

## Accès à l'information et aux prestations sociales

### Réponse à la motion Charles-Denis Perrin et consorts demandant à la Municipalité de participer au développement de nouvelles formes d'aide et d'assistance aux personnes âgées, précarisées ou handicapées, ainsi qu'aux professionnels et associations qui oeuvrent en leur faveur

*Rapport-préavis N° 2007/40*

Lausanne, le 23 août 2007

Madame la présidente, Mesdames et Messieurs,

#### 1 Objet du rapport-préavis

Répondant à la motion Perrin et consorts qui lui suggérait de contribuer à la création d'une structure centrale chargée de rassembler l'information concernant le champ de l'action sociale pour la mettre à disposition des usagers et des institutions actives dans ce domaine, la Municipalité rend compte des mesures prises ou envisagées.

#### 2 Rappel de la motion

Déposée le 8 mai 2001<sup>1</sup>, la motion Charles-Denis Perrin et consorts a été développée le 29 mai 2001<sup>2</sup>. Elle a été examinée par une commission de votre Conseil avant d'être renvoyée à la Municipalité pour étude et rapport le 27 novembre 2001<sup>3</sup>. Par la suite, l'auteur de la motion ayant laissé entendre que son intervention était devenue sans objet, la Municipalité en proposa le classement<sup>4</sup>. Lors des débats concernant le rapport 2003/2 (sur l'état des motions en suspens), M. Perrin expliqua toutefois qu'il avait été mal compris car il souhaitait simplement prolonger le délai de réponse jusqu'à connaissance des délibérations du Grand Conseil vaudois sur un postulat Laurent Wehrli traitant d'un thème analogue. Votre Conseil décida alors de différer au 30 juin 2006 le délai de réponse accordé à la Municipalité. Celle-ci estime aujourd'hui qu'il est temps de donner suite à la motion de M. Perrin, même si le Conseil d'Etat n'a toujours pas répondu au postulat qui lui a été renvoyé sur le même objet en janvier 2006.

Pour mémoire, la motion demande :

---

<sup>1</sup> Bulletin du Conseil communal, 2001, Tome 1, p. 453.

<sup>2</sup> Bulletin du Conseil communal, 2001, Tome 1, pp. 598-599.

<sup>3</sup> Bulletin du Conseil communal, 2001, Tome 2, pp. 352-353.

<sup>4</sup> Bulletin du Conseil communal, 2004-2005, Tome 1, pp. 545 ss.

a) l'amélioration de *l'information relative aux prestations* destinées aux personnes âgées, précarisées ou handicapées et

b) l'amélioration *des prestations* servies aux personnes précitées.

En ce qui concerne l'amélioration de l'information, la motion propose en particulier la création d'une centrale téléphonique (lors du développement de la motion, le motionnaire a parlé d'un « numéro vert » ainsi que d'un site internet). En ce qui concerne l'amélioration des prestations, elle ne précise pas d'attentes particulières. Dans le cadre des travaux de la commission, le motionnaire a confirmé son souhait de voir une centrale d'information téléphonique mise sur pied, sans revenir sur l'amélioration des prestations elles-mêmes.

### 3 Amélioration de l'accès à l'information

#### 3.1. Dispositifs existants

La Municipalité rappelle les dispositifs existants ou d'ores et déjà envisagés en matière d'information au public sur les prestations sociales.

#### ***Informations diffusées par l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (Artias) et les cantons romands***

L'Artias et les cantons romands diffusent une information exhaustive sur les prestations sociales fédérales et cantonales (cantons romands) via le Guide social romand, diffusé sur le site internet [www.guidesocial.ch](http://www.guidesocial.ch)

#### ***Informations diffusées par l'Etat de Vaud***

Les services de l'Etat de Vaud diffusent des informations sur leurs prestations via leurs sites internet et /ou des publications. Tel est le cas du service des assurances sociales et de l'hébergement pour ce qui concerne les publics qui intéressent le motionnaire (voir sous <http://www.vd.ch/fr/organisation/services/assurances-sociales-et-hebergement/>). On peut télécharger sur ce site

- un guide d'information pour les personnes handicapées
- un guide destiné aux familles avec un enfant handicapé ou atteint d'une maladie de longue durée

qui présentent l'ensemble des prestations sociales publiques et privées auxquelles les intéressés peuvent recourir.

Enfin, le même service s'apprête à diffuser un guide semblable destiné aux personnes âgées.

#### ***Informations diffusées par la Ville de Lausanne***

Le service des assurances sociales diffuse déjà sur le site interne de la Ville une liste exhaustive des prestations destinées aux aînés et aux handicapés (voir sous <http://www.lausanne.ch/view.asp?domId=63129&language=F>).

