



Ville de Lausanne

Municipalité

A Mesdames et Messieurs
les membres du Conseil communal
1002 Lausanne

Lausanne, le 8 novembre 2018

Résolution de Mme Thérèse de Meuron du 27 mars 2018 adoptée par le Conseil communal suite à la réponse à son interpellation : « Arnaque aux services sociaux ? Vraiment ? »

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

Lors de sa séance du 27 mars 2018, dans le cadre du traitement de la réponse à l'interpellation de Mme Thérèse de Meuron « Arnaque aux services sociaux ? Vraiment ? », le Conseil communal a adopté la résolution suivante de l'interpellatrice :

« Le Conseil communal souhaite recevoir une information sur les mesures de simplification qui seront instaurées par le DSAS pour soulager les collaborateurs du CSR chargés d'effectuer un travail de contrôle ».

Réponse de la Municipalité

Dans un contexte de complexification de la délivrance de la prestation financière du revenu d'insertion (RI) constaté depuis quelques années, les Centres sociaux régionaux (CSR), avec la collaboration de l'institut ismat Consulting S.A., ont mis en place, en 2016, une démarche d'analyse et d'évaluation de la charge de travail au sein des CSR. Le but était d'obtenir un aperçu des pratiques des CSR et de définir les facteurs de surcharge existants. Le rapport rendu par ismat Consulting S.A. ayant démontré une surcharge subjective des collaboratrices et collaborateurs des CSR, le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) a demandé la mise en place d'un groupe de travail. Mené par l'unité de conseil et d'appui en management et organisation (UCA), et réunissant des représentants du Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS) et des CSR, il a reçu le mandat « *d'identifier des mesures de simplification pouvant être appliquées à court terme à l'ensemble des CSR, sans modifications majeures du système, au RI financier pour alléger la charge de travail des gestionnaires de dossiers. La finalité étant d'alléger la charge de travail effective des gestionnaires de dossier pour assurer un suivi des dossiers efficace et efficient* ».

Le résultat des travaux d'identification de mesures de simplification a fait l'objet d'un rapport rédigé par l'UCA, validé par le groupe de travail et présenté aux directeurs des CSR et à la direction du SPAS. Une première série de mesures de simplification a été soumise et validée par le chef du DSAS, début 2018. Leur mise en œuvre est progressivement effectuée dans le cadre de révisions de directives et de mises à jour d'outils de travail.

Le gain de temps généré par l'ensemble de cette première série de mesures de simplification est estimé à environ 15% d'allègement de la charge de travail pour le personnel administratif (gestionnaires de prestations RI, secrétaires, secrétaires-réceptionnistes).

Les mesures de simplification suivantes sont entrées en vigueur au 1^{er} octobre 2018.

1. Simplifier le processus de révision annuelle des dossiers pour le personnel administratif :
 - la révision annuelle des dossiers est simplifiée pour tous les dossiers. Seuls les documents clés seront désormais contrôlés par les gestionnaires de prestation RI ;
 - dans le cadre de la démarche d'analyse qualité et de conformité du dossier, une révision complète et approfondie sera effectuée sur 10% des dossiers, choisis aléatoirement, mais pour tous les dossiers ou figure une décision d'indus égale ou supérieure à CHF 20'000.- rendue dans les cinq dernières années ;
 - la révision annuelle s'effectue sans rendez-vous et le bénéficiaire n'a plus à être convoqué par les gestionnaires de dossiers.
2. Veiller à l'application de toute forme d'aide prioritaire (prestations subsidiaires), avant l'octroi de prestations d'aide sociale.
3. Forfaitiser un ensemble de frais particuliers :
 - certains frais particuliers faisaient l'objet d'un nouveau calcul chaque mois et de vérifications chronophages, leur paiement est désormais simplifié ;
 - des montants forfaitaires, en fonction de la situation, sont octroyés pour les frais de transport et ceux liés au droit de visite.
4. Ne plus solliciter le renouvellement de l'autorisation de renseigner
 - ce document d'une durée valable de 12 mois n'est plus systématiquement demandé, mais uniquement en cas de doute sur la situation de fortune du bénéficiaire qui renseignera dorénavant mensuellement de sa situation de fortune.
5. Simplifier et clarifier les normes relatives aux frais « particuliers » :
 - cela concerne les frais de repas, de rentrée scolaire, de participation liés à la LAMal.
6. Déléguer aux chef-fe-s d'unité RI le processus d'ouverture des dossiers complexes

D'autres mesures de simplification ont d'ores et déjà été validées par le chef du DSAS et sont en cours d'organisation et de développement. Elles touchent plus particulièrement des aspects d'ordre technique, tels que l'accès à des données permettant de limiter les recherches et le suivi des procédures en cours, la création d'alertes dans les programmes informatiques ou encore la limitation du nombre de saisies au strict nécessaire lors du paiement mensuel du RI.

Nous précisons également qu'une deuxième série de mesures de simplification est en cours d'élaboration et sera validée ultérieurement.



Conscients du caractère technique de ces informations, nous espérons qu'elles répondront à votre attente et vous auront donné un aperçu des travaux de simplification du RI en cours au CSR de Lausanne et dans tous les autres CSR du Canton.

En vous priant de bien vouloir prendre acte de la présente communication, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Au nom de la Municipalité

Le syndic
Grégoire Junod



Le secrétaire
Simon Affolter