

**RAPPORT DE LA COMMISSION
chargée d'examiner l'objet suivant :**

**Postulat Monique Ryf et consorts - Pour s'y retrouver dans la foison des informations : création d'un
« guichet familles »**

1. PREAMBULE

La Commission thématique de la politique familiale s'est réunie le 10 janvier 2019 à la Salle Romane, Rue Cité-Devant 13, à Lausanne. Sous la présidence de Monsieur le Député Felix Stürner, elle était composée de Mesdames les Députées Claire Attinger Doepper, Céline Baux, Isabelle Freymond (en remplacement de Delphine Probst), Sabine Glauser Krug, Anne-Lise Rime, Myriam Romano-Malagrifa et Monique Ryf ainsi que de Messieurs les Députés Sergei Aschwanden, Jean-Rémy Chevalley, Fabien Deillon (en remplacement de Werner Riesen), Jean-Claude Glardon, Nicolas Glauser (en remplacement de Maurice Treboux) et Pierre-François Mottier. Messieurs les Députés Axel Marion et Pierre Volet étaient absents.

Ont participé à cette séance Monsieur Pierre-Yves Maillard, Chef du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) ; Madame Caroline Knupfer, Secrétaire générale adjointe du DSAS et Responsable de la section Politique sociale ; Madame Anouk Friedmann Wanshe, Cheffe de la Direction des aides et assurances sociales (DIRAAS) ; Monsieur Fabrice Ghelfi, Chef de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

2. POSITION DE LA POSTULANTE

A titre liminaire, la postulante note qu'il convient de se poser la question de la dénomination ainsi que de la forme que prendrait un « guichet famille ». A l'heure actuelle, la population vaudoise se diversifie énormément, la migration se poursuit, et le canton de Vaud comptera 200'000 personnes de plus en 2040. De manière générale, les familles sont confrontées à un système établi qui n'est pas toujours simple à comprendre étant donné que les informations concernent une multitude de domaines mettant à disposition différents services et prestations sous-jacentes. Dès lors, il serait opportun pour la population de savoir comment chercher et trouver l'ensemble de ces informations. En tant que responsable de *Pro Juventute* pour la Suisse romande, la postulante indique que la fondation reçoit quotidiennement, par le biais de la permanence téléphonique, des questions diverses et multiples, allant du financement d'un camp de vacances pour les enfants à l'accueil parascolaire. Dans ces cas de figure, l'association ne dispose pas d'une base de données adéquate à même de répondre à toutes les questions.

Chaque organisation ayant sa propre base de données, qu'elle essaie tant bien que mal de tenir à jour - ce qui prend du temps - l'idée fondamentale serait de réaliser des synergies en mettant en place une plateforme, utile et accessible, qui permettrait de recenser quantité d'informations, tout en y accédant en différents endroits. Il serait possible d'imaginer donner un mandat, par exemple à une haute école, afin d'élaborer une base de données commune. Parallèlement, il serait opportun de mettre sur pied un réseau dans le canton où les personnes pourraient aller chercher physiquement l'information, notamment pour celles et ceux qui sont moins à l'aise avec l'outil informatique. Enfin, la postulante estime qu'il serait judicieux d'éviter une appellation de type « guichet social », car elle véhiculerait une connotation stigmatisante et pourrait représenter un réel frein à la recherche d'informations.

3. POSITION DU CONSEIL D'ETAT

En guise de préambule, le Conseiller d'Etat indique que, depuis le 1^{er} janvier 2019, la DGCS regroupe l'ensemble des prestations sociales gérées par le DSAS. Cette direction unique permet ainsi au système d'aides financières à la personne de gagner en cohérence. La question de l'accessibilité à l'information et aux prestations constitue ainsi un des éléments-clés de la future stratégie de la politique sociale vaudoise. Il y a quelques années de cela, le Conseil d'Etat a proposé au Grand Conseil une stratégie cantonale de lutte contre la pauvreté¹, laquelle a été en grande partie réalisée et a atteint ses objectifs puisqu'elle a, entre autres, amené à la création des prestations complémentaires cantonales pour familles (PC Familles) et à la rente-pont. Cette approche a pour but de mettre les personnes fragilisées davantage en phase avec le marché du travail et de leur éviter d'en décrocher. De fait, une fois arrivé dans le monde de l'aide sociale, il s'avère difficile d'en sortir. L'idée était donc de travailler en amont pour préserver la capacité de gains des personnes.

