



Réponse de la Municipalité à l'interpellation de Mme Thérèse de Meuron déposée le 28 août 2018

« Le Service social de Lausanne est-il sourd ? »

Lausanne, le 4 juillet 2019

Rappel de l'interpellation

« Depuis des années, ce service est la cible de vives critiques ou, à tout le moins, de nombre de questionnements tant de la population que de la presse ou encore du Conseil communal lausannois.

Je ne vous parlerai pas des prestations financières indûment touchées par des arnaqueurs, ni du déménagement dudit service, ni même de son organisation et/ou de sa réorganisation, pas plus que de la répartition des tâches entre les gestionnaires de dossiers et les assistants sociaux, encore moins de la formation de ces fonctionnaires ou des instructions données par le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS), ces thèmes ont déjà été abordés à répétition dans ce Conseil.

Je ne vous parlerai pas non plus des difficultés rencontrées dans ce service, en particulier au sein de son Unité logement, difficultés relatées par le 24 Heures au début de l'été.

Je veux vous entretenir des doléances d'une bénéficiaire du Revenu d'insertion (RI) qui m'a fait part de son incompréhension. Incompréhension face au refus opposé à sa demande d'être entendue par la direction du Service social. J'ai déjà, dans le cadre de différents débats, eu l'occasion de dire avec force et conviction qu'une administration qui fonctionnait bien était une administration qui était à l'écoute de ses administrés, lesquels avaient tout loisir, en cas de divergence de vues, ou en cas d'incompréhension d'une décision rendue par cette même administration, de « monter dans la hiérarchie » et de demander à être entendu/e/s. Oui, je tiens à rappeler qu'il vaut mieux répondre aux interrogations des administrés plutôt que de se contenter de leur rappeler les voies de recours... Cela évite à n'en pas douter bien des recours et du travail pour toutes les parties. Ce mode de faire ne prive en aucun cas, in fine, l'administré de son droit de recours.

S'il est vrai qu'il ne faut pas faire d'un exemple une généralité, il me paraît néanmoins légitime de s'inquiéter, sachant par ailleurs que cet exemple n'est pas unique à en croire l'Association de défense des chômeurs.

Vu de ce qui précède, et conformément aux dispositions de l'article 68 de notre Règlement, je pose, au nom du groupe PLR, les questions suivantes à la Municipalité ».

Préambule

Depuis les années 1990, l'ensemble du système d'aide sociale s'est judiciairisé, les lois et les règlements se sont complexifiés, et le nombre de jurisprudences en la matière s'est multiplié. Cette judiciarisation concerne non seulement le Revenu d'insertion (RI), inscrit dans la loi sur l'action sociale vaudoise (LASV) du 2 décembre 2003, mais également l'ensemble des systèmes d'aide sociale des différents cantons suisses.

Dans ce même mouvement, les règles d'application de la LASV en lien avec le droit d'être entendu, en vertu de l'article 29 alinéa 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999, ainsi que des articles 29 et suivants de la loi fédérale sur la procédure administrative du 20 décembre 1968 ont également évolué en tenant compte des différentes jurisprudences. Ainsi, l'ensemble des différentes procédures administratives liées au RI en application de la LASV respectent scrupuleusement le droit d'être entendu.

En tant qu'autorité d'application de la LASV, le Service social Lausanne (SSL) met tout en œuvre pour transmettre les informations nécessaires à la compréhension des droits et des devoirs des bénéficiaires RI. A cet effet, il a mis en place des séances d'information pour tout nouveau requérant. Chaque bénéficiaire RI est ensuite reçu individuellement par un gestionnaire de prestations RI qui devra déterminer le droit financier, suivre son dossier financier tout au long de son droit RI et répondre à toutes les questions du bénéficiaire.

En ce qui concerne les décisions formelles à rendre, les directives établies par l'autorité cantonale du RI déterminent toutes les étapes préalables nécessaires avant une prise de décision. Le SSL veille à ce que l'ensemble des aspects que comporte le droit d'être entendu soient respectés, soit le droit pour le bénéficiaire d'être consulté et de s'exprimer avant qu'une décision ne soit prise, de participer à l'administration des preuves, de consulter le dossier, d'obtenir une décision motivée ainsi que de se faire assister ou représenter.

De son côté, la personne sollicitant une aide est tenue de fournir des renseignements complets sur sa situation personnelle et financière (art. 38 LASV) et a l'obligation de collaborer avec l'autorité (art. 40 LASV).

Ces procédures répondent aux principes de l'aide sociale selon les normes de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), dont notamment le principe de l'individualisation qui veut *« que l'on dispense des prestations adaptées à chaque cas particulier et que celles-ci correspondent à la fois aux objectifs de l'aide sociale et aux besoins de la personne concernée. Cette démarche se fonde sur un examen systématique de la situation économique, personnelle et sociale du demandeur et sur le plan d'aide qui en découle. »* (chapitre A.4 des normes CSIAS).

