

Enquête auprès des membres 2025 : évaluation

A l'occasion de son 120^e anniversaire, la CSIAS a réalisé début 2025 une vaste enquête auprès de ses membres. Trois questions ont été posées : Pourquoi la CSIAS est-elle nécessaire ? Qu'est-ce qu'elle fait de bien, qu'est-ce qu'elle fait moins bien ? Comment la CSIAS pourrait-elle encore s'améliorer ; quelles autres tâches, quels services devrait-elle fournir ?

Les membres ont pu donner leur avis tant oralement que par écrit. Des retours oraux ont été recueillis lors de la Journée nationale de Bienne et de la retraite du comité de la CSIAS. Ils ont été regroupés dans une vidéo présentée pour la première fois lors de l'assemblée générale du 12 juin 2025 à Stans, avant d'être publiée sur le site Internet. Au total, 55 membres issus de 19 cantons et quatre organisations nationales ont transmis leurs réponses écrites. Nombre d'entre eux ont salué de manière très positive le travail de la CSIAS, profitant de l'enquête pour adresser leurs remerciements aux responsables. Outre ces marques de reconnaissance, des remarques critiques et suggestions concrètes ont également été formulées. Une analyse quantitative n'a pas été réalisée en raison du format ouvert des questions, de la diversité des thématiques abordées et de la nature parfois contradictoire des réponses. La direction de la CSIAS considère toutefois ces retours comme une grande marque d'estime et une confirmation de la pertinence de son action dans un domaine souvent politiquement sensible. Elle considère également ces retours comme de précieuses impulsions pour orienter ses priorités et futures actions.

Pourquoi la CSIAS est-elle nécessaire ?

De nombreux membres soulignent le rôle central de la CSIAS et de ses normes, qui assurent la **sécurité juridique** et l'**égalité de traitement** dans le domaine de l'aide sociale. Les normes établissent des principes de base uniformes, garantissent un traitement équitable des bénéficiaires de l'aide sociale et contribuent à la **qualité**, à l'**efficacité** et à la **structuration** d'un champ d'intervention complexe. Un argument souvent avancé : la CSIAS est indispensable **en l'absence d'une loi fédérale sur l'aide sociale**, car elle fournit un cadre de référence aux cantons. Grâce à elle, il n'est pas nécessaire de réinventer la roue dans chaque région.

Les membres soulignent que les normes constituent une **base décisionnelle essentielle dans la pratique quotidienne**. Les services proposés tels que le **forum de conseil**, la **consultation téléphonique**, les **publications** et autres prestations sont particulièrement importantes pour les petites et moyennes communes, qui ne disposent pas de leur propre service juridique. Des règles uniformes apportent **de la clarté dans des situations complexes**, notamment en cas de désaccords entre les travailleurs sociaux chargés de la gestion des dossiers et les autorités de surveillance, ou encore dans les

Citation :
« La CSIAS est
indispensable dans mon
travail quotidien. »

interactions avec les clients. Par ailleurs, les normes contribuent à prévenir le « tourisme social ». La CSIAS est également reconnue pour rôle de plateforme de mise en réseau, d'échange, d'inspiration et de transfert de connaissances.

La **représentation politique** de l'aide sociale constitue un autre aspect important aux yeux des membres. La CSIAS assume ce rôle aux **niveaux intercantonal et national**, tant auprès du grand public que des milieux politiques. Elle observe et tient compte des évolutions sociales, fixe des **priorités**, initie de nouveaux **projets de recherche** et contribue ainsi à assurer un dialogue constant autour du maillon le plus faible du système de sécurité sociale. Forte de son expertise, la CSIAS est un **interlocuteur reconnu** par les milieux politiques, administratifs, économiques et sociaux. Elle est également en contact direct avec les bénéficiaires de l'aide sociale et veille à ce que leurs préoccupations soient entendues et prises en compte.

Qu'est-ce qu'elle fait de bien, qu'est-ce qu'elle fait moins bien ?

