



Ville de Lausanne

Municipalité

A Mesdames et Messieurs
les membres du Conseil communal
1002 Lausanne

Lausanne, le 11 mai 2023

Question n° 22/039 de Mme Sevgi Koyuncu, déposée le 8 novembre 2022 « Le Service social en vitrine »

Rappel

« Le guichet du Service social de la Ville de Lausanne situé à la place Chauderon 4 apporte un appui financier et social aux Lausannoises et Lausannois en difficulté. Dans cette optique, il développe également des aides sociales et financières communales, en complément aux aides cantonales. Cette aide est essentielle, nécessaire, c'est l'effort d'une organisation civile désintéressée.

Personne n'est bénéficiaire de ce service par choix ou de gaîté de cœur. La peur d'être vu, la honte, le déshonneur, le sentiment d'échec que peut susciter une telle démarche repousse de nombreuses personnes qui auraient pourtant le droit d'être aidées. Pourtant, l'assistance n'est pas un cadeau, c'est un droit. Malheureusement, le guichet est en contre bas, de plain-pied, et la vitrine est à hauteur des piétons. Ces derniers ont tout à loisir de regarder dans la vitrine. On peut présumer que les passants ne font pas preuve de voyeurisme, néanmoins les personnes qui rentrent dans le guichet peuvent malgré tout se sentir observées et être ainsi découragées de visiter le guichet du Service social. La présence d'agents de sécurité à l'entrée rajoute également à cette problématique. Ce dispositif sécuritaire peut donner l'impression aux bénéficiaires d'être traités comme des délinquants, comme si les « pauvres » étaient forcément dangereux et violents. Les bénéficiaires souffrent déjà de leur situation. Le guichet du Service social ne doit pas davantage contribuer à cette situation. L'assistance, qui est un droit ne doit pas devenir une charité humiliante. Pour que l'aide sociale soit efficace et l'argent des contribuables adéquatement utilisé, le guichet du Service social doit devenir un endroit accueillant ».

Préambule

Le personnel de la réception du Service social Lausanne (SSL) fournit un accueil de qualité à toutes personnes s'adressant au Centre social régional (CSR), renseigne les usagères et usagers en fonction de leur demande, les oriente vers les prestations sociales internes au SSL et vers les partenaires externes appropriés.

La réception accueille aussi bien des personnes venant à un rendez-vous fixé au sein du service ou apportant un document dans le cadre du suivi de leur dossier que celles venant demander une aide sociale et/ou financière. Un rendez-vous est alors rapidement fixé avec

une assistante ou un assistant social-e de l'Unité info sociale qui se charge d'examiner leur demande, de les informer sur les prestations auxquelles elles ont droit et de répondre à leurs questions, sinon de les orienter vers une intervenante ou un intervenant approprié-e.

La Municipalité est consciente que des obstacles à l'accès aux prestations sociales demeurent. Partant de ce constat, le SSL met actuellement en place une campagne d'information sur l'existence de l'Info sociale, dans le but de lutter contre le non-recours et la stigmatisation. Elle est diffusée depuis fin avril dans les transports publics lausannois ainsi que sur les réseaux sociaux et le site du SSL et de la Ville de Lausanne, et une campagne d'affichage public et auprès des partenaires est également prévue. Dans la même optique, le SSL a mis en place des permanences hebdomadaires, gratuites et sans rendez-vous dans plusieurs quartiers de Lausanne (Bourdonnette, Bellevaux et Boveresses). Ce dispositif de proximité offre un lieu d'information et de conseil et permet d'aller vers les populations en situation de précarité en leur facilitant l'accès aux prestations sociales.

Réponse de la Municipalité

Question 1 : Est-ce que la vitrine qui donne sur le Service social est un choix politique ?

Le Service social Lausanne (SSL) accueille en réception environ 8'000 personnes par mois. La création de la réception, centralisée du bâtiment de Chauderon 4, est un choix organisationnel de la direction du service. La configuration de la réception a été réalisée en tenant compte des recommandations émises suite à un audit de sûreté du bâtiment de Chauderon 4 et des contraintes d'espace à disposition, et de la volonté de réduire les freins physiques et symboliques d'accès au SSL. Le SSL s'est ainsi doté d'une réception lumineuse, aux guichets respectant la confidentialité, pour accueillir ses usagers et usagers en toute bienveillance.

Afin de pouvoir recevoir le public dans de meilleures conditions possibles, de répondre à l'audit de sécurité et offrir un accueil de qualité, les objectifs étaient de :

- créer une réception centralisée pour gérer les flux d'entrées dans le bâtiment ;
- mettre en place un sas à unicité pour gérer les sorties du bâtiment ;
- modifier les salles d'attentes dans les étages du bâtiment pour différencier les zones de circulation libre destinées au public des zones de bureau.

