

« SOCIAL ET INTÉGRATION »

UNE THÉMATIQUE AU SERVICE DE LA POPULATION

The screenshot shows the website interface for 'Social et intégration' on lausanne.ch. The header includes the 'Lausanne' logo and navigation tabs: 'Agenda & actualités', 'Lausanne en bref', 'Lausanne officielle', 'Thématiques' (selected), and 'Démarches'. A search bar is located on the right. The main content area is titled 'Social et intégration' and contains a paragraph about social aid and integration. Below this are two featured articles: 'COURS D'INFORMATIQUE POUR AÎNÉS' with an image of an elderly man, and 'PRESTATIONS SOCIALES' with an image of a woman. A sidebar on the right, titled 'Coordonnées', provides contact details for the 'Service social de Lausanne', including address, phone, fax, and hours.

*J'ai besoin d'un coup de main pour faire mes courses, mais à qui m'adresser ?
Je suis confrontée à de la violence familiale, mais en qui me confier ?
Comment faire pour mieux gérer mon budget ?*

Parce que les prestations sociales et sanitaires restent trop souvent méconnues, *a fortiori* par celles et ceux qui en auraient pourtant le plus besoin, le Service social de Lausanne (SSL), avec le concours des Services d'organisation et d'informatique (SOI) et du développement de la Ville et de la communication (DEVCOM), a impulsé le développement d'une plateforme Web dont l'objectif premier est d'accroître l'accessibilité des prestations offertes à la population.

Regroupées dans une nouvelle thématique sur lausanne.ch, [Social et intégration](#), laquelle comprend également les différents services communaux actifs dans le domaine, près de 300 prestations, octroyées par la ville et 70 institutions partenaires, sont accessibles via un moteur de recherche ergonomique. Le principe en est simple : l'internaute décrit son besoin et sa situation, la plateforme se charge de lui proposer les prestations répondant à ses critères de recherche. Etre mieux informé mais aussi découvrir la richesse de l'offre de prestations sociales et sanitaires en ville de Lausanne, tels sont assurément les deux principaux desseins de cet outil.

Enfin, soucieuse de rendre accessible cette plateforme et son contenu au plus grand nombre, la ville de Lausanne, par le biais du SSL et en partenariat avec l'association Easyswap, organisera dès le mois d'octobre 2013 des formations Web destinées aux seniors. Ces cours, totalement gratuits et inscrits dans la *Politique sociale de la vieillesse*, auront pour mission de transmettre des compétences tout en informant les aînés des prestations qui leur sont spécialement destinées.



© Ville de Lausanne

OSCAR TOSATO

MUNICIPAL, DIRECTION DE L'ENFANCE, DE LA JEUNESSE ET DE LA COHÉSION SOCIALE

1

Près de 300 prestations sociales et sanitaires sont désormais en ligne, quelles sont d'après vous les principales raisons de la création d'une thématique « Social et intégration » sur lausanne.ch ?

Je pense qu'il est important de s'adapter aux moyens de communication modernes, d'autant plus que les prestations dans le domaine social et celui de la santé sont nombreuses, diverses, et adaptées à chaque situation. Aujourd'hui, on peut fournir des prestations ciblées, qui répondent aux besoins réels des gens. Le nouvel outil de recherche de prestations sociales et sanitaires mis en place permet à tout un chacun de voir en quoi les prestations sociales offertes par la ville peuvent lui permettre de gagner en autonomie, de trouver une aide en rapport avec ses besoins spécifiques. Par ailleurs, il a aussi l'avantage de suggérer au citoyen des prestations qu'il ne connaîtrait pas, et donc de l'informer de l'existence d'institutions qui peuvent directement lui être utiles.

Pour autant, cet outil n'a nullement vocation à remplacer le travail par exemple d'un assistant social ?

Non, et il importe de rappeler qu'avant tout l'accompagnement social doit être compris dans sa dimension humaine. La place de la personne et le rôle du travailleur social, qui accueille, écoute, oriente et apporte des réponses concrètes, sont vraiment essentiels. Sans l'humain, les prestations sociales n'existent pas. Quant à leur accessibilité, il est pleinement légitime, et donc démocratique de proposer à la population d'avoir accès à ces informations par des moyens informatiques, en tout temps et en tout lieu. Nul n'est censé ignorer la loi ; nul n'est censé ignorer les prestations auxquelles il a droit. Notre objectif est que chaque citoyen puisse obtenir une aide adaptée à ses

besoins, que l'autonomie individuelle soit accrue, que chacun se sente respecté et puisse vivre dans la dignité. Pour cela, la première étape, c'est d'informer, de la manière la plus transparente possible.

