

## **réforme du service social Lausanne: l'autonomie des usagers au cœur de l'action sociale**

**Crises économiques et précarisation du travail ont fait exploser les dépenses de l'aide sociale lausannoise durant ces 20 dernières années. En 2008, un dixième de la population active a sollicité, une fois dans l'année, une aide du centre social régional. Pour faire face à cette forte demande, le service social a décidé d'optimiser ses processus de travail en clarifiant les rôles des intervenants administratifs et sociaux. Ces derniers se concentrent désormais sur leur mission de base: soutenir les usagers dans une démarche d'autonomisation, en collaborant avec le réseau de prestataires à disposition. Cette nouvelle philosophie de travail deviendra la norme dans la plupart des centres sociaux régionaux du canton dès 2010.**

L'aide sociale lausannoise a connu ces dernières années une explosion des dépenses (passant de 7 à 100 millions entre 1990 à 2007) et des bénéficiaires (près de 4'500 dossiers ouverts fin 2008 concernant 7'858 personnes). Précarisation du travail et mesures d'économie dans différentes assurances sociales fédérales en sont les principales causes. De nature subsidiaire, l'aide sociale exige aussi des processus administratifs complexes et exigeants, chaque octroi devant être réévalué régulièrement en fonction des changements intervenus dans la situation financière des ménages.

Pour améliorer ses processus de travail, et axer ses efforts sur une démarche d'autonomisation des usagers, le centre social régional a mené dès 2007 une expérience pilote qui sera généralisée dès fin 2009. Celle-ci consiste à dissocier les tâches administratives (octroi de l'aide financière et suivi des bénéficiaires) et les tâches sociales (appui, recherche de solutions en partenariat avec le réseau des prestataires internes et externes, autonomisation de la personne). Les premières étant assumées par des intervenants administratifs, formés à cet effet, les secondes par des travailleurs sociaux. Pour l'usager, cette clarification lui permettra d'être orienté, à l'accueil, vers les services dont il a besoin: une aide financière et/ou une aide sociale. Dans le deuxième cas, l'assistant social peut se concentrer sur des mesures individualisées et un plan d'action personnalisé. Par exemple:

- l'inscription à un cours de français pour Monsieur X. (en collaboration avec la Ciféa), les démarches nécessaires au rétablissement de la couverture d'assurance maladie de l'épouse, une demande AI pour l'enfant (en collaboration avec Pro Infirmis);
- la préparation d'un plan de règlement amiable des dettes pour Monsieur et Madame Y. (intervention de l'unité du service social) et la participation de Monsieur Y. à une mesure d'insertion centrée sur la reprise de confiance en soi, la remobilisation, en collaboration avec les emplois temporaires subventionnés du service du travail et de l'intégration de la Ville.

Cette nouvelle organisation permettra non seulement d'être en parfaite adéquation avec la Loi vaudoise sur l'action sociale (qui établit une distinction entre les deux prestations, financières et sociale), mais sera aussi mieux à même de faire évoluer le "parent pauvre" de l'aide sociale: la réinsertion. A titre comparatif, l'assurance chômage y consacre six fois plus de ressources financières, et l'assurance invalidité presque quatre fois plus.

---



### **une nouvelle culture du travail social**

Dans le cadre de cette réorganisation, le service social Lausanne participe très activement à l'élaboration de principes directeurs et d'un protocole de l'action sociale, en collaboration avec le service cantonal de prévoyance et d'assurances sociales (SPAS), l'Ecole d'études sociales et les centres sociaux régionaux vaudois. Mais au-delà de ces nouveaux outils, c'est une nouvelle culture du travail social qui doit se mettre en place. Une occasion pour les assistants sociaux d'acquérir des compétences professionnelles dans des domaines tels que la conduite par objectifs et par projets, la négociation et l'animation de réseau, ou de prendre le temps d'échanger sur des problématiques complexes.

La moitié des 240 collaborateurs du SSL sera touchée par cette réorganisation. Tous ont été informés au travers de séances plénières ou d'entretiens individuels. Par ailleurs, le déploiement de la nouvelle organisation fait l'objet d'une démarche participative, de nombreux cadres et collaborateurs participant aux groupes de travail constitués autour des divers aspects du projet.

A l'occasion de cette réorganisation, le service social édite une brochure – destinée en priorité aux professionnels de l'action sociale – intitulée *Le service social Lausanne se présente*. A l'aide de cas concrets, elle explique clairement les nouvelles orientations du service.

La direction de la sécurité sociale  
et de l'environnement

#### **Pour tout renseignement complémentaire:**

- **Jean-Christophe Bourquin, directeur de la sécurité sociale et de l'environnement, tél. 021 315 72 00**
- **Michel Cornut, chef du service social, tél. 021 315 76 10**
- **Brochure *Le service social Lausanne se présente* sur [www.lausanne.ch/communiqués](http://www.lausanne.ch/communiqués)**

Lausanne, le 11 mars 2009