

RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL

sur le postulat Laurent Wehrli et consorts à propos d'un accès facilité à l'information sociale, sanitaire et administrative.

Rappel du postulat

Mise en réseau des informations sociales, sanitaires et administratives – concept de système d'information

Situation

Un jour ou l'autre, chacun se trouve en situation de devoir être informé, conseillé ou aidé face à des questions sociales, administratives ou de santé. Or, il est parfois difficile de savoir où s'adresser pour obtenir l'information ou l'aide adéquate : le canton de Vaud compte plusieurs milliers d'adresses de services non commerciaux de toute nature, publics et privés, professionnalisés et associatifs, actifs à l'échelle cantonale ou locale. Il est fréquent de voir des personnes entreprendre un long parcours avant de trouver le bon interlocuteur. Quant aux professionnels de l'action sociale et sanitaire, ainsi que les agents d'administration, ils expriment fréquemment leurs difficultés à orienter leurs usagers auprès d'un organisme approprié, en présence de demandes qui ne relèvent pas de leurs champs de compétences directs. A toutes fins pratiques, une connaissance de l'offre limitée aux acteurs les plus proches ou dont la notoriété se hisse au-dessus de la mêlée s'avère insuffisante.

Si le développement de nombreux réseaux sociaux et sanitaires contribue à rendre plus efficaces les collaborations inter-institutionnelles, il demeure difficile pour le citoyen de connaître aisément, utilement et précisément "qui fait quoi, où, pour qui, comment". A l'heure de la société de l'information et des nouvelles technologies, ce problème mérite d'être traité avec détermination, dans une vision d'action concrète au profit du public, d'efficacité et de transparence des infrastructures.

Afin de trouver rapidement le bon chemin conduisant de la question individuelle à la réponse institutionnelle ou associative, il est donc nécessaire de disposer d'un système d'information qui permette d'identifier aisément les organismes appropriés en ayant accès à la description des services qu'ils offrent. Considérant l'intérêt public majeur de la question, il serait bienvenu que l'Etat soit investi d'un rôle de promoteur et de coordinateur d'un système d'information développé à l'échelle cantonale. A cet égard, il serait judicieux de valoriser les complémentarités et les compétences issues des nombreuses bases de données existantes dans le Canton de Vaud : bien souvent développées en ordre dispersé et présentant des redondances, elles gagneraient à bénéficier d'une coordination du point de vue de leur développement et de leur exploitation. Ceci concerne au premier chef les services de l'Etat, ainsi que les organisations majeures de l'action sociale et sanitaire.

Une coordination efficace permettrait d'optimiser les procédures.

Buts d'un système d'information cantonal

- *Accroître la transparence de l'offre en prestations sociales, sanitaires et administratives, en répertoriant de façon systématique les données utiles (dénominations et adresses des organisations, moyens de contact, jours et horaires d'ouverture, description des prestations, critères d'accessibilité, territoires desservis).*

NB : il s'agit de données publiques existantes, qui ne ressortent pas du domaine de la protection des données personnelles.

- *Valoriser la richesse de l'offre publique et privée.*
- *Constituer un poste d'observation de l'ensemble des offres d'utilité publique.*
- *Faciliter le travail d'orientation pratiqué par les professionnels de l'action sociale et sanitaire, ainsi que par les agents d'administration en renforçant leur capacité à délivrer " la bonne information, au bon moment, auprès de la bonne personne ".*
- *Simplifier la gestion et la mise à jour des supports d'information existant (liens des sites Internet institutionnels, brochures thématiques ou régionales, etc.)*
- *Résorber la dispersion et la redondance des sources d'information.*
- *Assurer la visibilité de chaque organisme actif dans le canton en tant que fournisseur de prestations utiles au public, indépendamment de sa taille ou de sa notoriété.*
- *Réduire les coûts globaux liés à l'hébergement des données, ainsi qu'à la récolte et à la diffusion d'informations.*

Proposition

Dans le but d'accroître la transparence, l'efficacité et l'accessibilité de l'information sur les ressources sociales, sanitaires et administratives à l'échelle cantonale, l'Etat est investi d'une mission de conduite d'un projet. Il est chargé notamment de :

