

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Claire Attinger Doepper et consorts – Quel appui pour atteindre le filet social ? (23_INT_100)

Rappel de l'intervention parlementaire

La précarité est en augmentation en Suisse, selon un rapport de Caritas rendu public en mai dernier. Les ménages concernés rencontrent des difficultés à joindre les deux bouts et se révèlent de plus en plus incapables de faire face à toute dépense inattendue (franchise LAMal, frais dentaires, adaptation du mobilier en cas de naissance ou parce que les enfants grandissent). Si cette frange de la population qui vit avec des moyens limités, qu'on peut estimer à 20%, a toujours existé, elle est en train de prendre de l'ampleur avec le contexte de renchérissement généralisé du coût de la vie : augmentation des primes d'assurance maladie, des charges de chauffage, des coûts liés à la mobilité (essence, abonnement CFF etc..) des loyers ou encore des biens alimentaires.

Dans ce contexte, le manque de formation, les naissances, les séparations, la perte d'un emploi accroissent le risque de pauvreté. Ces facteurs sont parfois multiples et peuvent se combiner entre eux. Potentiellement, toutes les personnes de la classe moyenne peuvent se retrouver dépassées par des charges mensuelles qui augmentent à cause d'une perte de revenu, d'une maladie grave ou chronique ou encore d'une crise.

Or, si la perte de maîtrise d'un budget peut mettre à mal un équilibre fragile, la situation peut se stabiliser si elle est rapidement prise en charge et accompagnée de manière correcte. Pourtant, dans ces situations, les services d'aides semblent parfois faire défaut. En effet, si on peut se réjouir que le dispositif d'accompagnement pour les personnes au revenu d'insertion soit très présent au travers des Centres sociaux régionaux, il est bien moins actif pour d'autres catégories de personnes ou de ménage.

Le Département de la santé et de l'action sociale a pris conscience de cette situation puisqu'il a lancé il y a quelques mois le programme « Vaud pour vous ». Celui-ci a d'ailleurs fait l'objet d'une récente communication publique. D'après le site internet du canton, ce programme vise à ce que chaque personne habitant le canton soit informée et accompagnée gratuitement lors de difficultés momentanées ou durables (par exemple baisse de revenu, chômage, divorce, problèmes de santé, problèmes d'argent, solitude, questions par rapport à des démarches administratives).

Si on peut se féliciter du lancement de ce programme, il n'en demeure pas moins que ses effets prendront du temps à se faire sentir. Il me semble que le Grand Conseil doit pouvoir obtenir des informations complémentaires à ce sujet, notamment pour pouvoir déjà prendre conscience des constats du Conseil d'Etat. Dès lors, je me permets de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat en lien avec l'accessibilité des services sociaux par des personnes précaires ou momentanément en difficulté et qui ne bénéficient du revenu d'insertion.

Aussi, je pose les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- *L'art 25 LASV indique que les CSR ont le mandat d'offrir un appui social sans intervention financière : dans le cas d'une situation financière équilibrée qui se détériorerait subitement ou progressivement, une personne peut trouver réellement de l'aide rapidement ou un appui social ?*

Des données sont-elles disponibles quant à cet accompagnement ?

- *Est-ce qu'une personne qui n'arrive pas à faire face momentanément à ses charges et qui se présente au guichet d'un CSR sera reçue ?*
- *De quelle soutien ou appui (y compris disponibilité du CSR) pourra-t-elle bénéficier ?*
- *Quel est le rôle des CSR dans ce cadre ?*
- *En quoi le programme « Vaud pour vous » améliorera cas échéant ce dispositif ?*
- *Par extension, quels services sont disponibles pour les personnes (bénéficiaires de régimes sociaux ou non) pouvant ou risquant de se trouver dans une situation de surendettement*

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

Le Conseil d'Etat partage les préoccupations de la postulante concernant les risques de précarisation d'une partie de la population notamment en raison du renchérissement. Pour suivre cette évolution, le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS), à travers la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), assure depuis le COVID une veille à travers le suivi de différents indicateurs en lien avec la vulnérabilité et la précarité. Ceux-ci montrent, pour l'heure, une certaine stabilité en matière de recours aux prestations sociales.

Une récente publication de Statistique Vaud, réalisée avec la DGCS, intitulée « niveau de vie des ménages vaudois entre 2012 et 2019 », indique que le système social vaudois a réussi à stabiliser les inégalités au sein de la population. Or, l'inflation est réapparue à partir de 2021 et les primes d'assurance maladie ont connu de fortes hausses en 2023 et en 2024. La DGCS observe de près ces éléments afin, le cas échéant, de pouvoir formuler des propositions afin que les inégalités ne se creusent pas dans le canton.

