Publié par:
REISO.org
REVUE D'INFORMATION SOCIALE

# Fribourg pour tous: une démarche pionnière

Ce guichet d'information sociale, ouverte à toutes les personnes vivant à Fribourg, vise à lutter contre le non-recours et à garantir un accès universel aux droits sociaux. Après dix ans d'activité, le bilan est instructif.

© Adobe Stock

Par ***Lucile Franz***, doctorante, et ***René Knüsel***, professeur honoraire, Université de Lausanne, ***Kathrin Gabriel-Hofmann***, assistante sociale, et ***Jacqueline Gremaud Neri***, assistante sociale, Fribourg pour tous

Impulsée en 2004 déjà [1], c'est finalement en 2011 que l'idée d'un guichet d'information sociale destiné à tou·te·s les citoyennes et citoyens fribourgeois·e·s voit le jour. Objectif de cette mesure ? Permettre aux personnes de s'orienter au sein du dispositif de protection sociale. Cette démarche naît du constat que les prestations sociales cantonales sont relativement « mal connues, complexes et insuffisamment centralisées » (HETS-FR, 2016) et peuvent aboutir à des formes de non-recours aux prestations.

Le non-recours désigne diverses situations dans lesquelles des individus n'ont pas accès aux prestations sociales. Cela peut s'expliquer par méconnaissance du réseau, parce que les personnes ne savent pas comment y accéder ou lorsque le lien avec les prestataires s'est rompu [2].

Les personnes fragilisées par une situation peuvent être dépassées par les démarches administratives dont elles ne saisissent pas toujours le sens, ce qui les conduit parfois à abandonner leur demande.

Par ailleurs, le développement de la cyberadministration, accentué par la crise sanitaire, apparaît comme un facteur aggravant la difficulté d'accès aux prestations. Tout un pan de la population est concerné, que ce soit pour des prestations administratives (obtention d'un document officiel) ou financières (indemnités au chômage, par exemple).

D'autres cantons partagent ce constat et cherchent à mettre en place des services d'accueil destinés à pallier ces

insuffisances. On peut mentionner le Tessin ou Neuchâtel, qui proposent des guichets visant à une coordination individuelle des prestations. La ville de Lausanne et le canton de Zurich offrent un service d'accueil et d'informations générales au sein des centres sociaux polyvalents de l'État. Le canton de Genève a, lui, développé un Bureau d'information sociale, similaire en plusieurs points à Fribourg pour tous, mais sous une forme digitalisée, appuyé par un espace d'accueil itinérant.

## Une forme innovante de guichet social

Pour répondre aux diverses problématiques concernées par le non-recours aux prestations, Fribourg pour tous met en œuvre une pluralité d'interventions. Il effectue un travail de remise en lien entre les individus et les acteurs institutionnels. Ces actions aident à débloquer des situations, à vulgariser l'information, à soutenir l'utilisation du numérique, à encourager à la formation, ou encore, à accompagner les usager·e·s dans le renforcement de leur capacité d'agir.

Ce guichet d'information sociale présente plusieurs originalités dans sa mise en œuvre : c'est un lieu d'accueil physique, rattaché à la Direction de la santé et des affaires sociales, pourvu d'une ligne téléphonique. Il est gratuit et sans rendez-vous, et se positionne comme une entrée dans le réseau socio-sanitaire du canton de Fribourg.

Toutefois, à la différence de l'Info sociale lausannoise, par exemple, il jouit d'une autonomie géographique. Cet élément contribue à battre en brèche certaines réticences à l'idée de franchir la porte d'une administration publique.

Au guichet, trois assistantes sociales proposent un accueil bienveillant, confidentiel et de portée universelle. Les consultations ont en moyenne une durée courte, qui oscille entre quinze et trente minutes. Cette brièveté montre que les demandes concernent généralement un besoin précis, nécessitant une orientation dans le paysage administratif ou une proposition de solution.

Un tiers des situations nécessite toutefois des échanges plus longs, qui donnent l'occasion d'analyser et de comprendre le contexte et la complexité de la situation. Ceux-ci aboutissent parfois à un nouvel entretien ou font le lien avec le service adéquat du dispositif socio-sanitaire. La latitude importante de ces interventions illustre la diversité, tant des populations que des types de demandes traitées.

Ce guichet travaille de concert avec les acteurs et actrices du réseau d'action sociale, publics et privés, et offre un espace pour clarifier et « raccrocher » des cas complexes et hétérogènes. Ceux-ci peuvent être liés aux questions sociales, comme les assurances, les aides financières ou administratives, ou le logement. Elles ont également parfois trait au monde du travail (chômage ou formation, notamment).

Ces dossiers touchent aussi la sphère familiale avec des questionnements sur la retraite, la séparation, les violences conjugales, ou encore le domaine de la santé (assurance maladie, handicap, soins à domicile). Enfin, les situations évoquées peuvent aussi être liées à des problèmes d'intégration, tels que des soucis avec un permis ou une autorisation de séjour.

Fribourg pour tous tente de résoudre la demande directement sur place. Si ce n'est pas possible, il oriente les personnes vers les services ou institutions compétentes, telles que la Justice de Paix ou les Services sociaux de l'État.

L'efficacité de l'orientation est assurée par les compétences des assistantes sociales, leur capacité à transmettre les informations utiles et à initier des démarches pertinentes. Cela amène les bénéficiaires à gagner en autonomie en vue de (ré)activer un droit ou de solliciter une aide.

