles sur le territoire communal, leurs lacunes, ainsi que les besoins des personnes en situation de précarité, tels que les perçoivent les prestataires interrogés.

2.2 Prestations sociales hors LASoc en Ville de Fribourg

Outre les assurances sociales, le dispositif de protection sociale suisse comprend l'aide sociale, considérée comme le « dernier filet »⁴ de secours pour les personnes en situation de précarité. Du ressort des cantons, elle est régie par une loi cantonale – soit, dans le canton de Fribourg, la Loi sur l'aide sociale (LASoc) – et mise en œuvre par les communes. La présente étude s'intéresse aux prestations sociales hors LASoc, soit aux prestations dispensées en complémentarité à l'aide sociale publique.

En Ville de Fribourg, un certain nombre de services publics et d'organisations de droit privé fournissent des prestations sociales hors LASoc aux personnes dans le besoin. Leurs missions sont diversifiées, puisqu'elles octroient des prestations en espèce ou en nature, mais également du conseil, de l'orientation et de l'accompagnement social. En outre, certaines d'entre elles réalisent des activités qui cherchent à prévenir la pauvreté ou à favoriser l'intégration sociale par exemple. Contrairement à l'aide sociale publique, qui constitue

⁴ Source : <https://skos.ch/fr/themes/aide-sociale> (consulté le 12.08.2024)

une prestation sous conditions de ressources dont l'octroi est déterminé par exemple par le domicile et le droit de séjour, les prestations des institutions sociales de droit privé sont souvent à bas seuil d'accessibilité.

Le Service de l'aide sociale (SASV) propose pour sa part trois catégories de prestations sociales :

- Contrats de travail auxiliaire / de remplacement (TR). Les contrats TR constituent un outil communal d'insertion professionnelle, qui permet d'engager une personne par un contrat de travail de durée déterminée, en règle générale pour une durée de 3 à 6 mois, avec le versement d'un salaire soumis aux cotisations des assurances sociales. Ils visent à favoriser l'insertion en évitant ou limitant le recours à l'aide sociale par le maintien sur le marché du travail. Les personnes ayant accès aux contrats TR sont les bénéficiaires de l'aide sociale à charge de la commune et les chômeur·euse·s (ou personnes menacées de chômage à court terme) de condition économique modeste domicilié·e·s en Ville de Fribourg. Les employeurs potentiels sont les services communaux et divers partenaires reconnus. 82 contrats TR ont été signés en 2023.
- Agence AVS. Rattachée au SASV, l'agence AVS met à disposition les informations et formulaires relatifs à l'affiliation à l'AVS, offre de l'aide dans le remplissage de ces formulaires, et prend en charge les cotisations en cas d'indigence⁵. Il s'agit d'une prestation communale indépendante de l'aide sociale.
- Participation à certains frais funéraires. Ceux-ci sont pris en charge par la Ville lorsqu'une personne décédée n'a pas de famille proche, ou lorsque les proches ne sont pas en mesure d'assumer ces frais.

Enfin, les assistants sociaux et assistantes sociales du SASV peuvent faire appel à la Fondation de solidarité de la Ville de Fribourg afin d'obtenir une aide financière ponctuelle pour des prestations qui n'entrent pas dans le cadre de la LASoc (par exemple le financement d'une formation ou d'un permis de conduire poids lourd). Ce type d'aide s'adresse à des personnes relevant du « cercle des bénéficiaires potentiel·e·s de l'aide sociale », qui n'ont pas (ou peu) de dettes. Le SASV fournit ainsi des prestations hors LASoc, à la fois financières et de conseil. D'après les informations qui nous ont été communiquées, environ 30 à 40% des personnes qui se présentent à l'accueil (*intake*) obtiennent une aide personnelle, sans aide financière par la suite. Enfin, un groupe de travail a récemment été lancé en interne pour évaluer cette proportion d'aide personnelle et réfléchir aux moyens de mieux la faire connaître, dans un effort d'amélioration de son accessibilité.

Dans le cadre de la présente étude, conformément au mandat, la parole a été donnée à un certain nombre d'institutions subventionnées par la Ville de Fribourg ainsi qu'à six services publics de ladite Ville, ou secteurs relevant de ces services. Mettre la focale sur les activités déployées sur un périmètre municipal se comprend aisément d'un point de vue politique. Sur le terrain en revanche, cette distinction semble plus difficile à opérer puisque l'on observe une forte imbrication des activités déployées au niveau de la ville et du canton. En effet, la plupart des organisations sélectionnées sont actives, non seulement dans le chef-lieu du canton, mais aussi dans les autres villes les plus peuplées, et bénéficient souvent d'une subvention cantonale.

⁵ Pour plus d'informations : <https://www.ville-fribourg.ch/avs> (consulté le 12.08.2024)

3. Accessibilité des prestations sociales

Ce troisième chapitre est dédié à la question de l'accessibilité des prestations sociales, d'abord en général, puis par le biais du numérique en particulier.

3.1 Accessibilité en général

L'accessibilité des droits sociaux est fondamentale pour l'autodétermination et la participation à la vie sociale (*Actualité Sociale*, octobre 2023, p. 4). En ce sens, elle constitue un principe de base des droits humains. Depuis peu, plusieurs villes de Suisse romande, comme Genève et Lausanne, ont mis en place des politiques d'accessibilité universelle⁶. Pensées en premier lieu pour les personnes en situation de handicap, leur périmètre a été élargi à l'ensemble des citoyen·ne·s, afin de leur garantir un accès équitable aux droits. En tant que principe fondamental, l'accessibilité vise à assurer les mêmes chances à tous et toutes. En ce sens, elle trouve son fondement normatif dans l'art. 8 de la Constitution fédérale qui promeut l'égalité des chances et la non-discrimination. En vertu de cette garantie constitutionnelle, si l'accessibilité n'est pas assurée, un soutien devrait être offert aux personnes qui ne peuvent faire valoir leurs droits, faute de connaissances, de capacités, ou en raison d'autres obstacles.

Les personnes en situation de pauvreté et de vulnérabilité sont celles qui parviennent le plus difficilement à faire valoir leurs droits (CESE, 2024). Un manque de ressources sociales (liens sociaux mobilisables) ou culturelles (faible niveau de formation ou de compréhension du système, maîtrise insuffisante de la langue dominante, etc.) en est la principale cause. À cela participe la difficulté de réclamer un droit social par honte, par peur de la stigmatisation, ou en raison d'un manque de compétences et d'équipements techniques lorsque les prestations ne sont plus accessibles directement, mais uniquement via une demande formulée en ligne (cf. 3.2 ci-dessous). L'effet de stigmatisation lié au fait de demander des aides dont l'attribution est conditionnée à des critères d'octroi ne doit pas être sous-estimé. Comme le mentionne Warin (2007, p. 74-75), « les prestations et les dispositifs ciblés ont tendance à stigmatiser leurs destinataires », avec pour conséquence que « les bénéficiaires potentiels préfèrent (...) parfois renoncer à leurs droits plutôt que d'apparaître comme des assistés ». Ce phénomène, documenté et mesuré dans les pays anglo-saxons dès les années 1980, correspond à ce que Paugam (2005) qualifie de « pauvreté disqualifiante », et se caractérise par « le besoin crucial de certaines catégories de bénéficiaires potentiels de ne pas être disqualifiées par l'octroi de droits réservés aux plus pauvres » (Warin, 2007, p. 75).

L'accessibilité comprend plusieurs dimensions, comme le relèvent Antener & Parpan-Blaser (2023), qui en distinguent quatre : *physique, sociale, culturelle et communicationnelle*. Si le propos des deux autrices porte en premier lieu sur les personnes en situation de handicap, elles relèvent toutefois à juste titre que les groupes sociaux concernés par des difficultés en matière d'accessibilité ne se limitent pas à cette catégorie, mais « englobent d'autres personnes potentiellement vulnérables, comme les personnes âgées, les personnes avec des handicaps temporaires dus à des blessures, maladies ou autres restrictions ainsi que des personnes présentant des déficiences générales (...) », liées par exemple à la maîtrise de la langue dominante ou la

⁶ Dans le cas de la Ville de Genève, la politique d'accessibilité universelle est déployée depuis 2020 au travers d'une série de mesures « visant à rendre ses prestations et ses services accessibles à tous les publics, notamment à ceux manifestant des besoins particuliers », dans des domaines comme l'accès aux bâtiments et aux espaces publics, l'information, ou encore la lutte contre les discriminations. Source : <https://www.geneve.ch/public/situation-handicap/ville-universellement-accessible> (consulté le 12.08.2024)

connaissance des codes culturels (Antener & Parpan-Blaser, 2023, p. 13). En référence à Micah Jordan (2021) et ses travaux sur l'accessibilité des services et des prestations de conseil, nous avons décidé de réunir les éléments sociaux et culturels, afin de décliner ces dimensions de la manière suivante :

1. **Dimension physique** : présence et emplacement des guichets, accessibilité physique, horaires d'ouverture, moyens de contact (téléphone, messagerie, e-mail, guichet ou réception), coût des prestations, soit l'ensemble des aspects matériels et techniques de l'accessibilité ;

2. **Dimension sociale et culturelle** : qualité de l'accueil, postures et compétences relationnelles du personnel, ressources disponibles pour assurer un soutien et un accompagnement de qualité, etc., soit les aspects humains qui déterminent l'accessibilité des prestations ;

3. **Dimension communicationnelle** : accessibilité de l'information (langage simplifié ou FALC) et modes de communication destinés à rendre l'offre visible et compréhensible.

Les prestations sociales proposées en Ville de Fribourg sont donc analysées dans le cadre de cette étude à l'aune de leur accessibilité physique, sociale et culturelle, et communicationnelle. Si la distinction de ces trois dimensions est cohérente du point de vue analytique, l'attribution des données empiriques à l'une de ces dimensions n'est pas toujours univoque. Certains éléments présentent inévitablement des chevauchements entre deux, voire trois dimensions ; leur attribution tient compte du fil rouge de l'argumentation.

3.2 Accessibilité à l'aune du développement de l'administration numérique

Les trois dimensions de l'accessibilité que nous avons retenues se posent avec une acuité particulière dans le contexte de l'essor de l'administration numérique. La Suisse est engagée depuis 2007 dans une stratégie de développement de la « cyberadministration », intitulée *E-Government* puis renommée *Administration numérique suisse*⁷ au 1^{er} janvier 2022 (Communiqué de presse du Conseil fédéral du 24.09.2021). Le Conseil fédéral a signé en 2017 la *Déclaration de Tallin sur le E-gouvernement*, qui a notamment pour objectif de « proposer des prestations administratives autant que possible en ligne et de les rendre accessibles à tous » (Communiqué de presse du 06.10.2017). Cette déclaration entérine l'adoption du principe dit « *digital by default* », qui « vise à faire du canal numérique le premier choix dans les relations avec l'administration publique » (Communiqué de presse du 20.11.2019). La Suisse est ainsi fortement alignée sur la stratégie numérique de l'Union européenne depuis le début des années 2000 (Mettler, 2019), et la dématérialisation des dispositifs d'action sociale y est relativement avancée.

Cette tendance à la dématérialisation des démarches administratives, présentée comme un vecteur de modernisation, comporte des coûts cachés, en imposant une « obligation de maîtrise » des dispositifs numériques (Mazet, 2017, p. 45), aussi bien aux professionnel·le·s qu'aux usager·e·s des services publics, sans tenir compte de leurs besoins et compétences réels. Elle se heurte notamment au phénomène de l'illettrisme numérique, ou « illectronisme », qui désigne « une maîtrise insuffisante des compétences numériques de base, nécessaires à toute personne pour effectuer de manière autonome les actes de la vie courante » (Maroun, 2022, p. 33). Les mesures de distanciation édictées pour faire face à la pandémie de Covid-19 ont contribué à mettre en lumière ce phénomène. Ainsi, d'après l'Office fédéral de la statistique,

⁷ Voir <https://www.administration-numerique-suisse.ch/fr> (consulté le 12.08.2024)

20% de la population suisse « dispose de faibles compétences [numériques] ou n'a pas de compétences du tout » (OFS, 2021). Parmi les catégories de population dites « éloignées du numérique », dont une part importante de personnes âgées et/ou en situation de handicap, d'origine étrangère, à faible niveau de qualification, sans emploi, bénéficiaires de l'aide sociale et éloignées des centres urbains (Brotcorne et al., 2019 ; Deville, 2018 ; Granjon, 2022 ; Pasquier, 2022), l'obligation de recourir à l'informatique connectée constitue une « double peine » (Alberola et al., 2016), dès lors qu'une exigence d'autonomie numérique s'ajoute à celle de l'autonomie administrative (Kesteman, 2020).

L'accélération de la dématérialisation fait émerger le paradoxe de l'exclusion des personnes qui ont le plus besoin des prestations de l'Etat. De premières recherches ont commencé récemment à étudier cette problématique en Suisse (Dif-Pradalier et al., 2023), y compris au niveau du canton de Fribourg, où la stratégie de cyberadministration prend de l'ampleur depuis une dizaine d'années⁸ en s'appuyant sur la figure idéalisée d'« un usager type non seulement désireux de passer par le numérique pour entreprendre ses démarches administratives, mais aussi en capacité de le faire » (Vatron-Steiner et al., 2022, p. 25), au risque de complexifier l'accès aux droits des individus et groupes sociaux les plus précaires.

Plusieurs travaux ont documenté, notamment en France, un double mouvement de rationalisation de l'offre de services publics et de « mise au travail des usager·e·s », au gré duquel ces dernier·e·s sont de plus en plus considéré·e·s comme des client·e·s, autonomes et exigeant·e·s, capables de co-produire les prestations dont ils et elles ont besoin (Dagiral, 2011 ; Dujarier, 2014 ; Weller, 2018). Une telle dynamique repose sur le postulat d'une autonomie administrative et de compétences numériques largement partagées au sein de la population, qui ne correspond pas à la réalité. Comme l'ont identifié Revil & Warin (2019a, p. 123), « la dématérialisation des relations administratives peut générer du non-recours » mais aussi et surtout empêcher la prévention de celui-ci, lorsque « le déploiement en force du numérique met fin massivement et brusquement aux relations directes avec les agents prestataires auxquelles nous avons tous été habitués jusque-là » (ibid., p. 127), et qui étaient en mesure d'accompagner les personnes les plus démunies dans leurs démarches. Pour les deux auteurs, le non-recours par non-demande « questionne la pertinence de l'offre publique » (Revil & Warin, 2019b, p. 402).

L'accès à l'information et aux droits se fait de plus en plus fréquemment par voie numérique, ce qui nécessite non seulement un équipement informatique fonctionnel (ordinateur, *smartphone* ou tablette, sans parler d'une connexion de qualité suffisante et de l'accès à une imprimante-scanner), mais également des compétences d'usage de cet équipement et de ses fonctionnalités (à commencer par la navigation sur le web, la rédaction d'un e-mail ou d'un courrier au moyen d'un logiciel de traitement de texte, etc.), ainsi que des compétences culturelles et sociales pour la lecture et la compréhension des explications et instructions figurant sur les sites web des administrations, dont le langage n'est pas toujours adapté à la diversité du public. L'analyse de l'accessibilité des prestations sociales doit, dès lors, prêter une attention particulière aux voies d'accès mises à disposition du public, ainsi qu'à l'accompagnement proposé aux catégories de population les plus éloignées de l'autonomie administrative et numérique.

⁸ La stratégie de cyberadministration fribourgeoise, démarrée en 2014, est également nommée eGovernment. Elle vise notamment à permettre de « réaliser les démarches du citoyen de manière simple, rapide, indépendamment des contraintes temporelles et géographiques et au moyen des outils de communication ancrés dans le quotidien des utilisateurs ». Source : <https://www.fr.ch/vie-quotidienne/demarches-et-documents/cyberadministration-ou-egovernment> (consulté le 12.08.2024)

4. Méthodologie de recherche

En lien avec les objectifs définis par la mandante, un design de méthodes mixtes a été adopté. Il se décline en trois volets consécutifs, articulés entre eux.

4.1 Identification des prestations sociales existantes

Le premier volet de l'étude consiste à établir une liste exhaustive des prestations sociales hors LASoc proposées par chacun des prestataires sélectionnés, qu'elles soient délivrées en nature, sous forme de conseil ou de prestations en argent, et qui ne sont pas :

- des prestations d'aide sociale LASoc
- des prestations sociales fédérales et cantonales
- des prestations d'assurances sociales ou d'assurances privées

Conformément au mandat qui nous a été confié, chaque prestation identifiée a été décrite, en vue de son analyse, selon les critères suivants :

- le type de prestation (en nature, monétaire, sous forme de conseil, etc.)
- le mode d'octroi (gratuit, payant, etc.)
- les critères d'octroi (âge, statut de séjour, domicile, situation financière, etc.)
- le ou les publics cibles (en distinguant le cas échéant asile / hors asile)
- le coût et la répartition du financement (Ville, Etat, bénéficiaire, prestataire, tiers)

Pour ce faire, une recension et une analyse documentaire ont été effectuées à partir des sites web, brochures et rapports d'activités récents (2022-2023) des 25 prestataires concernés par cette étude. Cette recension a permis dans un premier temps l'identification des prestations, leurs modalités d'accès et critères d'octroi, puis, dans un deuxième temps, leur comparaison. Chaque prestataire fait l'objet d'une fiche de présentation de deux pages [voir annexe 9.1.1].

4.2 Analyse des prestations sociales existantes

Le deuxième volet consiste à consulter les prestataires afin de vérifier – et au besoin de compléter ou de corriger – la liste des prestations identifiées, dans le but de procéder à leur analyse. Il s'agit notamment, avec le concours des responsables de structures, de

- identifier le public cible visé et réellement atteint par les prestations ;
- évaluer les objectifs / intentions affichés en termes d'accessibilité des prestations et l'accès réel par le public cible, tel que perçu par les prestataires ;
- définir les lacunes et les besoins des personnes en situation de précarité, tels que perçus par les prestataires.

Ce volet de l'étude a été réalisé au moyen d'entretiens semi-directifs auprès des prestataires (N=26, en incluant FpT), conduits entre début décembre 2023 et fin février 2024. Il a nécessité l'élaboration, par l'équipe de recherche, d'une grille d'entretien modulable en fonction des spécificités des prestataires rencontrés. Ces entretiens ont permis, d'une part, de vérifier que les prestations ont été correctement recensées, tant en

matière de types et de caractéristiques, de critères et de modes d'octroi que de public cible ; d'autre part, ils ont fourni l'occasion de faire ressortir leurs forces et leurs lacunes, et d'identifier les besoins des bénéficiaires, tels que les conçoivent les responsables de structures. Sur cette base, l'équipe de recherche a procédé à une analyse des prestations et de leur accessibilité, afin de formuler des recommandations (cf. 4.3, ci-dessous).

Pour garantir le bon déroulement de l'étude, l'ensemble des prestataires a été dûment informé de son existence, de ses objectifs et de sa durée. Une lettre circulaire d'information a été envoyée par la mandante en amont du démarrage des entretiens, afin de s'assurer de la compréhension des prestataires quant aux finalités de la démarche [voir annexe 9.1.2].

4.3 Formulation de recommandations

Un troisième et dernier volet a pour but d'établir des recommandations destinées à améliorer les prestations existantes et à les adapter le cas échéant au public cible visé, de manière à favoriser l'accès de ce dernier et limiter ce faisant le non-recours. Les recommandations précisent ce qui relève de la compétence de la Ville ou d'un tiers, et sont accompagnées de conseils permettant d'apporter des modifications à court, moyen ou long terme. Elles pourront également servir à l'élaboration ultérieure d'un monitoring des actions à entreprendre en vue de l'implémentation des améliorations souhaitées.

5. Résultats

Ce cinquième chapitre se concentre sur les résultats de l'étude. Nous commençons par décrire et examiner de manière synthétique les principales catégories de prestations (5.1), avant de les analyser en détails d'après leur accessibilité (5.2), puis nous présentons les principales lacunes identifiées, ainsi que la manière dont les institutions et leurs publics s'efforcent d'y faire face (5.3). Un certain nombre de lacunes évoquées dans les entretiens, qui ne relèvent pas exclusivement du périmètre d'action de la Ville de Fribourg, ne sont pas incluses dans ce rapport car elles excèdent les limites du mandat.

5.1 Description et analyse des prestations sociales identifiées

Dans cette section, nous décrivons les principales caractéristiques des différentes prestations identifiées. Nous nous concentrons sur les catégories de prestations, leurs publics cibles, modalités d'accès et critères d'octroi, ainsi que leurs sources de financement.

5.1.1 Diversité des prestations

Fruit d'une analyse documentaire approfondie et d'échanges avec les responsables des structures sélectionnées par la mandante, cette liste présente, de manière non exhaustive mais aussi complète que possible, les différents types de prestations proposées :

- **Aide individuelle et accompagnement social :**
 - Entretiens individuels et téléphoniques

- Conseils et accompagnement administratif
- Création de réseaux de professionnel·le·s et de pairs
- Accompagnement socio-éducatif
- Mandats d'assistance et de protection
- Écoute anonyme et confidentielle
- **Aide matérielle et financière :**
 - Hébergement et accès au logement
 - Aide financière directe ou indirecte (exonération de taxes, arrangement de paiement, achat à prix préférentiels, etc.)
 - Aide alimentaire et produits de première nécessité
 - Accès aux outils numériques et à l'information
 - Produits d'hygiène et accès à des douches et machines à laver
- **Activités et participation sociale :**
 - Cours, groupes de parole et ateliers thématiques
 - Moments d'échanges et d'accueil convivial
 - Activités créatrices, sportives ou de loisirs
 - Conseils santé et garde d'enfants
- **Insertion professionnelle et soutien à la formation :**
 - Ateliers occupationnels et de production adaptée
 - Aide à l'insertion et à la réinsertion sociale ou professionnelle
 - Soutien à la formation
- **Autres prestations :**
 - Réalisation de projets d'utilité publique
 - Information et soutien aux professionnel·le·s
 - Élaboration et participation à la mise en œuvre de politiques publiques

5.1.2 Publics cibles des prestations

Les prestations proposées par les différentes structures varient dans leur nature et leur forme, s'adressant à des publics aux besoins et contextes divers. Certaines prestations ciblent des publics spécifiques, tels que (à titre d'exemple et de manière non exhaustive) :

- Personnes confrontées à des difficultés psychosociales, ainsi que leurs familles et proches
- Personnes rencontrant des difficultés majeures en matière de lecture et d'écriture (illettrisme), mais aussi en matière de compétences numériques de base (illectronisme)
- Jeunes ou futurs parents
- Personnes à petit budget bénéficiant d'une rente, de prestations complémentaires, de subsides LaMal ou d'aide sociale
- Femmes enceintes ne parlant pas le français
- Personnes en situation de précarité consommant des psychotropes
- Jeunes femmes entre 14 et 25 ans en difficulté sociale ou professionnelle
- Femmes victimes de violences

D'autres prestations s'adressent à un public plus large, sans (ou avec peu de) conditions d'accès.

5.1.3 Modalités d'accès et critères d'octroi

L'accès aux prestations est un sujet complexe et nuancé, marqué par une grande diversité de critères d'octroi. Certaines prestations sont payantes, selon différentes modalités : à l'heure, au service, sous forme de forfait, via une cotisation annuelle ou à un prix libre. D'autres sont offertes gratuitement, grâce aux subventions et autres ressources dont bénéficient les prestataires.

Les modalités d'accès peuvent être liées aux caractéristiques des publics concernés, ou au contraire très ouvertes afin de favoriser l'accès de toutes et tous.

5.1.4 Sources de financement

Les sources de financement des prestataires varient considérablement, reflétant la nature diverse des prestations elles-mêmes. Certaines d'entre elles reposent en grande partie sur les subventions étatiques, au niveau fédéral, cantonal ou communal. D'autres dépendent principalement des recettes générées par les prestations elles-mêmes, par la participation financière directe des bénéficiaires ou par des résultats de collectes de fonds. Les dons et les subventions d'organisations philanthropiques et de personnes privées jouent également un rôle crucial dans le budget de nombreux prestataires. La « fragilité » financière de certaines structures privées interroge directement leur capacité à répondre de manière satisfaisante à la demande de leurs publics cibles, et plus encore à développer de nouvelles prestations pour élargir ou consolider leur offre. Nous consacrons une recommandation à ce constat (cf. Chapitre 6).

Le montant perçu par les institutions de la part de la Ville dépend de leurs autres sources de financement. Certaines institutions reçoivent en effet une subvention importante du canton. Dans ce cas, la subvention de la Ville intervient à titre complémentaire, parfois symbolique. La répartition des subventions, ainsi que la clé de répartition entre Ville et canton, est un point délicat qui nécessiterait une autre étude pour pouvoir être discuté.

Les subventions allouées par la Ville de Fribourg sont d'une importance variable, représentant jusqu'à un tiers du budget pour certaines des institutions subventionnées, et se limitant à quelques milliers de francs pour d'autres. Ces dernières intègrent ces fonds à leurs frais courants, faute de pouvoir les attribuer à une prestation spécifique en raison de leur montant insuffisant. Certaines associations estiment que ces subventions représentent un peu moins que le coût annuel d'une de leurs prestations, comme un cours de formation par exemple.

Cependant, il est important de relever que, même lorsque le montant des subventions n'est pas élevé (entre CHF 5'000.- et CHF 10'000.-), les institutions concernées soulignent son importance symbolique, comme le montre l'extrait d'entretien suivant :

« C'est une marque de reconnaissance. (...) La Ville de Fribourg, par le biais du SASV, nous verse fidèlement 10'000 francs depuis des années. On peut parler d'un petit montant, mais qui contribue à nos actions. (...) Et ça permet aussi de marquer l'importance pour les résidents de la Ville de Fribourg. Pour nous c'est vraiment une reconnaissance. »

Dans ce sens, les subventions provenant de la Ville représentent une reconnaissance du travail fourni par les institutions privées et de leur contribution à la société. Elles permettent également aux institutions concernées de maintenir une certaine visibilité et une crédibilité auprès de leurs partenaires et du public.

5.1.5 Analyse transversale des prestations sociales existantes

La Ville de Fribourg bénéficie, en plus des prestations proposées par ses propres services, d'un tissu associatif riche et dynamique qui joue un rôle essentiel dans le paysage social local. De nombreuses associations interviennent dans des domaines complémentaires à l'action publique, offrant un vaste panel de prestations adaptées aux besoins spécifiques des populations fragilisées. Si l'ensemble des services et prestataires interrogés touche globalement les populations ciblées, certains groupes peinent à bénéficier d'un soutien adapté. Les jeunes atteint·e·s dans leur santé mentale, les jeunes retraité·e·s et les femmes enceintes sont notamment cité·e·s comme nécessitant une prise en charge plus spécifique (prévention et/ou accompagnement précoce afin de lutter contre le risque de devoir recourir à l'aide sociale). Dans un contexte de précarité croissante (cf. 2.1 ci-dessus), plusieurs institutions évoquent une évolution relativement importante des publics qui font appel à leurs services – plus jeunes ou plus âgés, et davantage issus de l'immigration. Certains prestataires accueillent désormais couramment des publics qui ne faisaient pas partie de leurs groupes cibles initiaux. Cette évolution a sans aucun doute été accentuée par la pandémie de Covid-19 et l'inflation liée à la guerre en Ukraine, qui ont toutes deux étendu la précarité à des catégories de population auparavant épargnées.

Par ailleurs, le recours croissant à l'aide alimentaire observé au cours des dernières années⁹ met en évidence l'urgence d'une action collective et solidaire pour lutter contre l'augmentation de la précarité. Face à ce constat partagé par de nombreux acteurs clés du secteur social, tels que la Banque Alimentaire Fribourgeoise, l'Épicerie sociale Caritas ou encore Banc Public, la complémentarité entre les services de la Ville et les associations semble indispensable pour toucher l'ensemble des publics concernés.

Un éventail de services complémentaires

Si les prestations sociales proposées par les services publics couvrent une part importante des besoins des différents groupes cibles, les institutions privées subventionnées par la Ville apportent une expertise précieuse et une approche souvent plus souple et individualisée que les services publics. Il est important de souligner que c'est grâce à leur proximité et à leur contact rapproché avec les populations précaires que les associations peuvent développer des stratégies favorisant l'accessibilité à des prestations telles que l'offre d'un système de garde d'enfant, des procédures d'accès simplifiées et garantissant l'anonymat, des lieux d'accueil comme des cafés et restaurants par exemple.

⁹ L'un·e de nos interlocuteur·rice·s mentionne une « évolution affolante » du nombre de repas servis. Ce constat fait écho à ceux des CSP romands, qui affirment que « le recours à l'aide en denrées alimentaires explose ». Source : *20 Minutes*, « La classe moyenne inférieure a plongé dans la précarité » ([21.03.2023](#)). Le quotidien fribourgeois *La Liberté* a récemment mentionné cette évolution, en soulignant que l'association Banc public, qui a servi 20% de repas supplémentaires en 2023 par rapport à l'année précédente, « croule sous la demande, alors qu'elle manque de moyens et de personnel pour y faire face ». Source : *La Liberté*, « Fribourg : Banc public toujours plus sollicité » ([21.05.2024](#)).

Cette complémentarité entre les services publics et les structures associatives permet de répondre de manière plus fine et diversifiée aux besoins des publics fragilisés, en particulier ceux confrontés à des situations complexes, ce qui corrobore les constats du rapport de la DSAS sur la pauvreté dans le canton de Fribourg (DSAS, 2023b, p. 42).