En complément, d'autres données récoltées auprès des institutions en charge de l'aide alimentaire rendent compte d'une réalité plus inquiétante au sein des ménages très modestes. Par exemple, dans la région lausannoise, le volume de denrées alimentaires distribuées a crû de 35% entre 2019 et 2022.

C'est aussi dans un objectif de prévention de la précarité que le Conseil d'Etat a lancé le programme *Vaud pour vous*. Il vise notamment à renforcer l'information et l'accessibilité aux prestations et différents soutiens existants, la détection précoce des situations ainsi que la coordination entre les différents acteurs. Ce dispositif, piloté par le Conseil de politique sociale et mis en œuvre par la DGCS, s'inscrit pleinement dans les objectifs du Conseil d'Etat en matière d'accessibilité tels que formulés dans son programme de législature.

Vaud pour vous s'appuie sur les prestations et les acteurs déjà en place. Il s'agit pour l'essentiel :

- Des dix Centres sociaux régionaux (CSR) qui, au sein de chacune des Régions d'action sociale (RAS), délivrent la prestation financière d'aide sociale (RI) ainsi que des conseils, orientations et accompagnements sociaux à la population.
- Des agences d'assurances sociales qui, à travers un appui de proximité, soutiennent les personnes en matière d'accès aux prestations sociales : AVS, PC familles, rente-pont, etc.
- Des associations actives dans le domaine socio-sanitaire, subventionnées ou non par l'Etat ou les communes qui constituent également des acteurs fondamentaux afin d'assurer un accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité ou de précarité. Elles sont intégrées dans des dispositifs développés et coordonnés par l'administration cantonale et actives sur des thématiques particulières telles que le surendettement.

D'autre part, comme le relève la postulante, l'accueil des personnes et plus particulièrement le premier accueil est également un élément très important. Une mauvaise expérience avec un-e professionnel-le constitue ainsi un facteur qui va pousser les gens à renoncer à leur droit. A contrario, une bonne expérience pourra également permettre à certaines personnes exclues de réintégrer un dispositif d'accompagnement. Ainsi, la formation des professionnel-le-s et l'organisation des réceptions constituent un axe de travail sur lequel la DGCS travaille également en collaboration avec les Régions d'action sociale.

Si le Canton dispose de nombreuses prestations et institutions dans le domaine du soutien social, le retour de l'inflation, la hausse des primes ou encore le relèvement des taux d'intérêt posent des défis par les effets qu'ils auront auprès d'une frange importante de la population vaudoise. Le système mis en place depuis des années doit s'adapter pour assurer dans ces temps qui peuvent être difficiles un accès aux prestations et à un accompagnement en fonction des besoins. Les différents projets en cours, et en premier lieu *Vaud pour vous*, apportent des contributions indispensables pour renforcer le socle d'un dispositif accessible, mieux coordonné et garant de la cohésion sociale cantonale. L'objectif stratégique du Conseil d'Etat est de proposer sur le territoire vaudois un dispositif d'accueil non stigmatisant, ouvert à toutes et à tous, permettant d'obtenir rapidement des informations, des conseils ou une orientation dans un objectif de prévention et d'accompagnement.

Réponses aux questions

Ces éléments étant posés, le Conseil d'Etat répond aux questions posées par l'interpellation.

- 1. L'art 25 LASV indique que les CSR ont le mandat d'offrir un appui social sans intervention financière : dans le cas d'une situation financière équilibrée qui se détériorerait subitement ou progressivement, une personne peut trouver réellement de l'aide rapidement ou un appui social ? Des données sont-elles disponibles quant à cet accompagnement ?**

En raison du changement en 2021 du système d'information du RI (MAORI), il n'est actuellement pas encore possible de fournir des données précises concernant ces éléments.

Des travaux et développements techniques sont en cours afin de pouvoir récolter les données suivantes :

- Volume d'appui social sans prestation financière.
- Volume de personnes accueillies à la réception d'un CSR et suites données aux dossiers.
- Volume d'aide casuelle.

En principe, les données devraient être disponibles courant 2025 selon le calendrier des travaux des développements informatiques.