1. *Recenser les services étatiques, les collectivités régionales et les organisations privées gérant des bases de données centrées sur la compilation des offres de prestations d'utilité publique.*
2. *Inviter ces organismes à collaborer au sein d'un pool dédié au développement et à la gestion d'un système d'information unifié sur le plan cantonal.*
3. *Constituer le pool sur la base d'un accord de partenariat entre des services publics et des organisations privées.*
4. *Coordonner les travaux du pool dans un but de globalité, de complémentarité et d'efficacité.*

Afin de :

1. *Répertorier de façon systématique l'offre sociale, sanitaire et administrative vaudoise, en partenariat avec les organismes publics et privés concernés.*
2. *Organiser l'infrastructure de mise à jour des données.*
3. *Veiller au développement d'un système d'information répondant aux besoins des utilisateurs, par des interfaces conviviales, en privilégiant le recours aux infrastructures existantes (site Internet, répertoires régionaux et thématiques, lignes téléphoniques, guichets d'information...).*
4. *Définir des standards de gestion des données informatisées, afin d'assurer la compatibilité entre les systèmes d'information (principe d'interopérabilité).*
5. *Favoriser la mobilisation de sources de financement diversifiées et durables.*

Réponse du Conseil d'Etat

Considérations générales

Le Conseil d'Etat partage la préoccupation du postulant relative à un accès rapide, fiable et simple à des informations sociales, de santé et administratives par les habitantes et habitants du Canton de Vaud. Il salue et reconnaît les importants efforts faits dans ce domaine par des organismes privés. Tout en admettant le bien fondé du postulat, le Conseil d'Etat souhaite souligner les efforts consentis par différents services de l'Administration cantonale vaudoise (ACV) et leurs partenaires privés, dans le domaine de l'information au public et de sa coordination.

Plus spécifiquement sur plan de l'information sociale et sanitaire, à l'heure actuelle l'ACV ne s'est pas dotée d'un outil d'information regroupant l'ensemble des adresses de services sans but lucratif, publics et privés, professionnels et associatifs, actifs dans les domaines susmentionnés sur le plan cantonal, régional ou local. Aussi, en réponse au postulat, le Conseil d'Etat propose la mise en place d'un tel outil cantonal dans le domaine de l'information sociale et sanitaire. Il estime par contre que dans le domaine administratif général, les renseignements disponibles, soit par le biais du site Internet de l'Etat de Vaud, soit à travers les informations imprimées diffusées par l'ACV, répondent suffisamment aux interrogations du postulant.

Réponse aux propositions

1. Recenser les services étatiques, les collectivités régionales et les organisations privées gérant des bases de données centrées sur la compilation des offres de prestations d'utilité publique

Dans le domaine sanitaire et social, les principales bases de données (informatisées ou gérées par des services publics ou des organisations privées à but non lucratif) sont les suivantes :

- Site Internet et base de données du "Guide social romand (GSR)" www.guidesocial.ch : base de données romande accessible par Internet contenant près de 1000 adresses sociales relatives au Canton de Vaud. L'actualisation des données vaudoises de cette base de données est assurée par le Centre de documentation du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS).
- Sites Internet de l'Etat de Vaud et de "Sanimedia" (www.sanimedia.ch) : informations relatives aux questions sanitaires accessibles au grand public. Répertoire des adresses des établissements médico-sociaux et des hôpitaux du canton. Par ailleurs, l'annuaire de la prévention (adresse provisoire : <http://prevention.sanimedia.ch>) contient près de 150 adresses d'organismes de prévention dans le Canton de Vaud.
- Informations relatives aux structures d'accueil de jour soumises à autorisation et aux institutions pour mineurs avec hébergement : base de données interne au Service de protection de la jeunesse (SPJ). Ces informations sont éditées à intervalles réguliers sous forme papier.
- Informations relatives à tous les domaines de la vie en lien avec un projet de maintien à domicile fournies par le Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH). Elles sont organisées et éditées à intervalles réguliers sous la forme d'un guide d'information sociale et accessibles depuis le site Internet du service. Il existe trois guides destinés notamment à trois groupes d'utilisateurs : les familles s'occupant d'un mineur en situation de handicap à domicile, les personnes en situation de handicap vivant à domicile et les personnes âgées vivant à domicile
- Base de données du service Bénévolat Vaud de l'Association des services bénévoles vaudois (ASBV), service subventionné par le DSAS.
- Site Internet et base de données "Familles dans la région lausannoise" www.lausanne-famille.ch : informations régionales et cantonales, publiques et privées dans différents domaines relatifs aux questions familiales.