Information plus accessible, mais également décloisonnée, avec l'arrivée de prestataires externes sur lausanne.ch ?

En effet, cette volonté d'ouverture et de transparence ne concerne pas seulement l'information, mais également les sources de cette dernière. Dans quelques semaines, les 70 institutions d'ores et déjà partenaires de la démarche pourront elles-mêmes éditer leurs propres contenus, mettre à jour et insérer de nouvelles prestations. Créer des synergies entre différents prestataires, c'est assurément le rôle d'une collectivité publique. J'y vois également une marque de respect pour l'ensemble du travail accompli par une foule d'institutions qui sont actives sur le terrain et qui pourront ainsi gagner en visibilité et mieux faire part de leur action au quotidien : les grandes comme les petites, les premières disposant d'un outil de référencement complémentaire et les secondes, qui pour certaines peinent à exister sur Internet, d'un moyen efficace de faire part de leur champ d'intervention et de leur savoir-faire.

Est-ce aussi simple de passer du papier à l'écran ?

Non, trouver l'information numérique n'est pas donné à tout le monde. Je considère que la ville de Lausanne a une responsabilité en la matière : certes, nous mettons un outil à disposition, mais nous allons aussi proposer un apprentissage du fonctionnement de l'outil. Je considère que cet aspect est essentiel. Nous avons tous, quelque part, une certaine crainte devant la nouveauté, de ne pas comprendre, de se tromper, de passer à côté de l'information. Pour toutes ces raisons, la ville proposera dès octobre 2013 un apprentissage de ces outils.

2

Vous faites ici référence aux cours qui seront donnés en faveur des seniors ?

En effet. Lorsque l'on propose un outil, on part souvent du principe que tout le monde saura l'utiliser, et c'est une erreur fondamentale. On le voit tous les jours dans les diverses administrations lausannoises, même avec un simple formulaire. A nous de donner toutes les chances aux citoyens de réellement effectuer une démarche donnée, et surtout de les inciter à faire valoir leurs droits. Il en va de même ici : même si l'outil est bon et peut-être utilisé, il importe de prévoir et d'orchestrer des formations pour celles et ceux qui en ressentent le besoin.



© Hugues Siegenthaler

MICHEL CORNUT

CHEF DU SERVICE SOCIAL DE LAUSANNE

Une thématique « social et intégration » sur lausanne.ch, cela était nécessaire ?

22'000 Lausannois-es ont fait appel au seul service social ces cinq dernières années. Je crois que cela devrait suffire, comme réponse.

Cette thématique intègre la mise en ligne de nombreuses prestations sociales et sanitaires, quelle est l'origine de cette volonté d'accroître l'accessibilité de telles prestations sur lausanne.ch ?

Il était grand temps de faciliter l'accès à la documentation des prestations sociales et sanitaires dont la population peut avoir besoin. Cela tant pour les usagers eux-mêmes que pour les travailleurs sociaux. C'est tout un réseau qui devrait y trouver son compte.

Afin de répondre au rapport-préavis 2007/40 « Accès à l'information et aux prestations sociales », quel outil a été imaginé par le service social de Lausanne ?

Il est vrai que nous avons une demande du Conseil communal, datant de 2007 déjà. J'étais très malheureux de ne pas parvenir à y répondre, faute de moyens. Aujourd'hui, je suis particulièrement

fier de l'outil développé et je remercie tous ceux qui ont contribué à ce succès. Il n'est désormais plus nécessaire de connaître a priori une prestation ou une association active dans le social, vous décrivez votre situation, votre besoin, en quelques clics, et le système filtre, vous propose un choix de prestations ciblées. C'est un vrai service public, que nous nous efforcerons d'améliorer encore, régulièrement, avec l'aide des utilisateurs.

300 prestations, c'est un bon début, pensez-vous pour autant enrichir l'offre des prestations en ligne ? Et si oui, par quel moyen ?

