



Communiqué

Cyberadministration

Repere, une application qui améliore la prise en charge des bénéficiaires de l'ORP et du CSR

Grâce à une nouvelle application informatique, la Ville améliore la prise en charge des usagères et usagers du service social et du service du travail. Mise en place il y a une année, elle est la première à intégrer de manière innovante une répartition équitable et automatique des rendez-vous au sein des équipes ainsi qu'un système de rappel par SMS. Elle a, en outre, permis de diminuer jusqu'à 50% l'absence des bénéficiaires à leurs rendez-vous.

Améliorer la prise en charge des usagers du Centre social régional (CSR) comme de l'Office régional de placement (ORP) figure parmi les principaux objectifs de la nouvelle application *Repere* mise en place au sein de la Ville. Remplaçant une application à la technologie devenue obsolète, elle a été développée en interne, avec un financement du Canton de Vaud.

Cette solution permet d'organiser et de planifier automatiquement les rendez-vous entre le bénéficiaire et les intervenants en charge de sa situation. Et cela dès son premier passage à l'un des guichets du service social ou du service du travail. En prenant en compte à la fois les contraintes de l'utilisateur et les disponibilités des intervenants, elle diminue le risque d'annulation et de report de rendez-vous. Cette première étape, réalisée auparavant par courrier postal, durait en moyenne 5 jours à l'ORP. Aujourd'hui, l'utilisateur repart directement avec sa convocation et le détail des rendez-vous. Il en reçoit également automatiquement une copie par mail.

Repere est la première application à intégrer, au sein de la Ville, un système de rappel par SMS le jour précédent le rendez-vous. Grâce à lui, le nombre d'absences des bénéficiaires à leurs entretiens a diminué jusqu'à près de 50%. A l'interne, l'application attribue automatiquement les nouveaux dossiers au sein des équipes, en se fondant sur les disponibilités des collaboratrices et collaborateurs. Ce mécanisme innovant répartit ainsi de manière équitable le nombre de dossiers ainsi que la charge de travail. Il améliore également l'organisation des équipes pluridisciplinaires au sein de l'Unité commune ORP-CSR. Enfin, son module d'import automatique des données personnelles depuis la base du Contrôle des habitants diminue le temps de contrôle et évite les erreurs liées à la saisie.

Après une phase de tests, cette solution a été mise en place en été 2019. Depuis, elle gère une moyenne de 2000 rendez-vous mensuels. Ce nombre inclut les convocations aux séances d'information (env. 645 convocations), les quelque 660 rendez-vous relatifs aux différentes prestations sociales (revenu d'insertion, aides au désendettement, etc.) ainsi que les plus de 670 rendez-vous de bilan menés par les conseillers ORP avec les demandeurs d'emploi nouvellement inscrits.

Grâce à cette application moderne et innovante, la Ville améliore et accélère les processus de prise en charge de bénéficiaires pour mieux les accompagner dans une période difficile de leur vie et les aider à retrouver au plus vite une situation stable.

Vidéo de présentation sur www.lausanne.ch/actualités

Pour tout renseignement complémentaire, prendre contact avec :

- **Oscar Tosato, directeur des Sports et de la cohésion sociale, tél. +41 79 217 54 24**
- **Judith Bovay, cheffe du service social Lausanne, tél. +41 21 315 76 10**
- **Michel Cambrosio Redmer, chef du service du travail, tél. +41 315 71 10**

Lausanne, le 13 août 2020