Certes, cette politique sociale revêt des coûts, mais le pari consistant à réduire le recours au revenu d'insertion (RI) est en partie réussi, le canton de Vaud connaissant l'évolution la plus favorable des chiffres de l'aide sociale au niveau helvétique, notamment au cours de ces deux dernières années. Il y a donc une authentique baisse des charges et du nombre de dossiers à l'aide sociale, à savoir entre 2% et 2,5% de moins en 2018 par rapport à 2017. Du point de vue budgétaire, cela représente ainsi environ CHF 20 millions de non-dépenses par rapport au budget alloué au RI. Par conséquent, il est nécessaire de consolider ce qui existe, en dépit du fait que beaucoup de personnes ne recourent pas aux prestations sociales, soit parce qu'elles n'en sont simplement pas informées, ne savent pas ou ne comprennent pas comment les demander, soit parce qu'elles n'osent pas en faire usage. La question de l'accessibilité devient donc cruciale.

Un des enjeux principaux concerne l'organisation de la répartition territoriale des lieux de contacts puisque l'administration se retrouve prise dans un champ de tension entre, d'un côté, le besoin d'une large décentralisation, de l'autre, l'efficacité même d'un tel dispositif. Ainsi, lorsque les personnes prennent la peine d'entrer dans une démarche de demande et espèrent recevoir de l'aide, il a été constaté que dissocier le lieu de l'information du lieu de la décision n'est pas toujours favorable. A titre d'exemple, les renseignements fournis par les personnes lors d'une simple demande d'information aux agences n'étaient pas systématiquement transmis au centre de décision qui se devait donc de récupérer l'ensemble des informations, le cas échéant les pièces justificatives, lorsqu'une demande effective était déposée. Faute d'informations suffisantes, les décisions pouvaient parfois prendre beaucoup de temps. Désormais, six points de contact répartis dans le canton se chargent de réceptionner les personnes et de prendre les décisions, ce qui a entraîné un gain de temps dans les prises de décision ainsi qu'une diminution des refus.

4. DISCUSSION GENERALE

En début de discussion, une commissaire qui déclare ses intérêts, puisqu'elle a travaillé en qualité d'assistante sociale et est vice-présidente de l'association *Pro Familia Vaud* (PFV), estime que la proposition de la postulante est intéressante. En effet, la PFV a établi un cahier des attentes des familles dans lequel un des points souvent relevé revenait à demander la mise en place d'un guichet famille pouvant prendre la forme d'un lieu physique ou d'une plateforme virtuelle. Une telle prestation s'insérerait parfaitement dans le développement de la cyberadministration voulue par le canton. De surcroît, ce dispositif pourrait prendre la forme d'une application pour smartphones, créée par exemple par la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD). Il serait en mesure de présenter l'ensemble des prestations disponibles, les informations relatives aux critères d'attribution, les différents papiers à posséder ou permettrait encore d'indiquer à qui s'adresser.

Comme l'a relevé la postulante, nombre d'associations sont régulièrement confrontées à des téléphones de personnes cherchant à obtenir des informations que lesdites associations ne sont pas en mesure de fournir. Il s'agit, entre autres, d'aspects liés à la formation ou au sport, comme par exemple l'organisation de camps de ski durant les vacances. Un immense travail de recensement devrait alors être effectué, en partenariat avec les associations idoines, afin de mettre en place une base de données centralisée et régulièrement mise à jour. Ce mandat pourrait être confié à un service étatique ou à une association.

¹ [Exposé des motifs et projet de loi - Stratégie cantonale de lutte contre la pauvreté \(288\)](#), site web de l'Etat de Vaud.

Au sujet de la nature des supports, une autre commissaire considère qu'il convient de ne pas opposer une version électronique à des lieux physiques. De plus, et comme l'a relevé sa préopinante, une telle base de données servirait tant à la population qu'aux professionnel-le-s. En tant qu'ancienne collaboratrice d'un Centre social régional (CSR) dans le Gros-de-Vaud, elle a pu constater que des collègues qui ne provenaient pas du district n'étaient pas en mesure de répondre à des questions relatives à la vie régionale. Une centralisation permettrait de créer des liens avec des associations professionnelles et culturelles régionales qui pourraient remonter bon nombre d'informations.