Des défis à relever pour une meilleure collaboration

L'articulation des différentes prestations n'est pas toujours optimale, ce qui peut engendrer des situations où plusieurs prestataires proposent des services similaires par manque de coordination. Si la collaboration entre les acteurs publics et associatifs (ainsi qu'entre les associations) est souvent positive, elle peut parfois être fragilisée par un manque de moyens alloués aux tâches de coordination ou de communication (cf. 5.3). Des efforts devraient ainsi être menés pour renforcer les liens entre les différent·e·s intervenant·e·s, favoriser les échanges de pratiques et d'informations, et optimiser ce faisant l'utilisation des ressources disponibles. La coordination du réseau pourrait être placée sous la responsabilité de la Ville.

En outre, la complexité des situations individuelles et la dimension multifactorielle des difficultés rencontrées par les usager·e·s poussent fréquemment les institutions subventionnées à dépasser leurs champs d'intervention habituels. La collaboration intersectorielle apparaît dès lors essentielle pour apporter des réponses globales et adaptées aux besoins multiples des personnes fragilisées. La question de la responsabilité d'une meilleure coordination entre prestataires n'est pas tranchée à ce jour. Nous revenons sur cet élément dans le Chapitre 6, consacré à nos recommandations.

5.2 Analyse des prestations sociales au prisme de leur accessibilité

Dans cette section, nous proposons une analyse approfondie des prestations sociales hors LASoc en nous concentrant sur leur accessibilité, selon les trois dimensions présentées au Chapitre 3 : physique (5.2.1), sociale et culturelle (5.2.2), et communicationnelle (5.2.3).

5.2.1 Dimension physique

La **complexité administrative des démarches** à entreprendre afin d'obtenir une prestation constitue un premier frein important pour de nombreuses personnes. Les horaires d'ouverture restreints (heures de bureau), l'absence de guichets physiques (dans certains cas), la nécessité de prendre rendez-vous (longtemps) à l'avance, les barrières linguistiques et numériques, la complexité du langage administratif et la multiplicité des prestations aux conditions d'accès difficilement compréhensibles dressent un véritable « parcours du combattant » pour les plus vulnérables. Ce système complexe, loin de favoriser l'accès aux droits, décourage nombre de personnes et les laisse démunies face à leurs besoins. La dématérialisation croissante des services, si elle peut simplifier certaines démarches, renforce également la complexité administrative pour les personnes peu à l'aise avec l'informatique (cf. 5.2.3). Selon le profil des bénéficiaires potentiel·le·s des prestations, le fait de pouvoir s'adapter à leur mode de fonctionnement et aux outils qu'ils et elles privilégient apparaît crucial, comme l'illustre l'extrait d'entretien suivant :

« On met à disposition une multitude de moyens de contact. Les personnes peuvent nous envoyer un e-mail, appeler le numéro de téléphone dédié, nous adresser un message direct ou laisser un message vocal sur WhatsApp, passer par notre page Facebook. Finalement cette diversité [de canaux de communication] est particulièrement appréciée, car elle permet à chacun de choisir la méthode la plus adaptée à ses préférences et à sa situation. Il n'y a pas de formulaires contraignants et de démarches administratives préalables à l'obtention d'un suivi, ce qui favorise encore davantage la prise de contact et l'accessibilité de nos services. »

Les **horaires d'ouverture** de certains services ou associations s'avèrent souvent incompatibles avec les horaires de travail de nombreuses personnes fragilisées, notamment celles occupant des emplois précaires, sur appel ou à horaires atypiques, ce qui constitue un obstacle majeur à leur accès à l'aide et à l'accompagnement. Cette situation touche particulièrement les **femmes, surreprésentées dans les emplois précaires et à temps partiel**, assumant des responsabilités familiales et la garde d'enfants, et les **personnes en situation de grande précarité économique**, dont les horaires de travail sont souvent atypiques ou contraignants.

Conscientes des freins liés aux horaires de bureau, aux contraintes de mobilité ou aux réticences à se rendre dans des institutions officielles, des associations adaptent leurs approches pour toucher un public plus large. La **mise en place de permanences en soirée ou le weekend** permet de répondre aux besoins des personnes qui travaillent ou qui rencontrent des difficultés à se déplacer en journée. L'**intervention dans des lieux neutres**, comme des cafés ou des restaurants publics, favorise une approche plus discrète et moins stigmatisante, encourageant ainsi les personnes fragilisées à solliciter l'aide dont elles ont besoin.

Si le territoire de la ville de Fribourg dispose d'une importante diversité d'organisations sociales, l'accès à ces institutions reste inégal sur l'ensemble du territoire cantonal. Des associations telles que Banc Public, Solidarité Femmes, Le Tremplin ou La Tuile, particulièrement sollicitées par les populations fragilisées, manquent de relais dans les régions rurales. La **concentration de l'offre dans le chef-lieu cantonal** accentue les difficultés d'accès pour les personnes vivant éloignées des centres urbains, notamment celles confrontées à des problèmes de mobilité ou de transport. Les femmes victimes de violences conjugales, les personnes en situation de précarité économique ou les personnes âgées et/ou à mobilité réduite se trouvent ainsi particulièrement pénalisées par le manque d'antennes locales. Des initiatives prometteuses existent déjà pour combler ce fossé territorial : l'AFAAP, REPER, l'association Lire et Ecrire, par exemple, déploient des actions de proximité dans d'autres régions, offrant un soutien et un accompagnement essentiels aux populations locales.

Ces initiatives illustrent la volonté des acteur·rice·s de repenser l'accès à leurs prestations pour les rendre davantage inclusives. En s'adaptant aux réalités quotidiennes des populations fragilisées et en créant des espaces d'accueil plus accessibles et conviviaux, ces approches contribuent à lever les obstacles et à favoriser un recours plus simple aux prestations sociales. Cela demande toutefois de la souplesse et des moyens conséquents, que les prestataires ne sont pas systématiquement en mesure de fournir. L'encouragement au développement d'antennes locales dépasse par ailleurs la seule responsabilité de la Ville. Une politique efficace de décentralisation des prestations sociales hors LASoc nécessiterait une réflexion au niveau cantonal, plusieurs institutions étant subventionnées en premier lieu par l'Etat de Fribourg.

Les entretiens conduits dans le cadre de l'étude ont permis d'évoquer à ce sujet plusieurs initiatives qui ont été présentées comme des dispositifs inspirants. Parmi ceux-ci, mentionnons des pôles régionaux ou mobiles qui pourraient être implantés de manière plus systématique dans les zones rurales, rapprochant ainsi les prestations de la population. Ces pôles serviraient de relais pour les prestations des différentes associations.

L'exemple des « consultations de liaison » mises sur pied par Caritas Fribourg illustre parfaitement cette orientation – nous y revenons dans le Chapitre 6. Ces consultations ont en effet été instituées dans les chefs-lieux des districts, afin de détecter les personnes en situation de précarité et de mieux connaître et anticiper le risque de non-recours aux prestations. Il s'agit cependant, à ce jour, d'une mesure temporaire. Un autre exemple d'approche proactive mise en œuvre dans un canton voisin est fourni par le Bus65 de Pro Senectute Vaud, qui « sillonne les routes du canton et s'arrête dans les communes vaudoises durant une journée, pour aller à la rencontre des seniors avec une thématique définie », avec l'objectif affiché d'« atteindre un public plus éloigné et moins accessible »¹⁰. La mise en œuvre d'une telle stratégie de décentralisation inclusive permettrait assurément d'améliorer l'accessibilité aux prestations pour tou·te·s les citoyen·ne·s et d'optimiser l'utilisation des ressources (publiques ou privées). Notons que la Ville de Fribourg dispose déjà de certains instruments visant à favoriser l'inclusion et la participation sociale des personnes âgées (à l'image du « Concept Seniors » adopté en 2021 et porté par le secteur de la cohésion sociale¹¹), et que son site web dispose d'une page recensant les prestations à disposition de cette catégorie de la population¹². Cette palette d'offres nécessite cependant d'être mieux visible (cf. 5.2.3).

5.2.2 Dimension sociale et culturelle

Selon les organisations rencontrées, l'offre de prestations existantes correspond en grande partie aux besoins constatés, elle est évolutive et dynamique, les prestataires du milieu associatif cherchant constamment à s'adapter aux besoins constatés sur le terrain. De nouvelles prestations sont ainsi mises sur pied, parfois en bricolant ou en assumant des activités non comprises dans le mandat initial accordé par la Ville. Un exemple cité de façon récurrente concerne l'**accompagnement des personnes en situation de précarité dans les démarches administratives**, afin qu'elles puissent faire valoir leurs droits, trouver un appartement ou simplement remplir des formulaires. Le dynamisme observé engendre cependant une perte de vue d'ensemble : autant les services publics que les associations reconnaissent leurs limites relatives à la maîtrise du dispositif d'aide et de soutien. Cette difficulté peut constituer un frein à l'effectivité du système dans la mesure où l'orientation des personnes en situation de vulnérabilité vers les prestations nécessaires se heurte à la méconnaissance partielle de l'existant de la part des acteurs institutionnels.

La taille restreinte du périmètre favorise, selon nos interlocuteur·rice·s, les contacts entre institutions et services. Toutefois, la collaboration peut également être compliquée, comme relevé à plusieurs reprises dans les entretiens. Cela tient, selon les propos entendus, à une **culture de l'accueil** jugée parfois insuffisante dans certains services publics, qui dissuaderait une partie des usager·e·s de retourner auprès de ceux-ci et les conduirait à privilégier des solutions alternatives, quitte à se résigner à une détérioration de situations déjà marquées par la précarité. Plusieurs institutions sociales du secteur privé ont pris l'habitude d'accompagner les personnes dans le besoin auprès des services de la Ville pour faciliter le premier contact et, par là même, l'accès aux prestations. Un « gros potentiel d'amélioration » est souligné par nombre de nos interlocuteur·rice·s en matière d'accueil.

¹⁰ Source : <https://vd.prosenectute.ch/fr/communes/Former-et-informer/BUS-65.html> (consulté le 12.08.2024)

¹¹ Pour plus d'informations : https://www.ville-fribourg.ch/sites/default/files/2023-03/Concept%20Seniors_Synthese.pdf (consulté le 12.08.2024)

¹² Source : <https://www.ville-fribourg.ch/seniors> (consulté le 12.08.2024)

Un second obstacle à l'accès aux prestations sociales, relevé systématiquement dans les entretiens, est celui de la peur du jugement des autres, la honte de demander de l'aide, notamment de la part des personnes plus avancées en âge, ou la crainte de stigmatisation des personnes atteintes dans leur santé psychique ou dépendantes de produits psychotropes. De façon récurrente, la **peur d'un échec face à des démarches administratives compliquées et contraignantes** est ressortie de nos entretiens. Plusieurs interlocuteur·rice·s observent chez les personnes vulnérables une « peur de ne pas réussir à se conformer aux exigences » et constatent, dans certaines situations, une non-concordance entre ce qui est demandé et la capacité des usager·e·s à y répondre.

La **crainte de réponses qui se font attendre** a également été mentionnée. Les personnes en situation de précarité ont souvent déjà sollicité l'un ou l'autre service public avant de s'adresser à des structures d'aide privée proposant des prestations à bas seuil d'accessibilité, ou à Fribourg pour tous (FpT). Les responsables de ces organismes relèvent que les personnes en situation de vulnérabilité, fragilisées par des échecs répétés et désécurisées par l'incertitude de leurs perspectives ont besoin dans un premier temps d'un contact informel, simple, léger et empreint d'humanité pour pouvoir expliquer leur situation et exprimer aussi bien leurs inquiétudes que leurs besoins. Ainsi que le résume l'un·e de nos interlocuteur·rice·s : « L'accès aux prestations sociales n'équivaut pas seulement à l'accès à l'information, mais aussi l'accès à la reconnaissance comme être humain, d'avoir un vis-à-vis pour discuter, poser des questions, pouvoir raconter son histoire. »

Du côté des obstacles à l'accessibilité des prestations, s'agissant des **personnes issues de la migration** plus particulièrement, la **peur de conséquences négatives sur leur autorisation de séjour** a fréquemment été mentionnée. Pour ces individus, un cumul de difficultés est observé, mêlant migration, précarité et, dans certains cas, traumatismes vécus.

En matière de **langues**, les services de la Ville s'efforcent d'assurer leurs prestations dans les deux langues principales du canton, le français et l'allemand. Quant aux institutions sociales privées, elles cherchent à décliner leur offre en allemand dans la mesure de leurs possibilités et selon les besoins de leur public. En l'occurrence, cela dépend largement de la taille de la structure concernée, des ressources humaines dont elle dispose et de son degré de professionnalisation, mais aussi de la demande qui lui est adressée. Plusieurs interlocuteur·rice·s mentionnent à cet égard un public très majoritairement francophone. Certaines structures relèvent également que le nombre de sollicitations germanophones aurait diminué ces derniers temps, et se questionnent sur les causes de cette évolution. Serait-elle liée au manque d'une offre adaptée aux yeux des personnes concernées ? **La possibilité de pouvoir s'exprimer et discuter dans sa propre langue peut jouer un rôle important dans la perception de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement social.**

La plupart des institutions veillent aussi à se donner les moyens d'accueillir et de répondre à un public allophone, par le **recours à des interprètes**, en sollicitant d'autres associations (par ex. Caritas). La disponibilité des interprètes ne va pas de soi, et la nécessité d'y avoir recours concerne souvent l'entourage familial des bénéficiaires des prestations, notamment lorsque ces bénéficiaires sont des jeunes. Citons l'exemple de REPER :

« Souvent on prend des interprètes surtout pour discuter avec les parents, en fait. (...) Ça sera surtout avec les parents, quand les parents sont impliqués dans nos programmes ou dans les accompagnements, qu'on prend des interprètes. Dans les accompagnements en tant que tel, c'est quand même assez rare. Mais dans les programmes Rond-point¹³ et F3+¹⁴ c'est systématique, dès qu'il y a un parent qui ne maîtrise pas suffisamment le français. »

Nous concluons ce point sur la dimension sociale et culturelle de l'accessibilité des prestations en soulignant l'importance de l'aspect humain de l'accueil. La disponibilité des agent·e·s de terrain semble primordiale, puisqu'elle permet d'écouter, d'orienter et d'accompagner les personnes fragilisées afin que celles-ci puissent faire valoir leurs droits.

5.2.3 Dimension communicationnelle

La dimension communicationnelle revêt aussi une grande importance, dans la mesure où l'accessibilité des prestations sociales dépend en grande partie de la qualité et de la disponibilité des informations disponibles à leur sujet. Comme le notent Antener & Parpan-Blaser (2023, p. 14) : « Dans le domaine de l'information et de la communication, les personnes concernées [par des problèmes d'accessibilité] et leur entourage doivent souvent fournir beaucoup d'efforts pour contourner les barrières. »

Relevons tout d'abord que tous les prestataires et services de la Ville concernés par l'étude possèdent **un site ou une page web**¹⁵, à l'exception de la Fondation de solidarité qui est gérée par le Service de l'aide sociale (SASV). Si certains sites web adoptent un vocabulaire relativement simple à comprendre, aucun sauf celui du SASV et de l'association Lire et Ecrire n'appliquait le langage facile à lire et à comprendre (FALC) au moment de nos observations. Les sites ou pages web présentent systématiquement les horaires d'ouverture ainsi que les modalités de contact disponibles (téléphone, adresse e-mail dans la majorité des cas). Plusieurs institutions proposent également des *newsletters*, permettant d'être tenu·e informé·e de leurs actualités. Un certain nombre de prestations ne peuvent être sollicitées qu'au moyen d'un formulaire de contact en ligne. Concernant les prestations des services publics en particulier, le remplissage de ce type de formulaire est jugé contraignant par nombre d'organisations interrogées, dont plusieurs affirment proposer une aide aux usager·e·s lorsque ceux-ci ou celles-ci témoignent de difficultés à le faire seul·e·s – nous revenons sur cet élément dans la section 5.3.

Les institutions privées et les services publics disposent généralement d'une présence sur un ou plusieurs **réseaux sociaux numériques** (ou médias sociaux), les plus couramment utilisés étant Facebook, Instagram, et dans une moindre mesure LinkedIn. Ces espaces interactifs servent en premier lieu à faire connaître leurs activités et actualités. Les institutions dont l'offre s'adresse en priorité aux jeunes soulignent au demeurant l'importance des réseaux sociaux pour atteindre cette catégorie de la population, qui privilégie ce canal d'information.

¹³ Rond-point est un programme de prévention et de sensibilisation aux conduites addictives. Source : <https://www.reper-fr.ch/particuliers/parents/conseils-et-soutien/rond-point/> (consulté le 12.08.2024)

¹⁴ F3+ est une offre de formation de trois jours aux techniques de recherche d'une place d'apprentissage (constitution d'un dossier de candidature, préparation d'un entretien, travail sur sa propre représentation de son projet professionnel, etc.). Source : <https://www.reper-fr.ch/professionnels/ecoles/formation/f3-technique-de-recherche-dapprentissage/> (consulté le 12.08.2024)

¹⁵ Les antennes locales d'associations œuvrant à un niveau national ou régional n'ont pas forcément leur propre site web, mais sont recensées sur celui de l'association concernée.

Certaines institutions subventionnées utilisent couramment des **applications de messagerie instantanée** comme WhatsApp ou Messenger pour fixer des rendez-vous et échanger avec les usager·e·s, une modalité décrite comme étant appréciée par ces dernier·e·s, ainsi que l'exprime un·e directeur·rice d'association :

« On communique beaucoup par WhatsApp, ça correspond plus [aux habitudes des usager·e·s] que par exemple les courriers. On met en place un contact WhatsApp rapidement quand on débute un suivi. »

À côté de ces moyens d'information et de communication numériques, **les brochures restent le principal support de présentation des prestations**. Si elles sont généralement accessibles sur les sites ou pages web, elles sont également imprimées et largement distribuées. De l'avis de la grande majorité de nos interlocuteur·rice·s, Fribourg pour tous (FpT) joue un rôle essentiel dans le recensement et la mise à disposition des dépliant·s produits par les institutions privées et les services de la Ville. Conformément à sa mission d'orientation vers les prestataires spécialisés, l'équipe de FpT s'efforce de tenir à jour une vaste bibliothèque qui contient l'ensemble des brochures disponibles à l'échelle de la ville et du canton – pour autant qu'elle en ait connaissance et puisse s'en procurer une version imprimée. L'une des membres de l'équipe affirme ainsi que de nombreuses personnes venant se renseigner auprès de FpT sont ensuite « orientées vers d'autres services ou associations, munies d'un *flyer* ».

De nombreuses institutions organisent également, à intervalle régulier, des **actions dans l'espace public**, comme des campagnes d'affichages, mais également des activités de sensibilisation / prévention et divers événements. Citons ici quelques-unes de ces actions.

REPER bénéficie d'une présence active et reconnue dans l'espace public, au travers de divers projets d'utilité publique subventionnés par la Ville. Notamment :

- *Chaises longues*, qui consiste à « mettre à disposition gratuitement des chaises longues et des parasols, dans des parcs publics, durant la période estivale »¹⁶ dans l'optique de promouvoir le vivre-ensemble et sensibiliser à la problématique de l'abandon des déchets sur la voie publique (*littering*), mais aussi pour recruter des jeunes dans le cadre du programme des Mini-Jobs¹⁷ ;
- *Tours en tuk-tuk*, dans les communes de Villars-sur-Glâne et Fribourg, offrant aux citoyen·ne·s (en priorité les seniors) « un service de transport convivial, écologique et gratuit (...), aussi bien pour faire une course que pour une balade »¹⁸, et qui peuvent aussi constituer une opportunité de Mini-Job pour les jeunes.

La Tuile organise chaque année sur la Place Georges-Python, durant les deux semaines précédant Noël, le *Festival de Soupes*, qui permet à chacun·e de manger une soupe servie par des bénévoles. L'événement est sponsorisé par de nombreuses entreprises et institutions fribourgeoises.

¹⁶ Source : <https://www.reper-fr.ch/particuliers/grand-public/projets-dutilite-publique/les-chaises-longues/> (consulté le 12.08.2024)

¹⁷ Le Pôle Mini-Jobs de REPER constitue un instrument important pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes du canton de Fribourg, en leur permettant d'exercer pour le compte d'entreprises ou de collectivités publiques de petits travaux rémunérés CHF 21.-/heure. Subventionné par la Ville, et financé principalement par la LORO, ce pôle concerne actuellement une centaine de jeunes par an, soit environ 6'000 heures/an. Pour en savoir plus : <https://www.reper-fr.ch/professionnels/entreprises/pole-mini-jobs/> (consulté le 12.08.2024)

¹⁸ Source : <https://www.reper-fr.ch/professionnels/communes/projets-reper-dans-les-communes/un-tour-en-tuk-tuk/> (consulté le 12.08.2024)

Pro Junior Fribourg a lancé en 2023 la campagne « Appel d’Air », destinée à sensibiliser les jeunes fribourgeois·e·s de 12 à 25 ans aux problématiques liées à la santé mentale, sur la base de la campagne développée en 2017 par la section Pro Junior de l’Arc jurassien, sur le canton de Neuchâtel¹⁹.

Relevons que certaines organisations rencontrent des difficultés spécifiques liées à leur domaine d’activité. Ainsi l’AFAAP mentionne un manque de compréhension du terme « psychiatrique » et des enjeux liés à la notion de santé mentale, qui peut conduire des personnes à se considérer insuffisamment concernées ou à craindre d’être stigmatisées. L’association participe à de nombreux événements pour mieux faire connaître ses activités (telles que la Journée mondiale de la santé mentale, qui se tient chaque année dans un canton différent, la Mad Pride ou encore les Journées de la schizophrénie). Elle organise aussi diverses conférences et tables rondes, tient un stand en ville et propose une journée portes ouvertes. Enfin, elle propose trois fois par années des « dialogues » réunissant des personnes vivant avec une maladie psychique, des proches et des professionnel·e·s), afin de « permettre aux participants de s’enrichir de l’expérience de l’autre et de tendre vers une compréhension commune »²⁰.

En complément de leurs propres moyens de communication, **les institutions privées comptent également sur le soutien du réseau socio-sanitaire fribourgeois** pour faire connaître leur offre, qu’il s’agisse de l’HFR Fribourg – Hôpital cantonal pour les enjeux de santé, des divers services de la Ville et de l’Etat de Fribourg, des services sociaux régionaux (SSR) ou d’autres associations actives dans leur domaine.

En guise de synthèse, notons que la grande majorité des institutions et services ont mis en avant le **besoin, pour nombre d’usager·e·s, de pouvoir bénéficier d’un vis-à-vis** pour expliquer la demande, trouver écoute et conseil ainsi qu’une aide pour accomplir certaines démarches administratives jugées complexes.

5.3 **Lacunes identifiées et besoins non satisfaits des usager·e·s en Ville de Fribourg**

Au niveau des prestations sociales en tant que telles, le nombre de lacunes identifiées par nos interlocuteur·rice·s dans l’offre en Ville de Fribourg ne semble pas très élevé. **Les besoins non-couverts se situent principalement au niveau de l’organisation et du fonctionnement du système**, comme l’exprime l’une des personnes rencontrées (parmi plusieurs autres qui dressent un constat similaire) : « En termes d’offre, il y a déjà pas mal de choses, mais les conditions sont trop contraignantes (...). De manière générale, il y a trop de critères pour accéder à quelque chose. »

5.3.1 **Difficulté à disposer d’une vue d’ensemble**

Autant les services publics que les structures du secteur privé soulignent l’importance de bien connaître l’ensemble des partenaires et leur offre pour rediriger efficacement chaque personne vers les bonnes organisations en fonction de ses besoins spécifiques. Or, les prestations évoluent, se diversifient, et parfois disparaissent. **L’absence d’un inventaire détaillé des prestations sociales existantes**, qui serait régulièrement actualisé, est une première lacune évoquée à de nombreuses reprises dans les entretiens menés, comme l’illustre la citation suivante :

¹⁹ Site officiel de la campagne « Appel d’air » : <https://appel-dair.ch/> (consulté le 12.08.2024)

²⁰ Source : <https://afaap.ch/sensibilisation/> (consulté le 12.08.2024)

« Il y aurait besoin d'un inventaire de toutes les prestations qui existent en Ville de Fribourg. La demande d'inventaire vient du milieu associatif, les uns ne savent plus ce que développent les autres. Des petites associations naissent, évoluent... C'est difficile d'être à jour. »

Le site web de la Ville de Fribourg présente certes, dans la section « Soutien social », un certain nombre de prestataires et de prestations regroupés par grands domaines d'activité²¹, mais cette liste n'est pas exhaustive et ne couvre de loin pas l'ensemble des prestations identifiées dans le cadre de cette étude. **Un effort supplémentaire apparaît nécessaire pour offrir une vue d'ensemble et assurer son actualisation.** Des rencontres interinstitutionnelles pourraient faciliter cette actualisation des connaissances, mais si elles ont lieu, c'est dans certains secteurs uniquement. Elles sont en outre planifiées de façon *ad hoc*, lorsqu'un besoin spécifique se fait sentir.

Un inventaire exhaustif devrait non seulement présenter l'offre existante, de façon simple et accessible y compris pour les personnes ne maîtrisant pas forcément la lecture en français et en allemand (cf. FALC), mais également préciser les conditions d'accès à chaque prestation. Un tel recueil semble faire défaut pour le moment. Nous y consacrons une recommandation détaillée (cf. Chapitre 6), raison pour laquelle nous ne développons pas davantage ce point ici.

5.3.2 Sens de l'accueil et (in)disponibilité en matière d'écoute

Une autre lacune mentionnée de façon régulière concerne un **espace d'accueil neutre où les personnes en situation de précarité pourraient demander de l'aide de façon simple et rapide**, à savoir un service généraliste et accessible sans conditions préalables. Fribourg pour tous (FpT) correspond à ces caractéristiques, mais ne dispose pas de moyens suffisants à ce jour pour pouvoir pleinement jouer ce rôle. De plus, il est rattaché à l'Etat, dont le logo est affiché sur les vitres et portes de l'espace, ce qui peut potentiellement retenir certaines personnes, particulièrement méfiantes à l'égard de l'administration, à le solliciter.

Une carence constatée par plusieurs de nos interlocuteur·rice·s concerne le manque de disponibilité des agent·e·s des services publics pour les besoins d'écoute, de soutien et d'accompagnement individuel. Les services publics, dont la charge de travail a fortement cru ces dernières années, semblent se concentrer sur les prestations se trouvant au cœur de leurs missions, au risque de mettre parfois au second plan les besoins de type personnels et humains exprimés par leurs usager·e·s. Ceci aboutit à une situation paradoxale, avec des besoins qui augmentent et qui nécessitent des réponses individualisées, d'un côté, et de l'autre une offre composée de mesures standardisées, aux conditions d'accès parfois restrictives, qui ne permet pas de proposer des accompagnements personnalisés. Relevons trois exemples pour illustrer notre propos :

- Selon plusieurs de nos interlocuteur·rice·s, les agent·e·s des services publics n'auraient pas toujours suffisamment de disponibilité pour fournir l'écoute et l'assistance personnelle attendue, permettant par exemple aux usager·e·s de raconter leur histoire, d'obtenir des explications relatives à la teneur d'une démarche administrative ou de l'aide pratique pour trouver un logement, ou encore de se repérer dans le paysage des prestations existantes afin de pouvoir solliciter ce dont ils et elles auraient besoin.

²¹ Source : <https://www.ville-fribourg.ch/soutien-social> (consulté le 12.08.2024)

- Le deuxième exemple concerne l'accompagnement des personnes malades chroniques et/ou approchant la fin de vie. Les hôpitaux et les EMS n'ont souvent pas le temps requis pour assurer cet accompagnement, et font appel à des institutions comme Veiller, accompagner là et maintenant (VALM – WABE pour la partie germanophone du canton). Celles-ci peuvent alors se trouver dans l'incapacité à répondre à toutes les demandes, faute de moyens ou d'effectifs suffisants.
- Un troisième exemple fréquemment cité par les personnes interrogées est la proposition d'un accompagnement physique vers d'autres services, plutôt que la simple transmission de coordonnées. Cela permet de répondre à plusieurs besoins :
 - **Soutien moral** : la présence d'un·e accompagnateur·rice peut aider à ne pas se laisser décourager face aux difficultés administratives ou à un accueil ressenti comme peu chaleureux ;
 - **Facilitation des démarches** : il est souvent difficile pour les personnes fragilisées de demander de l'aide et de s'adresser à un nouveau service. L'accompagnement physique réduit la charge mentale et simplifie les démarches. Oser demander de l'aide est déjà un défi pour certaines personnes. Dès lors, être redirigé·e vers un autre service sans accompagnement peut décourager et aggraver le sentiment de solitude et d'abandon ;
 - **Sentiment de sécurité dans l'espace public** : être accompagné·e peut rassurer les usager·e·s lorsqu'elles ou ils sont amené·e·s à se déplacer pour bénéficier des prestations d'un service (notamment pour les personnes victimes de violence conjugale ou de discriminations, ou en cas de méconnaissance des lieux).

De nombreuses institutions privées affirment ainsi offrir un accueil et un suivi « humain, concret, chaleureux », dont elles soulignent l'importance. « Les situations qui poussent à faire une demande [d'aide] sont souvent émotionnellement chargées », relève ainsi un·e directeur·rice d'association. En règle générale, un accueil chaleureux et bienveillant est indispensable pour obtenir la confiance et la collaboration de la personne reçue (Jacot, 2024).