De nombreux membres saluent la qualité des prestations concrètes et des manifestations proposées. La revue spécialisée « L'aide sociale » est qualifiée de passionnante. La création d'une édition française est particulièrement appréciée. La Journée nationale de Bienne, les formations continues, le forum, les documents de base, le « Caseload converter », ainsi que d'autres publications et prestations sont jugés utiles et bien ancrés dans la pratique.

Citation :

« Je suis un grand fan du forum de conseil. »

Plusieurs membres souhaitent un approfondissement **des contenus techniques** dans les normes et notices, jugées parfois trop superficielles ou trop vagues. Des réponses claires à des questions spécifiques feraient défaut, tout comme des modèles d'application et exemples de mise en œuvre concrets. La **recherche par mots-clés** dans les normes, les manuels et le forum de conseil est perçue comme **peu intuitive et conviviale**, en particulier par les membres de la Conférence bernoise BKSE, qui considèrent l'ancienne version plus simple. Un membre a également indiqué que le **service de conseil téléphonique** était difficile à joindre et parfois confus. Enfin, la **présence de la CSIAS en Suisse romande** est jugée insuffisante. Il manque des offres de formation continue dans cette région, ainsi qu'en Suisse orientale et centrale.

La présence de la CSIAS dans l'opinion publique et dans les débats sociopolitiques est largement saluée. Toutefois, certains la jugent **trop réservée** et aimeraient la voir adopter une posture **plus courageuse et ambitieuse**, plutôt que de rechercher systématiquement le plus petit dénominateur commun. A leurs yeux, elle donne parfois l'impression d'être un organe d'exécution de la CDAS. Ils regrettent que les préoccupations des personnes touchées par la pauvreté ne soient pas suffisamment prises en compte, et que **l'expertise professionnelle soit parfois reléguée au second plan au profit de la faisabilité politique**. Une implication plus forte en faveur de la déstigmatisation de l'aide sociale est également jugée nécessaire. A l'inverse, d'autres estiment que la CSIAS s'engage trop en faveur de l'extension des prestations et des droits des bénéficiaires de l'aide sociale au détriment de la responsabilité individuelle des personnes aidées. Cette position générerait un fossé avec certaines autorités communales qui considèrent les prestations actuelles de l'aide sociale comme trop généreuses et plaident en faveur d'un démantèlement de l'aide sociale.

La **révision actuelle des normes** a également suscité de nombreux retours, avec des critiques venant de part et d'autre. Certains y voient des **occasions manquées**, notamment en ce qui concerne une réglementation plus ambitieuse du minimum vital, un soutien renforcé aux enfants et familles ou

encore un meilleur accès au conseil juridique. D'autres estiment que certaines évolutions vont trop loin, comme l'augmentation de la franchise sur le revenu ou la nouvelle réglementation relative au logement des jeunes adultes. Les sanctions prévues à l'égard des bénéficiaires de l'aide sociale qui ne coopèrent pas sont jugées trop légères par certains, tandis que le **relèvement du forfait pour l'entretien** sans adaptation parallèle du **minimum vital du droit des poursuites**, est perçu comme une incohérence problématique.

Comment la CSIAS pourrait-elle encore s'améliorer ; quelles autres tâches, quels services devrait-elle fournir ?

Cette question a suscité de **nombreux retours différents**. La direction de la CSIAS a chargé le secrétariat général d'en tenir compte lors de l'élaboration du programme de travail 2025/2026. L'enjeu sera de trouver un équilibre entre les ressources limitées de la CSIAS et les attentes parfois contradictoires. Les remarques reçues contiennent néanmoins de nombreuses pistes intéressantes pour orienter les futures activités de la CSIAS.