Toujours dans le domaine visé par le motionnaire, il y a encore lieu de signaler deux permanences téléphoniques gérées par de grandes institutions privées d'intérêt public :

***La centrale d'informations téléphoniques « Info seniors » de Pro Senectute***

Pro Senectute gère une permanence téléphonique capable de renseigner les appelants sur toutes les prestations sociales existantes offertes aux personnes âgées. La permanence utilise une base de données informatiques ad hoc, régulièrement mise à jour.

***Le bureau d'informations sociales de l'AVIVO***

Il donne toute information sociale aux personnes âgées, soit par téléphone, soit par rendez-vous.

***La centrale d'informations téléphoniques de Pro Infirmis***

Pro Infirmis gère une permanence téléphonique capable de renseigner les appelants sur toutes les prestations sociales existantes offertes aux personnes handicapées. La permanence gère ses données sur divers supports (informatiques mais aussi papier) régulièrement mis à jour.

La Municipalité est d'avis que la diffusion de l'information sur les prestations sociales relève du réseau des institutions compétentes et par ailleurs très connues du public, le service social communal jouant si nécessaire un rôle de coordination, au moins en ce qui concerne les institutions qu'il subventionne. Si la création d'une nouvelle centrale unique ne paraît donc pas se justifier, la collaboration des services et institutions concernés peut être renforcée.

**3.2. Projet du service social Lausanne**

L'unité « Info sociale » du service social Lausanne (SSL) gère une permanence d'accueil et d'orientation. En 2006, le service a lancé un projet baptisé « DOC » (documentation) dont les objectifs sont

- le recensement de toutes les prestations sociales connues vers lesquelles une permanence sociale généraliste peut orienter les usagers ;
- la création d'une base de données informatiques permettant de disposer, pour chaque prestation, d'un descriptif précis, selon un canevas standard (mentionnant le public destinataire, les éventuelles conditions d'accès, les modalités, le prix, etc.) ;
- la publication de la base sur le site internet de la Ville de Lausanne, dans le cadre du développement de la cyberadministration ;
- une information régulière des assistants sociaux généralistes – intégrée au système d'information régulière des collaboratrices et collaborateurs du service - sur tout développement relatif aux prestations sociales (nouvelles prestations, modifications ou suppressions de prestations).

Mis en œuvre pour l'essentiel avec les ressources propres du service, le projet devrait être terminé courant 2008.

A la différence des systèmes d'informations déjà signalés, la base de données du SSL ne comprendra pas simplement des « fiches prestations » classées selon un ordre logique (par exemple alphabétique ou par thèmes). Construite selon une approche par processus, la base sera organisée de telle manière qu'elle serve aussi bien aux usagers qu'aux assistants sociaux du service ou encore aux gestionnaires des subventions versées par le service à des institutions tierces.

Ainsi les assistants sociaux généralistes du service auront-ils à disposition un catalogue tenu à jour de toutes les prestations à leur disposition pour soutenir l'autonomisation de leurs usagers dans chacun des dix domaines d'action sociale :

1. Logement
2. Assurance maladie
3. Santé
4. Protection personnelle (en cas de violence conjugale par exemple)
5. Défense des droits

6. Compétences de base
7. Formation et emploi
8. Assainissement financier
9. Lien social
10. Handicap

#### **Exemple : Aide en gare pour personnes handicapées**

- Un *usager* sélectionnera dans le menu déroulant créé pour les usagers : « je cherche -> les aides aux personnes handicapées » et trouvera toutes les prestations offertes au public destinataire « personnes handicapées », dont l'aide en gare CFF. Ces prestations lui apparaîtront sous une forme adéquate, dédiées aux usagers.
- Un *assistant social* sélectionnera dans un autre menu déroulant créé pour les professionnels de l'action sociale : « prestations handicap » et trouvera toutes les prestations classées sous la rubrique « handicap ». Ces prestations lui apparaîtront sous la forme dédiée aux professionnels.
- Un *gestionnaire de subvention* sélectionnera la prestation via la liste des institutions. Sous « Compagna », il trouvera le descriptif de la prestation « aide en gare » délivrée par cette institution.

La base rendra visible, pour chaque utilisateur, les données pertinentes *pour lui*, en les présentant de manière adaptée. Ainsi par exemple, le numéro de compte sur lequel verser la subvention annuelle à Compagna ou encore la rubrique budgétaire de ladite subvention n'apparaîtront-ils évidemment pas sur la fiche produite pour l'utilisateur ou l'assistant social, mais uniquement sur la fiche produite pour le gestionnaire de subvention.