Le SSL a travaillé de concert avec le Service des gérances pour réaliser ce projet d'envergure et a aménagé les locaux occupés précédemment par une boutique pour réaliser la nouvelle réception centralisée du bâtiment de Chauderon 4.

Ainsi, depuis le 1^{er} décembre 2020, le SSL dispose d'une réception moderne avec sept guichets dont un pour personne à mobilité réduite.

Question 2 : Y aurait-il la possibilité de coller un verre opaque ne faisant pas obstruction au passage de la lumière permettant d'éviter la séparation et l'isolement tout en offrant un minimum de discrétion aux bénéficiaires ?

Le Service de l'inspection du travail a été consulté lors de la réalisation de la réception centralisée.

Afin de garantir une vision vers l'extérieur pour le personnel de la réception, l'installation d'un filtre opaque sur l'ensemble de la vitrine n'était pas envisageable. Selon l'article 24 alinéa 5 de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (OLT 3), *les travailleurs doivent pouvoir bénéficier de la vue sur l'extérieur depuis leur poste de travail permanent.*

Cependant, à la demande de plusieurs collaboratrices et collaborateurs de la réception, des bandes translucides seront tout prochainement collées sur toute la vitre. Cet aménagement a pour avantage de conserver une réception lumineuse et permettra, pour le personnel, de garder une vision sur l'extérieur et, pour les usagères et usagers de la réception, d'être davantage préservé-e-s des regards extérieurs.

Question 3 : Est-ce que le Securitas posté à l'entrée (sans questionner le sens symbolique d'une telle présence), en tant que première personne de contact avec les services sociaux, est vraiment souhaitée?

En 2011, une recrudescence de situations conflictuelles lors de l'accueil des usagères et usagers a été constatée, que ce soit en réception ou lors des entretiens individuels. Des démarches auprès du Canton ont été entreprises afin d'obtenir le financement d'un agent ou d'une agente de sécurité. Le Canton a accédé à cette demande et une agence de sécurité a été mandatée dès le mois de mai 2013.

Les agentes et agents de sécurité engagé-e-s au SSL ont pour missions principales :

- d'accueillir et orienter les usagères et usagers du service ;
- d'assurer la sécurité des collaboratrices et collaborateurs du service par des patrouilles régulières ;
- d'assister aux rendez-vous à risque avec les bénéficiaires lorsque sa présence est sollicitée par les collaboratrices et collaborateurs ;
- d'intervenir immédiatement en cas d'alarme agression déclenchée par une collaboratrice ou un collaborateur ;
- de s'interposer physiquement entre l'agresseur-e et la collaboratrice ou collaborateur si la situation le nécessite ;
- de faire respecter les consignes du bâtiment (interdiction de fumer, de consommer de l'alcool, d'entrer avec un chien, un vélo, etc.) ;
- de contacter au besoin les services d'urgence et se tenir à leur disposition en cas de problèmes majeurs ;
- de rendre compte, puis informer les responsables de la sécurité, en cas d'événements particuliers ;
- de remonter les propositions d'amélioration au répondant sécurité du SSL ;
- de tenir à jour une main courante électronique de toutes ses activités quotidiennes ;
- de contrôler les extincteurs, l'armoire de rappel incendie, les voies d'évacuations et les voies d'accès ;
- de prodiguer les premiers secours en cas de malaise, en cas de besoin.

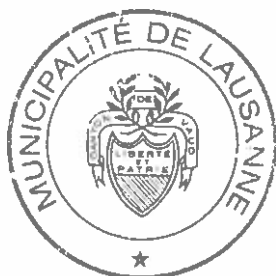
Les missions variées confiées à l'agente ou agent de sécurité l'amène à circuler dans les différents locaux du SSL. Depuis l'organisation de la réception centralisée, les usagères et usagers ne circulent plus librement dans le bâtiment. De ce fait, les situations conflictuelles se concentrent désormais plus particulièrement au niveau de la réception. La présence de l'agente ou agent de sécurité y est dès lors particulièrement pertinente et nécessaire.

En 2022, l'agente ou agent de sécurité a été sollicité-e à 70 reprises, dont 13 fois pour des présences lors de rendez-vous à risque, et 16 fois pour une intervention directe auprès d'une personne agressive.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de Mme Sevgi Koyuncu.
Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne, le 11 mai 2023.

Au nom de la Municipalité

Le syndic
Grégoire Junod



Le secrétaire
Simon Affolter