Interpellée par le fait que les cantons de Neuchâtel et de Fribourg aient mis en place des guichets physiques, une autre commissaire s'inquiète des coûts importants qui pourraient être engendrés par un tel système. S'agissant de la conception d'une application virtuelle, elle se demande aussi pourquoi le canton devrait en supporter les frais, alors que ce dispositif pourrait être créé par une société privée par exemple.

A ce propos, la postulante répond qu'il serait tout à fait envisageable de mandater une société privée. En outre, elle indique ne pas demander la création de lieux supplémentaires, mais la mise en œuvre d'une synergie qui serait favorable tant aux associations qu'aux professionnel-le-s.

Pour illustrer cet aspect, un autre commissaire souhaite mettre en lumière un site web dénommé *enfance.ch*², mis en place par l'association *Lausanne Région*, contenant quantité d'informations destinées aux parents. Selon le commissaire, la problématique se situe surtout dans la coordination et dans la mise en commun d'informations pouvant être amenées par différents services étatiques et associatifs.

Au Conseiller d'Etat de préciser que le site web de l'Etat de Vaud contient déjà bon nombre de renseignements utiles aux familles (centrale téléphonique des médecins de garde, accueil de jour des enfants, déménagement, liste des associations sportives vaudoises, etc.). Comme le relève la postulante, il convient que la mise à jour des informations remontées par les différentes associations et communes se fasse en coordination avec des guichets bien réels, décentralisés et desservis par des professionnel-le-s. Ainsi, le Chef du DSAS juge que la définition du rôle et des missions confiées aux agences d'assurances sociales constitue un enjeu crucial de la politique sociale cantonale. Repenser le dispositif d'accessibilité aux prestations sociales de manière globale dépasse ainsi la question de la mise en place d'un « guichet famille ». Enfin, il souhaite souligner le fait que les communes doivent également fournir un travail de proximité, afin de produire une information de qualité à l'attention de la population, tout comme les associations, car elles sont justement subventionnées en vue d'effectuer ce type de prestations.

Suite à ces précisions, des voix se demandent si le système ne fonctionne pas déjà pleinement et pensent que la plupart des besoins sont remplis par les structures existantes. Par ailleurs, la création d'un tel guichet exigerait de mettre à disposition passablement de ressources humaines et financières.

Au contraire, une commissaire rappelle que le postulat demande au Conseil d'Etat « *d'étudier l'opportunité de réaliser un « guichet familles » regroupant non seulement les informations d'accès aux prestations sociales multiples, mais également toutes les informations utiles concernant les familles* », du fait notamment que l'accessibilité à l'information reste un problème tant pour la population que pour les professionnel-le-s.

Une autre commissaire d'ajouter qu'une telle base de données pourrait prendre la forme d'une plateforme participative dont les apports pourraient être le fruit d'acteurs divers (Etat, communes, associations, etc.). Un tel point d'accès offrirait la possibilité d'insérer des liens vers les différents sites déjà existants, mais soulèverait également la question de la sécurité informatique puisqu'il faudrait pouvoir protéger les données des visiteurs. Par ailleurs, elle observe que si les collaboratrices et les collaborateurs des CSR ne sont pas en mesure de donner un renseignement définitif, elles/ils doivent tout de même pouvoir indiquer aux personnes où chercher l'information.

Dans un autre registre, une commissaire fait remarquer que le site web *Vaud Famille* est truffé de publicités et contient apparemment bon nombre d'informations erronées. De plus, elle constate que trouver des renseignements sur le site web du canton de Vaud n'est pas chose aisée.

² [Le site des parents de la région lausannoise](#)

A l'instar de l'association *Lausanne Région*, une autre commissaire considère qu'il reviendrait aux régions de mettre en place des sites web.

Un dernier commissaire d'émettre son opinion au sujet du postulat dont il trouve le principe bon, mais dont il déplore l'aspect virtuel qui contribuera à l'isolement des personnes. Si ces dernières se déplacent jusqu'à l'administration communale en quête d'informations, cela leur permettra d'entamer de véritables relations.

En conclusion, la postulante rappelle que son idée n'est pas de créer des « usines à gaz », mais de regrouper les différentes forces afin de proposer à la population des informations adéquates et actualisées.

5. VOTE DE LA COMMISSION

La commission recommande au Grand Conseil de ne pas prendre en considération ce postulat par 7 voix contre 6 et aucune abstention.

Moudon, le 26 avril 2019.

*Le rapporteur :
(Signé) Felix Stürner*