L'intérêt des prestataires de l'action sociale et des soins, c'est clairement d'être présents sur ce site, qui leur permet de se faire connaître, et de diffuser leurs activités et leurs prestations, gratuitement, auprès d'un large public. Aussi le site se développera-t-il, assurément. Mais nous veillerons à ce qu'il demeure une référence, dans le cadre que nous avons défini. Ainsi, les institutions qui n'ont pas encore leurs pages sur lausanne.ch, pour autant qu'elles soient actives dans le domaine social ou de la santé et qu'elles adhèrent à notre charte, pourront bénéficier, sur simple demande, d'un compte éditeur qui leur permettra alors d'ajouter leurs prestations et de les indexer au sein de l'outil de recherche. Rendre plus opérante et plus riche l'information en ligne, c'est finalement tout l'enjeu de cette nouvelle thématique « Social et intégration » sur lausanne.ch.

Enfin, le service social de Lausanne va dispenser des cours gratuits afin de permettre aux seniors de se familiariser avec Internet tout en devenant toujours plus acteurs et créateurs de lien social. Pourquoi inscrire ces cours dans le cadre de la politique sociale de la vieillesse ?

La politique vise l'intégration et la participation de tous, elle tente de surmonter les discriminations liées à l'origine, au genre, à l'âge... A terme, il s'agit de faire de Lausanne une ville vraiment « amie des aînés » ! Or aujourd'hui, les jeunes sont pratiquement tous connectés, quelle que soit leur situation sociale, alors que le 3^{ème} âge se signale par une vraie fracture numérique. Cela alors même que les outils deviennent de plus en plus légers, simples, intuitifs. Il est donc à la fois pertinent, et possible, d'aider les personnes âgées intéressées à faire le pas, à utiliser un Smartphone au quotidien par exemple. Nous comptons sur une étroite collaboration avec Pro Senectute Vaud pour atteindre cet objectif ambitieux.



© Pro Senectute Vaud

FILIP UFFER

DIRECTEUR DE PRO SENECTUTE VAUD

Une dizaine de prestations octroyées par Pro Senectute Vaud a été intégrée dans la nouvelle plateforme de recherche mise en ligne sur lausanne.ch. Quelles sont les raisons principales qui ont motivé cette décision ?

Etre informé correctement et de manière ciblée fait partie des moyens utiles pour tout un chacun, afin de s'orienter dans la masse des informations disponibles. Nous pensons qu'il est nécessaire et utile que la Ville de Lausanne permette aux diverses associations et organisations de soutien de présenter d'une manière claire et simple d'accès les éléments utiles à nos publics.

Très prochainement, Pro Senectute Vaud, à l'instar de tous les autres prestataires externes sur cette plateforme, aura la possibilité de modifier le contenu de ses pages, et d'ajouter des prestations : pour l'instant, ce sont 9 prestations qui sont en ligne sur

lausanne.ch, envisagez-vous d'en ajouter d'autres ? Si oui, quels types de prestations plus précisément ?

Oui, nous allons compléter les prestations existantes et ajouter des nouveautés, telles que le point Info-seniors. Ce guichet d'information destiné aux seniors et à leurs proches leur permet de trouver des réponses à leurs questions sur des sujets divers en lien avec la retraite. Selon leur demande, les visiteurs sont orientés par une professionnelle vers les prestations de notre association ou des services externes. C'est en quelque sorte l'équivalent de la plateforme lausanne.ch mais situé à l'Espace Riponne, au cœur de Lausanne, et principalement pour les personnes retraitées!

Cette plateforme recense pour l'instant 70 prestataires externes et près de 300 prestations, pensez-vous que les institutions actives dans le domaine de social et de la santé, quelles soient publiques ou privées, ont intérêt à rejoindre semblable démarche et ainsi encourager pareille utilisation du Web ?