Propositions pour la pratique :

- Formuler des recommandations plus claires dans les normes, les aides pratiques et les notices afin d'éviter de devoir constamment réinventer la roue. (Mots-clés : montants pour l'équipement de base d'un logement, outil pour définir les limites de loyer, délais pour la prise en charge des factures).
- Adopter une approche davantage axée sur la pratique, concevoir des publications plus conviviales.
- Proposer des outils pour clarifier les questions de subsidiarité.
- Ne plus investir dans les prestations, mais dans l'amélioration de la qualité des ressources existantes.
- Emettre des recommandations ciblées pour les responsables de services sociaux sur les questions d'organisation.
- S'engager en faveur d'une réduction de la charge de travail (nombre de dossiers) dans les services sociaux.
- S'engager en faveur d'une simplification des processus (mot-clé : forfaitisation).
- Réduire la charge administrative : moins de bureaucratie = plus de ressources pour le conseil.
- Promouvoir l'intégration de l'IA dans le processus de conseil, tout en assurant un suivi critique de son utilisation.
- Rendre les décisions de justice plus accessibles et les accompagner de commentaires explicatifs.

Propositions pour le travail de l'association :

- Renforcer la présence en Suisse romande.
- Etendre l'offre de formations continues à la Suisse orientale et centrale.
- Recommander aux employeurs de rémunérer leurs collaborateurs pour leur participation à des organes de la CSIAS.
- Promotion plus offensive des services proposés.
- Mieux informer sur les évolutions et changements dans d'autres cantons.
- Mettre en place des groupes de travail régionaux.
- Créer des plateformes d'échange en ligne sur des thématiques d'actualité.
- Elaborer une liste récapitulative de toutes les publications, avec une fonction de recherche par mots-clés.

- Améliorer l'indexation par mots-clés dans le portail des normes, en particulier pour la BKSE.
- Planifier soigneusement les changements de personnel, en tenant compte du caractère fortement relationnel des réseaux existants.
- Intensifier la collaboration avec les œuvres d'entraide.

Propositions pour l'engagement sociopolitique de la CSIAS :

- Adopter une lecture critique des défis sociaux.
- Placer au cœur des priorités l'égalité devant la loi et la lutte contre la pauvreté.
- S'engager en faveur d'une loi-cadre fédérale.
- Adopter une posture plus proactive dans l'opinion publique afin de déstigmatiser l'aide sociale.
- Poursuivre la collaboration avec la Charte Aide Sociale Suisse, la CDAS, la Plateforme nationale contre la pauvreté et la CII, et la rendre plus visible à l'extérieur.
- Afficher des positions plus claires vis-à-vis des cantons qui s'écartent des normes CSIAS.
- S'engager en faveur de logements abordables.
- Réfléchir régulièrement à la mission et au rôle de la CSIAS dans le contexte évolutif de la politique sociale.

Propositions pour les normes :

- Renforcer le caractère contraignant des normes CSIAS.
- Accélérer le rythme des révisions, la CSIAS est à la traîne par rapport à l'évolution rapide du contexte.
- Faire preuve de prudence dans l'extension des normes, la praticabilité et la clarté doivent rester des priorités. Trop de révisions compliquent l'évaluation.
- Veiller à un équilibre des intérêts entre les membres.
- Maintenir les prestations actuelles, sans chercher à les étendre davantage.
- Elaborer un manuel uniforme pour tous les cantons.
- Préciser les PCi pour les enfants et jeunes adultes.
- S'aligner davantage sur les dispositions en vigueur pour les PC.
- Mettre à jour le panier-type.
- Définir une réglementation claire concernant le financement des mesures de protection de l'enfant.
- Faciliter l'accès à l'aide sociale, en réduisant les barrières à l'entrée.

Citation :
« Continuez à renforcer la mise en réseau et l'uniformisation. »

Propositions pour de nouveaux thèmes et groupes cibles :

- Renforcer la coordination et l'engagement de la CSIAS dans le domaine de l'aide sociale en matière d'asile.
- Mieux impliquer les personnes concernées, notamment en proposant des services de conseil juridique adaptés, ainsi que des offres en langage simple.
- S'engager en faveur des personnes âgées, en particulier pour lutter contre la pauvreté des personnes âgées.
- Collaborer avec l'AI et la CII concernant les troubles psychiques chez les jeunes.
- Traiter la problématique du financement des soins aux personnes âgées lorsque celles-ci renoncent volontairement à leur fortune.
- Œuvrer pour pallier la pénurie de main-d'œuvre qualifiée (revalorisation la profession et renforcement de son attractivité).

Berne, 4.6.2025