Enfin, des recherches par mots-clés seront possibles pour tous les utilisateurs.

### **3.3. Coordination des systèmes d'information**

Le service social a contacté les principaux partenaires gérant des systèmes d'information du public au sujet des prestations sociales et convenu avec eux de mettre en place une coordination pour la mise à jour des bases de données. Il a également informé le Département de la santé et de l'action sociale de sa démarche. Enfin, il reprendra les mots-clés du Guide social romand.

### **3.4. Résumé du dispositif**

<b>Personnes concernées par la motion</b>	<b>Dispositif en place ou en cours de déploiement</b>
<b>Personnes précarisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unité Info sociale du service social Lausanne</li> <li>• Permanence téléphonique et guichet</li> <li>• Centre de documentation et d'exploitation informatisé (en développement) – site internet et intranet du SSL</li> </ul>
<b>Personnes âgées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanence téléphonique « Info seniors » de Pro Senectute</li> <li>• Service social de l'AVIVO (subvention de la Ville de Lausanne)</li> <li>• Service social de Pro Senectute (subvention de la Ville de Lausanne)</li> <li>• Guide (téléchargeable) du Service des assurances sociales et de l'hébergement (disponible prochainement)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de documentation et d'exploitation informatisé (en développement) – site internet et intranet du SSL</li> <li>• Centre de documentation informatisé du Service des assurances sociales</li> </ul>
<b>Personnes handicapées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanence téléphonique de Pro Infirmis</li> <li>• Service social Lausanne pour : les courses de loisirs subventionnées, l'aide en gare, les courses à domicile</li> <li>• Guide (téléchargeable) du Service des assurances sociales et de l'hébergement</li> <li>• Centre de documentation et d'exploitation informatisé (en développement) – site internet et intranet du SSL</li> <li>• Centre de documentation informatisé du Service des assurances sociales</li> </ul>

#### 4 Améliorations des prestations

La création ou le développement de prestations sociales par la Ville de Lausanne obéit aux trois grands objectifs et aux six principes fixés par le rapport-préavis 2005/51 adopté par le Conseil communal en 2006 et rappelés ci-après pour mémoire :

##### *Objectifs de la politique sociale communale*

1. Satisfaire les besoins élémentaires de la personne : les Lausannois sont en mesure de satisfaire leurs besoins élémentaires, à savoir se nourrir, se loger, se vêtir et se soigner.
2. Diffuser les connaissances élémentaires permettant d'accéder à l'autonomie : les Lausannois sont en mesure de vivre de manière autonome dans l'environnement social lausannois. Ils ont accès à un enseignement de base leur permettant d'acquérir une maîtrise suffisante de la langue française ainsi que, si nécessaire, une formation élémentaire.
3. Faciliter la compréhension de l'environnement social : les Lausannois connaissent leurs obligations et sont en mesure de faire valoir leurs droits. Ils ont accès à un réseau d'institutions publiques ou privées à même de les orienter.

##### *Principes de la politique sociale communale*

1. Nécessité des prestations
2. Subsidiarité des prestations
3. Territorialité des prestations
4. Responsabilité des bénéficiaires
5. Efficience des prestations
6. Adaptation aux ressources financières

L'ensemble des prestations sociales offertes par la commune fait actuellement l'objet d'une revue à la lumière des objectifs et principes précités. A priori, la Municipalité ne considère pas qu'il y ait lieu de développer de nouvelles prestations pour les personnes âgées, précarisées ou handicapées. Mais ce n'est qu'à l'issue de la revue en cours qu'elle saura si des prestations paraissent devoir être abandonnées, modifiées ou créées – en concertation avec les divers services et institutions concernés. La Municipalité note que le mo-

tionnaire n'a pas présenté de demandes particulières d'amélioration de prestations, en tout état de cause, elle tiendra le Conseil informé.

## 5 Conclusions

Eu égard à ce qui précède, la Municipalité vous prie, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

*Le Conseil communal de Lausanne,*  
vu le préavis N° 2007/40 de la Municipalité, du 23 août 2007  
ouï le rapport de la commission nommée pour examiner cette affaire;  
considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

*décide :*

d'approuver la réponse à la motion Charles-Denis Perrin et consorts, du 8 mai 2001, demandant à la Municipalité de participer au développement de nouvelles formes d'aide et d'assistance aux personnes âgées, précairisées ou handicapées, ainsi qu'aux professionnels et associations qui oeuvrent en leur faveur.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :  
Daniel Brélaz

Le secrétaire :  
Philippe Meystre

---