En lien direct avec cet élément, une autre lacune a trait à l'**accompagnement des publics précaires dans la réalisation des démarches administratives du quotidien**, comme chercher des informations, s'inscrire auprès d'un service pour une consultation, remplir des formulaires, trouver les explications nécessaires pour comprendre ce qui doit être fait, documenter le besoin et la situation personnelle de façon idoine, etc. Comme le rappelle un·e responsable d'association :

« Les personnes les plus précarisées sont toujours les personnes qui ont le plus besoin des prestations de l'Etat. Elles ont beaucoup de documents à remplir, beaucoup de preuves à fournir, c'est à elles qu'incombe le fardeau de la preuve. Et du coup, ce sont souvent elles qui sont les plus démunies par rapport à l'accès aux prestations. »

Ne pas savoir entreprendre les démarches administratives requises peut exclure en effet les usager·e·s de prestations qu'ils et elles seraient en droit d'obtenir, mais dont l'accès est conditionné à l'accomplissement de procédures jugées complexes. L'un·e de nos interlocuteur·rice·s résume cette difficulté en ces termes : « Si tu es en capacité de produire ce que l'on te demande [en matière de documentation], tu accèdes au droit, sinon, c'est non. » Pour favoriser l'accessibilité des prestations à quiconque en aurait besoin, de nombreux prestataires privés proposent un soutien administratif à leurs usager·e·s, bien qu'ils ne disposent pas d'un tel mandat et manquent souvent de ressources pour ce faire.

De manière similaire, un autre manque signalé par nos interlocuteur·rice·s concerne des **conseils juridiques accessibles à tou·te·s**. L'objectif d'un tel service serait de fournir information et conseil, par exemple relatif au droit du travail, au droit du bail ou des assurances sociales, ou d'aider à faire valoir des droits auprès de diverses instances. L'importance d'une offre de cette nature a été démontrée récemment par une étude réalisée par Fuchs et al. (2020) dans le domaine de l'aide sociale en Suisse. Le besoin d'accès à un conseil juridique indépendant est relevé autant du côté des personnes concernées que des professionnel·le·s qui sont parfois confronté·e·s à des questions pointues dans le champ du droit, auxquelles ils et elles ne sont pas en mesure de répondre. La juridicisation²² de la sécurité sociale en serait la principale cause, comme relevé par certaines des institutions interrogées.

5.3.3 Développement des prestations bas seuil

Un besoin de **développement des prestations à bas seuil d'accessibilité** est aussi relevé de façon récurrente, pour permettre notamment de bénéficier d'un accueil de jour avec possibilité de manger à moindre frais, d'être en lien avec d'autres personnes, de trouver conseil et soutien personnels et de pouvoir se reposer. Ce dernier besoin concerne notamment les personnes sans-abri qui travaillent la nuit ou qui sont malades. Elles n'ont actuellement aucun lieu où se retirer en toute sécurité pour se reposer. D'autres publics pourraient également en bénéficier, à l'instar des personnes qui ont récemment perdu leur logement, ou des migrant·e·s originaires d'un pays membre de l'Union européenne (UE) qui viennent à Fribourg dans le cadre de la libre circulation pour y trouver du travail. Un lieu ouvert 24h/24, sans nécessairement être doté d'une présence permanente de professionnel·le·s du social, pourrait combler cette lacune. Ce besoin semble d'autant plus important qu'une pension bon marché en Ville de Fribourg, de type auberge de jeunesse avec des chambres individuelles, n'existe plus depuis un certain temps déjà. Il semble important que le conseil communal de la Ville de Fribourg s'engage à soutenir un tel projet, en collaboration avec le canton.

Toujours en matière de prestations bas seuil, les personnes interrogées s'inquiètent d'une croissance de la proportion de **jeunes (adolescent·e·s et adultes) atteint·e·s de troubles psychiques**, par exemple à la suite de la séparation de leurs parents, d'un échec scolaire ou d'une rupture d'apprentissage. La pandémie de Covid-19 et son cortège de mesures de distanciation ont accentué de fait les troubles psychiques chez les jeunes ; ceux-ci se manifestent, entre autres, par des décompensations psychiques et des idées suicidaires. À la pandémie s'ajoute le changement climatique qui provoque chez certains jeunes des craintes élevées (Marks et al., 2021). Une étude de l'UNICEF (2021), menée en Suisse et au Lichtenstein, révèle que 37% des jeunes interrogé·e·s déclarent connaître des problèmes de santé mentale. Selon l'OFS (2022), le taux d'hospitalisation des filles et jeunes femmes suisses âgées de 10 à 24 ans pour troubles mentaux et du comportement a augmenté de 26% entre 2020 et 2021 à l'échelon fédéral. Plusieurs professionnel·le·s mentionnent à ce sujet un **cumul des problématiques** dont la prise en charge s'avère complexe pour des institutions qui ne sont pas spécialisées dans l'ensemble des difficultés qui se présentent à elles. Nos interlocuteur·rice·s estiment que ce public aurait besoin de prestations de soutien spécifiques. Bien que la

²² La juridicisation fait référence à une « formalisation juridique accrue des relations sociales, une extension du droit comme modèle et référence pratique pour les actions » (Pélisse, 2009, p. 76). Elle se distingue de la judiciarisation, qui désigne quant à elle le recours accru à l'institution judiciaire pour le règlement des conflits.

problématique ne soit pas spécifique à la Ville de Fribourg, nous l’abordons ici parce qu’elle a été largement mentionnée dans les entretiens menés.

Enfin, les responsables rencontrés plaident en faveur d’un **renforcement des structures d’accueil à destination des personnes en situation d’addiction**. En matière de réduction des risques dans le domaine des toxicomanies, les espaces de consommation sécurisés (ECS) se sont imposés depuis une vingtaine d’années en Suisse romande comme un instrument majeur. Il faut saluer à cet égard l’ouverture d’un ECS à Fribourg, dans les nouveaux locaux de la Fondation du Tremplin, dès le mois d’août 2024, qui bénéficie du soutien de la Ville. Il apparaît crucial de maintenir ce soutien dans la durée, et d’organiser une évaluation de ce nouveau dispositif afin de procéder à d’éventuels ajustements pour garantir son bon fonctionnement, comme cela a été fait pour les ECS de Genève (Benninghoff et al., 2003) et de Lausanne (Samitca et al., 2020). Ce type de service s’avère particulièrement important dans le contexte actuel, caractérisé par une hausse importante de la consommation de crack²³, qui provoque depuis 2023 de vives inquiétudes²⁴.

5.3.4 Lutte contre l’exclusion numérique

Une autre lacune importante, thématifiée dans de nombreux entretiens, concerne la « barrière du numérique », à savoir la **complexité introduite par la dématérialisation de l’accès à de nombreuses prestations** et l’impression que celle-ci est largement sous-estimée par les pouvoirs publics. Cette dématérialisation constitue de fait un nouvel obstacle pour les personnes les moins équipées et les moins autonomes en matière d’usage des technologies numériques. Un·e responsable d’institution résume bien les difficultés inhérentes à l’administration numérique :

« On a beaucoup plus de demandes d’aide en lien avec la cyberadministration. (...) On est passé d’une société où on pouvait aller au guichet, où on rencontrait une personne physique, avec un papier, un document, puis on demandait conseil : “J’ai reçu ceci, cela, qu’est-ce que je dois faire ?”. Alors la personne en face disait soit “Ce n’est pas le bon guichet, il faut aller ailleurs”, soit “Donnez-moi une pièce d’identité, etc.”, soit “Revenez demain”, mais au moins il y avait une réponse. (...) Maintenant il faut avoir un ordinateur, c’est déjà un premier écueil. Après il faut avoir une connexion internet, et qui fonctionne, deuxième écueil. (...) Il faut savoir allumer l’ordinateur, il faut savoir activer Internet, trouver le bon portail, etc. (...) Le fait qu’on soit en train de passer à ce système-là a créé énormément de difficultés. »

Les personnes les plus précarisées souffrent fréquemment d’isolement, renforcé par l’absence de contact humain qui accentue leur solitude et leur désarroi. Sans l’aide d’un tiers, il leur est parfois impossible de faire valoir leurs droits. De surcroît, les procédures en ligne sont souvent complexes, et n’aboutissent que si chaque étape a été correctement effectuée. Cette complexité est soulignée à maintes reprises dans nos entretiens, et plusieurs interlocuteur·rice·s évoquent le travail d’accompagnement supplémentaire qui en découle pour les prestataires confronté·e·s aux demandes d’aide des usager·e·s. Un·e directeur·rice d’association rappelle que le manque de compétences numériques de base concerne « une frange de la population qui est quand même importante ».

²³ Voir notamment *Le Temps*, « La consommation de crack et de cocaïne augmente nettement en Suisse » ([16.06.2024](#)).

²⁴ Voir notamment *RTS*, « La crise du crack fait craindre le retour des scènes ouvertes de la drogue » ([11.10.2023](#)) et *La Liberté*, « Comme à Genève, la consommation de crack va-t-elle exploser à Fribourg ? » ([20.10.2023](#)).

Ce type de constat fait directement écho aux travaux consacrés au **risque d'exclusion provoqué par la dématérialisation administrative** (cf. 3.2), lesquels parviennent à la conclusion que « le mouvement récent d'accélération de la numérisation de la relation administrative risque (...) de produire des effets inverses à la simplification qu'il prétend conduire » (Mazet, 2017, p. 41), dès lors que « les institutions n'estiment pas les besoins de leurs usagers en réponse à la contrainte technologique qu'elles leur imposent » (ibid., p. 45).

À ce niveau, **une simplification des informations accessibles en ligne apparaît comme un prérequis pour faciliter la compréhension de tous les publics et éviter une aggravation du non-recours**. Certaines institutions subventionnées y participent directement, à l'instar de Lire et Ecrire qui a contribué à la rédaction du site web du SASV en langage facile à lire et à comprendre (FALC), sur mandat de ce service. La directrice de la section fribourgeoise de Lire et Ecrire explique à ce sujet :

« On a aussi une collaboration avec le SASV pour le travail de simplification, l'utilisation du langage simplifié pour rendre l'information accessible à toutes et tous. C'est vraiment une reconnaissance de pouvoir travailler avec la Ville. On y accorde une grande valeur. »

Nous avons pu identifier deux types de réponses aux contraintes imposées par la dématérialisation administrative, de la part des institutions subventionnées :

- La première réponse consiste en une **aide aux démarches numériques** proposée aux usager·e·s qui en expriment le besoin. Plusieurs institutions offrent bénévolement une assistance administrative numérique, sans pour autant avoir de mandat ni parfois de ressources adéquates pour le faire. Dans tous les cas, les initiatives développées depuis peu par diverses institutions et associations – parmi lesquelles on peut mentionner aussi la mesure d'insertion (MIS) « Votre administration en ligne » créée en 2023 par l'OSEO Fribourg²⁵ – reposent trop souvent sur la seule volonté du secteur privé.
- La seconde réponse se traduit par l'**organisation de cours d'informatique / d'acquisition de compétences numériques de base**, ou encore de sensibilisation aux risques liés à l'utilisation d'Internet. Ces cours sont souvent gratuits, ou peu coûteux, et des appareils connectés (ordinateurs, tablettes ou *smartphones*) sont mis à disposition des participant·e·s dans la mesure du possible. À titre d'exemple :
 - Lire et Ecrire propose, depuis trois ans, des cours sur l'utilisation des outils numériques, au prix de 60.- / mois, qui ont atteint leur capacité maximale avec 8 participant·e·s chacun. Un premier cours pour débutant·e·s permet d'acquérir les bases de l'informatique. Le deuxième, dit « avancé », lancé en 2022, s'adresse à « des personnes qui ont déjà certaines notions de base, mais qui restent quand même très lacunaires », comme l'explique sa directrice. L'association organise également des espaces d'apprentissage deux fois par semaine (le mercredi de 16h30 à 19h dans ses locaux, et le jeudi de 16h30 à 18h30 au Café Le Tunnel), ouverts à tou·te·s, sans rendez-vous, pour se renseigner sur l'utilisation des outils informatiques.
 - espacefemmes met à disposition des ordinateurs en accès libre avec possibilité de scanner, copier ou imprimer des documents, ainsi qu'un espace d'apprentissage numérique accompagné dans lequel chacune peut venir poser ses questions et recevoir de l'aide²⁶.

²⁵ Source : <https://oseo-fr.ch/votreadministrationsenligne/> (consulté le 12.08.2024)

²⁶ Source : <https://espacefemmes.org/organisation/themes-activites/> (consulté le 12.08.2024)

De plus, toutes les institutions offrant des services liés à l'usage du numérique considèrent qu'il faudrait pouvoir **prêter du matériel informatique aux usager·e·s**, et déplorent un manque de soutien des pouvoirs publics en la matière. Comme le formule un·e responsable d'association :

« On aurait besoin de se doter de machines, d'ordinateurs, de tablettes à prêter à nos apprenants pour qu'ils puissent les utiliser à la maison. Venir une fois par semaine [suivre un cours], le résultat n'est pas le même. En tant qu'institution de formation on devrait pouvoir avoir le matériel nécessaire. Alors on l'a, mais vous savez ce que ça signifie, les changements de licences, mises à jour, problèmes techniques. C'est quelque chose qu'on n'arrive pas à suivre. L'Etat, les grandes structures ont des informaticiens à disposition, nous on ne bénéficie pas de ce service-là, donc c'est énormément de choses sur nos épaules pour que ça marche, pour que ça fonctionne. (...) On remplit beaucoup d'objectifs. On fait un accompagnement social énorme. On ne répond par contre pas au besoin de prêt de matériel. »

Le fait que **la fourniture de matériel informatique connecté et de conseils repose largement sur la bonne volonté du milieu associatif** interroge en effet le rôle et l'engagement des pouvoirs publics. À titre de comparaison, des recherches menées en France au cours des dernières années, à l'image de celle conduite par Aouici & Peyrache auprès de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et de ses usager·e·s, relèvent que, pour les professionnel·le·s du secteur associatif, « la nécessité de recourir à un tiers pour accéder à un droit à cause de la dématérialisation témoigne (...) d'un désengagement, voire d'une forme d'abandon par les services publics des populations fragiles, remettant alors en cause la notion même de "service public" » (Aouici & Peyrache, 2021, p. 198). Une des associations fribourgeoises rencontrées mentionne d'ailleurs spontanément qu'en matière de soutien aux démarches administratives en ligne, « aucune institution n'a de mandat de la Ville de Fribourg » et considère que « les institutions privées pallient le manque de l'État en marge de leurs mandats respectifs ».

5.3.5 Une nécessaire amélioration du fonctionnement du système socio-sanitaire

Au-delà de ces lacunes, **les besoins les plus prégnants se situent au niveau de l'organisation et du fonctionnement du système socio-sanitaire**. Nos interlocuteur·rice·s évoquent fréquemment à ce sujet une « absence de politique globale ». Les éléments relevés ci-dessus nous conduisent à souligner la **nécessité d'une meilleure coordination entre les prestataires**, afin de rendre l'offre plus efficace. La situation actuelle, qui voit une multitude d'acteur·rice·s, en particulier du milieu associatif, offrir une pluralité de petits soutiens *ad hoc*, notamment dans l'aide à l'accomplissement des démarches administratives (en particulier en ligne), ne saurait être considérée comme durable. Elle repose en effet trop largement sur les épaules des responsables des institutions concernées et sur l'engagement des équipes, parfois au-delà de leur temps de travail. De plus, elle entraîne une importante perte de ressources en raison d'une coordination insuffisante.

Plus généralement, les prestations sociales offertes par les services publics ainsi que les acteur·rice·s du secteur privé devraient être davantage harmonisées et coordonnées. Ce travail permettrait notamment d'identifier les doublons et autres redondances, mais également d'accroître la lisibilité et l'accessibilité de l'offre disponible pour les usager·e·s. Nos interlocuteur·rice·s expriment à ce sujet un sentiment de manque d'efficacité lié à une coordination insuffisante entre les professionnel·le·s des services publics et celles et ceux qui œuvrent aux sein des institutions subventionnées. Ils et elles déplorent globalement un **fonctionnement en silo qui se traduit par une circulation limitée et imparfaite des informations entre les prestataires**, ce qui génère souvent une confusion / désorientation pour les usager·e·s. Cet élément ressort très fréquemment des entretiens, comme en attestent les quelques extraits suivants :

« La pandémie a cristallisé des problématiques, elle a engendré une complexification et une spécialisation des services qui tendent à se refermer, en se centrant sur des questionnements très spécifiques. »

« Le travail en silo est prépondérant, chacun s'occupe d'un aspect spécifique du problème. »

« La vision globale se perd, même au niveau des professionnel·le·s. »

« Il existe plein de prestations qui ne sont pas connues de ceux à qui elles s'adressent. »

Au bout du compte, l'**impression de « pallier un manque de l'Etat »** est souvent relevée dans les entretiens menés – l'expression apparaît dans plusieurs d'entre eux – pour souligner le travail fourni par les organisations privées en matière de conseils et d'assistance en Ville de Fribourg. Cela concerne autant la diffusion de l'information sur les prestations disponibles et leurs critères d'accessibilité, que l'orientation et l'accompagnement des usager·e·s vers d'autres institutions et services. Ce phénomène des structures privées qui se substituent (en partie du moins) dans certains cas aux pouvoirs publics, bien qu'il dépasse le périmètre d'action de la Ville, est doublement problématique puisqu'il entraîne ce que l'on pourrait qualifier de « retour de boomerang » : la surcharge des organisations privées se répercute en retour sur certains services publics, à l'image du Service des curatelles qui constate une forte augmentation des demandes concernant de jeunes adultes concerné·e·s par un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou souffrant de schizophrénie, et estime que l'augmentation de ce public, peu connu par le service auparavant, est probablement liée à « la surcharge de travail des foyers et autres institutions [qui] se reporte sur le service ». À l'inverse, la surcharge des services publics peut avoir pour conséquence que les informations sont transmises très rapidement, parfois sans explications suffisantes, que les usager·e·s ne comprennent pas ce qu'ils et elles doivent faire et se retrouvent bloqué·e·s dans leurs démarches.

6. Recommandations

Sur la base de la documentation collectée et des propos recueillis lors des entretiens, et au terme de leur analyse, ce sixième chapitre présente des recommandations ciblées en vue d'une amélioration du dispositif à l'échelle de la Ville de Fribourg. Nous formulons **cinq recommandations**, que nous considérons comme les plus importantes au regard des informations dont nous disposons (6.1). Nous proposons ensuite une rapide mise en perspective avec des recommandations formulées en France et une initiative développée à Genève (6.2).

6.1 Recommandations adressées à la Ville de Fribourg

6.1.1 Assurer un service d'accueil généraliste pour améliorer l'accès aux prestations sociales et l'accompagnement dans les démarches administratives

Un besoin relevé de manière récurrente dans les entretiens réalisés concerne la **mise sur pied d'un service généraliste, simple et rapide d'accès**. Telle une porte d'entrée vers l'offre de prestations sociales, ce service offrirait, gratuitement et de manière confidentielle, écoute, information, conseil et orientation dans le système socio-sanitaire ainsi que soutien dans les démarches administratives. Un service de ce type existe dans une certaine mesure depuis la création de Fribourg pour tous (FpT) en 2011, grâce à un financement

cantonal. Or, depuis son ouverture, le nombre de sollicitations n'a cessé de croître et de nouvelles prestations se sont révélées nécessaires pour répondre à la demande. Celles-ci découlent, entre autres, de deux processus distincts mais enchevêtrés : le développement de la cyberadministration et la bureaucratisation des services publics.

D'une part, le processus de dématérialisation administrative entraîne de grandes difficultés d'accès à l'information et aux droits pour une part non négligeable de la population (cf. 3.2). Les personnes en situation de précarité, qui ont le plus besoin des services publics, ne comprennent pas toujours les processus administratifs à suivre, à plus forte raison en ligne, ce qui peut les empêcher de faire valoir leurs droits. Dans ce contexte, **les exigences administratives en vue d'obtenir des prestations sociales nécessitent un accompagnement de qualité pour lutter contre le risque de non-recours**. Cet accompagnement concerne autant les explications sur le contenu des documents nécessaires à l'obtention d'une prestation – dont la complexité constitue un frein majeur à la demande (Carlström, 2022 ; Warin, 2017) –, que l'aide à l'accomplissement des démarches dématérialisées.

D'autre part, le processus de sectorisation est aussi apparu nettement au fil de notre enquête. Face à la complexification des problèmes sociaux, soulignée par de nombreux prestataires interrogés, les services publics comme les institutions du milieu associatif tendent à se spécialiser, en se centrant sur des aspects spécifiques d'une problématique sociale. Or **le séquençage de l'offre constitue un obstacle à l'obtention de prestations sociales** pour les individus ne maîtrisant pas bien le système (Lucas et al., 2019). Le sentiment d'être renvoyé d'un service à l'autre, de devoir raconter son histoire personnelle à plusieurs reprises peut amener certaines personnes à abandonner leur démarche en vue d'obtenir de l'aide. Par ailleurs, le manque de temps dont disposent souvent les professionnel·le·s des services publics, relevé par nos interlocuteur·rice·s, tend à pousser les acteur·rice·s de première ligne à se focaliser sur les aspects administratifs, au détriment d'un accompagnement social personnalisé. Disposer d'un vis-à-vis humain pour poser des questions, se sentir écouté·e et conseillé·e semble pourtant correspondre à un très grand besoin, et des mesures doivent être prises dans ce sens.

Une initiative récente du canton du Jura peut constituer une source d'inspiration en la matière. Il s'agit de la campagne « JU-lien », qui s'est déroulée de début mai à mi-juin 2024 avec l'objectif de lutter contre le non-recours au moyen d'une permanence sociale. Dans un contexte où 15% de la population cantonale se trouve en situation de pauvreté, dont seule la moitié bénéficierait de prestations²⁷, la campagne invitait toute personne résidant dans le Jura et se trouvant en difficulté financière à envoyer un message – au moyen d'un SMS gratuit ou d'un court formulaire hébergé sur la « plateforme d'information sociale » <https://www.ju-lien.org/> – pour être appelée dans les trois jours par un·e assistant·e social·e afin d'obtenir des renseignements et être accompagné·e dans les démarches administratives. La campagne fera l'objet d'une évaluation, dont il sera particulièrement intéressant de consulter les résultats dès qu'ils seront disponibles.

Ces constats invitent à prendre des mesures pour **offrir une meilleure lisibilité du dispositif d'aide, public et privé, et une simplification des processus administratifs** pour les destinataires des prestations sociales. Le dispositif est de plus en plus complexe, composé d'un éventail large et varié de prestations. À la multiplicité des acteur·rice·s et de leur offre s'ajoute le principe de subsidiarité, qui fixe l'ordre dans lequel les prestations doivent être demandées. La complexité du système socio-sanitaire se révèle difficile à maîtriser,

²⁷ Source : RTS, 29 avril 2024. <https://www.rts.ch/play/tv/12h45/video/12h45?urn=urn:rts:video:14871124> (consulté le 12.08.2024)

d'abord pour les personnes en situation de précarité²⁸, mais également pour les professionnel·le·s œuvrant dans les services publics et les institutions sociales.

Notons que la Ville de Fribourg soutient depuis 2023 la jeune association Solid-Admin (<https://solid-admin.ch/>), fondée en 2022, qui offre gratuitement et de manière bénévole un soutien et un accompagnement dans la compréhension et la réalisation de diverses démarches administratives, et a mis un local à sa disposition en 2024. Cet appui est important, mais la Ville pourrait déployer des moyens plus déterminants en matière d'accompagnement administratif, en particulier sur le volet numérique, en vertu de son statut de ville-centre. Un postulat déposé par S. Jordan et M. Jordan (le 29 février 2024) va précisément dans ce sens, en demandant au Conseil communal d'étudier la possibilité de mettre en place une permanence administrative *ad hoc* pour répondre à la « fracture numérique » et contribuer à réduire ses coûts sociaux et économiques.

Notre première recommandation, fondée sur ces constats, peut se résumer ainsi :

Créer un service généraliste, simple et rapide d'accès, pour fournir écoute, information et orientation dans le système socio-sanitaire ainsi qu'un accompagnement dans les démarches administratives, en particulier dématérialisées. Les efforts en faveur d'une plus grande autonomie administrative et numérique des usager·e·s constituent un levier important de lutte contre le non-recours, respectivement contre la pauvreté dissimulée.

Ce service doit être doté de suffisamment de ressources pour jouer un rôle pivot, entre les usager·e·s, les professionnel·le·s et les services publics, respectivement les institutions sociales. Un tel service devrait être développé en priorité sur le territoire communal de la Ville de Fribourg, en sa qualité de chef-lieu cantonal. La Ville pourrait soit offrir cette prestation à travers l'un de ses services, soit confier un mandat à une structure privée. L'avantage de cette deuxième option serait de la rendre plus facilement accessible aux personnes méfiantes envers les services publics représentant l'Etat. Ce service pourrait travailler main dans la main avec Fribourg pour tous (FpT) afin d'assurer le soutien requis au niveau des prestations situées dans le chef-lieu cantonal.

La mise sur pied de ce service devrait être réalisable à court terme. À plus long terme, il serait judicieux que son périmètre d'action soit élargi aux parties Nord et Sud du territoire, via des antennes ou des équipes mobiles, pour devenir accessible à l'ensemble des habitant·e·s du canton, en collaboration étroite avec ce dernier.

6.1.2 Mettre sur pied des permanences sociales à bas seuil d'accessibilité

En lien avec cette approche généraliste, il serait opportun de mettre sur pied des permanences sociales à bas seuil d'accessibilité. Celles-ci devraient être **itinérantes ou implantées dans les quartiers, gratuites, confidentielles et anonymes**, afin d'orienter efficacement les usager·e·s dans le système socio-sanitaire. Un appui de proximité peut freiner en effet la péjoration de situations difficiles marquées par la précarité sociale et la marginalisation. Le **développement d'une culture de « l'aller vers » les publics précarisés**,

²⁸ Le *Concept institutionnel* de Fribourg pour tous soulignait déjà en 2018 « la complexité des assurances sociales et du système en général », en raison de laquelle de nombreuses personnes « cherchent des réponses par manque de connaissance et de savoir-faire » (p. 5). Source : https://www.fr.ch/sites/default/files/2022-01/concept-institutionnel-fpt_0.pdf (consulté le 12.08.2024)

là où ils se trouvent, contribuerait à consolider le lien entre usager·e·s et services publics, restaurer ou renforcer la confiance des premier·e·s envers les seconds, et améliorer *in fine* la lutte contre le non-recours²⁹.

Caritas Fribourg a mis sur pied un projet pilote qui pourrait servir d'exemple à ce sujet. Il s'agit des consultations de liaison, qui ont pour but d'informer les personnes précarisées sur leurs droits aux prestations sociales et de les accompagner dans les démarches nécessaires en vue d'obtenir de l'aide auprès des institutions sociales existantes³⁰. Subventionné par le Fonds de l'action sociale pour une durée déterminée, soit jusqu'à fin mars 2025, ce projet est implanté dans les chefs-lieux des sept districts du canton en collaboration avec les autorités communales et les associations locales. Son approche favorisant la proximité avec les publics fragiles mériterait d'être pérennisée pour renforcer la lutte contre le non-recours aux prestations sociales.

Un deuxième exemple de terrain similaire aux consultations de liaison existe dans un canton voisin. Le programme *Vaud pour vous* comprend en effet 11 projets distincts, dont plusieurs mettent en œuvre l'approche de l'aller vers les publics vulnérables dans les espaces publics qu'ils fréquentent³¹. Mentionnons trois réalisations pour illustrer notre propos :

- Le projet **Vers vous** orchestré par Caritas Vaud comprend des permanences sociales sans rendez-vous de quelques heures par semaine dans des endroits fréquentés par les publics en situation de précarité, tel que le Point d'Eau, le Point d'Appui à la paroisse St-Jacques à Lausanne et l'Épicerie Caritas à Renens. Ensuite, des rendez-vous de suivi sont proposés dans les locaux de Caritas, ainsi qu'un accompagnement dans les démarches pour accéder aux prestations sociales selon les besoins.
- Le projet **Espace d'accueil, d'information, de conseil et d'appui** mis en place par l'Association régionale d'action sociale (ARAS) Riviera, le CSP Vaud et Caritas Vaud vise, par des permanences sociales à Vevey, à faciliter l'accès à l'information et aux conseils en matière de prestations sociales. Ce service est gratuit, sans rendez-vous, fourni pendant quatre demi-journées par semaine par des assistantes et assistants sociaux qui renseignent sur et accompagnent vers les aides utiles.
- Le troisième exemple émane du service social de Lausanne : des **permanences sociales hebdomadaires anonymes et confidentielles** sont organisées dans les centres socioculturels de trois quartiers de la Ville de Lausanne, à raison de deux heures par semaine. Un appui social personnalisé sous forme d'information, de conseil, d'orientation sociale et d'aide aux démarches administratives est dispensé par des assistantes et assistants sociaux aux personnes qui se rendent aux permanences.