Par ailleurs, toute décision que le SSL rend en tant qu'autorité d'application de la LASV est notifiée par écrit et indiquant les voies de droit. Ainsi, et en cas de doute concernant une violation du droit d'être entendu, un tel vice pourra être réparé au stade de la procédure de recours devant l'autorité supérieure.

En dehors des aspects juridiques formels en lien avec le droit d'être entendu, le bénéficiaire RI peut demander à être reçu par le supérieur hiérarchique du gestionnaire de prestations RI ou de l'assistant social, en cas de difficultés ou divergences de point de vue. Cette possibilité permet au bénéficiaire d'exposer sa situation et qu'un échange de vues puisse s'instaurer, contribuant, tout comme le droit d'être entendu, à une meilleure compréhension et acceptation d'une décision. Si le bénéficiaire estime que son point de vue n'est toujours pas suffisamment pris en compte ou que son droit d'être entendu n'est pas respecté, il a la possibilité d'adresser ses doléances à la cheffe du SSL.

Dites doléances sont traitées par les membres de la direction du SSL en fonction des domaines concernés. La direction recueille les informations auprès des collaboratrices et des collaborateurs en charge de la situation de la personne. Elle analyse la situation, vérifie la pertinence des décisions prises et répond au bénéficiaire en veillant à ce qu'une explication soit apportée à chaque point soulevé ou à chaque élément financier constitutif du droit aux prestations.

En 2017, 25 réclamations, dont six courriers de services publics (Service de protection de la jeunesse, CHUV, etc.), ont été adressées à la direction du SSL, laquelle a répondu de manière complète à chacune d'entre elles. En 2018, la direction du service a reçu 27 réclamations, dont six courriers d'avocats et de l'Association de défense des chômeurs.

Réponse aux questions posées

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

Question 1 : Est-ce une pratique constante du Service social que de ne pas respecter le droit d'être entendu ?

Non. Le SSL respecte entièrement le droit d'être entendu des bénéficiaires du RI, ceci tout au long des différentes procédures administratives.

Comme mentionné en préambule, les bénéficiaires du RI sont par ailleurs reçus individuellement, afin de pouvoir s'exprimer avant qu'une décision ne soit prise, d'obtenir les informations nécessaires à la compréhension des décisions et de participer à l'administration des preuves.

Cependant, il est à rappeler que la jurisprudence en la matière dit qu'il peut être renoncé à l'administration de certaines preuves offertes, lorsque le fait n'est pas important pour la solution du cas ou que ces preuves ne sont pas décisives pour la solution du litige sans que cela ne viole le droit d'être entendu. Il peut ainsi arriver, dans certaines situations, qu'un gestionnaire estime avoir suffisamment de preuves pour formuler une décision, sans que cette dernière ne soit pour autant entachée d'arbitraire. Les voies de droit restent bien entendu toujours ouvertes. Cependant, ces cas représentent une infime minorité de l'ensemble des dossiers financiers du RI, qui durant l'année 2018, représentaient 7'497 dossiers avec prestations financières, en lien avec le RI, et qui concernaient 11'044 personnes.

Question 2 : Si oui, que fait la Municipalité ?

Question sans objet au vu de la réponse à la question n° 1.

Question 3 : Quid du droit d'être entendu dans les autres services de l'Administration lausannoise ?

Les services de l'administration communale lausannoise, qui obéissent aux procédures administratives, doivent respecter l'article 29 alinéa second de la Constitution fédérale qui prévoit que « les parties ont le droit d'être entendues ». La jurisprudence, notamment celle du Tribunal fédéral, a défini plus précisément les contours de ce droit. L'arrêt du Tribunal fédéral du 21 avril 2017 dans la cause 2C_217/2017 donne un exemple d'une définition désormais usuelle : l'article 29 de la Constitution « prévoit que les parties ont le droit d'être entendues, ce qui comprend notamment le droit pour l'intéressé de s'exprimer sur les éléments pertinents avant qu'une décision ne soit prise touchant sa situation juridique, de produire des preuves pertinentes, d'obtenir qu'il soit donné suite à ses offres de preuve pertinentes, de participer à l'administration des preuves essentielles ou à tout le moins de s'exprimer sur son résultat, lorsque cela est de nature à influencer sur la décision à rendre ». Il convient de souligner que le droit de s'exprimer ne doit pas être compris comme étant celui d'exposer oralement son point de vue. De fait, très souvent, et la jurisprudence l'admet, le droit d'être entendu est exercé par écrit. Il est impossible d'arrêter un processus uniforme, applicable à chaque service, pour assurer le respect de ce principe administratif. Les services doivent bien sûr assurer l'exercice de ce droit, en fonction de la particularité des procédures qu'ils suivent.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de Madame l'interpellatrice.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne, le 4 juillet 2019.

Au nom de la Municipalité

Le syndic
Grégoire Junod

f.1-1



Le secrétaire
Simon Affolter

Simon Affolter