## Dix ans après : un bilan favorable

Sur la base des données récoltées par le Service et d'une série d'entretiens effectués dans le réseau et auprès de bénéficiaires, le bilan dressé après dix années d'activités montre que Fribourg pour tous se positionne désormais comme un acteur indispensable du paysage social fribourgeois. Sa présence est appréciée tant des professionnel·le·s que de ses usagers et usagères.

Entre 2011 et 2021, près de 10'000 consultations ont eu lieu, stimulant à la fois la participation citoyenne et l'autonomisation de celles et ceux se trouvant en difficulté. Le guichet est perçu comme un organisme facilitateur de l'expression de la demande et de sa formulation. Il vulgarise et rend accessible les démarches administratives pour favoriser l'obtention des prestations sociales par des personnes dans le besoin, tout en offrant un accueil bienveillant et sans jugement, apprécié des bénéficiaires.

En ce sens,le guichet offre une prestation rare permettant l'appréhension globale des situations, contrant ainsi les tendances à leur segmentation et à la compartimentation de l'intervention sociale.

L'apport de cet espace est donc indéniable et largement apprécié des différent·e·s partenaires et bénéficiaires. Il répond incontestablement au besoin d'une partie de la population d'être rassurée quant à ses droits et facilite sa compréhension et son accès aux différents services sociaux du système d'action sociale fribourgeois.

## Pistes d'amélioration

Des professionnel·le·s partenaires relèvent un manque de visibilité du guichet, en particulier parmi les groupes moins insérés de la population. Certaines institutions du réseau constatent qu'une partie des personnes fréquentant les lieux d'accueil bas-seuil semblent ignorer l'existence de Fribourg pour tous ou du moins les prestations susceptibles d'y être obtenues.

Les craintes d'une partie du monde politique de sur-sollicitation de la demande, voire « d'appels d'air », pourraient expliquer à la fois la relative discrétion de l'information diffusée sur le guichet et les ressources plafonnées mises à sa disposition.

Ces limitations, comme la localisation à un endroit unique dans le canton ou encore une appellation peu suggestive pour le grand public, entravent l'atteinte de l'objectif central de la lutte contre le non-recours, parfois tenu pour intentionnel de la part des pouvoirs publics (Warin, 2018).

Des idées pour mieux irriguer les publics défavorisés sur les possibilités d'aides existantes ou sur les mécanismes en place ont été émises. Des propositions pour une collaboration encore plus affûtée avec les autres partenaires du dispositif d'action sociale ou pour faciliter l'accès aux prestations ont aussi été esquissées. Il s'agit en particulier de mieux se positionner en tant qu'interlocuteur des populations particulièrement désocialisées ou de celles migrantes, tout en restant un guichet d'accueil pour toutes et tous.

La décentralisation du guichet hors du centre urbain fribourgeois vers les régions périphériques, notamment la partie germanophone du canton, et d'autres villes secondaires a également été évoquée. Le dispositif récemment développé sur le territoire genevois pourrait être inspirant, tant par son modèle d'itinérance, que dans son offre digitale.

En définitive, les différent·e·s acteurs et actrices interrogé·e·s s'accordent sur le rôle positif de Fribourg pour tous et font état d'un un bilan largement favorable.

Les dimensions critiques se concentrent principalement sur les limites de son champ d'action, par exemple en termes de diffusion d'informations — en particulier destinées aux publics les plus vulnérables — d'accès, ou encore de visibilisation du service. Ces éléments devraient être repensés, notamment pour ce qui touche à l'octroi de ressources, et ce afin que ce guichet puisse répondre encore plus pleinement aux espoirs placés en lui.

**Bibliographie**


- HETS-FR, (2016). Démarche réflexive et conceptuelle : Analyse participative en vue de la conceptualisation du modèle d'intervention Fribourg pour tous (FpT), Fribourg, HETS-FR
- Knüsel, R. Colombo, A. (2015). Non-recours, les raisons du mutisme actuel. REISO. Mis en ligne le 19 mars 2015.
- 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 ? Genève, HES-SO
- Revil, H. & Warin, P. (2019). Non-recours. Dans L. Boussaguet (éd). Dictionnaire des politiques publiques : 5e édition entièrement revue et corrigée (pp. 398-404). Paris, Presses de Sciences Po
- Warin, P. (2018). Ce que demande la non-demande. Autour du non-recours aux aides sociales. La vie des idées.


[1] L'idée d'un guichet d'information est lancée par le dépôt d'un postulat des député·e·s Yves Menoud et Anne-Claude Demierre

[2] D'autres formes de non-recours que celles mentionnées ici, existent. La problématique du non-recours aux prestations a fait l'objet de nombreuses recherches ces dernières années. Voir par exemple R. Knüsel et A. Colombo (2015), ou B. Lucas et al. (2019), ou encore H. Revil et P. Warin (2019), qui proposent une typologie des différents types de non-recours existants et leurs motivations.

---

**Lire également :**

- Barbara Lucas, «Prévenir le non-recours aux prestations sociales», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 2 juin 2022
- Dorian Kessler et Marc Höglinger, «Santé et aide sociale, enjeux croisés», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 3 mars 2022
- Sven Carlström, «Genève et le non-recours aux prestations sociales», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 13 janvier 2022
- Jean-Pierre Tabin et Hélène Martin, «Territoires de la précarité, dénis d'humanité», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 5 juillet 2021
- Barbara Lucas et Catherine Ludwig, «Non-recours aux aides sociales et santé perçue», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 11 novembre 2019