Une approche proactive de cette nature permettrait de repérer les personnes isolées ou en difficulté, en s'approchant d'elles dans les espaces qu'elles fréquentent, afin de proposer l'aide dont elles n'ont peut-être

²⁹ L'Observatoire des précarités de la Haute école de travail social et de la santé Lausanne a formulé une recommandation similaire lors de son atelier « Non-recours et accessibilité des prestations sociales » du 19 janvier 2023 (HETSL, 2023).

³⁰ Un bref article paru fin janvier 2024 sur la page web de la RTS donne plus d'informations à ce sujet :

<https://www.rts.ch/info/regions/fribourg/14656563-projet-pilote-pour-lutter-contre-la-precarite-a-fribourg.html> (consulté le 12.08.2024)

³¹ Pour en savoir plus sur le programme *Vaud pour vous* : <https://www.vd.ch/aides-financieres-et-soutien-social/informations-et-accompagnement-personnel/programme-vaud-pour-vous> (consulté le 12.08.2024)

pas connaissance et de les accompagner dans les démarches nécessaires pour y accéder. Cette approche permettrait également de lever les barrières liées à une mobilité réduite.

La seconde recommandation s'énonce donc comme suit :

Développer des permanences sociales itinérantes ou implantées dans les quartiers pour fournir un appui de proximité aux personnes dans le besoin. Cet appui comprendrait les mêmes prestations que celles dispensées par le service généraliste décrit au point 6.1.1. Il pourrait dès lors être pris en charge par ce dernier afin de favoriser les synergies. Ce service devrait être gratuit, confidentiel et à bas seuil d'accessibilité. Deux moments par semaine dans chaque espace prévu pourraient suffire, idéalement à des horaires différents (en journée et en soirée). Cette recommandation peut être réalisée à court terme, c'est-à-dire en 12 à 18 mois.

L'initiative de lancement reviendrait à la Ville de Fribourg, mais à terme, le projet pourrait être étendu à l'ensemble du canton. Il représenterait en quelque sorte une prolongation des consultations de liaison mises en place par Caritas Fribourg.

6.1.3 Centraliser sur une plateforme numérique les informations relatives aux prestations sociales existantes

Un troisième élément important qui ressort de la grande majorité des entretiens concerne la **nécessité d'une meilleure visibilité de l'offre et d'une centralisation des informations au sujet des diverses prestations sociales** disponibles sur le territoire communal de la Ville de Fribourg. La palette est large et variée, mais toutes les composantes ne sont pas forcément connues. L'offre évolue rapidement, avec la mise sur pied de nouvelles prestations par des services rattachés au dispositif public, mais plus encore par le tissu associatif. Suivre l'évolution et réunir des informations parfois parcellaires et disparates au sujet des diverses prestations relève de la gageure pour les professionnel-le-s autant que pour les usager-e-s.

Les professionnel-le-s de services publics et d'institutions sociales sont en effet nombreux-ses à solliciter Fribourg pour tous afin d'obtenir des informations sur des prestations. À titre comparatif, une récente étude consacrée aux attentes des familles en situation de précarité dans le canton de Genève a identifié la difficulté de « la gestion de la multiplicité des informations disponibles » (Lucas et al., 2019, p. 64), considérant que la première cause du non-recours « n'est pas le manque d'information, mais sa quantité et sa dispersion qui, dans de nombreux cas, génèrent de la confusion et inhibent la poursuite de la recherche d'aide » (*ibid.*).

De l'avis de plusieurs de nos interlocuteur-ric-e-s, le meilleur moyen de procéder à une visibilisation permettant de favoriser l'accès aux informations pratiques serait de **créer une plateforme numérique offrant une vue d'ensemble des prestations existantes, des prestataires qui les délivrent et des modalités d'accès**. Un tel outil serait utile aussi bien aux professionnel-le-s qu'aux usager-e-s, en facilitant à la fois l'identification des prestations correspondant aux besoins exprimés ou identifiés, et l'orientation des usager-e-s vers les prestataires concernés.

Enfin, le format numérique offrirait l'avantage de pouvoir facilement tenir à jour la base de données, et de permettre de « **trier** » l'offre en fonction d'un certain nombre de critères, sous la forme de filtres : besoins, type de prestations recherchées, situation socio-économique, âge, etc.

Des plateformes similaires existent notamment dans les cantons de Genève et Vaud, à l'intention des nouveaux arrivants et arrivantes, et pourraient servir de sources d'inspiration. En voici une rapide description :

- Le site web **Bonjour Genève**, co-réalisé et alimenté par l'Hospice général, propose « toutes les informations utiles sur la vie à Genève et sur les principales thématiques en lien avec [la] vie quotidienne » dans le canton³². Il présente l'intérêt de pouvoir être navigué au moyen de deux « entrées » complémentaires :
 - Par thème (apprentissage du français ; culture suisse ; enfance et éducation ; hébergement ; loisirs et activités ; permis et droits ; santé ; shopping ; travail), chaque thème étant associé à un pictogramme et contenant une liste de questions donnant accès à une liste de prestataires ;
 - Au moyen d'une carte interactive³³, sur laquelle chaque prestataire est accessible et représenté par un pictogramme correspondant à la thématique à laquelle il est rattaché.

Développé en priorité à l'intention des personnes allophones, *Bonjour Genève* propose également une page de traductions en une dizaine de langues sur trois sujets : les couleurs, les vêtements et le vocabulaire requis pour les conversations de base.

- Le site web **Vaud Bienvenue**, géré par le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), propose des services similaires³⁴. S'il ne dispose pas à ce jour d'une carte interactive, il présente également une riche palette d'informations pratiques regroupées selon les thèmes suivants : logement ; santé ; assurances ; vie pratique ; école et formation ; loisirs et vie sociale ; état civil ; contacts utiles. Il possède également une page de Foire aux questions (FAQ) qui présente le canton de Vaud, dresse une liste des contacts utiles lors de l'arrivée sur le territoire, et fournit de nombreux conseils regroupés selon les thèmes évoqués ci-dessus.

Bien que ces deux sites web s'adressent avant tout à la population d'origine étrangère (auprès de laquelle ils rencontrent à notre connaissance un succès important), ils disposent d'une structure qui va dans le sens de ce que nous préconisons de développer à l'échelle de la ville ou, idéalement, du canton de Fribourg pour faciliter l'accès à l'information. Ils ont en commun de recenser de nombreuses associations et autres catégories d'institutions qui fournissent des prestations sociales au sens que nous conférons à ce terme dans le présent rapport.

Ajoutons que, pour remplir pleinement son rôle, **une telle plateforme numérique doit être intuitive et facile à utiliser (*user-friendly*), avec un contenu accessible à chacun·e, au moyen de l'usage d'un langage facilité, voire du langage FALC, et actualisée régulièrement (au minimum une fois par an)**. La prise en main de cette plateforme par les usager·e·s serait garantie par un travail de familiarisation assumé par des professionnel·le·s du travail social. Sa gestion pourrait être confiée à un service généraliste, ouvert à tous et toutes, sans restriction au niveau des critères d'accès, tel qu'évoqué plus haut (cf. 6.1.1).

Cette troisième recommandation peut se résumer comme suit :

³² Source : <https://bonjourgeneve.ch/a-propos/> (consulté le 12.08.2024)

³³ Source : <https://bonjourgeneve.ch/carte/> (consulté le 12.08.2024)

³⁴ Source : <https://www.vaud-bienvenue.ch/> (consulté le 12.08.2024)

Elaborer une vue d'ensemble du système et des prestations au moyen d'une plateforme numérique intuitive à l'utilisation, fournir une aide à sa prise en main par les usager·e·s qui le souhaitent, et actualiser régulièrement son contenu. Cette recommandation peut être réalisée à court terme, c'est-à-dire en 12 à 18 mois. L'actualisation des informations nécessiterait pour sa part un travail continu.

La Ville devrait initier ce projet, en sa qualité de chef-lieu cantonal où se concentre la majorité de l'offre de prestations sociales hors LASoc. À terme, le développement, la gestion et l'actualisation d'une plateforme numérique gagneraient à être intégrés à une **plateforme bilingue** couvrant l'ensemble des prestations offertes au niveau du canton et dans les deux langues officielles.

6.1.4 Constituer un groupe de pilotage des institutions sociales en Ville de Fribourg

En relation directe avec l'enjeu de centralisation, de visibilisation et d'actualisation des informations sur une plateforme numérique, il nous semble important de **mettre sur pied un groupe de pilotage des institutions sociales actives sur le territoire de la Ville de Fribourg**. Un tel groupe aurait pour mission de s'assurer que l'offre proposée à l'échelle du territoire communal réponde bien aux besoins de la population, et de veiller à sa coordination, afin d'éviter notamment que des prestations soient délivrées à double, à plus forte raison lorsqu'elles ne relèvent pas du mandat initial d'un prestataire et sont offertes à bien plaisir, par souci d'un accompagnement efficace des personnes qui les sollicitent. La création de ce groupe de pilotage répondrait à une demande exprimée par plusieurs institutions subventionnées, mais également par des services publics. Il devrait être organisé et son fonctionnement assuré par les pouvoirs publics – éventuellement sur le plan cantonal – en veillant à reconnaître la charge de travail supplémentaire qui sera nécessairement engendrée. Sa composition devrait inclure de façon paritaire des représentant·e·s du secteur privé et du secteur public, ainsi que des personnes concernées.

Le rôle de ce groupe de pilotage consisterait notamment à **réfléchir aux moyens et ressources nécessaires pour assurer une meilleure coordination** entre acteur·rice·s du même secteur d'activité ou de secteurs d'activité similaires, **ainsi qu'une collaboration plus efficiente entre les organisations privées et les services de la Ville**. Actuellement, l'impression qui ressort de l'étude est que chaque institution ou service développe ses prestations sans forcément se concerter avec ses partenaires. En conséquence, les usager·e·s circulent sans indication claire et passent d'un service ou d'une institution à une autre, souvent contraints à répéter leur demande ou à raconter leur situation plusieurs fois, ce qui est mal vécu et provoque un stress qui s'ajoute à une perte de temps et d'efficacité. Nombre d'usager·e·s mentionnent, auprès des prestataires interrogés, des informations variables et parfois contradictoires entre les divers services et organisations, et soulignent un manque de cohérence qui suscite confusion et découragement.

La constitution d'un groupe de pilotage s'avérerait judicieuse pour **fédérer les divers acteur·rice·s du système socio-sanitaire fribourgeois**, puis développer et harmoniser des bonnes pratiques (*best practices*) en matière de communication et de coordination de l'ensemble des parties prenantes. Ses activités seraient directement utiles au service généraliste (cf. 6.1.1), en matière de centralisation et de mise à disposition des informations auprès des personnes concernées comme des professionnel·le·s qui les accompagnent au quotidien.

La mise sur pied d'un service généraliste (cf. 6.1.1) et de permanences sociales de proximité (cf. 6.1.2), tout comme la création d'une plateforme numérique centralisant l'ensemble de l'offre disponible (cf. 6.1.3),

participeraient directement à une meilleure collaboration entre les organisations privées et les services de la Ville, et favoriseraient la démarche globale de rapprochement entre prestataires et usager·e·s.

Cette quatrième recommandation peut se résumer ainsi :

Organiser un groupe de pilotage des institutions sociales actives sur le territoire de la Ville de Fribourg, afin d'assurer une meilleure coordination entre acteur·rice·s du même secteur d'activité ou de secteurs d'activité similaires, et une collaboration plus efficiente entre les organisations privées et les services de la Ville.

La mise sur pied de ce groupe incombe à la Ville et pourrait se réaliser à court terme, pour peu que l'ensemble des institutions subventionnées soient conviées à collaborer à son élaboration.

6.1.5 Pérenniser le financement des institutions subventionnées par la Ville de Fribourg

Un autre élément problématique soulevé dans de nombreux entretiens porte sur le **financement précaire des institutions subventionnées, qui ne leur permet pas de se projeter sur le long terme**, de concevoir et de mettre sur pied de nouvelles mesures avec la garantie de parvenir à les maintenir en fonction des besoins constatés sur le terrain. Les prestataires rencontrés ont souvent évoqué leur souhait d'obtenir un mandat de prestation de 3 à 5 ans de la part de la Ville, qui serait propice à la fois au maintien des activités existantes et au développement de nouvelles activités. Cette « fragilité » du financement apparaît problématique notamment pour pérenniser des postes de travail et stabiliser les professionnel·le·s qui les occupent, mais aussi pour assurer aux publics précaires la continuité de l'accompagnement dont ils ont besoin. Avec des ressources limitées pour les activités telles que la communication, la promotion de leurs actions et la prévention, certaines associations peinent parfois à répondre aux besoins de leurs publics cibles. Elles se voient souvent contraintes de prioriser la délivrance immédiate de services au détriment d'autres activités et initiatives. Un·e responsable de structure évoque à ce sujet un « bricolage avec les financements » en raison duquel « d'une manière ou d'une autre il y a certains besoins qui nous échappent ».

D'une part, nous observons pour plusieurs institutions une forme de **dépendance – plus ou moins forte – à des financements privés** qui fait peser un risque élevé sur leur capacité à maintenir dans le temps des prestations devenues essentielles. La quasi-totalité des prestataires concernés par cette étude compte de manière centrale sur les dons de la Loterie Romande (LORO) dans l'exercice de leurs activités. D'autre part, **de nombreuses institutions regrettent que le financement octroyé par les pouvoirs publics soit annualisé**, ce qui les oblige chaque année à « reprendre [leur] bâton de pèlerin », comme l'a exprimé un·e responsable d'association. Ainsi, malgré la gamme de prestations disponibles, de nombreuses institutions font face à des défis importants pour obtenir un financement suffisant et pérenne. Le besoin constant de rechercher des subsides, souvent par le biais de démarches administratives ou d'efforts de collecte de fonds chronophages, constitue une source majeure de stress lié à l'incertitude chronique quant à la durabilité de leur offre. Leur capacité à répondre aux besoins des bénéficiaires peut ainsi être entravée.

À ce jour, les organisations du secteur privé disent se trouver fréquemment dans la situation de pallier les manquements des pouvoirs publics (notamment dans le domaine de l'accompagnement et du soutien administratif, mais aussi de la cyberadministration, comme relevé plus haut). Or, leurs ressources sont rarement garanties sur le long ou même le moyen terme, ce qui génère beaucoup d'inquiétude. Les actions

entreprises par les institutions sont encore trop souvent du ressort de l'initiative privée et de l'engagement personnel, renforcé par le bénévolat. Une action politique est nécessaire à ce niveau.

Nous recommandons dès lors la mesure suivante :

Favoriser des mandats de prestations sur une durée supérieure à une année afin d'asseoir le financement des institutions privées qui délivrent des prestations sociales répondant à des besoins avérés. Toutes les associations interrogées dans le cadre de la présente étude offrent des prestations essentielles. Certaines ont peut-être plus de facilité que d'autres à obtenir des subsides de fonds tiers, tels que des organismes fédéraux avec des moyens plus importants.

La Ville de Fribourg peut jouer un rôle moteur en la matière, compte tenu de la présence de très nombreuses institutions subventionnées sur son territoire et des prestations essentielles qui y sont délivrées. La clé de répartition des financements publics devrait néanmoins être négociée avec l'Etat de Fribourg. Cette recommandation nécessite des réflexions et doit donc être pensée sur le long terme.

6.2 Mise en perspective

Dans ce sous-chapitre nous souhaitons mettre en perspective nos recommandations en nous référant à d'autres dispositifs qui nous paraissent inspirants.

« La fonction accueil au sein de chaque institution est le premier maillon d'une chaîne vers l'accès aux droits, et à ce titre, elle est essentielle », comme le relève la Direction générale de l'action sociale en France (DGAS, 2006, p. 5). L'accès aux prestations sociales est fortement façonné en effet par l'accueil, la dimension humaine et la posture professionnelle de celui-ci (Jacot, 2024). En ce sens, lorsqu'elle est insuffisamment développée, la qualité de l'accueil pose un premier obstacle à l'accessibilité des prestations. D'après la DGAS, le personnel en première ligne, en contact direct avec les usager·e·s doit être spécifiquement formé à l'accueil, capable d'adopter une posture professionnelle et disposer de suffisamment de ressources pour écouter la personne qui sollicite un service, lui fournir information et aide lors qu'il s'agit d'effectuer des démarches en vue d'accéder à des prestations, lui expliquer ce qu'elle doit faire et l'orienter vers d'autres services ou institutions le cas échéant. Au-delà de l'accueil, l'examen de la situation des usager·e·s doit être globale, car une demande initiale est souvent accompagnée d'autres besoins.

Les ressources des personnes fragilisées, notamment en matière de connaissance du système, de formation et de maîtrise de la langue et du langage administratif, sont souvent limitées. Il en va généralement de même pour ce qui concerne leur autonomie dans les démarches pour accéder aux droits. De ce fait, l'offre conçue pour le public « conventionnel » ne leur convient pas toujours et risque d'accentuer la problématique du non-recours aux droits.

Avant même d'aborder la question de l'accueil, il est nécessaire d'aider les personnes en situation de vulnérabilité à identifier les prestations existantes, et de les orienter vers les institutions qui les dispensent. Parfois, cette aide doit être proposée en allant vers les personnes concernées, plutôt que d'attendre qu'elles viennent la solliciter à un guichet ou dans un bureau. Ce besoin d'aller vers les publics là où ils se trouvent concerne spécifiquement les personnes fragilisées, qui peinent à demander de l'aide, craignent d'être mal reçues ou éprouvent un sentiment de honte face à leur situation.

Les modes de collaboration entre les diverses institutions d'un même champ constituent eux aussi un maillon dans la chaîne vers l'accès aux droits. La connaissance des prestations disponibles et de leurs critères d'accès permet d'assurer un suivi et d'éviter des ruptures.

Une dernière réflexion concerne le rôle accordé aux usager·e·s des services d'aide publics et privés. Sont-ils et elles considéré·e·s uniquement comme bénéficiaires de prestations, ou ont-ils et elles leur place dans les réflexions sur la qualité du service, et notamment celle de l'accueil ? Dans la lutte contre le non-recours, la participation des bénéficiaires aux réflexions concernant le fonctionnement d'un dispositif et son amélioration sont essentiels. Un exemple concret de ce type d'action est fourni par l'Hospice général à Genève : celui-ci a engagé une réflexion de fond sur l'accueil des personnes dans les centres d'action sociale depuis l'été 2017, dans laquelle la participation des usager·e·s s'était imposée dès le départ afin de « pass[er] d'un accueil et d'un accompagnement standardisés vers un accompagnement social adapté aux besoins de chacun » (Dergalenko & Rufener, 2021, p. 3).

7. Conclusions et pistes de réflexion pour une meilleure compréhension du phénomène

En guise de conclusion de cette étude, nous mentionnons les limites de notre travail (7.1), avant de suggérer deux prolongements visant à approfondir la compréhension de la thématique de l'accessibilité à l'information et aux droits, mais également à favoriser cette accessibilité (7.2).

7.1 Limites

Nous constatons deux principales limites à cette étude. L'une concerne son design méthodologique, l'autre le périmètre du mandat qui nous a été confié.

7.1.1 Limites méthodologiques

D'un point de vue méthodologique, nous pouvons tout d'abord relever que l'étude est basée uniquement sur le point de vue des responsables de structures offrant des prestations sociales, ce qui ne permet pas d'appréhender pleinement les expériences concrètes dans l'accès aux prestations faites par les usager·e·s. Pour une compréhension approfondie des difficultés éprouvées et des enjeux qu'elles soulèvent, **il apparaît nécessaire de recueillir également le point de vue des bénéficiaires eux-mêmes et elles-mêmes**, afin de comprendre leur expérience, leur vécu et leurs besoins spécifiques, **ainsi que celui des professionnel·le·s de terrain qui les accompagnent**, et qui possèdent à ce titre une connaissance fine et nuancée des réalités quotidiennes et des obstacles rencontrés par les personnes concernées. Cette inclusion de perspectives multiples permettrait d'obtenir une analyse plus complète et plus nuancée des difficultés d'accès, et de développer des solutions plus pertinentes et adaptées pour y remédier.

Le temps limité et le nombre restreint d'heures à notre disposition nous ont contraints à ne rencontrer qu'une seule personne par structure – à de rares exceptions près – et à rédiger des notes d'entretiens plutôt que de réaliser des transcriptions complètes. Cela a limité la possibilité d'une analyse fine des données, à l'aide d'outils adaptés tels que des grilles d'extraction et d'analyse des contenus.

Les prestataires que nous avons rencontrés entretiennent des liens de collaboration avec la Ville de Fribourg et en particulier avec son Service de l'aide sociale (SASV). Le fait d'avoir été mandatés par la Ville, et plus particulièrement par le SASV qui coordonnait l'étude, a potentiellement pu susciter des biais chez certaines personnes interrogées. Afin de maintenir un climat de collaboration serein et de favoriser la transparence, il nous est apparu important de communiquer clairement sur notre rôle et nos objectifs dès le départ. Nous avons également veillé à adopter une attitude neutre et impartiale tout au long de la recherche, en garantissant la confidentialité des réponses des participant-e-s. Malgré ces précautions, il est possible que certains biais aient persisté.

Enfin, si 21 prestataires sur 25 (de la liste établie par la mandante) ont répondu à notre demande de relecture des fiches synthétiques qui composent l'annexe 9.1.1, ce qui représente un taux de participation de 84%, il est important de noter que quatre d'entre eux n'ont pas participé à cet exercice, ce qui implique que les données les concernant n'ont pas pu être validées par leurs soins. L'absence de réponse de leur part peut s'expliquer par des contraintes de temps ou de ressources.

7.1.2 Limites du mandat

Rappelons que la liste des prestataires interrogés dans le cadre de cette étude comprend 19 institutions sociales subventionnées par la Ville et 6 services publics (auxquels nous avons ajouté Fribourg pour tous, pour des raisons précédemment évoquées). Si les prestataires sélectionnés remplissent indéniablement une fonction très importante dans le dispositif d'aide aux personnes en situation de vulnérabilité, nous nous interrogeons néanmoins sur la non-prise en compte d'autres institutions. À titre d'exemple, le Centre de contact Suisses-immigrés (CCSI) à Fribourg ne fait pas partie de cette liste, quand bien même il offre des prestations sociales dont certaines répondent à des besoins similaires que ceux pris en compte par des institutions sélectionnées par la mandante. Constitué en association sans but lucratif, le CCSI propose en effet les trois catégories de prestations suivantes³⁵ :

- Des consultations juridiques et sociales sans rendez-vous
- Des mandats de représentation
- L'affiliation à l'assurance maladie pour les personnes sans titre de séjour

Le volet des consultations juridiques et sociales comprend, entre autres, une aide dans les démarches liées à l'assurance invalidité ou le regroupement familial. Dès lors, il nous semble que son point de vue aurait eu sa place dans une étude sur les prestations sociales hors LASoc et leur accessibilité.

Un deuxième exemple concerne l'association Education familiale qui offre conseil individualisé et accompagnement relatif à des questions d'éducation des enfants, mais aussi à l'intégration scolaire. Les deux structures bénéficient d'une subvention communale et proposent des prestations sociales aux personnes en situation de précarité.

Finalement, lors de la réalisation des entretiens et, à plus forte raison, de leur analyse, nous nous sommes à plusieurs reprises heurtés à la délimitation du périmètre géographique choisi, sachant que le champ d'activité d'une partie des institutions sociales sélectionnées ne concerne pas uniquement la Ville de Fribourg, mais

³⁵ Source : <https://ccsi-fr.ch/prestations/> (consulté le 12.08.2024)

englobe le canton dans son ensemble, ou couvre du moins plusieurs parties de ce dernier. S'il est certes possible de distinguer les deux échelons du point de vue théorique, cette distinction peut s'avérer problématique pour la compréhension fine de l'action politique guidant la conception de dispositifs sociaux. La lecture des recommandations établies dans le cadre du présent mandat doit en tenir compte.

7.2 Prolongements

Cette dernière section présente deux prolongements possibles de cette étude, d'une part en matière de compréhension des motifs du non-recours aux prestations sociales, d'autre part en vue d'un éventuel partenariat pour la création d'une plateforme numérique présentant l'ensemble de l'offre disponible.

7.2.1 Conduite d'une étude sur les motifs du non-recours dans le canton de Fribourg

Comme évoqué précédemment (cf. 7.1.1), nous avons interrogé uniquement des responsables de services publics ou de structures privées. Nous suggérons de s'intéresser davantage au vécu des personnes concernées pour saisir en détail les difficultés qu'ils et elles rencontrent dans l'accès aux prestations sociales. **La compréhension fine des motifs du non-recours suppose d'interroger les bénéficiaires finaux des prestations.** Ceci pourrait donner lieu à un **prolongement utile de la présente étude**, d'autant plus qu'aucune estimation du non-recours sur le territoire de la ville (ou du canton) de Fribourg n'a, à notre connaissance, été entreprise à ce jour, alors que de telles études ont été réalisées à Genève (Lucas et al., 2019) ainsi qu'à Berne et Bâle-Ville (Hümbelin, 2016 ; Hümbelin et al., 2021), pour ne citer que ces trois exemples. Ces travaux montrent que quiconque veut combattre le non-recours doit chercher à comprendre en détail les raisons qui motivent la non-sollicitation de prestations sociales.

De manière complémentaire, il serait également intéressant de donner la parole aux agent·e·s de terrain (éducateur·rice·s, assistant·e·s sociaux·ales) pour mieux identifier les cas de figures où ces professionnel·le·s sont amené·e·s à agir au-delà de leur mandat, et les ressources (formelles et informelles) qu'ils et elles mobilisent pour ce faire – qu'il s'agisse d'orienter un·e usager·e vers un autre service, de l'accompagner personnellement, et ainsi de suite. Ceci permettrait notamment d'étudier le pouvoir discrétionnaire des professionnel·le·s des services publics ainsi que la manière dont ils et elles en font usage.

7.2.2 Opportunité de collaboration pour le développement d'une plateforme numérique de centralisation des informations

Comme indiqué dans notre deuxième recommandation, nous considérons qu'il serait judicieux d'œuvrer sans tarder à la mise sur pied d'une plateforme numérique offrant un accès direct et facile aux prestations sociales existantes, à l'échelle de la Ville et du canton. Les plateformes *Bonjour Genève* et *Vaud Bienvenue*, présentées dans le chapitre précédent (cf. 6.1.3), constituent des sources d'inspiration intéressantes.

Dans cette perspective, nous nous permettons d'indiquer que **la HETS Fribourg dispose depuis quelques années d'une expérience dans la co-construction d'outils numériques**, et que certain·e·s membres de son personnel d'enseignement et de recherche seraient tout à fait disposé·e·s à contribuer à un tel projet, sur un mode partenarial, en collaboration avec les pouvoirs publics, les représentant·e·s des organisations ainsi que les usager·e·s intéressé·e·s. À titre d'exemple, Maël Dif-Pradalier et Thomas Jammet ont collaboré

récemment au développement du prototype d'une application mobile pour le traitement des formulaires courants des bénéficiaires du revenu d'insertion du canton de Vaud, pour le compte du Centre social d'intégration des réfugiés (CSIR)³⁶, en partenariat avec l'institut Human Tech³⁷ de la Haute école d'ingénierie et d'architecture de Fribourg (HEIA-FR). Un projet pilote devrait bientôt voir le jour à partir de ce prototype, avec pour ambition d'étendre l'usage de l'application mobile à tou·te·s les usager·e·s du CSIR. Le développement d'un projet similaire, s'il devait susciter l'intérêt des autorités fribourgeoises, pourrait faire l'objet d'une demande de financement auprès d'InnoSuisse, l'agence nationale pour l'encouragement de l'innovation.

Notons, pour terminer, que les usager·e·s de ce type d'outil numérique doivent – dans la mesure du possible – être associé·e·s à son développement. Il n'est pas anodin de relever que dans le cas de *Bonjour Genève*, la section « À propos » précise que « plusieurs requérants d'asile ont participé activement à la création de la plateforme lors de *workshops* et de rencontres ». Il en a été de même pour le projet MyCSIR, dans le cadre duquel l'équipe de la HETS-FR a mené plusieurs entretiens collectifs (*focus groups*) avec des membres du personnel du CSIR (assistant·e·s sociaux·ales et gestionnaires de dossiers) ainsi que des bénéficiaires du revenu d'insertion.

Fidèle à sa volonté de se mettre au service de la Cité, la HETS-FR se tient à disposition de la Ville et de l'Etat de Fribourg pour discuter plus avant de cette opportunité de collaboration.