- "Familles dans le Canton de Vaud" : brochure éditée à intervalles réguliers par Pro Familia Vaud.
- Sites Internet et bases de données www.vaudfamille.ch/, chablaisfamille.ch/, www.parent.ch : informations régionales et cantonales, publiques et privées dans différents domaines relatifs aux questions familiales.
- Centrale d'informations téléphoniques "Info seniors" de "Pro Senectute". La permanence utilise une base de données informatisée interne régulièrement mise à jour.
- Centrale téléphonique de "Pro Infirmis". La permanence travaille avec une base d'informations informatisées et sur support papier régulièrement mise à jour.

En ce qui concerne l'accès aux informations relatives aux personnes en situation de handicap, il convient de noter que le SASH évalue en 2008 d'entente avec "Pro Infirmis" et l'Office de l'assurance-invalidité (OAI) du Canton de Vaud la faisabilité et l'utilité d'une plate-forme informatique commune. Cette option pourrait également être étudiée avec Pro Senectute Vaud afin d'améliorer l'information sociale destinée aux personnes âgées.

2. Inviter ces organismes à collaborer au sein d'un pool dédié au développement et à la gestion d'un système d'information unifié sur le plan cantonal

Après avoir examiné plusieurs propositions visant à garantir l'accès à une base de données fiable et sécurisée, la solution suivante est proposée. Elle repose sur la création d'une base de données indépendante des bases de données "métiers" de l'ACV déjà existantes, sur la saisie directe d'informations par les institutions et organismes détenteurs de l'information dans le domaine social et sur l'exportation d'informations depuis les bases de données "métiers" dans le domaine sanitaire. Toute solution qui prévoit une re-saisie de l'information, par une autre instance que le service ou l'organisme privé directement concerné, comporte en effet un risque d'erreur important.

Les caractéristiques de la solution préconisée sont les suivantes :

- Banques de données indépendantes des bases de données opérationnelles utilisées par les services de l'ACV et les services privés.
- Informations de base à saisir : dénomination et adresse de l'organisme, contact, jours et horaires d'ouverture, description des prestations, critères d'accessibilité, territoires desservis.
- Mode de saisie : dans le domaine social, les informations sont saisies et actualisées en continu par les institutions privées et autres organismes, par un accès direct à l'interface informatique. Dans le domaine sanitaire, l'actualisation des informations s'effectue par le biais du Service de la santé publique (SSP) et de "Sanimedia".
- Des informations complémentaires détenues par les services de l'ACV concernant les prestations fournies par les organismes subventionnés (ex. nombre de lits dans un EMS ou un hôpital, nombre de places d'accueil autorisées dans une garderie), déjà disponibles sur une base de données opérationnelle "métier", peuvent le cas échéant être exportées vers la nouvelle base de données destinée au public. Pour leur part, les informations figurant d'ores et déjà sur les sites Internet des services du DSAS peuvent également être complétées par ce biais.

Ce système simple vise à responsabiliser les services et les institutions et à permettre une mise à jour souple et immédiate au plus près du propriétaire de l'information. La mise à jour continue ("en ligne") étant notamment dévolue aux institutions et organismes privés dans le domaine social, il convient de développer un outil convivial et une vitrine attrayante pour présenter leurs activités. Le DSAS sera quant à lui en charge de la fourniture des données de l'ACV (Progres, GSR, Sanimedia, sites Internet des services) et de la création d'un référentiel unique d'agrégation des données. Cet "Annuaire social et sanitaire cantonal" sera intégré au site Internet du Canton de Vaud.

Pour ce qui est de la présentation des différents domaines thématiques, la base de données GSR en identifie un certain nombre à l'heure actuelle qui peuvent être repris, à savoir : "Adultes",

"Dépendance", "Egalité", "Enfance-jeunesse", "Famille", "Handicap", "Délinquance", "Monde du travail", "Vieillesse", "Violence". Il convient d'intégrer en outre les thématiques "Aide et soins à domicile" et "Hébergement médico-social". Il sera également possible d'intégrer dans un second temps les thématiques "Logement", "Ecole + transition école-métier" ou encore "Loisirs".