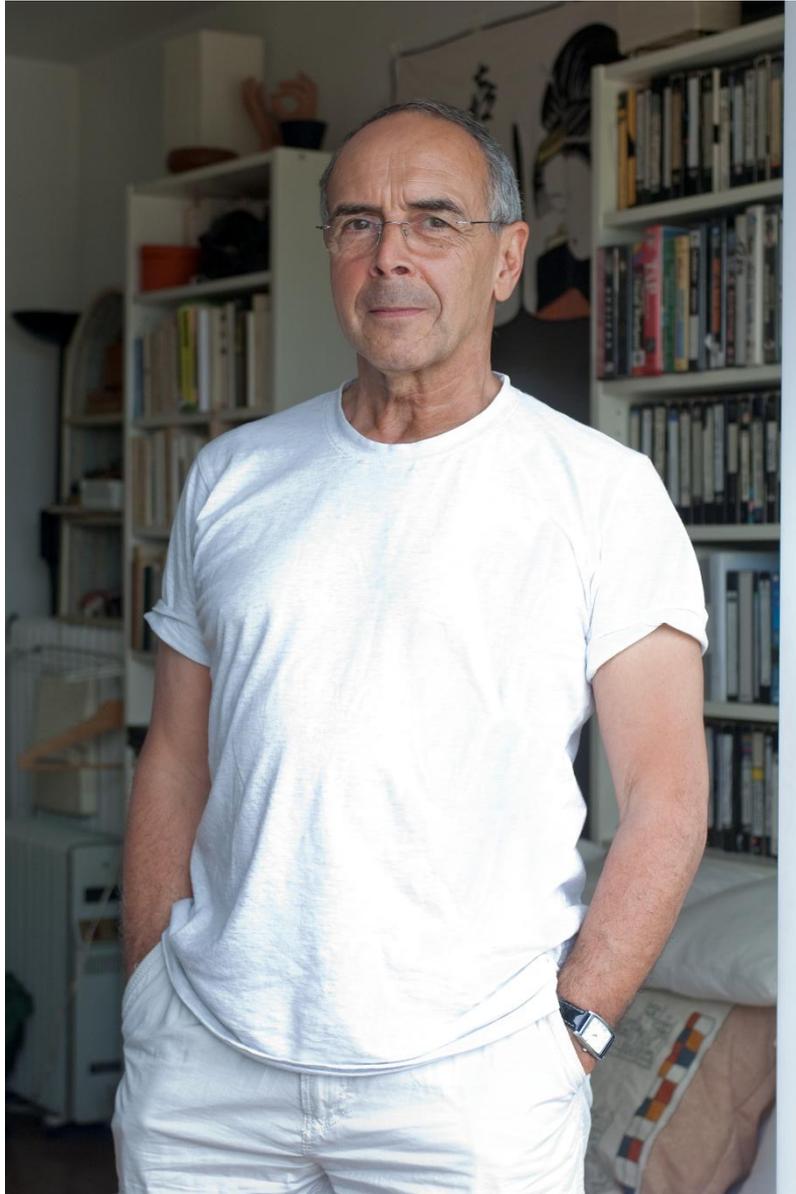
Tout à fait. Aujourd'hui, nous vivons une société dans laquelle l'information est envahissante et redondante. En participant à cette démarche, nous souhaitons utiliser ce site Internet de pour marquer le sérieux de nos prestations. Le fait que notre contenu soit ainsi présenté dans un cadre public mis à disposition de la Ville de Lausanne nous garantit un minimum de qualité. Nous estimons qu'indirectement la Ville de Lausanne légitime ainsi nos contenus auprès de personnes qui ne nous connaissent pas forcément. C'est aussi une manière de faire connaître nos prestations au plus grand nombre.

Pro Senectute Vaud, à l'inverse de plus petites structures ne disposant pas des ressources financières suffisantes, bénéficie d'un site Internet performant : est-ce un public différent que vous souhaitez toucher en intégrant vos prestations sur lausanne.ch ?

Nous espérons que des personnes qui ne connaissent pas nos prestations les découvrent en se promenant sur le site lausanne.ch. C'est un peu comme si nous disposions d'une vitrine prêtée par la Ville dans sa propre route électronique, qui permettra aux internautes de se diriger sur notre site Internet s'ils désirent davantage d'informations.

Pensez-vous que la nature même de cette plateforme, purement Web, constitue une limite, voire une entrave, à la bonne information des seniors en la matière ?

Nous pensons qu'effectivement les personnes qui n'ont pas l'habitude de se promener sur Internet ne profiteront pas de cette possibilité de s'informer. Si leurs proches le font pour elles, c'est également utile et souhaitable.



© Hugues Siegenthaler

ALAIN LOUAFI

RETRAITÉ, EX-PROFESSEUR À RUDRA-BÉJART ET CONSERVATOIRES DE LAUSANNE & GENÈVE

Comment procédez-vous habituellement pour trouver de l'information sur des services de nature sociale ou en matière de santé ?

Dans un premier temps j'utilise le moteur de recherche Google, puis le téléphone pour m'adresser directement aux services concernés.

Vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés pour obtenir des renseignements qui vous seraient utiles ?

Oui, par exemple, je ne parviens pas à trouver de site regroupant toutes les informations nécessaires concernant les droits des retraités.

Auriez-vous un exemple concret à nous donner ?

Au moment de ma prise de retraite, personne ne m'avait dit que mes enfants mineurs pouvaient avoir un pourcentage de ma retraite ainsi que de ma LPP. Ce serait utile, d'avoir une base de données complète des prestations possibles...

Que pensez-vous d'une plateforme Web qui permette à tout internaute de se voir proposer une ou plusieurs prestations répondant à ses besoins et sa situation personnels, sans qu'il lui soit nécessaire de connaître a priori l'existence d'un prestataire ou d'un service quelconque ?

Je trouve que cela serait très utile surtout si elle arrive à englober le maximum de problèmes et de situations. A mon sens, il est presque dommage de s'arrêter aux prestations sociales... Pourquoi ne pas envisager un site vraiment complet ? Cours de toutes sortes, mais aussi arts et accès à la culture, sport et activités pour les aînés notamment, même si j'ai déjà pu voir quelques prestations dans ce domaine sur ce site. Pour revenir à l'exemple précédent, je pense qu'une plateforme avec un moteur de recherche très complet aurait très certainement pu m'aider à découvrir cette information, par exemple en tapant : droits, AVS, enfants ou LPP.

L'informatique dans cette optique constitue-t-il plutôt un avantage pour vous, ou une difficulté supplémentaire ?

En ce qui me concerne l'informatique constitue un réel avantage, mais je peux imaginer que pour d'autres personnes cela soit peut-être un obstacle.

8

La fracture numérique, aujourd'hui, n'est plus liée aux strates socioéconomiques, mais bien à l'âge ; nombreux sont encore les seniors qui n'osent pas se mettre à l'informatique, et encore moins au Web. Pensez-vous que cet outil informatique puisse être un bon support de cours informatiques destinés aux seniors ?

D'après moi, cet outil peut en effet constituer une motivation supplémentaire et une occasion pour apprendre à se servir d'un ordinateur et surtout oser aller sur Internet. L'aspect pratique d'un outil, pour les personnes d'un certain âge, est fondamental. Beaucoup de personnes rechignent peut-être à se mettre à l'informatique parce qu'elles n'en voient pas l'utilité ou parce que cela leur paraît trop compliqué : en leur proposant un outil qui leur est directement utile, je pense que certaines craintes peuvent s'estomper et donc faciliter leur usage du Web.



© Jonathan Rochat · Ville de Lausanne

SARAH VASEY

MÈRE DE DEUX ENFANTS, À LA RECHERCHE D'UNE FORMATION ET D'UN EMPLOI

Quels sont vos besoins actuellement ?

Actuellement, je suis au bénéfice du RI (Revenu d'insertion), je recherche naturellement un emploi, mais je n'ai aucune formation, aucun diplôme, à part la maturité fédérale. Je suis une femme de 32 ans, j'ai deux filles, de 10 ans 8 ans et demi, on ne peut pas dire que je fasse vraiment partie de la « tranche d'âge » qui se forme... Pourtant, je cherche à me former, parce que si je veux entrevoir l'avenir sereinement, une formation, c'est nécessaire. J'obtiens naturellement des informations par mon conseiller à l'ORP (Office régional de placement), mais elles sont surtout relatives à ce que peut offrir l'ORP. Je veux en venir au fait que d'une manière plus large, je ne sais pas vraiment où trouver de l'information quand j'ai besoin d'un coup de main, de conseils, d'une aide, quelle qu'elle soit.

Comment faites-vous alors ?

Je cherche par moi-même. Sur le Net, je fais des téléphones, mais je ne trouve pas toujours ce que je cherche. C'est vrai que je pourrais aussi être en contact avec une assistante sociale, vu que je suis au RI, mais mon contact privilégié, c'est l'ORP, je suis dans une optique de travail et de formation...

En quoi un outil regroupant de nombreuses prestations sociales pourrait vous être utile ?