³⁶ Le projet MyCSIR, qui n'est pas publiquement accessible puisque son développement est encore en cours, a valu au CSIR de remporter l'édition 2021 du concours *Civic Challenge*, dédié à l'innovation dans l'administration publique, ce qui lui a permis d'obtenir des fonds pour sa réalisation. Source : <https://www.civicchallenge.ch/fr/projects/portail-my-csir/> (consulté le 12.08.2024)

³⁷ Pour en savoir plus sur cet institut : <https://www.heia-fr.ch/fr/recherche-appliquee/instituts/humantech> (consulté le 12.08.2024)

8. Bibliographie

8.1.1 Références académiques

Alberola, É., Croutte, P. & Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 3, 32-36. <https://doi.org/10.3917/rindu1.163.0032>

Antener, G., & Parpan-Blaser, A. (2023, octobre). L'accessibilité en travail social. *Actualité Sociale*, 12-15. <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/43726>

Aouici, S. & Peyrache, M. (2021). Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration : enjeux et limites. *Retraite et société*, 3(87), 191-202. <https://doi.org/10.3917/rs1.087.0191>

Beyeler, M. (2022, janvier 4). Effets de la pandémie de Covid-19 sur la pauvreté et les inégalités socio-économiques. Soziale Sicherheit CHSS. <https://sozialesicherheit.ch/fr/effets-de-la-pandemie-de-la-covid-19-sur-la-pauvrete-et-les-inegalites/>

Brotcorne, P., Bonnetier, C. & Vendramin, P. (2019). Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers. *Terminal*, 125-126. <https://doi.org/10.4000/terminal.4809>

Dagiral, É. (2011). Administration électronique. *Communications*, 1(88), 9-17. <https://doi.org/10.3917/commu.088.0009>

Deville, C. (2018). Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural. *Gouvernement et action publique*, 7(3), 83-112. <https://doi.org/10.3917/gap.183.0083>

Dif-Pradalier, M., Jammet, T. & Jacot, C. (28.06.2023). La numérisation des administrations produit tensions et exclusion. *The Conversation*. <https://theconversation.com/la-numerisation-des-administrations-produit-tensions-et-exclusion-207049>

Dujarier, M.-A. (2014). *Le travail du consommateur. De Mac Do à eBay : comment nous coproduisons ce que nous achetons* (2e édition). Paris : La Découverte.

Granjon, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*. Paris : Presses des Mines.

Guggisberg, J. & Gerber, C. (2022). *Nichtbezug von Sozialhilfe bei Ausländer/innen mit Aufenthalts- oder Niederlassungsbewilligung in der Schweiz. Ergebnisse einer Onlinebefragung bei Führungs- und Fachpersonen von staatlichen und nicht-staatlichen Institutionen im Migrations- und Sozialbereich sowie statistische Analysen zur Entwicklung des Sozialhilfebezugs 2016 bis 2019*, Bern: Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS AG).

https://www.buerobass.ch/fileadmin/Files/2022/2022_Charta_Sozialhilfe_Nichtbezug_Sozialhilfe_DE.pdf

Hümbelin, O. (2016). Nichtbezug von Sozialhilfe: Regionale Unterschiede und die Bedeutung von sozialen Normen, *Social Sciences Working Paper n° 21*, Universität Bern.

<https://repec.sowi.unibe.ch/files/wp21/Huembelin-2016-NonTakeUp.pdf>

Hümbelin, O., Richard, T., Schuwey, C., Luchsinger, L. & Fluder, R. (2021). Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen im Kanton Basel-Stadt – Ausmass und Beweggründe. Bern: Bericht im Auftrag des Amtes für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt. <https://www.medien.bs.ch/nm/2021-studie->

[nichtbezug-von-bedarfsabhaengigen-sozialleistungen-im-kanton-basel-stadt--ausmass-und-beweggruendewsu.html](#)

Jacot, C. (02.09.2024). L'accès aux services sociaux : le premier contact est essentiel. ZESO. <https://www.zeso-magazin.skos.ch/fr/article/laces-aux-services-sociaux-le-premier-contact-est-essentiel>

Jammet, T. & Dif-Pradalier, M. (2024). Faire avec ou à la place des bénéficiaires : la prise en charge des demandeurs d'emploi en contexte numérique, entre promotion de l'autonomie et contrôle. *RESET. Recherches en sciences sociales sur Internet*. <https://journals.openedition.org/reset/5196>

Janssens, J. & Van Mechelen, N. (2022). To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions, *European Journal of Social Security*, 24(2). <https://doi.org/10.1177/13882627221106800>

Kesteman, N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative, *Revue des politiques sociales et familiales*, 2(135), 65-73. <https://doi.org/10.3406/caf.2020.3417>

Lucas, B. Ludwig, C., Chapuis, J., Maggi, J. & Crettaz, E. (2019). *Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité ? Rapport de recherche*. Genève : Haute école de travail social et Haute école de santé (HES-SO//Genève). https://www.hesge.ch/geneve/sites/default/files/Documents/Communique_de_presse/rapport_non_recours_aux_prestations_sociales_hets_heds.pdf

Marks, E., Hickman, C., Pihkala, P., Clayton, S., Lewandowsky E. et al. (2021). Young People's Voices on Climate Anxiety, Government Betrayal and Moral Injury: A Global Phenomenon. *The Lancet*. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3918955>

Maroun, E. (2022). Illectronisme et illettrisme : la question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques. *Informations sociales*, 1(205), 33-37. <https://doi.org/10.3917/inso.205.033>

Martínez, I. Z., Kopp, D., Lalive, R., Pichler, S. & Siegenthaler, M. (2021). Corona und Ungleichheit in der Schweiz. Eine erste Analyse der Verteilungswirkungen der Covid-19-Pandemie. *KOF Studien n° 161*. Zurich: Konjunkturforschungsstelle. <https://ethz.ch/content/dam/ethz/special-interest/dual/kof-dam/documents/Medienmitteilungen/Sonstige/Studie%20Ungleichheit%20final.pdf>

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative, *Revue française de service social*, 1(264), 41-47.

Mettler, T. (2019). The Road to Digital and Smart Government in Switzerland. In A. Ladner, N. Soguel, Y. Emery, S. Weerts, & S. Nahrath (eds.), *Swiss Public Administration: Making the State Work Successfully* (p. 175-186). Springer International. https://doi.org/10.1007/978-3-319-92381-9_10

Okbani, N., Camaji, L. & Magord, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits, *Revue des politiques sociales et familiales*, 145(4), 3-10. <https://doi.org/10.3917/rpsf.145.0003>

Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 1(205), 14-20. <https://doi.org/10.3917/inso.205.014>

Paugam, S. (2005). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris : Presses universitaires de France.

- Pélisse, J. (2009). Judicialisation ou juridicisation : Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail. *Politix*, 2(86), 73-96. <https://doi.org/10.3917/pox.086.0073>
- Revil, H. & Warin, P. (2019a). Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. *Vie sociale*, 4(28), 121-133. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0121>
- Revil, H. & Warin, P. (2019b). Non-recours. In L. Boussaguet (éd.), *Dictionnaire des politiques publiques*. Paris : Presses de Sciences Po, 5^e édition, 398-404. <https://doi.org/10.3917/scpo.bouss.2019.01.0398>
- Tabin, J.-P. & Leresche, F. (2019). Une critique furtive de l'Etat social. Une perspective théorique pour comprendre le non-recours raisonné aux prestations sociales. *Emulations - Revue de sciences sociales*, 999. <https://doi.org/10.14428/emulations.varia.026>
- Tettamanti, M., Devillé, C., Kapp, C. & Armando, M. (2021). Impact de la pandémie de Covid-19 sur les troubles psychiques des adolescents et jeunes adultes. *Revue Médicale Suisse*, 17, 1593-96. <https://doi.org/10.53738/REVMED.2021.17.751.1593>
- van Oorschot, W. (1996). Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées, *Revue des politiques sociales et familiales*, 43, 33-49. https://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1996_num_43_1_1728
- Vatron-Steiner, B., Bickel, J. & Rossier, A. (2022). Des « discours » aux « chemins d'accès aux droits » : Les raisons d'un décalage à travers le prisme du monde cyberadministratif fribourgeois. *Revue des politiques sociales et familiales*, 4(145), 11-29. <https://doi.org/10.3917/rpsf.145.0011>
- Volf, I., Sthamer, E., Laubstein, C., Bernard, C. & Holz, G. (2019). Wenn Kinderarmut erwachsen wird ... Kurzfassung der Ergebnisse der AWO-ISS-Langzeitstudie zu (Langzeit-)Folgen von Armut im Lebensverlauf. Frankfurt am Main: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik. <https://www.iss-ffm.de/fileadmin/assets/veroeffentlichungen/downloads/Kurzfassung-Ergebnisse-AWO-ISS-Langzeitstudie.pdf>
- Warin, P. (2007). *L'Accès aux droits sociaux*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- Warin, P. (2017). *Le non-recours aux politiques sociales*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- Warin, P. (2019). *Agir contre le non-recours aux droits sociaux. Scènes et enjeux politiques*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- Warin, P. & Mazet, P. (2014). La lutte contre le non-recours : des enjeux pour la production des politiques sociales. *Regards*, 2(46), 75-82. <https://doi.org/10.3917/regar.046.0075>
- Weller, J.-M. (2018). Les figures de l'usager dans les réformes de modernisation des services publics. *Informations sociales*, 3(198), 48-56. <https://doi.org/10.3917/inso.198.0046>

8.1.2 Rapports, statistiques, comptes rendus et communiqués

- Benninghoff, F., Solai, S., Huissoud, T. & Dubois-Arber, F. (2003). *Évaluation de Quai 9, « Espace d'accueil et d'injection » à Genève : période 12/2001 - 12/2002*. Lausanne : Institut universitaire de médecine sociale et préventive (Raisons de santé 103). <https://www.unisante.ch/fr/formation-recherche/recherche/publications/raisons-sante/raisons-sante-103>

Carlström, S. (13.01.2022). Genève et le non-recours aux prestations sociales. *REISO, revue d'information sociale*. <https://www.reiso.org/articles/themes/precarite/8434-geneve-et-le-non-recours-aux-prestations-sociales>

CESE (19.02.2024). *Quel accès et quelle effectivité des droits sociaux en France ?* Paris : Le Conseil économique, social et environnemental. <http://www.lecese.fr/actualites/quel-acces-et-quelle-effectivite-des-droits-sociaux-en-france>

CFEJ (28.08.2007). La pauvreté des enfants et des jeunes : Une bombe sociale à retardement ! *Communiqué de presse*. Berne : Commission fédérale pour l'enfance et la jeunesse. <https://www.admin.ch/gov/fr/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-14190.html>

Conseil fédéral (06.10.2017). La Suisse signe la déclaration européenne relative à la cyberadministration. *Communiqué de presse*. <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-68342.html>

Conseil fédéral (20.11.2019). Le Conseil fédéral adopte la stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023. *Communiqué de presse*. https://www.efd.admin.ch/efd/fr/home/le-dff/nsb-news_list.msg-id-77157.html

Conseil fédéral (24.09.2021). Le Conseil fédéral approuve la convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse. *Communiqué de presse*. https://www.efd.admin.ch/efd/fr/home/le-dff/nsb-news_list.msg-id-85245.html

Deloitte (2024). *Pulse of Switzerland. Population survey 2023*. <https://www2.deloitte.com/ch/en/pages/about-deloitte/articles/umfrage-puls-der-schweiz.html>

Dergalenko, N. & Rufener, G. (18.11.2021). Projet d'accompagnement social adapté aux bénéficiaires. Artias : *Actes de la Journée d'automne 2021*. https://artias.ch/wp-content/uploads/2022/02/Artias_Actes2021-Nadege.Dergalenko_Geraldine.Rufener.pdf

DGAS (2006). Accès aux droits sociaux. Améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficulté. *Guide méthodologique*. Paris : Direction Générale de l'Action Sociale. https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_acces_droits_sociaux.pdf

DSAS (2023a). Remboursement de l'aide sociale : de quoi parlons-nous ? *Rapport 2022-DSAS-20*. Fribourg : Direction de la santé et des affaires sociales. <https://www.fr.ch/sites/default/files/2023-11/rapport-2022dsas20--remboursement-de-laide-sociale--de-quoi-parlonsnous.pdf>

DSAS (2023b). Rapports réguliers sur la pauvreté dans le canton de Fribourg. Etat des lieux sur l'aide apportée par les associations contre la pauvreté et rôle du canton. *Rapport 2023-DSAS-76*. Fribourg : Direction de la santé et des affaires sociales. <https://www.fr.ch/sites/default/files/2023-11/rapport-2023dsas76--rapports-reguliers-sur-la-pauvrete-dans-le-canton-de-fribourg.pdf>

DSAS (26.01.2024). Lutte contre la précarité : le canton soutient un projet de consultations de Caritas dans les chefs-lieux des districts. *Communiqué de presse*. Fribourg : Direction de la santé et des affaires sociales. <https://www.fr.ch/dsas/actualites/lutte-contre-la-precarite-le-canton-soutient-un-projet-de-consultations-de-caritas-dans-les-chefs-lieux-des-districts>

DSAS (10.11.2023). Plus de 25'000 personnes sont à risque de pauvreté dans le canton de Fribourg. *Communiqué de presse*. Fribourg : Direction de la santé et des affaires sociales.

<https://www.fr.ch/dsas/actualites/plus-de-25000-personnes-sont-a-risque-de-pauvrete-dans-le-canton-de-fribourg>

Egli Anthonioz, N. & Zobel, F. (2019). La problématique du crack à Genève : situation et réponses. *Rapport de recherche n° 153*. Lausanne : Addiction Suisse. <https://www.addictionsuisse.ch/publication/la-problematique-du-crack-a-geneve/>

Eurofound (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take-up*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2015/access-social-benefits-reducing-non-take>

Fuchs, G., Abbas, M., Studer, M., Koschmieder, N., Pärli, K., Meier, A., Blanchet, N. & Ruch, M. (2020). Conseil juridique et protection juridique des bénéficiaires de l'aide sociale touchés par la pauvreté. *Rapport de recherche n° 18/20* (en allemand, avec résumé en français). Berne : Office fédéral des assurances sociales. <https://www.aramis.admin.ch/Texte/?projectid=41476&Sprache=fr-CH%23Table1>

HETSL (19.01.2023). *Non-recours et accessibilité des prestations sociales*. Lausanne. <https://www.hetsl.ch/observatoire-precarites/espaces-thematiques/non-recours-et-accessibilite-des-prestations-sociales/>

Humanrights.ch (28.02.2023). Les droits humains et le système suisse d'aide sociale. <https://www.humanrights.ch/fr/pfi/droits-humains/pauvrete-droits-sociaux/droits-humains-systeme-aide-sociale>

INSEE (2019). Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base. *INSEE Première*, 1780. Paris : Institut national de la statistique et des études économiques. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

Jordan, S. & Jordan, M. (19.02.2024). Postulat n° 132 - Demande d'étudier la possibilité de mettre en place une permanence administrative ad hoc pour répondre à la fracture numérique et contribuer à réduire les coûts sociaux et économiques. <https://www.ville-fribourg.ch/actualites/postulat-132-demande-detudier-la-possibilite-de-mettre-en-place-une-permanence>

Micah Jordan, L. (2021). Barrierefreie Beratung – Räume der Begegnung niedrigschwellig gestalten. In: Schäfers M. & Welti F. (Hrsg.). *Barrierefreiheit – Zugänglichkeit – Universelles Design. Zur Gestaltung teilhabeförderlicher Umwelten*. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt, 98-109.

OFS. (2021). Profil des utilisateurs d'internet en 2019. Répartition inégale des compétences numériques parmi les utilisateurs d'internet en Suisse. *Actualités OFS n° 2091-1900*. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.16044039.html>

OFS (12.12.2022). Traitements pour troubles psychiques chez les jeunes en 2020 et 2021. Troubles mentaux : hausse sans précédent des hospitalisations pour les jeunes femmes de 10 à 24 ans. *Communiqué de presse*. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/news/fr/2022-0673>

Samitca, S., Stadelmann, S. & Linder, A. (2020). *Évaluation de l'espace de consommation sécurisé de Lausanne (ECS) – projet pilote de trois ans. Rapport intermédiaire à 18 mois*. Lausanne : Unisanté – Centre

universitaire de médecine générale et santé publique, 2020 (Raisons de santé 313).
<https://doi.org/10.16908/rds-essentiels/313>

Schori, D. & Wollschläger, M. (2019). Monitorage de la consommation de substances dans les centres d'accueil bas seuil. *Rapport 2019*. Berne : Infodrog.
https://www.infodrog.ch/files/content/schadensminderung_fr/2019/FR_Monitorage_K_A_2019.pdf

UNICEF (nov. 2021). Santé mentale des jeunes. Etude sur la situation en Suisse et au Lichtenstein.
<https://www.unicef.ch/fr/notre-travail/suisse-liechtenstein/sante-mentale>

9. Annexes

9.1.1 Fiches de présentation des prestataires

Association fribourgeoise d'action et accompagnement psychiatrique (AFAAP)				
Prestations				
Entretiens à la demande avec un-e assistant-e social-e (soutien psychosocial, conseil et accompagnement)	Activités de groupe	Moments d'accueil convivial (lieux d'échange, de partage autour d'une collation, d'activités de loisirs, etc.) en présence d'un membre de l'équipe	Réalisation d' actions communautaires, de défense des intérêts et d'information	Accompagnement des bénévoles (personnes actives au sein de l'association et confrontées à des difficultés psychosociales)
Public cible				
Personnes confrontées à des difficultés psychosociales ainsi que leurs familles et leurs proches			Tout public	Bénévoles de l'association
Mode d'octroi				
Cotisation annuelle de CHF 30.- (personnes en droit AI et revenus modestes) ou de CHF 50.- à CHF 100.- (autres personnes et institutions).				
Critères d'octroi				
Être majeur-e ; être en accord avec les buts de l'association ; être confronté-e à des difficultés psychosociales				
Accès				
<p>Adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • AFAAP Fribourg, Rue Hans-Fries 5, 1700 Fribourg • AFAAP Bulle, Place du Tilleul 7, 1630 Bulle <p>Horaires d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fribourg : lundi au vendredi, de 13h30 à 16h30 ou sur rendez-vous • Bulle : horaires variables <p>Téléphones, adresse mail et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotline : LU-VE : 08h30 - 11h30 / 13h30 - 16h30 • Fribourg : 026 424 15 14 / Bulle : 026 424 15 45 • Mail : info@afaap.ch • Site web : www.afaap.ch • Réseaux sociaux : Facebook <p>Guichets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guichet virtuel (formulaire de contact, formulaire d'adhésion membre de l'association) • Guichet physique selon horaire de l'accueil Fribourg <p>Autres activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupes d'entraide, activités d'expression et de créativité, activités conviviales, autres activités ponctuelles selon calendrier <p>Spécificités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fermé les jours de fêtes (8, 25 & 26 décembre) 				

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

L'AFAAP est ouverte à toute personne confrontée à des difficultés psychosociales ainsi qu'aux membres de la famille et aux proches

Profil du public :

- Les prestations de l'AFAAP ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible
- Les personnes avec des besoins différents ou plus importants sont orientées vers d'autres services spécialisés (ProInfirmis, RFSM ou suivi ambulatoire, ergothérapeutes, etc.).

Points clés et remarques :

- **Augmentation de la fréquentation des hommes et des jeunes**
 - **Diminution des tabous** : Sensibilisation accrue et mise en mots des difficultés, surtout chez les hommes. Représentation plus ouverte dans les médias et la culture populaire.
 - **Impact des enjeux sociétaux** : Mal-être grandissant chez les jeunes, lié à la pression scolaire, l'incertitude de l'avenir, etc. Manque de structures spécifiquement dédiées aux jeunes.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Présence cantonale étendue** : L'AFAAP couvre l'ensemble du canton de Fribourg, avec une concentration en ville de Fribourg et une antenne à Bulle.
- **Offre germanophone** : Des activités ponctuelles sont proposées à Guin pour la population germanophone et un groupe de parole en allemand est organisé en soirée pour répondre aux besoins spécifiques des proches aidants germanophones.
- **Accessibilité des locaux** : Des aides techniques facilitent l'accès aux personnes à mobilité réduite.
- **Inclusion de toutes et tous** : L'AFAAP est soucieuse de l'inclusion de toutes les personnes et propose des activités adaptées à des publics divers.
- **Horaires adaptés** : La majorité des activités sont concentrées du lundi au vendredi en après-midi, mais des événements et activités ponctuels sont également proposés les samedis et dimanches après-midi.
- **Informations et orientation** : L'AFAAP fournit une liste de ressources en santé mentale et facilite l'inscription aux activités.
- **Partenariats** : L'AFAAP collabore avec des organisations comme le RFSM et Horizon Sud pour améliorer sa visibilité.
- **Communication régulière** : L'AFAAP communique activement avec ses partenaires par le biais de contacts réguliers, de bulletins d'information et de diffusion d'informations.
- **Présence dans la communauté** : L'AFAAP participe à divers événements socioculturels (Journée mondiale de la santé mentale, Mad Pride, Journée de la schizophrénie, diverses conférences et stands d'information).

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Subventionnement de l'OFAS** : L'AFAAP doit maintenir un certain pourcentage de participant·e·s au bénéfice d'une mesure de l'AI pour obtenir un subventionnement de l'OFAS. Cela peut influencer la sélection des bénéficiaires.
- **Évolution du public** : L'augmentation des offres francophones ces dernières années a un impact négatif sur la participation des publics germanophones qui tendent à se tourner vers le canton de Berne.
- **Obstacles à la recherche d'aide** : Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale rencontrent souvent des obstacles pour solliciter de l'aide en raison de la stigmatisation, de l'isolement et de la non-participation.
- **Atteindre le public au moment adéquat** : Si l'AFAAP accorde une priorité à la visibilité et au partage d'informations, elle rencontre des difficultés pour atteindre le public cible au bon moment (lorsque les personnes en ont le plus besoin).
- **Représentations biaisées au sujet de la santé mentale** : Certaines personnes peuvent ne pas comprendre le terme « psychiatrique » ou penser qu'elles vont « trop bien » pour avoir recours aux services de l'AFAAP.

Association JeunesParents

Prestations

Echanges entre pairs (réseau d'amitié et d'entraide)

Accompagnement social et administratif personnalisé

Programme de **soutien à la formation**

Public cible

Parents (ou futurs jeunes parents) ayant eu un enfant avant 25 ans

Mode d'octroi

3 premiers entretiens gratuits puis prestations facturées aux bénéficiaires CHF 50.- /an

Critères d'octroi

Avoir été parents avant 25 ans

Accès et contacts

Adresse :

- p.a. CIS, Route des Daillettes 1, 1700 Fribourg

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél. + WhatsApp : 077 474 73 37
- Site web : <https://jeunesparents.ch/>
- Mail : contact@jeunesparents.ch
- Réseaux sociaux :
 - [Facebook](#)
 - [LinkedIn](#)
 - [Instagram](#)

Spécificités :

- Accompagnement à domicile
- Soutien possible par des bénévoles pour certaines prestations
- Accompagnement par des psychologues ou par des médiateurs mandatés par l'association (maximum 5 entretiens par parent(s))

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Tout (futur) jeune parent (< 25 ans), domicilié en Suisse, qui en fait la demande.

Profil du public :

- **Accueil au-delà du profil cible** : Prise en charge de personnes migrantes et parents aux études dépassant 25 ans (avec réorientation dès que possible vers d'autres services si nécessaire/possible).
- **Intégration des papas** : Soutien aux jeunes papas dans les suivis, pour une approche familiale inclusive (JeunesParents fait attention à ne pas répondre qu'aux besoins des mamans).

Points clés et remarques :

- **Accueil élargi des parents >25 ans** : Difficultés des plus de 25 ans similaires au public cible initial, manque d'alternatives, personnes migrantes craignent la perte du permis de séjour en s'adressant aux services sociaux.
- **Équité géographique** : Présence dans tous les cantons romands, demandes homogènes entre ville et campagne.
- **JeunesParents est confronté à un paradoxe** : moins de jeunes parents à accompagner, mais des situations familiales de plus en plus complexes nécessitant un soutien individualisé renforcé.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Consultations à domicile et communication numérique** : Facilitation de l'accès pour le public cible, notamment via les réseaux sociaux et les applications de messagerie.
- **Communication par WhatsApp** : Canal privilégié par le public cible pour une approche facile et directe.
- **Présence romande** : Prestations actuellement en français, avec une extension progressive dans d'autres cantons.
- **Participation financière** : Contribution demandée aux jeunes parents pour favoriser l'engagement. Accompagnement maintenu en cas de difficultés financières (arrangements de paiements, voire exonération).
- **Partenariat associatif** : Facilitation de l'accès par une meilleure connaissance mutuelle entre professionnel·e·s et une complémentarité des services offerts par diverses associations (collaboration avec FpT, SOS futures mamans, sage-femme conseil du HFR et SSR pour la visibilité et la promotion des activités).
- **Réseaux sociaux** : Présence active sur Facebook, Instagram et LinkedIn (2-3 publications/mois). Recherche d'expansion sur d'autres plateformes populaires auprès des jeunes (ressources nécessaires). Facebook jugé utile pour toucher les parents.
- **Site web** : Page d'accueil présentant articles, interviews, études, activités et actualités pour accroître la visibilité.
- **Onglet WhatsApp sur Facebook** : Contact direct et simplifié pour une approche accessible et spontanée.
- **Catalogue MIS** : Référencement des prestations dans la catégorie FORMATION de l'Etat de Fribourg.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Horaires d'ouverture** en semaine, sans service d'urgence.
- **L'offre est proposée uniquement en français**. L'association n'est pas en mesure de la fournir en allemand pour le moment.
- **Un manque de communication et de reconnaissance de la part de partenaires entrave l'accès aux prestations** : rappels fréquents au SEJ nécessaires, confusion des AS sur le rôle (estiment ne pas avoir besoin de JeunesParents quand déjà impliqués dans un suivi), manque de reconnaissance du suivi à domicile.
- **Obstacles évoqués par les bénéficiaires selon JeunesParents** :
 - Crainte de perdre le permis de séjour
 - Lourdeur administrative et complexité des démarches
 - Numérisation croissante excluant certains publics
 - Manque d'accompagnement et d'information

Association Lire et Ecrire		
Prestations		
Formations : Lecture et écriture pour adultes qui rencontrent des difficultés avec l'écrit, la lecture, le calcul et l'informatique Préparation à la théorie du permis de conduire Préparation à la naturalisation Formation continue pour formateur·rice·s Formation en entreprise (cours au sein des entreprises Simplement Mieux)	Sensibilisation : formation continue de personnes relais (en contact avec le public concerné) – entre autres – à la problématique des compétences et à la pratique du langage simplifié	Autres activités : Simplification de documents Défense des intérêts Prévention Collaborations Recherche
Public cible		
Adultes communiquant en français ou en allemand à l'oral dans leur vie quotidienne, mais ne maîtrisant pas suffisamment la lecture et l'écriture	Personnes en contact avec des adultes qui rencontrent des difficultés en matière de compétences de base Grand public	
Mode d'octroi		
CHF 60.- / mois pour un cours, CHF 100.- / mois pour deux cours en parallèle	Certaines sensibilisations sont gratuites car font l'objet d'un mandat spécifique du Canton et du SEFRI, d'autres sont payantes	Tarifs adaptables et calculés afin de couvrir les frais
Critères d'octroi		
Être en situation d'illettrisme ou en difficulté d'apprentissage dans le domaine des compétences de base	Aucun	
Accès et contacts		
Adresse : <ul style="list-style-type: none"> • Section Fribourg, Rue Saint-Pierre 10, 1700 Fribourg 		
Horaires d'ouverture : <ul style="list-style-type: none"> • Horaires de bureau (LU-MA-JE-VE matin) 		
Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux : <ul style="list-style-type: none"> • Tél : 026 422 32 62 • Site web : https://www.lire-et-ecrire.ch/qui-sommes-nous/sections/fribourg • Mail : fribourg@lire-et-ecrire.ch et/ou freiburg@lire-et-ecrire.ch • Réseaux sociaux : LinkedIn ; Facebook ; Instagram 		
Guichets : <ul style="list-style-type: none"> • Guichet virtuel (formulaire de contact) • Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous 		

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Lire et Ecrire offre des cours pour des adultes qui parlent le français et qui rencontrent des difficultés avec l'écrit, la lecture, le calcul ou l'informatique.

Profil du public :

- Taux global de satisfaction élevé quant à l'atteinte du public cible.
- Exclusion d'une partie du public cible : Les personnes rencontrant ces difficultés (lire, écrire, s'informer...) peinent parfois à s'inscrire et à suivre les formations proposées.

Points clés et remarques :

- Spécialisé pour les personnes peu qualifiées qui ont besoin de parfaire leur base en français ou numérique. Réorientation des personnes déjà formées ou qui ne parlent pas du tout français vers d'autres prestataires.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Inscription ouverte à tous** : Aucune sélection, participation libre.
- **Référencement des cours sur le site « [Simplement Mieux](#) »** : Meilleure visibilité et accès aux aides financières (chèque formation) pour les participant-e-s.
- **Collaboration avec les partenaires** : Orientation et réorientation facilitées vers l'association par les ORP, Caritas, ORS et autres acteurs sociaux.
- **Communication ciblée** : Canaux multiples (réseaux sociaux, *flyers*, presse) pour toucher un large public.
- **Langage accessible** : Utilisation du langage simplifié et FALC dans les communications.
- **Site web intuitif** : Recherche par lieu ou code postal pour une inscription rapide. Accès aux cours en français, langage simplifié, FALC et allemand.
- **Financement** : Divers modes de paiement : payants, gratuits, avec possibilité de subventions (chèque formation, dons). Rabais pour participation multiple.
- **Contenu et forme des cours variés** :
 - Numérique, démarches administratives, permis de conduire... pour faciliter l'accès au système social.
 - Horaires parfois adaptés aux réalités des publics (garde d'enfants, emploi...).
 - Lieux flexibles (café/restaurant) et cours en ligne pour plus d'accessibilité.
- **Décentralisation de l'offre** : L'offre de formation est bien répartie sur le canton, mais ne touche pas encore suffisamment les habitant-e-s des zones rurales.
- **Nombre de participant-e-s réduit** : Qualité du lien et suivi individualisé privilégiés.
- **Relation bienveillante** : Soutien et encouragement à la participation sociale, au-delà de l'apprentissage.
- **Prise en compte des situations individuelles** : Flexibilité et accompagnement pour faciliter les parcours d'apprentissage.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Horaires de travail contraignants** : Emplois précaires à la demande, horaires atypiques (ex. restauration), limitant la disponibilité pour suivre les formations.
- **Manque de flexibilité des formations** : Difficulté à concilier les horaires de cours avec les contraintes professionnelles et familiales des participant-e-s.
- **Absence de soutien pour la garde des enfants** : Frein important pour les femmes avec enfants, faute de moyens financiers ou personnels pour les faire garder pendant les cours.
- **Fatigue liée à l'emploi** : Difficulté à suivre des formations après une journée de travail éprouvante.
- **Simplification des démarches administratives**. La complexité de certaines démarches administratives (comme pour l'obtention des chèques formations) est un champ de tension pour les publics vulnérables.
- **Offre bilingue** : l'offre en allemand est plus faible que celle en français.