- 2. Est-ce qu'une personne qui n'arrive pas à faire face momentanément à ses charges et qui se présente au guichet d'un CSR sera reçue ? De quel soutien ou appui (y compris disponibilité du CSR) pourra-t-elle bénéficier ? Quel est le rôle des CSR dans ce cadre ?**

Afin d'assurer une égalité de traitement, la DGCS émet des directives à l'attention des CSR qui précisent le processus de prise en charge des personnes requérant le RI. Ainsi, lorsqu'une personne s'adresse à un service social et pour autant qu'elle remplisse les conditions de domiciliation et de statut légal, il est prévu qu'elle rencontre un-e assistant-e social-e pour une évaluation de situation.

Sur la base de cette évaluation, formalisée par un formulaire, l'assistant-e social-e décide des suites à donner à la requête :

1. Réorientation vers le soutien adéquat.
2. Aide urgente.
3. Aide financière par le RI avec ou sans accompagnement social.

En cas de difficultés passagères, chaque CSR a la capacité d'octroyer une aide financière casuelle pour des personnes qui ne sont pas au bénéfice de l'aide sociale. C'est une prestation financière ponctuelle pouvant être renouvelée selon le principe de la couverture des besoins. Il peut s'agir d'une aide à des requérants autonomes financièrement en temps normal mais devant assumer une dépense particulière, prévue par les normes RI, un mois donné. Le CSR s'assure au préalable que le bénéficiaire ne peut trouver un arrangement de paiement échelonné de ces frais.

Deux RAS ont mis en place des organisations particulières afin d'améliorer cet accueil.

- SSL-Infosociale : le Service social de Lausanne a dédié et spécialisé une unité d'assistant-e-s sociaux-ales uniquement à la procédure d'accueil.
- ARASOL – Porte d'orientation sociale : La région d'action sociale de l'Ouest lausannois a mis en place depuis fin 2022 un projet pilote de réception regroupant le CSR et l'Agence d'assurances sociales. Ainsi une équipe pluridisciplinaire centralise les demandes et accueille, sans rendez-vous, toute personne de la région afin qu'elle puisse obtenir des informations personnalisées et adaptées à sa situation (aide financière, conseil, notamment en matière de logement, accompagnement à la recherche d'emploi, etc.), être orientée vers les services adéquats ou ouvrir un dossier d'aide sociale.

Comme indiqué plus haut, le Conseil d'Etat estime que ce cadre de l'intervention sociale doit s'adapter à un contexte nouveau. Si le nombre de personnes à l'aide sociale diminue depuis quelques années, l'inflation, la hausse des loyers, les frais de garde ou encore les primes LAMal entament le revenu disponible de nombreux ménages qui ne voient pas leurs revenus progresser d'autant. Parmi les bénéficiaires de l'aide sociale, les situations deviennent plus complexes (en particulier en raison de problèmes de santé mentale ou de repli social marqué) ; ce qui exige un appui social renforcé et une coordination avec les acteurs de la santé. La DGCS s'attend à ce que l'accompagnement de ménages qui ne relèvent pas de l'aide sociale prenne progressivement de l'importance au

cours des prochaines années. Ces évolutions questionnent donc les missions des RAS et les ressources des CSR, essentiellement affectées aux personnes touchant le RI.

Le Conseil d'Etat estime que le dispositif devra s'ajuster notamment sur le plan de l'organisation comme de la recherche de synergies entre les différents acteurs du terrain du champ social ou du champ sanitaire.

3. En quoi le programme Vaud pour vous améliorera-t-il ce dispositif ?

En mettant en place le programme *Vaud pour vous*, le Conseil d'Etat souhaite faciliter la connaissance et l'utilisation des dispositifs existants en permettant à chaque habitant-e du Canton d'être accompagné-e, sans conditions, sans contrainte administrative, ni stigmatisation, en cas de besoin d'information sur des questions concrètes ou lors de difficultés sociales momentanées ou durables. Le pilotage stratégique du programme est réalisé au Conseil de politique sociale qui valide les orientations, le choix des projets et de l'évaluateur. Le pilotage opérationnel est confié à la DGCS.

Plus spécifiquement, *Vaud pour vous* vise à :

- atteindre les personnes dès les premières difficultés afin de prévenir la dégradation des situations et améliorer l'accès aux prestations existantes.
- permettre à chacun-e de pouvoir bénéficier de conseil et de l'appui dont il ou elle a besoin ou offrir une orientation rapide vers les mesures de soutien les plus adaptées.
- favoriser la coordination des institutions socio-sanitaires et des professionnel-le-s fournissant un appui social.

