

Informations pour les personnes concernées

L'essentiel en 3 secondes

Associer les personnes concernées par la pauvreté à la réflexion sur l'accès à l'information et développer des offres à bas seuil et des services de consultation juridique

De quoi s'agit-il ?

L'accès à l'information sur les prestations, les services et les procédures est la clé d'une prise en main autonome de sa propre situation. Les personnes concernées par la pauvreté sont confrontées à divers obstacles face à l'information et aux médias.

Le Programme national s'est concentré sur les thèmes suivants :

offres d'information et plateformes d'information en ligne – guichets sociaux et offres à bas seuil – groupes d'entraide – compétences en technologies de l'information

Principaux résultats du Programme national

- Une grande masse d'informations est disponible en ligne, encore faut-il rendre ces informations accessibles pour le public cible et les présenter de façon adéquate.
- L'offre d'informations en ligne est marquée par une grande disparité et varie d'un canton à l'autre. La mise en commun dans une banque de données centrale au niveau national demanderait un grand travail de structuration et de présentation des informations. La maintenance serait très exigeante. La centralisation serait par ailleurs peu pertinente, car les utilisatrices et utilisateurs ont surtout besoin d'offres qui se rapportent à leur environnement et, dans le cas de conflits avec les autorités, ils recherchent une consultation juridique indépendante.
- Une liste des exigences en termes de contenu et de fonctionnalités à remplir par une plateforme d'informations en ligne a été établie à l'intention des administrateurs de sites internet (voir tableau au verso), assortie d'exemples de bonnes pratiques.
- Une liste des guichets sociaux à bas seuil a été établie. Parmi eux, peu sont généralistes et ouverts à tout public. De tels services sont particulièrement indiqués pour les personnes faisant face à des problématiques multiples ou peu à l'aise avec les nouveaux médias. Les groupes d'entraide jouent aussi un rôle important dans la diffusion d'informations ciblées.

Défis actuels pour la prévention de la pauvreté

- Créer un cadre permettant l'échange avec les personnes concernées elles-mêmes, comme condition indispensable pour répondre de façon adéquate à leurs besoins.
- Abaisser le seuil d'accès aux services et offres d'information pour les rendre largement disponibles à tous ; garantir un accès sans obstacles aux services de consultation juridique et de médiation.

Recommandations fondées sur les travaux du Programme national

- Offres en ligne : Mettre en pratique les conseils diffusés par la fiche pratique ; promouvoir les compétences en matière de technologie de l'information des personnes touchées par la pauvreté.

- Offres d'informations et de conseil polyvalentes à bas seuil : de telles offres devraient être créées au niveau des cantons ou des villes, en référence aux bonnes pratiques existantes ou aux expériences réalisées dans d'autres domaines. Par exemple, le recours à des personnes de référence dans le domaine de l'intégration des migrants et migrantes ou l'approche de travail social de proximité peuvent inspirer de nouveaux modèles.
- Conseil juridique et médiation : Les possibilités de développer l'offre de conseil juridique et de médiation (Ombudsstellen) devraient être étudiées, en tenant compte des avantages et des inconvénients respectifs des services privés indépendants et des services publics.

Pour approfondir

Source
Conseil fédéral, 2018, Résultats du Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté 2014-2018, Rapport du Conseil fédéral sur le Programme national et donnant suite à la motion 14.3890 Groupe socialiste du 25 septembre 2014
Publication du Programme : outil pratique
BFH Berner Fachhochschule, 2017, Fiche d'information. Informations en ligne destinées aux personnes touchées par la pauvreté. Berne : Programme national contre la pauvreté (éd.).
Publication du Programme national : étude
BFH Berner Fachhochschule, 2016, Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform – Schlussbericht. Berne : OFAS.

Exigences à remplir les sites Internet d'informations destinées aux personnes touchées par la pauvreté

Facilité d'utilisation – maniement simple	
<ul style="list-style-type: none"> - Le plus important au début - Menu déroulant réduit - Bouton retour - Adaptation aisée de la taille des caractères 	<ul style="list-style-type: none"> - Fonction lecture à voix haute - Nombre limité de niveaux de navigation - Fonction guide - Informations adaptées aux thématiques
Contenu – utilité directe	
<ul style="list-style-type: none"> - Position centrale des centres d'intérêt principaux (travail, logement, finances, etc.) - Pictogrammes - Coordonnées bien visibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Liens vers des offres d'aide et de conseil - Fenêtres contextuelles et informatives - Calculateurs de budget ou de prestations sociales
Appareils mobiles – format adaptatif	
<ul style="list-style-type: none"> - Affichage sur appareil mobiles (plus souvent utilisés que les ordinateurs) 	
Langage et qualité – simplicité et actualité	
<ul style="list-style-type: none"> - Langage simplifié - Pas d'abréviations, de mots étrangers, de termes techniques - Pas de stigmatisation du groupe cible 	<ul style="list-style-type: none"> - Effet mouseover (explication des termes au passage du curseur) - Plurilinguisme - Qualité et actualité de l'information
Protection des données – garantie de l'anonymat	
<ul style="list-style-type: none"> - Anonymat 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de collecte, d'enregistrement ni de transmission des données
Fonction de recherche par mot clé – un instrument essentiel	
<ul style="list-style-type: none"> - Recherche plein texte - Tolérance de fautes d'orthographe - Suggestion de mots au fil de la saisie 	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des termes de recherche - Tri et filtrage des résultats de recherche

Source : BFH Berner Fachhochschule (2017)

Le Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté a été mis en œuvre de 2014 à 2018 par la Confédération, les cantons, les communes, les villes et les organisations de la société civile. Le Programme a permis de créer de nouvelles bases pour la prévention de la pauvreté et a favorisé la mise en réseau des acteurs. (www.contre-la-pauvrete.ch)