Banc Public			
Prestations			
Lieu ouvert à tous Espace de vie ouvert la journée	Repas et collations Boissons chaudes et froides, petit déjeuner, repas chauds, brunch, repas solidaires	Information et orientation Quotidiens régionaux, ordinateurs, accès internet via Wifi, télévision, téléphone. Conseil, accompagnement dans les démarches administratives (en ligne), orientation vers les services spécialisés	Bien-être et soin de soi Douche et articles d'hygiène Lessive Coiffeur Conseil santé
Public cible			
Toute personne (en situation de précarité) excepté mineur non accompagné (MNA)			
Mode d'octroi			
Gratuit	Gratuit sauf petit déjeuner à CHF 1.- et repas chaud à midi à CHF 5.-	Gratuit	Gratuit sauf lessive à CHF 3.- et coiffeur sur rendez-vous à CHF 5.-
Critères d'octroi			
Aucun	Aucun	Aucun	Aucun sauf lessive réservée aux personnes sans domicile fixe
Accès et contacts			
<p>Adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> Route Joseph-Chaley 7, 1700 Fribourg <p>Horaires d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les jours (avril à octobre : 8h30 - 15h00 / novembre à mars : 8h30 - 17h30) <p>Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tél : 026 481 39 46 Site web : https://www.banc-public.ch/ Mail : info@banc-public.ch Réseaux sociaux : Facebook LinkedIn <p>Guichets :</p> <ul style="list-style-type: none"> Guichet virtuel (formulaire de contact) Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous 			

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

La mission de Banc Public est d'offrir un lieu d'accueil, de rencontre et d'information à toute personne (hors MNA) ayant besoin de bénéficier en journée, momentanément ou plus durablement, d'un cadre protégé et chaleureux.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible mais peinent à répondre à la demande croissante.

Points clés et remarques :

- Structure bas seuil : l'accueil est ouvert à toutes et tous, sans conditions. Parfois, les collaborateurs sont amenés à dépasser la capacité d'accueil définie pour répondre aux besoins des bénéficiaires qui n'ont souvent pas d'autres solutions. Conséquence : le nombre d'accueils peut doubler la capacité théorique.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Structure bas seuil** : l'accueil est ouvert à toutes et tous, sans conditions.
- **Bilinguisme** : Une collaboratrice bilingue est disponible, mais elle n'est pas présente tous les jours.
- **Outils favorisant l'accès aux prestations** : Le centre met à disposition des ordinateurs et une connexion internet pour faciliter l'accès aux services en ligne, souvent uniquement accessibles par ce biais.
- **Outils pratiques** :
 - Un plan et des instructions pour accéder au centre en transports en commun sont disponibles sur le site web.
 - Les menus de la semaine sont disponibles sur le site web avec des images pour illustrer le contenu des repas.
- **Visibilité** : L'association œuvre en faveur de la visibilité de la thématique de la précarité en ville de Fribourg, ce qui fait évoluer la reconnaissance à cet égard et visibilise les prestations offertes.
- **Collaboration interinstitutionnelle** : La collaboration avec d'autres partenaires en ville de Fribourg est positive (passage de relais, information, (ré)orientation...).
- **Site web et réseau sociaux** :
 - Le site web est facile à utiliser et permet de trouver facilement les informations nécessaires. Cependant, il peut être difficile à naviguer pour les personnes non francophones ou rencontrant des difficultés de lecture.
 - L'activité régulière sur les réseaux sociaux et dans la presse favorise l'accessibilité.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Accessibilité physique** : L'accès au centre n'est pas aménagé pour les personnes à mobilité réduite qui se déplacent en chaise roulante. Dans ce cas, une prise de contact préalable est encouragée.
- **Localisation** : La distance géographique peut être un obstacle pour les personnes qui habitent en dehors du district de la Sarine.
- **Bilinguisme** : Dépend des moments de présence de la collaboratrice bilingue
- **Accueil de jour** : Les horaires d'ouverture ne sont pas adaptés aux personnes qui travaillent en journée.
- **Manque de ressources** : La taille des locaux actuels ne permet plus de répondre à la demande croissante.

Banque alimentaire

Prestations

Redistribution de denrées alimentaires à des associations qui les distribuent gratuitement aux personnes en situation de précarité

Public cible

Associations aidant les personnes défavorisées

Mode d'octroi

Gratuit

Critères d'octroi

Associations aidant les personnes défavorisées, qui redistribuent ces produits aux bénéficiaires finaux selon leurs critères

Accès et contacts

Adresse :

- Rue Hans Fries 11, 1700 Fribourg

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 079 725 72 67
- Site web : <https://www.banquealimentairefribourgeoise.ch/>
- Mail : contact@bafr.ch
- Réseaux sociaux :
 - [Facebook](#)
 - [LinkedIn](#)

Guichets :

- Guichet virtuel (formulaire de contact)

Spécificités :

- Contacts directs par téléphone, mail ou formulaire de contact en ligne.

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

La Banque alimentaire s'efforce d'offrir des produits de première nécessité à des associations aidant les personnes défavorisées.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.

Points clés :

- Pour bénéficier d'une aide alimentaire, les organismes caritatifs et associatifs doivent adresser leurs demandes de soutien au comité de l'association.
- L'objectif de l'association est de coordonner avec plus de proximité pour le canton de Fribourg une prestation déjà existante au niveau fédéral (Table Suisse, Table couvre-toi)

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Démarches proactives** : Les collaborateurs de la Banque alimentaire ont pris l'initiative de contacter les différentes structures (potentiellement) partenaires afin de favoriser le contact humain, de faciliter la relation et de nouer des échanges de qualité pour présenter leur association récente.
- **Réseaux sociaux et site web** :
 - L'association dispose d'un site web simple et convivial, facilitant la navigation et l'accès à l'information.
 - L'association met à profit divers canaux de communication pour accroître sa visibilité, notamment des *newsletters*, les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn, et des plateformes professionnelles.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Aide indirecte aux personnes dans le besoin** : Les personnes dans le besoin ne peuvent pas s'adresser directement à la Banque alimentaire. Elles doivent se rapprocher des structures partenaires telles que Banc Public, La Tuile, Le Tremplin, espacefemmes, etc., qui sont habilitées à distribuer l'aide alimentaire.
- **Visibilité et reconnaissance** : L'absence de locaux officiels constitue un frein à la visibilité, à la légitimité et à la reconnaissance de l'association.

Caritas – Epicerie sociale

Prestations	
Vente de produits alimentaires et de première nécessité à prix réduits (ou à prix du marché ordinaire sans carte)	Permanence sociale deux après-midi par semaine
Public cible	
Personne avec petit budget (au bénéfice d'une rente, de prestations complémentaires, de subsides LAMal, d'une bourse) Bénéficiaires de l'aide sociale Réfugié ou demandeur d'asile	Tout public nécessitant une aide personnelle ponctuelle ou un soutien pour démarches administratives de base
Mode d'octroi	
Gratuit	Gratuit
Critères d'octroi	
CarteCulture ou carte épicerie	Aucun
Accès et contacts	
<p>Adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rue du Criblet 1, 1700 Fribourg <p>Horaires d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • LU 13h30 - 18h00 / MA à VE : 9h30 - 12h00, 13h30 - 18h00 / SA : 9h30 - 12h00 <p>Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tél : 026 347 19 50 • Site web : https://caritas-regio.ch/fr/prestations/petits-budgets/epicerie-caritas <p>Guichets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanence sociale accessible deux après-midis par semaine 	

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Les Épiceries Caritas proposent aux personnes disposant d'un petit budget des produits de première nécessité de qualité à des prix avantageux.

Profil du public :

- Tout le monde peut avoir accès à l'épicerie. Si les personnes n'ont pas la carte culture ou carte épicerie, ils n'ont pas le droit au rabais et les prix sont fixés comme dans les autres magasins.
- Augmentation de la demande : À l'ouverture en septembre 2021 il y avait 100 passages en caisse par jour, contre 300 passages en caisse par jour aujourd'hui.
- Nouveaux publics : La hausse du coût de la vie, notamment des frais d'assurance-maladie, a élargi le cercle des personnes fragilisées, rendant l'aide alimentaire nécessaire pour un nombre croissant d'individus.
- Représentativité quasi égalitaire entre personnes de la Ville et personnes « externes ».

Points clés ou remarques :

- L'Épicerie sociale collabore avec des personnes en insertion, en programme d'emploi temporaire (PET), au chômage et des bénévoles.
- Lors de l'ouverture de l'épicerie Fribourg il y a eu une explosion de demandes de la CarteCulture.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- Aide fournie à l'épicerie pour le remplissage des formulaires nécessaire afin d'obtenir la CarteCulture.
- CarteCulture Fribourg : avantages sur tout le canton (restaurants, concerts, musées ainsi qu'à l'épicerie) et pour toute la famille (ex : gratuité pour les enfants à la piscine) ; carte Epicerie plus facile d'accès, mais valable uniquement à l'épicerie Caritas.
- Mise en place d'une permanence sociale deux fois par semaine pour discussions, informations, orientations.
- L'aspect informel du lieu favorise les gens à créer du lien et à poser des questions.
- Caritas communique globalement bien sur les prestations offertes (site web, réseaux sociaux, presse...).
- L'octroi de la carte épicerie sans indication de l'adresse de domicile favorise l'accessibilité des personnes qui craignent de perdre leur permis de séjour.

Obstacles potentiels à l'accès :

- Seule épicerie sociale du canton au moment de l'entretien (ouverture d'une nouvelle épicerie à Bulle en 2024).
- L'Épicerie sociale déplore un manque de notoriété auprès de certains publics cibles, notamment les étudiant-e-s et les personnes âgées, ce qui limite leur accès à une aide alimentaire à moindre frais.

espacefemmes - frauenraum

Prestations				
Cours de langue (français - allemand)	Cours de français pour femmes enceintes	Activités régulières de groupe	Ateliers/offres ponctuelles visant l'autodétermination	Espace enfants
Public cible				
Femme désirant apprendre une langue locale	Femmes enceintes ne parlant pas ou peu le français	Femmes qui souhaitent socialiser ou développer des compétences sociales		Participant(e)s ayant un ou des enfant(s)
Mode d'octroi				
CHF 100.- /mois Entretien préalable	Gratuit Entretien préalable	Gratuit / Payant standard / Payant petit budget selon l'offre		Gratuit
Critères d'octroi				
Femmes dès 16 ans	Femmes enceintes allophones	Femmes dès 16 ans		Parent présent dans les locaux, sur inscription

Accès et contacts

Adresse :

- Rue St-Pierre 10, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture

- LU à VE : 09h00 - 12h00 / LU, MA, JE : 14h00 - 17h00
- Horaires spéciaux pendant les vacances scolaires

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 424 59 24
- Site web : <https://espacefemmes.org/>
- Mail : info@espacefemmes.org
- Réseaux sociaux :
[Facebook](#)
[LinkedIn](#)
[Instagram](#)

Guichets :

- Guichet virtuel (formulaire de contact)
- Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

espacefemmes est une association à but non lucratif qui se consacre à l'émancipation des femmes, en les informant, les formant et les aidant à s'affirmer.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.
- Les personnes qui fréquentent l'association proviennent essentiellement de la ville et de l'agglomération fribourgeoise.
- Certaines femmes, notamment celles occupant des emplois précaires ou victimes de contrôle, de discrimination ou de violence, ne peuvent pas se rendre à espacefemmes.

Points clés :

- espacefemmes **n'est pas un lieu d'écoute individuelle**. Si une participante a besoin d'un soutien psychologique ou d'une aide pour des démarches administratives ou juridiques, elle sera redirigée vers les services compétents.
- L'association accueille toutes les femmes, dont celles issues de la migration (y compris celles qui sont récemment arrivées en Suisse). Cependant, **les services proposés sont particulièrement adaptés aux besoins des femmes migrantes** installées depuis un certain temps.
- **Piste à évaluer** : Mise en place d'un service d'accompagnement physique des femmes entre leur domicile et l'association pour lever les freins liés à l'insécurité ou aux discriminations.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

Accueil et bienveillance :

- Lieu laïc ouvert à toutes les femmes, sans condition ni jugement. Respect de la diversité et du parcours unique de chaque femme. Cadre bienveillant et sécuritaire pour une expression libre et valorisée.

Accessibilité :

- Contact varié : en personne, par téléphone, email, formulaire web, réseaux sociaux.
- Locaux faciles à trouver en centre-ville (juste au-dessus du contrôle des habitants, visibles pour les nouvelles habitantes de Fribourg).
- Espace enfants gratuit pendant les heures d'ouverture (pour autant que la maman fréquente l'association et y soit présente physiquement).

Diversité et flexibilité :

- Multitude d'activités à des prix abordables (politique de prix adaptatif : standard ou « petit budget ») ; options gratuites pour découvrir l'association et ses services.
- Cours de langues et ateliers payants avec tarifs réduits pour les personnes à faible revenu ; formats courts pour s'adapter aux rythmes et envies de chacune.
- Cours pour favoriser l'accès aux prestations/services/aides (compétences numériques, français pour femmes enceintes, ...)

Communication et information :

- Collaboration avec le tissu associatif fribourgeois pour orienter les bénéficiaires ; utilisation des réseaux sociaux pour promouvoir l'offre et faciliter l'accès à l'information ; *flyers*, panneaux d'affichage et traductions dans d'autres langues.

Bilinguisme : Accueil, cours et ateliers en français et allemand.

Non-mixité : La non-mixité est voulue pour « pousser » les femmes à s'émanciper d'un éventuel contrôle ou maintien à domicile.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Localisation** : Prestations proposées uniquement en ville de Fribourg actuellement.
- **Le public cible de l'association**, composé majoritairement de femmes isolées socialement, fait face à des obstacles à l'accès aux prestations en raison d'un manque de connaissances et de compétences qui limitent les opportunités d'insertion sociale et professionnelle.

Fondation de solidarité de la Ville de Fribourg

Prestations

Aides financières ponctuelles pour des prestations qui n'entrent pas dans le cadre de la LASoc

Public cible

Toute personne majeure (ou mineure par son représentant légal) domiciliée en Ville de Fribourg

Mode d'octroi

Gratuit

Critères d'octroi

Domicile en ville de Fribourg, être majeur·e (ou mineur·e si représenté·e par son représentant légal), de condition modeste, dans une situation financière difficile et avec peu de dettes

Toute demande doit être effectuée par un·e AS du SASV

Accès et contacts

Adresse :

- c/o Service de l'Aide sociale, Rue de l'Hôpital 2, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture :

- LU-VE : 8h00-11h30, 13h45-17h00 (VE 16h00)
- ME : 8h30-17h00 sans interruption

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 351 76 04 (8h-11h30 / 14h-16h)
- Site web : <https://www.ville-fribourg.ch/aide-sociale>
- Mail : as.reception@ville-fr.ch

Guichets :

- Guichet physique selon horaires d'ouverture et prise de rendez-vous préférable.

Spécificités :

- Fondation distincte de la Ville, fonctionnement délégué au SASV, décisions d'aide prises par le Conseil de Fondation (même membres que Commission sociale)
- Coordonnées de contact identiques à celles du SASV, le secrétariat est géré par ses soins.

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Les prestations de la Fondation de solidarité s'adressent aux Fribourgeois·es majeur·e·s en difficulté financière et dont le profil correspond à l'aide sociale communale, mais pour lequel·le·s une solution alternative concrète peut être plus bénéfique.

Profil du public :

- Toute personne relevant du « cercle des bénéficiaires potentiel·e·s de l'aide sociale », qui a besoin d'une aide ponctuelle n'entrant pas dans le cadre de la LASoc, et qui a peu (ou pas) de dettes.
- Exemples de prestations fournies : financement de la formation d'intervenant·e en accueil extra-scolaire (AES), prise en charge du coût d'un permis poids lourd, achat d'un véhicule pour un chauffeur de taxi.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Accès facilité par :

- **Prestation non remboursable** : lorsque la prestation peut être accordée en tant que prestation LASoc, le critère d'éviter l'endettement est pris en compte pour favoriser l'octroi prioritaire d'une aide de la Fondation

Obstacles potentiels à l'accès :

- Prestations peu visibles. Leur caractère « au cas par cas » et le fait qu'elles dépendent directement du SASV a pour effet d'en limiter l'octroi. De fait, le nombre de prestations alloué est actuellement faible (3-4 par année).

Fondation Le Tremplin

Prestations

Seuil : Centre d'accueil anonyme et sans jugement à « bas seuil d'accessibilité » (permanence sociale, réduction des risques, restauration)	Equip'appart : Housing first Maintien à domicile Suivi post-institutionnel (logement et aide à la recherche de logement)	Parcours Horizon : Centre de réinsertion sociale et professionnelle (basé sur le concept de rétablissement)	Empreinte : Promotion de la santé sexuelle (dépistage, prévention, accompagnement)	Service social du Tremplin (SST) : Accompagnement administratif et social (informations et conseil, accompagnement à domicile, permanence administrative au Seuil)	Ateliers de la Tour : Ateliers de production à seuil adapté
---	--	--	--	---	---

Public cible

Personnes consommant des produits psychotropes et en situation de précarité	Tout public	Personnes consommant des produits psychotropes et en situation de précarité
--	-------------	---

Mode d'octroi

Gratuit pour la permanence. Consommations payantes (prix bas)	Coûts selon le type d'intervention	Coûts de pension selon tarif étatique	Gratuit, sur RDV Dépistage à prix réduit (variable selon le test)	Gratuit	Gratuit
--	------------------------------------	---------------------------------------	--	---------	---------

Critères d'octroi

Aucun	Être titulaire d'un permis de séjour	Aucun	Être titulaire d'un permis de séjour
--------------	--------------------------------------	-------	--------------------------------------

Accès et contacts

Adresse :

- Av. de l'Europe 6, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture :

- Variables selon le secteur

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 347 32 32
- Site web : <https://tremplin.ch/fr>
- Mail : office@tremplin.ch

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

La Fondation Le Tremplin a pour but d'accompagner toute personne en grande précarité sociale et/ou en phase de consommation active en vue d'améliorer sa qualité de vie et de permettre une insertion sociale et/ou professionnelle.

Profil du public :

- Le public cible correspond majoritairement au public cible des prestations.
- Les personnes avec des besoins plus importants sont orientées vers d'autres services spécialisés (ProInfirmis, Caritas).
- Augmentation des personnes issues de la migration, notamment à la suite de la crise ukrainienne.
- Présence d'usager·e·s de crack, générant parfois des tensions.
- Faible présence de jeunes (se dirigent plutôt vers REPER).

Points clés et remarques :

- Public stigmatisé, ce qui complique l'obtention de financements et le développement/maintien de certaines prestations.
- Les personnes qui sont refusées dans les autres institutions viennent systématiquement au Tremplin. Nécessité de définir des limites d'accueil (en réflexion).
- Manque de permanence ailleurs dans le canton (Ex : Gruyère)
- En lien avec l'augmentation du nombre de personnes issues de la migration, les vagues migratoires amènent plus de tensions communautaires dans les lieux publics (aux Grand-Places par exemple).

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Accueil ouvert et accessible** : Le Seuil est une prestation de type bas seuil d'accessibilité et les conditions d'admission sont souples (accueil quasi inconditionnel). Cette très grande tolérance (accueil sans jugement et anonyme de la personne dans sa particularité, ses difficultés et ses compétences) permet de créer un lien avec les usager·e·s puis fait office de « porte ouverte » vers d'autres prestations.
- **Permanence sociale** : Offre d'orientation et d'accompagnement au sein des réseaux socio-médicaux (conseil et information sociale à proximité des personnes qui n'ont pas accès à des prestations sociales de par leur statut).
- **Disponibilité importante et localisation** : Les horaires d'ouverture sont larges et adaptés aux besoins des usager·e·s. La situation actuelle des locaux est un avantage car très proche de la gare tout en donnant l'impression d'être un peu isolée (aspect facilitateur pour une population marginalisée).
- **Approche flexible** : Le service s'adapte à l'état des personnes au moment de leur venue, favorisant la création de liens.
- **Absence de conséquences** : Les manquements aux entretiens n'entraînent pas de sanctions, ce qui peut rassurer les usager·e·s hésitant·e·s
- **Singularité de la structure** : Les personnes dans le besoin savent que seul Le Tremplin accompagne les personnes en situation d'addiction(s).

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Stigmatisation** : La peur du jugement et de la discrimination peut freiner les personnes en situation d'addiction(s) (notamment celles qui ne sont pas en situation de précarité).
- **Situation illégale** : Les personnes sans papiers craignent les contrôles et n'osent généralement pas se manifester.
- **Manque de motivation** : Certains individus ne souhaitent pas changer leur mode de vie et se contentent des prestations de base sans s'engager davantage.
- **Frein psychologique** : Les personnes dans le déni de leur(s) addiction(s) ne se rendent pas nécessairement dans les structures adaptées.
- **Offre concentrée dans le chef-lieu cantonal** : Il n'existe pas d'antenne hors de la ville de Fribourg.

Fondation pour la femme et l'enfant – Aux Etangs

Prestations				
Chambre individuelle	Appartement en pré-autonomie	Accompagnement socioéducatif global individualisé	Musicothérapie	Camp
Public cible				
Jeunes femmes entre 14 et 25 ans en difficulté sociale et/ou professionnelle, avec ou sans enfant(s)				
Mode d'octroi				
Coût de pension selon tarif étatique. Part facturée au parent ou au répondant : CHF 22.50.- par jour pour mineur CHF 35.- par jour pour majeur				
Critères d'octroi				
Par service placeur (SEJ, SSR ou SCA) Placement volontaire La jeune est encouragée à avoir/trouver une occupation dans la semaine (formation, stage, emploi)				
Accès et contacts				
<p>Adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rue des Frères Lumière 6, 1723 Marly <p>Téléphone, adresse mail, site web et réseaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tél : +41 26 322 79 86 • Site web : https://www.auxetangs.ch/ • Mail : info@auxetangs.ch • Réseaux sociaux : Linkedin <p>Guichets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guichet virtuel (formulaire de contact) <p>Spécificités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service placeur obligatoire (SEJ, service social ou service des curatelles) 				

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

La fondation pour la femme et l'enfant accueille des jeunes femmes entre 14 et 25 ans (exceptions possibles), avec ou sans enfants, qui ont besoin d'un encadrement sécurisant.

Profil du public :

- Le public accueilli correspond au public cible pour lequel l'offre est pensée.
- Si l'accueil des enfants fait partie intégrante de la mission de l'institution, les moyens alloués ne correspondent pas toujours à la réalité du terrain. En effet, bien que la prise en charge des enfants soit censée incomber aux mères, le personnel se retrouve souvent sollicité pour intervenir, ce qui met à mal la dotation en personnel.
- La majorité des jeunes femmes accueillies proviennent de la ville de Fribourg et environs ainsi que de la ville de Bulle.

Points clés ou remarques :

- L'accueil d'une mère (avec ou sans enfant) ne s'effectue qu'après une procédure d'indication de placement validée par le Service de la prévoyance sociale (SPS).
- La mise en place d'un suivi ambulatoire pré et post-placement permettrait d'éviter certains placements et d'en faciliter la clôture progressive.
- Il s'agit du seul foyer d'accueil mère-enfant sur le canton de Fribourg.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- Accueil de personnes francophones et germanophones.
- Dès qu'une place se libère, les services de placement et les communes en sont informés.
- Promotion active des services auprès de divers publics :
 - Approche ciblée : rencontres avec le Service de l'enfance et de la jeunesse (SEJ) et la justice de paix pour présenter l'institution.
 - Communication multicanale : *flyers*, nouveau site web, réseaux sociaux (LinkedIn), *newsletter* et visites organisées pour les institutions partenaires.
- Création de l'association de la Crèche « Les Libellules » pour répondre aux besoins d'accueil des enfants du quartier, y compris ceux des jeunes femmes et du personnel de l'institution.
- La peur du jugement de l'entourage peut dissuader certaines femmes de demander le placement de leur enfant. Pour atténuer cette pression, l'institution propose de présenter le placement comme une décision de la fondation, réduisant ainsi les critiques potentielles.
- L'approche volontaire des accueils vise à favoriser l'adhésion et l'engagement des participantes.

Obstacles potentiels à l'accès :

- Les placements ne se réalisent qu'à la suite de la procédure d'indication de placement validée par le SPS.
- L'intervention du SEJ peut parfois dissuader les femmes de solliciter des prestations, par crainte d'une remise en question de leur capacité maternelle et des conséquences potentielles (perte du droit de garde ou de l'autorité parentale).

Fondation St Louis

Prestations

Accompagnement socioéducatif global professionnel individualisé (foyer principal et Trait d'union)

Accompagnement socioéducatif global professionnel individualisé ; suivi à **haut seuil de tolérance** (Mon Toit)

Ateliers adaptés ou situations réelles d'entreprise
Cuisine, jardin, buanderie, entretien, artisanat, couture (La Filature), service de repas livrables sur Fribourg et environs (Les plats de Louis), restauration (L'Aigle Noir et Le Port), chantier écologique

Public cible

Adultes souffrant de problématiques psychiques (non toxico-dépendants)

Clientèle jeune (18-30 ans) souffrant de problématiques psychiques

Personnes au bénéfice d'une rente AI ou en réinsertion professionnelle et bénéficiaires d'aide sociale pour les MIS

Mode d'octroi

Coûts de pension selon tarifs de l'Etat

Coûts de pension selon tarifs de l'Etat

Coûts selon tarifs de l'Etat

Critères d'octroi

Procédure d'indication du SPS, rente AI ou mesure de réinsertion professionnelle

Accès et contacts

Adresse :

- Rue de Morat 65, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture :

- Variables selon les secteurs. Administration selon heures de bureau.

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 347 27 00
- Site web : <https://www.st-louis.ch/>
- Mail : info@st-louis.ch
- Réseaux sociaux : [LinkedIn](#)
 - Le Port, l'Aigle Noir et Les Plats de Louis ont leur propre pages Facebook et Instagram, et La Filature est présente sur Instagram

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Entreprise sociale et solidaire, la Fondation St-Louis accompagne et favorise l'autonomie et la réinsertion de personnes présentant des difficultés psychiques et/ou sociales.

Profil du public :

- Le public accueilli correspond au public cible pour lequel l'offre est pensée.
- Une rente de l'assurance invalidité est (en principe) obligatoire pour avoir accès aux prestations de la fondation.
- Frustration de ne pas pouvoir répondre aux besoins de tous les bénéficiaires potentiels.
- La Fondation élargit son champ d'action et poursuit son engagement en faveur de l'insertion socioprofessionnelle en embauchant des personnes en travail de remplacement (TR) ou en situation de pré-chômage (non-bénéficiaires de l'AI).

Points clés et remarques :

- Un nombre important de personnes orientées vers la Fondation provient des services sociaux de la ville.
- L'accueil d'un·e bénéficiaire en milieu résidentiel ne s'effectue qu'après une procédure d'indication de placement validée par le Service de la prévoyance sociale (SPS).
- Chantier écologique : Programme pour chômeurs en MIS, géré par la Fondation St-Louis. Travaux d'entretien de la ville, financé par la ville.

Facteurs favorisant et entravant l'accès aux prestations sociales

Facteurs facilitant l'accès :

- **Ancrage** de la fondation dans le dispositif social fribourgeois.
- **Bilinguisme** : Accueil de personnes francophones et germanophones.
- **Bonne collaboration** (bien que complexe en raison de la multiplicité d'acteur·rice·s) avec les partenaires de réseau.
- **Prestations variées** permettant d'offrir une prise en charge globale des besoins.
- **Problématique de consommation** : approche tolérante vis-à-vis des consommations pour faciliter l'insertion professionnelle
- **Site web complet et intuitif** pour les partenaires professionnel·le·s.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Une rente de l'assurance invalidité est obligatoire** pour avoir accès aux prestations de la fondation.
- Les placements ne se réalisent qu'à la suite de la **procédure d'indication** de placement validée par le SPS pour les prestations résidentielles.
- **Site web pensé pour les professionnel·le·s** plutôt que pour les bénéficiaires (pas en langage simplifié).
- **Communication complexe et multidimensionnelle**, nécessitant de sensibiliser les conseiller·e·s ORP et de mobiliser et informer l'ensemble des assistant·e·s sociaux·ales quant aux différentes prestations offertes.