Les dix projets pilotes qui sont en train de se mettre en place permettront de tester des modalités d'intervention différentes (équipe mobile, permanences, relais bénévoles, etc.), d'améliorer l'information et de communiquer efficacement auprès des publics cibles en associant autant que possible les bénéficiaires et usagers de ces services tant dans la conception, l'évaluation que la réalisation des projets pilotes.

Concrètement, voici quelques exemples de projets pilotes retenus :

- « Riviera pour vous » par l'ARAS Riviera, le Centre Social Protestant Vaud et Caritas Vaud dans le cadre duquel un nouvel espace d'accueil, d'information, de conseil et d'orientation sera ouvert sous forme de permanences. Dans cet espace sans critères d'accès et non connoté « social », les personnes seront renseignées ou orientées de manière accompagnée (en fonction de leur degré d'autonomie) vers les prestations existantes, par des assistant-e-s sociaux-ales généralistes des trois institutions susmentionnées.
- « Appui social dans les quartiers » : ce projet met à disposition des permanences sociales hebdomadaires du Service Social de Lausanne (SSL) au sein de quartiers lausannois, en collaboration avec les Maisons de quartier et les Centres socioculturels (Bourdonnette, Bellevaux, Boveresse). Ce projet permettra de tester un modèle d'équipe mobile dans des lieux fréquentés habituellement par la population et non stigmatisants.
- « Vers vous » : un projet de Caritas Vaud consistant à assurer des permanences sociales sans rendez-vous au sein de différentes institutions lausannoises accueillant des personnes vivant des situations de précarité (Point d'eau, Paroisse St-Jacques à Lausanne pour la distribution alimentaire, Epicerie Caritas à Renens et Maison des Lionnes à Renens).

L'évaluation de l'ensemble des projets pilotes permettra de dégager les bonnes pratiques et de déployer les démarches les plus porteuses dans l'ensemble du Canton, dans le cadre d'une réflexion globale par rapport aux soutiens déjà existants.

4. Par extension, quels services sont disponibles pour les personnes (bénéficiaires de régimes sociaux ou non) pouvant ou risquant de se trouver dans une situation de surendettement ?

Pour lutter contre le surendettement, le Canton de Vaud a mis en place dès 2007 un programme de prévention et de lutte contre le surendettement. La ligne téléphonique « Parlons cash ! » en est la porte d'entrée principale (2'031 appels en 2022).

Le dispositif préventif axe son intervention sur deux volets. Premièrement, des actions « tout public » comme des cours collectifs (23 ateliers et 250 personnes inscrites en 2022) et des prestations de soutien individuel pour la gestion administrative et budgétaire (150 personnes en ont bénéficié en 2022).

Deuxièmement, le volet « jeunes » (16-25 ans) inclut des actions de sensibilisation et de prévention du surendettement réalisées en milieu scolaire (enseignement postobligatoire et supérieur) et extrascolaire ainsi qu'une action ciblée pour les jeunes bénéficiaires du Revenu d'Insertion. Plus de 2'300 jeunes ont ainsi été sensibilisés par ces canaux en 2022. Un nouveau concept de demi-journée pédagogique pour l'école obligatoire a aussi été introduit : il comprend une pièce de théâtre-forum, un atelier sur le budget et un atelier-débat sur les questions d'argent. Enfin, un serious game, nouvel outil de prévention adapté aux pratiques des jeunes, a été développé en 2023 et lancé fin août de la même année.

De nombreuses actions de communication sont également réalisées tout au long de l'année pour sensibiliser l'ensemble de la population vaudoise.

Le dispositif curatif a pour objectif d'aider les personnes surendettées à stabiliser leur situation ou à sortir des dettes. Les organismes de gestion de budget spécialisée (GBS) les accompagnent via un appui administratif et social, des conseils budgétaires et un suivi comprenant un bilan des dettes, la recherche de solutions et un accompagnement à la gestion de budget. 1'727 individus bénéficiaient des prestations GBS dans le canton en 2022. Par ailleurs, les personnes ou ménages vaudois-e-s (sur)endetté-e-s peuvent sous certaines conditions contracter un prêt à but social auprès du Fonds de Lutte contre la Précarité (FLCP) (prêt maximal de CHF 40'000.- assorti d'un intérêt de 1%, à rembourser en 36 mois). Le Fonds cantonal traite en moyenne 37 demandes de prêt par année.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 20 décembre 2023.

La présidente :

Le chancelier a.i. :

C. Luisier Brodard

F. Vodoz