Là, c'est vrai qu'en quelques clics, je me rends compte qu'il existe plein d'associations dont je n'avais jamais entendu parler, qui offrent une multitude de services qui pourraient m'être utiles, en fonction de ma situation ou de mes besoins du moment. Du coup, un site Web comme celui-ci me permet de mieux savoir quels sont les outils à ma disposition, notamment pour améliorer ma situation, par exemple en matière de formation. Mais je crois que cet outil me sera vraiment utile en cas de « crise » en fait : c'est-à-dire si je suis confrontée à un problème urgent, une situation conflictuelle par exemple, un problème avec mes filles que je n'arriverais pas à résoudre seule. Décrire mon besoin et rapidement savoir où trouver de l'aide, oui, c'est précieux. Par exemple, je viens de me faire cambrioler, et là, c'est vrai que je n'ai plus grand-chose, plus d'ordinateur, ma RC ne va pas tout me rembourser et il me serait vraiment utile de pouvoir obtenir un coup de pouce financier, question de me remettre à jour. En quelques clics, je sais désormais que certains fonds peuvent éventuellement m'aider, en tant que mère avec deux enfants, confrontée à un coup dur. C'est utile. C'est en tout cas comme ça que j'imagine me servir de ce site, pour l'instant. Mais il est vrai que le système de mots-clefs est intéressant aussi, parce que de manière générale, je n'ai pas la possibilité d'être informée d'autres prestations, d'autres services, dont je pourrais avoir un jour besoin. C'est l'occasion de découvrir des choses, de prendre connaissance d'une association qui va peut-être pouvoir me donner un coup de main plus tard, dans un autre contexte.

10



© Hugues Siegenthaler

CHRISTIAN VUAGNIAUX

CHEF DE SERVICE AUX EDITIONS ATLAS

Comment faites-vous habituellement vos recherches, quand vous avez besoin d'un service, d'une prestation de nature sociale ou en matière de santé ?

Les recherches se font avec des moteurs de recherche internet, ou des encarts publicitaires arrivant de diverses associations pour personne handicapée.

Vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés pour obtenir des renseignements qui vous seraient utiles ?

Oui, il est souvent difficile d'avoir les bons renseignements concernant les accessibilités ainsi que les accès aux toilettes. Les personnes valides ont de la peine à se mettre à la place d'une personne en chaise roulante et ne se rendent pas compte des barrières architecturales.

Auriez-vous un exemple concret à nous donner ?

Combien de fois, quand nous allons au restaurant, ma femme et moi, nous demandons si l'accès est bon pour les chaises roulantes et on nous dit : « Oui, aucun problème ». Une fois sur place, oui, effectivement l'accès au restaurant est parfait, mais pour aller aux toilettes, c'est une autre histoire,

car elles sont au sous-sol et sans ascenseur... Autre exemple, il est possible de bénéficier de courses de loisir, à un tarif vraiment réduit, et c'est vraiment utile, je vous assure. Mais depuis très longtemps, je cherche à savoir s'il existe une association qui me permette d'aller chez le médecin, en transport adapté... Dernier exemple, j'aimerais bien faire un peu de piscine, mais pour cela, j'ai besoin d'un coup de main, de personnes qui puissent m'aider à me changer, sur place...

Que pensez-vous d'une plateforme Web qui permette à tout internaute de se voir proposer une ou plusieurs prestations répondant à ses besoins et sa situation personnels, sans qu'il lui soit nécessaire de connaître *a priori* l'existence d'un prestataire ou d'un service quelconque ?

Ce serait juste magnifique d'avoir ce genre d'information, regroupée par type, par exemple, restaurant, promenade, hôtel...

Cette plateforme vous aurait permis de trouver plus facilement les informations nécessaires ?

Pour autant que les informations soient pertinentes, et mises à jour ! Avec le site sur lausanne.ch, je n'aurais pas eu réponse à toutes mes questions, mais certaines oui. J'y ai appris que la Croix-Rouge offre un transport adapté pour des courses médicales, mais uniquement dans la région de Morges-Nyon... espérons qu'ils aient les moyens financiers de pouvoir un jour offrir cette prestation à ceux qui habitent dans la région de Lausanne. Par contre, pour la piscine, là, le site a été franchement utile : je sais désormais que la Croix-Rouge offre un service, La [Chaise Rouge](#) et que je vais pouvoir faire appel à eux pour aller à la piscine.

12

L'informatique dans cette optique constitue-t-il plutôt un avantage pour vous, ou une difficulté supplémentaire ?

Un gros avantage ! D'ailleurs, pourquoi pas une application pour les Smartphones ? Ce serait génial !

Ensemble des propos recueillis par Jonathan RoCHAT