Fribourg pour tous

Prestations

Informations générales, orientation et conseils dans les domaines de la famille, des prestations sociales, du travail, de la santé, de l'intégration.	Ecoute anonyme et confidentielle	Explications et accompagnement dans les démarches administratives	Soutien ponctuel	Orientation vers des services spécialisés
--	---	--	-------------------------	--

Public cible

Toute personne en quête d'informations sur le dispositif socio-sanitaire cantonal

Mode d'octroi

Gratuit

Critères d'octroi

Aucun

Accès et contacts

Adresse :

- Fribourg pour tous, Rue du Criblet 13, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture

- LU, MA, JE : 13h00 - 18h00 / ME : 09h00 - 13h00

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 0848 246 246 (Hotline : LU, MA, JE 13:00 - 17:00 / ME 09:00 - 13:00)
- Site web : <https://www.fr.ch/dsas/fpt>
- Mail : fribourgpourtous@fr.ch

Guichets :

- Guichet virtuel (formulaire de contact)
- Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous

Spécificités :

- FpT n'offre aucune aide financière/matérielle

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Fribourg pour tous est un guichet d'information et d'orientation pour des questions sociales (famille, prestations sociales, travail, santé, intégration). Destiné à toute la population du canton, il garantit un accès simple et convivial à des informations personnalisées, dans les deux langues du canton.

Profil du public :

- La très grande hétérogénéité (niveau de formation, origine, genre, ...) du public atteint est considérée comme un facteur de succès car les prestations ont été pensées pour toutes et tous.
- Plus grande part de personnes à faible niveau de formation, issues de la migration, allophones.
- De nombreux·ses professionnel·le·s et proches s'adressent à FpT.
- Créé pour faciliter l'accès au dispositif socio-sanitaire, FpT se retrouve aujourd'hui submergé par les personnes renvoyées par ce même dispositif, ce qui engendre de la confusion et de la surcharge pour sa petite équipe.

Points clés et remarques :

- Des professionnel·le·s dirigent facilement des personnes vers FpT, bien que sa mission soit de fournir de l'information plutôt qu'une assistance individuelle. Cela se produit par exemple souvent avec les nouveaux et nouvelles arrivant·e·s en quête d'emploi et d'informations, qui ont du mal à trouver d'autres solutions.
- Les personnes déjà suivies par d'autres services sollicitent FpT pour diverses raisons : incompréhension des informations reçues, difficultés à comprendre des documents administratifs, besoin d'un accompagnement et d'une aide personnelle ou encore renvoi par d'autres services pour des raisons de statut socio-économique.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Service généraliste** contrairement au cloisonnement des services publics
- **Accueil** de chacun·e avec respect et bienveillance, sans jugement.
- **Très bonne implémentation** dans le réseau fribourgeois

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Manque d'information et de soutien** de la part de certain·e·s acteur·rice·s du système socio-sanitaire (autres associations, SSR, hôpitaux, employeurs, ...)
- **Dernier recours** : certaines personnes ont tendance à attendre trop longtemps (par honte, sentiment de devoir se débrouiller seul·e, crainte, ...) pour solliciter des informations sur les prestations existantes, ce qui peut aggraver leur situation.
- **Présence uniquement en ville de Fribourg** : difficile d'accès pour les personnes domiciliées en dehors de la ville.

La Tuile						
Prestations						
Accueil de nuit, repas et lessives	Accueil 24	Suivi et permanence sociale (conseils, accompagnement socio-administratif)	Logement accompagné	Assainissement d'appartement	Suivi à domicile	Ateliers
Public cible						
Personne majeure sans solution de logement et en difficultés sociales et/ou financières	Personne majeure sans solution de logement, atteinte dans sa santé physique ou psychique et ne pouvant pas être accueillie au centre principal	Utilisateur·rice·s des secteurs de la Tuile Toute personne dans le besoin (orientation par la permanence au Tunnel)	Personne dès 30 ans, ayant des difficultés d'accès et/ou de maintien au logement	Personne majeure, ayant un domicile privé mis en péril par un encombrement et/ou un manque d'entretien	Personne majeure, ayant un domicile privé et besoin d'un soutien pour le maintien du logement	Utilisateur·rice·s des secteurs de La Tuile
Mode d'octroi						
CHF 8.- nuitée + repas (soir et petit déj.) CHF 5.- nuitée CHF 2.- lessive 365j./365 7j./7 - 19h-9h	CHF 30.-/nuit Si prise en charge par l'aide sociale	Permanence sociale au café Le Tunnel, chaque mardi 11h-13h (pour les personnes externes à La Tuile)	Loyers selon barèmes internes	Selon devis	CHF 100.-/heure ; pris en charge par les prestations complémentaires des assurances	Gratuit
Critères d'octroi						
Aucun						
Accès et contacts						
<p>Adresse : Rte de Marly 25, 1700 Fribourg</p> <p>Horaires d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variables selon secteur <p>Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tél : 026 424 43 21 • Site web : https://la-tuile.ch/ • Mail : info@la-tuile.ch • Réseaux sociaux : Facebook 						

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

La Tuile est ouverte à toute personne en situation d'urgence au niveau du logement, sans inscription préalable, quelles que soient les causes de son arrivée.

Profil du public :

- **Accueil d'urgence** : bas seuil d'accessibilité, pour tout le monde, mais priorisation pour des durées de séjour de plus d'une nuit et pour les personnes originaires du canton.
- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible mais peinent à répondre à la **demande croissante**.

Points clés et remarques :

- **Augmentation du nombre de demandes** : beaucoup de demandes de ressortissant-e-s européen-ne-s, notamment des personnes venant des pays alentour pour chercher du travail.
- L'offre actuelle de **pensions bon marché à Fribourg** est insuffisante et ne répond pas à la demande croissante.
- **Maintenir/développer la présence d'assistant-e-s sociaux-ales dans des lieux informels**, comme Le Tunnel, permettrait de mieux répondre aux besoins des personnes vulnérables qui hésitent à s'adresser aux structures publiques, telles que les services sociaux. En effet, cette présence favorise la création d'un climat de confiance et facilite l'accès à l'information et à l'aide.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Structure bas seuil** : l'accueil d'urgence est en principe ouvert à toutes et tous, sans conditions strictes.
- **Culture de l'accueil** : ouverture, bienveillance, écoute, acceptation et non-jugement.
- **Prix adaptés** : Les prix de nuitées et de repas sont accessibles pour les petits budgets. Une carte offrant un rabais de 50% sur les boissons et les repas est accessible en cas de besoin.
- **Bilinguisme** : Offre bilingue et projet d'adapter les règlements et autres documents en plusieurs langues.
- **Site web** facile d'accès et intuitif.
- **Divers actions et canaux de communication** sont déployés pour accroître la visibilité de l'offre. Parmi ces actions : distribution de calendriers de l'avant, organisation d'un festival des soupes et diffusion de contenus sur Facebook.
- **Partenariats solides facilitant l'accès aux aides** :
 - Services d'urgence et institutions cantonales : orientation et prise en charge complètes.
 - Commune : aide administrative et sociale.
 - Emmaüs : insertion professionnelle et sociale.
 - Producteurs locaux : produits frais et locaux.

Obstacles potentiels à l'accès :

- Si la personne a déjà droit à un autre lit quelque part, elle est redirigée vers cette institution (ORS, St-Louis, etc.).
- **Pour avoir accès aux logements accompagnés**, il est nécessaire d'avoir droit à une prestation de l'aide sociale.
- **Pas de prestation spécifique hors ville (partie alémanique du canton notamment)**. Le public en situation de précarité n'a pas les moyens de venir en ville.
- **L'orientation des bénéficiaires de la Tuile vers les SSR est complexe** (peur, honte, perte de courage). Le souhait de pouvoir les y accompagner en personne est exprimé.

Maison de la petite enfance

Prestations

Lieu d'accueil, de rencontre et de socialisation des jeunes enfants
Soutien et conseils éducatifs sur demande des parents

Thé et café, salle avec jeux et matériel éducatif adaptés aux enfants de 0 à 4 ans, petite cuisine à disposition des parents

Public cible

Tout public (ayant des enfants de 0 à 4 ans)

Mode d'octroi

Prix libre

Payant

Critères d'octroi

Enfants de 0 à 4 ans **avec** leurs parents

Accès et contacts

Adresse :

- Route des Arsenaux 23A, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture

- Sans rendez-vous / LU, MA, JE et VE : 14h00 - 18h00 / ME : 8h30 - 11h30

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 422 11 50
- Site web : <https://maison-petite-enfance.ch/>

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

La Maison de la petite enfance à Fribourg accueille des enfants âgés de 0 à 4 ans accompagnés de leurs parents.

Profil du public :

- **Objectif** : Mixité sociale et culturelle, ouverte à tous.
- **Diversité d'origines** : Public composé de personnes suisses et issues de la migration, notamment d'Allemagne, de France, d'Espagne et d'Afrique du Nord.
- **Dominante locale** : Environ 90% des utilisateurs viennent de Fribourg et de son agglomération.

Points clés et remarques :

- **Deux axes d'interventions** :
 - Accueil et occupation d'enfants afin de favoriser leur développement et leur socialisation.
 - Accueil des parents afin de créer des espaces de rencontre, de partage de préoccupations, et de leur permettre de bénéficier de la présence des accueillantes.
- **Obligation pour les parents de rester tout le long de la visite**, sans exception.
- **Renouvellement constant du public** : La structure accueille des enfants âgés de 0 à 4 ans, ce qui implique un renouvellement constant du public au fur et à mesure que les enfants grandissent.
- **Évolution des nationalités représentées** : La composition du public peut varier en fonction des flux migratoires, avec une représentation plus forte de certaines nationalités à certains moments.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Ouverture** : accueil sans inscription et anonyme, lieu sécurisé pour les parents.
- **Pas de nombre maximum d'enfants**, autorégulation quand il y a trop de monde (des parents laissent leur place)
- **Participation financière** : demandée, mais le montant est laissé à l'appréciation des parents.
- **Intervention et conseils** uniquement sur demande
- **Bilinguisme** : accueil bilingue et même allophone. Les accueillantes parlant plusieurs langues.
- **Collaborations variées** au sein de la ville (pédiatres, service éducatif itinérant, espacefemmes...) : favorise la connaissance de la prestation et facilite l'orientation vers l'association (des visites accompagnées sont d'ailleurs organisées par espacefemmes).

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Financement fragile** et non-assuré d'année en année, ce qui peut avoir pour conséquence de mettre en péril la prestation.
- **Manque de professionnalisation** : L'absence de professionnel-le-s de la petite enfance et/ou du travail social dans l'équipe peut limiter la qualité de l'accompagnement et la capacité à répondre aux besoins spécifiques des enfants et des familles.
- **Difficultés de communication** : Le manque de ressources peut entraver les efforts de communication et de visibilité de la structure auprès des familles potentiellement intéressées.

Office familial - Service de puériculture

Prestations

<p>Consultations téléphoniques ou sur rendez-vous (infirmière en puériculture et/ou en présence d'un pédopsychiatre) pour des questions relatives au développement physique et psychologique du nourrisson et de l'enfant jusqu'à l'entrée à l'école</p>	<p>Informations utiles et concrètes quant aux soins à prodiguer, à l'allaitement, à l'alimentation</p> <p>Soutien face aux préoccupations liées au développement de l'enfant et à la parentalité</p>	<p>Prévention en hôpital (service de maternité)</p>	<p>Ateliers découverte (bien-être du nourrisson, acquisition du langage, ...) et formations</p>
---	--	--	---

Public cible

<p>Tout public de parents avec enfant(s) en âge préscolaire</p>	<p>Tout public de parents avec enfant(s) en âge préscolaire et Professionnel·le·s</p>
---	---

Mode d'octroi

<p>Consultations gratuites (taxe administrative unique de CHF 60.-)</p>	<p>Gratuit</p>
---	----------------

Critères d'octroi

<p>Parents avec enfants de la naissance jusqu'à l'entrée à l'école</p>
--

Accès et contacts

Adresse :

- Avenue de la Gare 14, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture : LU à VE : 08h00 - 18h00

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél. et WhatsApp : 026 322 10 14
- Site web : www.officefamilial.ch
- Réseaux sociaux :
 - [Facebook](#)
 - [Instagram](#)

Guichets :

- Guichet virtuel (formulaire de contact)
- Guichet physique selon horaires d'ouverture sur rendez-vous

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

L'Office familial - Service de puériculture vise à soutenir, accompagner des couples, des familles, des parents, des enfants dans différents aspects de la vie.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.
- Selon les statistiques du service de puériculture, une majorité des usager-e-s viennent de la ville de Fribourg.
- D'autres associations gèrent le service de puériculture dans les autres communes.
- Élargissement du champ d'action du service d'aide aux familles :
 - Proposition d'étendre l'intervention du service aux familles dès la grossesse.
 - Justification : importance des décisions prises avant la naissance pour l'avenir de l'enfant et de la famille.
 - Intégration de sages-femmes au sein du service pour offrir un soutien psychosocial aux familles.
 - Justification : bénéfice d'une expertise complémentaire en matière de santé maternelle et infantile.

Points clés et remarques :

- Le service de la puériculture n'est pas cantonal au sein de l'association, contrairement aux autres secteurs. Il est destiné à la population du « Grand Fribourg ». Le public cible est composé des parents et de leurs enfants de la naissance jusqu'à l'entrée à l'école.
- Ce service joue un rôle crucial dans la prévention et la détection précoce des situations à risque pour les familles, en offrant un espace d'écoute et de soutien, et en s'appuyant sur une connaissance approfondie du réseau d'aide.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- Grande accessibilité : Ouvert à tout le monde, de tout niveau socio-économique.
- Prestation gratuite, à l'exception de la taxe administrative unique de CHF 60.- (en cas de grande précarité, taxe non demandée).
- Politique des prix adaptatifs pour les autres prestations.
- Plusieurs prestations sont proposées sur l'ensemble du territoire cantonal.
- Souplesse dans les lieux de rencontre (à domicile ou dans les locaux de l'association).
- Offre bilingue et sollicitation d'autres associations pour recourir à des interprètes pour les différentes prestations.
- Grande attention portée à l'accessibilité : Communication via WhatsApp, formulaire simplifié et aide au remplissage si nécessaire.
- Visibilité : Communication via site web et réseaux sociaux, brochures et *newsletter*, médias et événements, partenariats avec professionnel-le-s et associations, envoi de brochures aux parents après l'accouchement.
- Demander de l'aide pour un premier enfant est normal et encouragé (plus facile lorsque c'est pour des raisons de santé que des raisons « sociales »).
- Avantage de Fribourg : Moins de moyens, mais plus de proximité. Appeler d'autres services se fait facilement. La collaboration est facilitée entre les associations, la Justice de paix et le SEJ.

Point rencontre fribourgeois

Prestations

Lieu sécurisé pour les rencontres entre parents séparés et leurs enfants (droit de visite sur mandat du SEJ et de la JDP)

Visites enfant–parent accompagnées

Public cible

Parents-enfants par suite d'une séparation conflictuelle ou lorsque le parent doit être accompagné pour la visite

Mode d'octroi

Payant : 100.- par année

Critères d'octroi

Mesures ordonnées par la justice de paix (JDP) et le SEJ

Accès et contacts

Adresse :

- Rue des Femmes Savantes 2, 1762 Givisiez

Horaires d'ouverture :

- Samedi et dimanche après-midi

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 424 24 72/ 079 327 79 10
- Site web : [Accueil - Association Point Rencontre \(pointrencontre-fribourg.ch\)](http://Accueil - Association Point Rencontre (pointrencontre-fribourg.ch))
- Mail : info@pointrencontre-fribourg.ch

Guichets :

- Permanences : mardi, jeudi et vendredi matin

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Le Point Rencontre Fribourg organise des visites accompagnées, il est ouvert à toute personne adressée par ordonnance de justice ou dans le cadre d'un mandat assumé par un service social officiel.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.
- Les personnes qui fréquentent l'association le font sur mandat de justice.
- Diversité des caractéristiques et profils des parents :
 - Mixité hommes-femmes équilibrée
 - Parents issus de toutes les couches sociales
 - Besoins spécifiques de certaines familles (troubles psychologiques, précarité)

Points clés et remarques :

- Le Point Rencontre Fribourg n'est pas un lieu de résolution des conflits du couple. Il ne fait pas de médiation familiale.
- Aucune démarche n'est mise en place afin de rendre l'offre visible puisqu'il s'agit d'aide contrainte.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Accueil sans exclusion**, sauf en cas de mise en danger de la sécurité du personnel (menace, violence, activités illégales). La priorité reste l'accompagnement et des alternatives sont recherchées en cas de refus.
- **Bilinguisme** : Professionnel-le-s pour accompagner la réalisation des visites.
- **Coût modique** : 100.- par année (symbolique). En cas de non-paiement, un ou deux rappels mais pas de mise en poursuite.
- **Ouverture d'une antenne à Bulle** : depuis janvier 2024, un lieu de rencontre existe également à Bulle.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **La sécurité de l'enfant prime** : sorties refusées en cas de violence, risque d'enlèvement, pression psychologique mise sur l'enfant ou consommation du parent.
- **Centralisation des points de rencontre** :
 - Limite l'accessibilité pour les familles éloignées des centres urbains (Fribourg et Bulle).
 - Augmente le risque de croiser l'autre parent dans les transports.
- **Manque de moyens** :
 - Nombre de places limité et files d'attente importantes.
 - Impossibilité de proposer des alternatives au point de rencontre.
 - Financement insuffisant pour créer de nouveaux espaces.
 - Le manque de moyens a un impact sur les horaires proposés, qui sont restreints.
- **Circonstances des familles concernées** :
 - Sentiment de honte et de stigmatisation pour certains parents.
 - Difficultés à gérer les conflits familiaux sans soutien adéquat.
 - Risque accru de violence intrafamiliale en l'absence de cadre apaisé.
- **Facteurs aggravants** :
 - Fragilité psychologique ou maladie mentale d'un parent.
 - Procédures juridiques en cours entre les parents.

Pro Junior Fribourg

Prestations

Aide financière aux familles	Soutien à des projets locaux	Camps familles monoparentales	Campagne de sensibilisation aux problématiques liées à la santé mentale (Appel d'air)	Soutien aux institutions organisant des camps	Cours de <i>babysitting</i> dans la région de la Veveyse
--	-------------------------------------	--------------------------------------	--	--	--

Public cible

Famille et jeunes en situation de précarité	Jeunes et institutions	Parents élevant seul ou en garde partagée un ou plusieurs enfants. Pour toute la Suisse romande	Jeunes âgés de 12 à 25 ans	Tout public	Jeunes
---	------------------------	--	----------------------------	-------------	--------

Mode d'octroi

Gratuit	Gratuit	CHF 550.- par famille	Gratuit	Gratuit	CHF 30.- par cours
---------	---------	-----------------------	---------	---------	--------------------

Critères d'octroi

Être en mesure de démontrer ses difficultés financières	Organiser un projet local (théâtre, contes, musique, spectacle de rue, journée de ski organisée par une école, etc.)	Participer à un camp monoparental	Aucun	Organiser un camp avec au moins une nuitée CHF 3.50 par jour et par enfant, en complément aux subventions J+S	Inscription sur une liste de <i>babysitters</i> distribuée gratuitement aux parents de la région de la Veveyse
---	--	-----------------------------------	-------	--	--

Accès et contacts

Adresse :

- Boulevard de Pérolles 42, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture :

LU à JE : 8h00 - 12h00 / LU et MA : 13h00 - 16h00

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : +41 26 424 24 42
- Site web : <https://proju-fr.ch/>
- Mail : contact@projunior-fr.ch
- Réseaux sociaux : [Facebook](#) ; [LinkedIn](#) ; [Instagram](#)

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Pro Junior Fribourg aide les enfants, les jeunes et les familles dans le besoin (précarité et difficultés financières).

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.
- 1/5 des demandes vient de la ville de Fribourg
- Un tiers des demandes provient de familles allophones et plus de 50% de familles d'origine étrangère.

Points clés et remarques :

- Soutien direct dédié aux familles mais également aux différent·e·s partenaires qui organisent des projets en faveur des enfants et des jeunes.
- Constat d'une **augmentation du nombre de demandes dans tous les domaines d'intervention**, en particulier pour l'aide aux familles. Facteur explicatif : précarisation croissante des familles de la classe moyenne. En effet, face à des budgets de plus en plus serrés, les familles sont souvent contraintes de supprimer certaines dépenses, comme les activités extrascolaires.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Accès gratuit** à la plupart des prestations. Cependant, une participation financière de CHF 550.- par famille est demandée pour les camps destinés aux familles monoparentales. Cette participation peut être prise en charge par une demande de financement.
- **Actions cantonales** : Les actions et activités sont pensées sur l'ensemble du territoire cantonal afin de répondre aux besoins des diverses régions et de rester accessible (ex : camps pour familles monoparentales ouverts à toute la Suisse romande).
- **Canaux de communication variés** : Les canaux de communication pour les premiers contacts sont adaptés en fonction des situations (écoles, institution ou autres associations par mail, famille allophone en entretien physique...).
- **Collaboration active entre structures** (association, services, institutions) de la ville et du canton favorise l'accès et l'orientation des publics vers les prestations auxquelles ils peuvent prétendre.
- **Visibilité** : Actions sur le terrain avec les jeunes, collaboration avec le Collège du sud, clip de sensibilisation en préparation avec une école d'art (EIKON) dans le cadre de la campagne « Appel d'air ».

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Langue** : Les camps pour familles monoparentales ne sont organisés qu'en français.
- **Manque de connaissance de l'association** : Les familles viennent parfois très tard s'adresser à Pro Junior.
- **Délais de demande d'aide parfois problématiques** : Les familles en difficulté attendent souvent le 13ème salaire, puis dépassent les délais pour bénéficier d'une aide. Information et accompagnement sont essentiels pour éviter les refus.

REPER

Prestations

Rue et Réalisation (RR) Permanence éducative Travail social de rue Accompagnement socioéducatif et de projets professionnels Cours de danse et de sport Action communautaire Programmes de prévention Nombreux projets d'utilité publique	Information et projets (IP) Information : conférences, soirée d'échanges, création de supports et documentation, prévention, consulting. Formations : sensibilisation Accompagnement de projets et de mesures de prévention	Centres d'animation socioculturelle (CAS) Accueils libres (jeunes, adultes et seniors) Actions culturelles Ateliers et projets Sorties et camps Jardin partagé (Les Charrettes)	Préformation professionnelle (PREFO) Accompagnement à l'insertion professionnelle Suivi individualisé Renforcement des connaissances scolaires Collaboration avec le réseau primaire et secondaire	Ressources et développement (CHOICE) Accompagnement individualisé Entretiens individuels et familiaux Travail en dynamique de groupe Travail de réseau
---	---	---	---	---

Public cible

Enfants, ados et jeunes adultes	Professionnel·le·s de l'enseignement, institutions et associations Collectivités publiques	Toutes générations	Adolescent·e·s et jeunes adultes, en recherche de formation/d'emploi	Jeunes
---------------------------------	---	--------------------	--	--------

Mode d'octroi

Gratuit	Payant	Gratuit
---------	--------	---------

Critères d'octroi

Jeunes et jeunes adultes de 10 à 30 ans	Jeunes	Habitant·e·s des quartiers concernés	Jeunes (15-25 ans), ayant achevé leur scolarité obligatoire	Enfants et jeunes jusqu'à 18 ans au CO
---	--------	--------------------------------------	---	--

Accès et contacts

Adresse :

- Rue Hans-Fries 11, 1700 Fribourg (secrétariat)

Horaires d'ouverture :

- LU à VE : 08h15 - 11h45 / LU à ME : 13h00 - 16h15 (secrétariat)
- Variables selon secteurs

Téléphones, adresses mail, site web et réseaux sociaux :

Tél : +41 26 322 29 01

Mail : info@reper-fr.ch

Site web : <https://www.reper-fr.ch/>

Réseaux sociaux : [Facebook](#) ; [Instagram](#)

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

REPER a pour mission la promotion de la santé et la prévention des dépendances et des situations à risque, principalement chez les jeunes.

Profil du public :

- Le public cible vient majoritairement de la ville de Fribourg.
- L'offre globale s'adresse prioritairement aux jeunes, toutefois d'autres publics (institutions, associations, EMS...) sont touchés ponctuellement selon les prestations.
- L'âge du public cible est officiellement fixé entre 12 et 25 ans. Toutefois, les personnes bénéficiant des prestations ont entre 8 et 35 ans, et relèvent de profils diversifiés (migrant·e·s, jeunes installé·e·s récemment, demandeur·euse·s d'asile, etc.).
- Communication parfois difficile avec certain·e·s usager·e·s (groupes où une seule personne parle français, utilisation de Google Translate).
- Situations plus complexes avec cumul de problématiques ; besoins d'accompagnement et de soutien plus importants ; approche individualisée et adaptée nécessaire ; collaboration essentielle entre les acteur·rice·s du système socio-sanitaire.

Points clés et remarques :

- Le mandat initial est cantonal. Toutefois, des interventions spécifiques dans certaines communes sont prises en charge financièrement par les communes concernées.
- La dégradation de la santé mentale inquiète les professionnel·le·s de REPER, et pas seulement celle des jeunes.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Communication** : Site web complet, clair et facile d'accès ; communication active sur les réseaux sociaux et dans l'espace public.
- **Gratuité et accessibilité** : En principe, toutes les prestations sont gratuites. Plusieurs prestations (secteur RR / CAS) sont ouvertes à un large public avec peu de conditions d'accès. Quelques prestations existent également en allemand. Les horaires des permanences sociales de rue calibrés en fonction de la fréquentation des jeunes dans les espaces publics, en principe entre midi et 22h en semaine. Possibilité de mobiliser des interprètes si nécessaire. Grâce à l'existence des différents secteurs, grande capacité à intégrer les flux de fréquentation.
- **Suivi flexible et à domicile** pour certaines prestations (accompagnement socioéducatif par exemple).
- **Accompagnement** : Les professionnel·le·s accompagnent physiquement les jeunes vers d'autres services (aide sociale, curatelles) quand cela est nécessaire.

Obstacles potentiels à l'accès :

- La majorité des prestations sont destinées à un public francophone.
- Le manque de soutien financier pérenne a un impact sur leur capacité à maintenir la diversité de l'offre et à la développer.
- Collaboration pas toujours optimale avec certains services publics.

Secteur de la cohésion sociale

Prestations						
Elaboration de politiques publiques , notamment à travers le programme d'intégration de Fribourg (PIF)	Gestion du mandat confié à REPER pour les centres d'animation socioculturelle + TSHM depuis 2024	Grandir en ville de Fribourg	Concept Seniors de la Ville de Fribourg	Mesures de lutte contre le harcèlement dans l'espace public	Expertise et soutien financier à des projets dans les domaines suivants : vivre ensemble, seniors, enfance et jeunesse, liens intergénérationnels, rencontre multiculturelle, lutte contre le harcèlement dans l'espace public, égalité et diversité, handicap, dialogue inter-religieux	Organisation et participation à l'organisation de manifestations
Public cible						
Population générale, habitant·e·s de la ville de Fribourg, personnes issues de la migration	Population générale, personnes issues de la migration, jeunes, seniors	Enfants et jeunes de 0 à 25 ans	Seniors (60+) vivant à Fribourg	Population générale	Associations, communautés, personnes indépendantes	Population, nouveaux habitants, personnes issues de la migration, dont primo-arrivants, nouveaux retraités, parents, professionnel·le·s, toute la population
Mode d'octroi						
Mandat de la ville						
Critères d'octroi						
Aucun					Le projet doit poursuivre les mêmes buts que le secteur, être réalisé en ville de Fribourg, répondre à des besoins locaux, ne pas poursuivre de buts commerciaux	Aucun
Accès et contacts						
<p>Adresse : Ville de Fribourg, Rue de l'Hôpital 2, 1700 Fribourg Horaires d'ouverture : LU à VE : 8h00 - 12h00 / 14h00 - 17h00. Sur rendez-vous uniquement Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tél : 026 351 71 06 / Mail : cohesion.sociale@ville-fr.ch • Site web : https://www.ville-fribourg.ch/cohesion-sociale <p>Guichets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de guichet. Les personnes / associations sont accueillies seulement sur rendez-vous. 						

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Le Secteur de la cohésion sociale de la Ville de Fribourg propose des politiques publiques, notamment à travers le programme d'intégration de Fribourg (PIF), la gestion du mandat confié à REPER pour les centres d'animation socioculturelle, la stratégie Grandir en ville de Fribourg, le Concept Seniors de la Ville de Fribourg ou les mesures de lutte contre le harcèlement dans l'espace public. De plus, il apporte son expertise et son soutien aux projets, facilite la mise en réseau et organise ou participe à l'organisation de nombreuses manifestations.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.
- Public en provenance de la ville de Fribourg essentiellement (quelques exceptions lors de participation à des projets spécifique ou autres activités ouvertes).