Le constat a notamment été fait que les adresses vaudoises, contenues aujourd'hui dans la base de données du GSR, couvrent assez bien le domaine "Famille". Seules quelques adresses de type local pourront éventuellement compléter le répertoire. Une étude terminée en 2005 par l'Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP) sur les prestations destinées aux familles démontrait cependant que l'information sur ces prestations méritait d'être mieux systématisée. Une catégorisation des prestations par étape de vie et par type de prestations était ainsi proposée. Afin de permettre une meilleure visibilité des prestations destinées aux familles, cette catégorisation sera reprise lors du développement d'interfaces permettant d'interroger la nouvelle base de données.

Dans le domaine sanitaire et médico-social, l'accent sera mis sur les catégories thématiques suivantes : EMS, hôpitaux, aide et soins à domicile, organismes de prévention.

En ce qui concerne la gestion de cet outil informatique et la collaboration entre l'ACV et les organismes privés voire publics, il convient de faire la différence entre le secteur sanitaire et le secteur social. Sur le plan sanitaire, les informations relatives aux domaines gériatrique, hospitalier et d'aide et des soins à domicile sont d'ores et déjà saisies et gérées par le Service de la santé publique (SSP) et le Service des Assurances sociales et de l'hébergement (SASH), voire le cas échéant par des structures cantonales telles que l'organisme médico-social vaudois (OMSV), dans le cadre de leurs missions de financement, surveillance et planification des différentes institutions et organisations actives dans ces domaines.

Dans le domaine social, l'actualisation des données s'effectuera directement par les acteurs privés ou parapublics. En outre, il existe une série d'acteurs non subventionnés par l'ACV pour lesquels il pourra y avoir un intérêt public pour un accès facilité à ces informations. Pour ces organismes, il est proposé d'introduire une procédure d'accréditation auprès de l'ACV avant leur intégration à la nouvelle plate-forme d'information. Les organismes non subventionnés reliés à cette plate-forme resteront seuls responsables du contenu des informations fournies.

3. Constituer le pool sur la base d'un accord de partenariat entre des services publics et des organisations privées

Le Conseil d'Etat estime qu'au vu de la solution susmentionnée la constitution d'un pool tel que proposé par le postulant ne s'avère pas nécessaire. En effet, il est proposé que l'actualisation des informations puisse se faire directement par l'institution concernée dans le domaine social. Les services complèteront ces informations par le biais de l'exportation d'informations "métiers". Dans le domaine sanitaire, les informations seront fournies par les services de l'ACV. Pour les organismes qui ne sont pas directement subventionnés, il est prévu une procédure d'accréditation moyennant la signature d'un protocole d'accord succinct dont la gestion incomberait au SG-DSAS et aux services concernés.

4. Coordonner les travaux du pool dans un but de globalité, de complémentarité et d'efficience

Les réponses aux questions 2 et 3 indiquent que la coordination des travaux relèvera de l'ACV alors que l'actualisation des données sera une tâche partagée entre les services cantonaux et les organismes actifs dans le domaine social et sanitaire. Le coût de la réalisation de cet "Annuaire social et sanitaire cantonal" est estimé à CHF 250'000.- et sera intégré dans un prochain budget, en fonction des disponibilités financières allouées à l'informatique. Cette somme qui doit être considérée comme un plafond englobe la mise en place du référentiel de données (plate-forme informatique), les développements nécessaires à la constitution et à la tenue à jour des informations ainsi que l'infrastructure technique.

Les développements devront apporter une interface de gestion permettant aux différents acteurs

contribuant à la tenue à jour du référentiel, d'agir de façon sécurisée sur les données pour lesquelles ils ont été désignés propriétaires. L'accès au module de gestion doit pouvoir être possible pour tous les partenaires en dehors du périmètre de l'administration cantonale. Pour la couverture des besoins fonctionnels de base, l'application reposera sur des modules fonctionnels "Open Source". L'accès pour les contributeurs et le public sera assuré par une interface Web standard et ne nécessitera qu'un navigateur Internet.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 2 juillet 2008.

Le président :

P. Broulis

Le chancelier :

V. Grandjean