Points clés et remarque :

- Le secteur coordonne et propose des prestations, évènements en liens aux domaines de l'enfance, la jeunesse, la migration, le harcèlement, les seniors.
- Le secteur propose un accompagnement à des projets qui sont portés par des communautés, des jeunes, des associations. Il finance des projets qui suivent les mêmes objectifs que les siens.
- Des réflexions sont en cours pour la mise en place d'un guichet pour les Prestations Complémentaires Familles (PC Familles) au sein du Secteur de la cohésion sociale de Fribourg (2025).
- Facteurs expliquant le faible taux de participation aux événements (10% des personnes invitées) :
 - Manque de temps : Les gens peuvent être pris par leurs obligations professionnelles, familiales ou autres.
 - Manque d'intérêt : Le sujet de l'événement peut ne pas susciter suffisamment d'intérêt.
 - Difficultés de compréhension : Des informations peu claires ou inaccessibles sur l'événement peuvent créer de l'incompréhension.
 - Barrières linguistiques : L'absence de traduction ou d'interprétation peut exclure les personnes ne maîtrisant pas la langue.
 - Motivation insuffisante : Même si l'événement est pertinent et accessible, le manque de motivation peut freiner la participation.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Offre bilingue** : Les prestations sont proposées en allemand et en français. De plus, il est possible d'avoir recours à un-e interprète si nécessaire.
- **Réseau solide** : Collaboration avec les acteurs·rices sociaux·ales pour identifier les besoins et orienter les usager·e·s.
- **Démarches simplifiées** : Formulaires clairs, procédures allégées et accueil chaleureux.
- **Flexibilité et adaptabilité** : Projets pilotes innovants. Latitude pour concevoir des solutions réactives et adaptées au terrain. Processus simplifiés pour une aide prompte et efficace.
- **Approche individualisée** : Proposer des informations personnalisées en fonction des besoins et du profil de chaque individu permet de ne fournir que les renseignements pertinents.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Seul·e·s les habitant·e·s de la ville** reçoivent informations et invitations.
- **Manque de coordination** entre acteurs·rices actifs·ves dans l'accueil des primo-arrivant·e·s.
- **Le service ne dispose pas de guichet**. Rencontre uniquement sur rendez-vous.
- **Les prestations du secteur sont peu visibles** pour les bénéficiaires.
- **Langue écrite vs. langue orale** : L'information fournie uniquement par écrit peut exclure les personnes ayant des difficultés de lecture ou une faible maîtrise du français.

Service de l'aide sociale

Prestations

Contrats de travail de remplacement / travail auxiliaire (TR)

Frais funéraires

Agence AVS / Affiliation LAMal
(informations à la population, mise à disposition des formulaires et aide au remplissage)

Public cible

Personnes domiciliées en ville de Fribourg

Mode d'octroi

Gratuit

Critères d'octroi

Personnes en situation de précarité financière et/ou de difficultés sociales et/ou d'insertion professionnelle et/ou soumises à l'obligation d'assurance AVS/AI et LAMal

Accès et contacts

Adresse :

- Service de l'aide sociale, Rue de l'Hôpital 2, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture :

- LU-VE : 8h00 - 11h30 / 13h45 - 17h00 (VE 16h00)
- ME : 8h00 - 17h00 sans interruption

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 351 76 04 (8h30 - 11h30 / 13h45 - 17h00)
- Site web : <https://www.ville-fribourg.ch/aide-sociale>
- Mail : as.reception@ville-fr.ch

Guichets :

- Guichet virtuel (formulaire de contact)
- Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Prestations et profil du public :

- **Contrats TR** : la prestation est destinée aux bénéficiaires de l'aide sociale à charge de la Ville et aux personnes au chômage (ou personnes menacées de chômage à court terme) de condition économique modeste domiciliés en Ville.
- **Agence AVS** : la prestation est destinée aux personnes majeures domiciliées en Ville ; elle comprend orientation et conseils ainsi que prise en charge des cotisations AVS minimales pour personnes indigentes.
- **Affiliation LAMal** : la prestation est destinée aux personnes domiciliées en Ville ; elle sert à s'assurer que chaque personne dispose bien d'une couverture LAMal (sans prise en charge financière des prestations, qui relèvent de la Caisse de compensation en cas de moyens financiers insuffisants).
- **Participation aux frais funéraires** : la prestation est destinée aux personnes domiciliées en Ville (respectivement à leur famille et proches) de condition économique modeste.
- **Globalement les prestations atteignent efficacement leur public.**

Points clés :

- **NB** : Les prestations d'aide sociale (LASoc) ne sont pas prises en considération dans cette étude.
- **Nombre de demandes stable, mais complexification des profils et des situations individuelles**
 - Besoins de suivis plus longs et fréquents, notamment pour des personnes souffrant de problèmes psychiques importants.
 - Disparition progressive des situations « simples » (fin de droit de chômage, etc.).
 - Contrats TR : Réinsertion professionnelle particulièrement difficile pour les jeunes et les plus de 50 ans.
 - Participation aux frais funéraires : En pratique la demande de prise en charge vient directement des entreprises de pompes funèbres.
- **Manque de coordination des services d'aide à Fribourg** : L'accès aux services d'aide à Fribourg est entravé par un manque de coordination. La création d'une plateforme numérique centralisée pourrait remédier à ce problème et améliorer l'accès à l'information et aux services pour tous les publics, en particulier les plus fragiles.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Site web** en langage simplifié (FALC) et bien structuré.
- **Collaboration avec diverses institutions** : La collaboration avec les institutions sociales et les partenaires (ORP, employeurs partenaires des contrats TR, entreprises de pompes funèbres, SPOMI ou CHABI et caisses-maladie pour l'affiliation LAMal, etc.) joue un rôle crucial pour l'orientation vers les prestations hors LASoc.
- **Présence de collaborateurs multilingues** : Des agents parlant d'autres langues (espagnol, portugais, etc.) sont disponibles pour assurer un suivi individualisé avec les bénéficiaires qui ne maîtrisent pas parfaitement le français ou l'allemand.
- **Traduction** : La possibilité de faire appel à un-e interprète lors d'entretiens importants permet de garantir une communication claire et efficace avec les bénéficiaires qui ne parlent pas les langues officielles.
- **Remboursement** : les prestations communales ne sont pas remboursables (contrats TR, frais funéraires, cotisations AVS) et ne font pas l'objet d'une communication au SPOMI pour les étrangers.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Personnes isolées ou peu informées, fragilisées** : Ne connaissent pas leurs droits ou les démarches à effectuer ; ressentent de la honte ou de la stigmatisation à l'idée de demander de l'aide.
- **Nécessité de compétences linguistiques** : La maîtrise du français ou de l'allemand est souvent requise pour avoir accès aux contrats de travail de remplacement (TR), en fonction des besoins des employeurs.
- **Méfiance envers les institutions officielles** : Souvent nourrie par des expériences négatives ou un manque d'information, peut constituer un obstacle pour certains publics.

Service de la Bourgeoisie de la Ville de Fribourg

Prestations				
Gestion des bourses d'études de la Caisse des Scholarques	Gestion des bourses d'études de la Fondation Moosbrugger	Location de chambres pour étudiant·e·s	Gestion des appartements adaptés aux besoins spécifiques des seniors	Soutien matériel et financier aux associations et fondations fribourgeoises
Public cible				
Etudiant·e·s	Etudiant·e·s	Etudiant·e·s	Seniors	Associations fribourgeoises
Mode d'octroi				
Gratuit	Gratuit	Loyer de CHF 400.- /mois	AVS avec prestations complémentaires	Sur demande et octroi par projet validé par chef de service
Critères d'octroi				
Personnes originaires de la ville et étudiant dans une université ou une haute école	Personnes originaires de la ville effectuant un séjour linguistique en Angleterre, âgées entre 18 et 25 ans	Etudiant·e·s d'une école supérieure	Pas de critères particuliers, si ce n'est d'avoir une situation financière stable	Les associations doivent avoir un lien avec la ville et avec les missions de la Bourgeoisie (sauvegarde du patrimoine, culture, cohésion sociale...)

Accès et contacts

Adresse :

- Bourgeoisie de la Ville de Fribourg, Rue des Alpes 10, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture :

- LU-VE : 8h30 - 11h30, 14h00 - 16h00

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 351 78 04
- Site web : <https://www.ville-fribourg.ch/service-bourgeoisie>
- Mail : bourgeoisie@ville-fr.ch
- Réseaux sociaux : [LinkedIn](#)

Guichets :

- Guichet virtuel (formulaires de demande accessibles en ligne)
- Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Les publics au bénéfice de prestations de soutien du Service de la Bourgeoisie sont essentiellement les étudiant·e·s et seniors ou des associations actives en ville ou dans le canton.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible. Toutefois, un manque de visibilité du service et ses prestations est constaté.

Points clés et remarques :

- La Bourgeoisie soutient également ponctuellement d'autres institutions sociales de la ville
 - Soutien financier ou matériel (terrain mis à disposition) pour des associations sociales comme la FFJ et Bonnesfontaines par exemple

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Bilinguisme** : les prestations sont également disponibles en allemand.
- **Annonces** pour les bourses dans le quotidien *La Liberté*.
- **Projet de mise** en place d'un nouveau site web, plus accessible et regroupant mieux les informations.
- **Chambres meublées** : Les chambres meublées sont accessibles pour tout·te·s les étudiant·e·s d'écoles supérieures.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Site web actuel** désuet et plus mis à jour.
- **Bourses d'études conditionnées** : être originaire de la ville pour l'une et, en plus, avoir pour projet d'aller faire un séjour linguistique en Angleterre pour l'autre.
- **Manque de visibilité** du service et de ses prestations.
- **Les projets soutenus** doivent être mis en œuvre par des associations ayant un lien avec la Ville de Fribourg.

Service des curatelles d'adultes

Prestations

Mandat d'**accompagnement**, de **soutien** et de **protection** de l'adulte

Public cible

Adultes domiciliés en ville de Fribourg

Mode d'octroi

Payant si bénéficiaire en mesure de prendre en charge les coûts

Critères d'octroi

Mandat prononcé par la Justice de paix
(si besoin d'aide avéré ; besoin évalué et niveau d'aide déterminé par la JDP)

Accès et contacts

Adresse :

- Ville de Fribourg, Service des curatelles d'adultes, Rue de l'Hôpital 2, 1700 Fribourg

Horaires d'ouverture

- LU-VE : 08h00 - 11h30, 13h45 - 16h00

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 351 77 00 (Hotline : LU-VE 08h30 - 11h30 / 14h00 -16h00)
- Site web : <https://www.ville-fribourg.ch/curatelles-adultes>
- Mail : curatelles@ville-fr.ch

Guichets :

- Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous

Spécificités :

- Toute personne désireuse d'obtenir de plus amples renseignements peut s'adresser à la Justice de paix de son domicile : Justice de paix de l'arrondissement de la Sarine, rue des Chanoines 1, Case postale 133, 1701 Fribourg
- En fonction du mandat confié, le curateur peut être amené à agir contre le gré de la personne concernée, dans l'intérêt de cette dernière.

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Profil du public :

- Public de langues diverses et variées
- Certaines demandes sont volontaires (directement adressées à la JDP), d'autres sont issues de signalements.
- Moins de curatelle générale (plus de respect de l'autonomie, cf. CDPH).
- Plus de demandes de jeunes (autisme, schizophrénie).
- Jeunes orienté·e·s par le Service d'éducation spécialisée pour mineurs (SEJ).
- 13% des mandats sont liés à l'aide sociale.

Points clés et remarques :

- Accessible uniquement sur mandat du Juge de Paix (pas de consultation ouverte au public)
- Premier entretien proposé pour évaluer les besoins et l'admissibilité.
- Aide (contrainte) donc pas toujours en « collaboration » avec la personne, cependant en recherche constante de partenariat avec elle.
- Le service n'a pas le droit de refuser un mandat qui lui est donné par la justice de paix.
- Les situations sont de plus en plus complexes, mais le nombre de suivi par curateur·rices est toujours le même (60).

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- Payant, tarif **selon la situation** et facturé par le Juge de Paix. Prise en charge partielle par la commune.
- **Possibilité d'ajourner des honoraires** si la situation financière de la personne est complexe.
- **Interprétariat** pour les langues officielles (inclus langue des signes).
- **Bilinguisme** : environ 10% de personnes germanophones.

Obstacles potentiels à l'accès :

- L'accès au Service des curatelles est possible en priorité sur rendez-vous.
- Compréhension parfois biaisée du rôle de curatelles (ne paient pas d'arriérés de loyers par exemple).
- Puisque la mise en place d'une curatelle dépend de la JDP, pas possible d'œuvrer en prévention.

Service des finances - Secteur de la comptabilité

Prestations		
Exonération taxe déchets	Exonération taxe non-pompiers	Gestion des contentieux liés aux paiements des impôts – arrangements de paiements
Public cible		
Chaque contribuable, personne physique et personne morale, possédant un chapitre fiscal dans la commune		Contribuables en difficulté de paiement
Mode d'octroi		
Gratuit		
Critères d'octroi		
Contribuables de 18 à 25 ans, qui sont en formation ou qui n'ont pas de revenu provenant de leur travail. Bénéficiaires de l'AVS dont le revenu imposable ne dépasse pas celui correspondant à la cote de l'impôt minimal.	Contribuables de 18 à 25 ans, qui sont en formation ou qui n'ont pas de revenu provenant de leur travail	Evaluation individuelle de la situation
Accès et contacts		
<p>Adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ville de Fribourg, Service des Finances – secteur de la comptabilité, Rue de l'Hôpital 2, 1700 Fribourg <p>Horaires d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • LU-VE : 08h30 - 11h30 / 14h00 - 17h00 <p>Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tél : 026 351 72 10 (Hotline : 08h30-11.30/14h00-17h00). • Mail : comptabilite@ville-fr.ch • Site web : https://www.ville-fribourg.ch/finances <p>Guichets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guichet physique selon horaires d'ouverture et sans rendez-vous. 		

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

Le service des finances s'occupe de la comptabilité générale. Il s'occupe de facturer et de payer les fournisseurs. Le secteur des impôts et contentieux est sollicité par les publics dans le besoin. Le secteur comptabilité octroie des exonérations de paiement dans certains cas de figure.

Profil du public :

- Le volume de la demande est en constante augmentation et les frais de procédures également.

Points clés et remarques :

- Le secteur gère uniquement l'octroi d'exonérations de paiements selon des procédures strictes.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Facturation** d'accueils extrascolaires varie en fonction du revenu imposable.
- **Arrangements de paiement** : Des facilités de paiement peuvent être accordées en fonction de la situation financière des personnes, étalant la dette sur une période maximale d'un an.
- **Droit aux exonérations** stipulé dans les documents joints aux factures.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Conditions d'accès strictes** pour les exonérations de taxe-non pompier ou déchets par exemple.
- **Fourniture obligatoire des justificatifs** qui donnent droits à l'exonération.
- **Communication en français** : l'essentiel du secteur parle en français et utilise de cadres de références francophones.
- **Complexité du langage administratif** : Le vocabulaire informant des droits aux exonérations dans les courriers d'accompagnement est compliqué à comprendre, et il en est de même pour les procédures afin de les obtenir.
- **Architecture et orientation** : Tous les services de la Ville se trouvent dans le même bâtiment. Il est compliqué de s'y retrouver et de savoir à quel service il faut s'adresser.
- **Application du principe d'égalité** : Il est impossible de déroger à ce principe et d'accorder des faveurs à certaines personnes au détriment d'autres. Toute dérogation aux règles pourrait être perçue comme du favoritisme.

Solidarité Femmes – Centre LAVI

Prestations

Permanence téléphonique Prestation directement offerte par SF (subvention)	Hébergement Prestation directement offerte par SF (recherche de fonds et refacturation pour une partie des nuitées)	Aide financière d'urgence Prestation LAVI (refacturée)	Consultation juridique Prestation LAVI (orientée vers des avocat·e·s et prise en charge des coûts par la LAVI)	Soutien psychothérapeutique ou psychologique LAVI (orientée vers des psychothérapeutes, prise en charge de coûts par la LAVI)	Autres thérapies et groupes de paroles (autodéfense et autres thérapies = LAVI) Groupes de parole = prestation interne à SF	Consultations ambulatoires gratuites et confidentielles directement par SF (subvention)
--	---	--	--	---	--	---

Public cible

Femmes majeures (femmes cis et trans, ainsi que personnes non binaires) qui souhaitent s'adresser à l'association Victimes de violence domestique ou autres violences faites aux femmes et infractions au sens de la LAVI

Mode d'octroi

Gratuit en aide immédiate (si l'aide se prolonge, elle est conditionnée au revenu de la personne (sauf consultations au centre LAVI))

Critères d'octroi

Être reconnue comme victime au sens de la LAVI (sinon accès seulement au conseil psychosocial)

Accès et contacts

Adresse :

- Rue de Lausanne 91, Case postale 538, 1701 Fribourg

Horaires d'ouverture

- LU à VE : 09h00 - 12h00 (sauf ME matin) et 14h00 - 17h30
- Permanence téléphonique et accueil d'urgence 7/7 jours – jour et nuit

Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :

- Tél : 026 322 22 02
- Mail : info@sf-lavi.ch
- Site web : [Solidarité Femmes Fribourg et Centre LAVI \(sf-lavi.ch\)](http://Solidarité Femmes Fribourg et Centre LAVI (sf-lavi.ch))
- Réseaux sociaux : [Facebook](https://www.facebook.com/)

Guichets :

- Guichet virtuel (formulaire de contact)
- Guichet physique selon horaires d'ouverture et sur rendez-vous (ou par la permanence téléphonique si urgence)

Spécificités :

- Certaines prestations sont directement proposées par « Solidarité Femmes » et financées soit par un mandat de prestation, soit par une refacturation. Les prestations offertes dans le cadre LAVI avec réorientation des victimes vers d'autres professionnel·le·s sont facturées à la LAVI, donc au canton.

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

L'association Solidarité Femmes s'engage depuis 30 ans contre toute sorte de violence faite aux femmes.

Profil du public :

- Femmes accueillies au sens de la LAVI, environ 50% Suisses et 50% issues de l'immigration.
- Femmes hébergées à la maison d'accueil principalement issues de l'immigration car les femmes suisses ont un meilleur réseau et trouvent plus facilement une autre solution d'hébergement.
- Originaire plutôt de la Ville de Fribourg / Grand Fribourg ; peut être lié au manque de possibilités de déplacement des personnes victimes (déplacement surveillés).

Points clés et remarques :

- **Solidarité Femmes Fribourg veut renforcer son aide** : Accompagnement à domicile avec les services sociaux.
 - Aide pour trouver un nouveau logement et l'aménager (financement pour chambres d'enfants par exemple).
 - Ces services amélioreront la sécurité et l'autonomie des femmes hébergées.
- Des démarches de communication pour les publics concernés ou pour la recherche de fonds prennent trop de temps au personnel et ne peuvent pas aboutir. Risque de perdre en visibilité et en capacité à toucher les publics.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Gratuité et confidentialité** des consultations ambulatoires.
- **Bilinguisme** : l'association propose tous ses services en français et en allemand. Documents disponibles dans les deux langues.
- **Bonne collaboration** avec les acteur·rice·s sensibilisé·e·s à cette problématique : Redirection par les services d'aide à domicile, sages-femmes, infirmières, écoles ou la police, Service de la migration, appel avec interprète. Ce réseau élargi permet de mieux soutenir les femmes victimes et de prévenir la violence.
- **Campagne de visibilité** : Des campagnes sont réalisées dans les bus notamment. Le site web est retravaillé à l'heure actuelle. Il existe une fonctionnalité pour rapidement quitter le site.
- **Ouverture récente d'une antenne à Bulle** : Afin d'améliorer la prise en charge des personnes en provenance d'autres régions, une antenne a été ouverte en 2023 à Bulle.
- **Petit budget interne** pour payer les frais de transports ou femmes qui ne pourraient pas les payer par manque d'argent à disposition ou en raison de contrôles subis.
- **Prestations et réseau de collaborations** riches et variées.
- **Prévention** : Des interventions sont organisées dans les écoles et sur demande d'autres structures.

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Situation géographique** : l'association se trouve en centre-ville de Fribourg. Il est de fait plus difficile pour les personnes excentrées de s'y rendre (encore plus en lien avec la problématique de violence et de contrôle). Souhait d'ouvrir plus d'antennes ou des consultations mobiles.
- **Points d'amélioration** identifiés par Solidarité Femmes Fribourg :
 - **Coordination** : Mieux articuler l'aide entre LAVI, services sociaux et Solidarité Femmes.
 - **Soutien administratif** : Aider les femmes dans leurs démarches (logement, formulaires).
 - **Services sociaux** : Mieux former le personnel et adapter l'aide aux femmes victimes de violence.
- **Difficulté pour les victimes de violence de demander de l'aide** à cause de la honte, du tabou et de la peur.

Vivre, accompagner là et maintenant (VALM)

Prestations		
<p>Accompagnement durant la maladie (chronique) et/ou la dernière phase de la vie de patients et de leurs proches, de jour comme de nuit, au domicile, en EMS, à l'hôpital, dans des institutions médicalisées, afin de soulager les proches aidants</p>	<p>Formation (cours de base)</p>	<p>Groupe de parole pour personnes endeuillées. Objectif : accompagner et favoriser le processus de deuil, offrir un espace d'écoute</p>
Public cible		
<p>Chaque personne atteinte de maladie grave ou en fin de vie ayant besoin d'un accompagnement de qualité, d'un soutien humain et d'une écoute attentive dans le respect des convictions de chacun ainsi qu'en toute confidentialité</p>	<p>Toutes personnes souhaitant se former à l'accompagnement de personnes malades et/ou en fin de vie afin de pouvoir devenir bénévoles ou se former uniquement à titre privé</p>	<p>Toutes personnes concernées</p>
Mode d'octroi		
<p>Gratuit</p>	<p>CHF 800.- dont la moitié est remboursée si la personne s'engage à VALM par la suite (bénévole)</p>	<p>CHF 20.- par séance CHF 50.- pour séance individuelle (1h00)</p>
Critères d'octroi		
<p>Aucun</p>		
Accès et contacts		
<p>Adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Route Henri-Stephan 2, 1762 Givisiez <p>Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tél : 026 436 46 60 (bureau) / 026 424 00 80 (permanence accompagnement) • Site web : https://www.valm.ch • Mail : contact@valm.ch <p>Spécificités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formations continues et séances de « debriefing » proposées aux bénévoles • Offre pour la partie francophone du canton (WABE pour la partie alémanique) 		

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

VALM offre aux patients et à leurs proches un accompagnement gratuit durant la maladie et la dernière phase de la vie.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.
- En plus d'accompagner directement les personnes gravement malades et leurs proches, VALM joue un rôle crucial en soutenant les institutions qui se trouvent débordées et peinent à assurer la veille auprès de leurs patient·e·s en fin de vie.
- Majorité des demandes issues de personnes de nationalité suisse, mais quelques demandes de personnes d'origine étrangère (pays de l'Est par exemple)
- VALM voit une hausse de demandes pour des malades chroniques pas nécessairement en fin de vie (sclérose en plaques) et pour des personnes démentes (bénévoles pas tous formés)

Points clés et remarques :

- VALM n'a pas pour vocation de remplacer le personnel des institutions publiques. Son rôle est complémentaire et vise à apporter un soutien humain et personnalisé aux personnes malades et à leurs proches, en collaboration avec les équipes soignantes déjà en place.
- Prestation destinée à la partie francophone du canton.
- Ce sont principalement les familles qui prennent contact avec VALM, ou les institutions (hôpitaux, EMS, etc.), mais rarement les personnes concernées.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Disponibilité** : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- **Communication et canaux de diffusion** : Annonces-bouchons dans *La Liberté* (page avis mortuaire), Bulletins communaux (Fribourg, Bulle, Villars-sur-Glâne), *flyers* et brochures distribués dans les EMS, hôpitaux, paroisses et auprès de médecins.
- **VALM collabore avec d'autres structures pour favoriser visibilité et orientation** : WABE (pour les germanophones), Voltigo (accompagnement à domicile), Alzheimer Fribourg (démence), La famille au jardin & EMS/hôpitaux (activités et soutien)

Obstacles potentiels à l'accès :

- Manque de visibilité pour les institutions.
- Manque de bénévoles pour assurer les veilles.

WABE – Wachen und Begleiten

Prestations		
Accompagnement/veille la nuit à domicile, dans un EMS, à l'hôpital avec ou sans la présence de l'entourage de personnes approchant ou en fin de vie (<i>sterbende Personen</i>)	Formation (cours de base)	Café-deuil (<i>Trauerkaffe</i>)
Public cible		
Toute personne intéressée et ses proches (partie germanophone du canton)	Toute personne intéressée	Toute personne ayant vécu un ou plusieurs deuils
Mode d'octroi		
Gratuit	Frs. 450.-	Gratuit
Critères d'octroi		
Aucun		
Accès et contacts		
<p>Adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WABE Deutschfreiburg, 1712 Tafers <p>Horaires d'ouverture</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7t/7 - 24st/24 <p>Téléphone, adresse mail, site web et réseaux sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tél 1 : 031 505 20 00 (Seebezirk und Region Laupen) • Tél 2 : 026 494 01 40 (Sensebezirk und deutschsprachiger Saanebezirk) • Mail : wabe@wabedeutschfreiburg.ch • Site web : https://www.wabedeutschfreiburg.ch/ 		

Remarques et analyse relative à l'accessibilité aux prestations

Analyse du public cible et du public réellement atteint par les prestations

WABE accompagne les personnes gravement malades et mourantes dans une période remplie de nombreuses questions, inquiétudes et stress.

Profil du public :

- Les prestations ont un impact positif et touchent efficacement leur public cible.
- WABE est contacté par les hôpitaux ou la famille pour les malades ne pouvant le faire eux-mêmes. Le consentement de la personne malade est demandé quand possible.
- La majorité des bénéficiaires sont des germanophones du canton de Fribourg, résidant en ville ou à la campagne.

Points clés et remarques :

- Les bénévoles de l'association paient un montant de CHF 450.- afin de pouvoir accomplir la mission d'accompagnement.
- WABE n'a jamais reçu de demande de personnes issues de la migration.
- Un manque de personnel est remarqué dans les hôpitaux et maisons de retraites. Ces institutions font donc régulièrement appel à WABE pour compenser ce manque auprès des personnes en fin de vie.

Écart d'accessibilité : Objectifs affichés vs. Accès réel perçu par les prestataires

Facteurs facilitant l'accès :

- **Prestation gratuite** : L'accompagnement proposé par l'association est totalement gratuit.
- **Tout le monde est bienvenu**, sans distinction de religion, d'origine ou de culture.
- **Les personnes âgées résidant en maison de retraite ou hospitalisées** peuvent également être accompagnées.
- **Accessibilité et prise de contact** : WABE est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone.
- **Pour faire connaître ses services, WABE utilise plusieurs canaux de diffusion** :
 - Publicité ciblée : Spitex (aide et soins à domicile), Hôpitaux, Médecins, Maisons de repos et de retraites Services sociaux, Communes, Voltigo (soins palliatifs à domicile).
 - Annonces dans les journaux pour recruter des bénévoles
 - Bouche à oreille

Obstacles potentiels à l'accès :

- **Pas de bilinguisme** : Puisque la prestation existe également en français, les demandes sont orientées d'office vers VALM ou WABE en fonction de la langue parlée. Quelques tentatives de rapprochement et de collaboration (avec la Villa St-François par exemple) ont eu lieu mais sans succès.
- **Les prises de contact par mail** vont directement au président et **la disponibilité n'est donc pas assurée immédiatement**. Le contact par téléphone est favorisé et mis en avant.

9.1.2 Lettre circulaire d'information envoyée aux prestataires concernés par le mandat



Ville de Fribourg

Direction des affaires sociales
SERVICE DE L'AIDE SOCIALE

Rue de l'Hôpital 2
CH - 1700 Fribourg

T 026 351 76 04
as.secretariat@ville-fr.ch

laurent.schmidhaeusler@ville-fr.ch / tél. 7602

Fribourg, le 2 novembre 2023

Etude sociale « Prestations sociales hors LASoc en Ville de Fribourg » Mandat externe

Madame, Monsieur,

Diverses études démontrent qu'une partie des personnes qui auraient droit à l'aide sociale n'y recourent pas. Ces personnes s'appuient sur les institutions privées ou sur des prestations sociales communales afin de surmonter leur situation d'indigence le mieux possible.

Pour obtenir un état des lieux des prestations sociales hors LASoc en Ville de Fribourg, le Service de l'aide sociale (SASV) a mandaté la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) pour effectuer une étude sociale.

La présente étude a pour but de pouvoir analyser la nécessité et les possibilités de développer l'offre sur le territoire communal en complément de l'aide sociale publique et d'en améliorer l'articulation, afin de pouvoir réagir aux effets négatifs du non-recours.

Pour ce faire, la HETS-FR effectuera dans un premier temps une **analyse documentaire** à partir des sites web, brochures et rapports d'activités récents de votre institution/structure. Elle prendra ensuite contact avec vous pour organiser un **entretien**. Cet entretien permettra, d'une part, de vérifier que les prestations ont été correctement identifiées ; d'autre part, il fournira l'occasion de faire ressortir leurs forces et d'identifier les besoins des bénéficiaires, tels que vous les concevez.

Nous tenons à préciser que cette étude est menée par et pour la Ville de Fribourg et concerne uniquement les prestations hors LASoc en Ville de Fribourg. L'Etat de Fribourg, notamment le Service de l'action sociale (SASoc), ne participe pas à cette étude ; celle-ci n'a donc pas pour but d'avoir une quelconque incidence sur les mesures cantonales, telles que le catalogue MIS par exemple.

L'étude débute de suite et prendra fin en avril 2024. L'équipe de recherche, composée de Thomas Jammet, Elisabeth Gutjahr et Michaël Nadot, prendra prochainement contact avec vous.

Nous vous remercions d'avance de réserver un bon accueil à l'équipe de la HETS-FR pour permettre le bon déroulement de cette étude et restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous prions de croire, Madame Monsieur, à l'assurance de toute notre considération.

Mirjam Ballmer
Directrice

p.o. Stéphane Blanc
Chef de Service