SKOS CSIAS COSAS
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
Conférence suisse des institutions d'action sociale
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
Conferenza svizra da l'agid sozial

ZESO

REVUE DE L'AIDE SOCIALE
2/21

PROCESSUS BUDGÉTAIRE
Établir des prévisions plausibles de l'évolution du nombre de dossiers

ANNE LÉVY
La directrice de l'OFSP veut « réussir à éliminer ces inégalités. »

WETTERBAUM
La fondation encourage les personnes défavorisées à travailler de manière autonome

LES INDÉPENDANTS À L'AIDE SOCIALE

Un défi considérable pour les services sociaux

Établir des prévisions plausibles de l'évolution du nombre de dossiers

AIDE SOCIALE Nous vivons depuis plus d'une année avec la pandémie de coronavirus. En Suisse, de nombreuses personnes souffrent des conséquences économiques, sans que le nombre de dossiers n'augmente toutefois dans l'aide sociale. La hausse prévue aura-t-elle lieu l'année prochaine ? Il est très difficile d'établir dans l'immédiat des prévisions. Cependant, les communes et cantons ont besoin d'une base pour leurs processus budgétaires. A cette fin, la CSIAS a publié une notice à l'intention de ses membres.

Ces dernières années, le nombre de dossiers dans l'aide sociale n'a cessé de croître. Jusqu'en 2017, il a augmenté de 1 à 3 pourcent par an avant de légèrement baisser en 2018 et 2019. Lors de la budgétisation des années suivantes, les services sociaux ont pu se référer à ces valeurs empiriques. Avec la crise du coronavirus, cette situation est en train de changer. Dans son document d'analyse, la CSIAS prévoit d'ici fin 2022 une hausse moyenne du nombre de dossiers d'aide sociale de 21pourcent à l'échelle nationale. Les différences entre les cantons devraient être importantes et encore davantage entre les communes, comme c'était déjà le cas avant la crise. En 2019, la fourchette était de 1 à 7 pourcent pour les cantons, et de 0 à 11 pourcent pour les communes.

Pour établir une prévision cantonale ou communale, il faut tenir compte des conditions locales. La CSIAS a publié une notice dans laquelle elle décrit les cinq facteurs sur lesquels reposent ses prévisions et qui présente le calcul pour l'estimation à l'échelle locale.

Chômage

Près d'un nouveau bénéficiaire sur cinq a quitté l'assurance-chômage au cours des dernières années. En raison de la forte hausse du chômage de longue durée d'environ 130 pourcent entre janvier 2020 et mars 2021, on peut s'attendre – avec un décalage d'un an – à un nombre nettement supérieur de nouvelles inscriptions de chômeurs en fin de droit. Dans les prévisions de la CSIAS, ce facteur entraîne une augmentation de 5,8 pourcent. Le Secrétariat d'Etat à l'économie Seco publie sur amstat.ch les chiffres mensuels du chômage de longue durée et des personnes en fin de droit, ventilés par canton. Ils constituent une bonne base pour établir une prévision cantonale de l'évolution du nombre de dossiers dans l'aide sociale.

Travailleurs indépendants

Les travailleurs indépendants sont fortement touchés par la crise du Covid-19. Cependant, il est très difficile de prédire si ce groupe dépendra à l'avenir de l'aide sociale, car il n'existe pas de données comparatives des années précédentes. A ce jour, le nombre d'indépendants bénéficiant d'une aide s'élevait à environ 2000. Pour ce groupe, la CSIAS prévoit une hausse de 5,2 pourcent.

Sorties de l'aide sociale en baisse

Entre 2017 à 2019, quelque 15 000 adultes sont sortis de l'aide sociale suite à l'amélioration de leur situation professionnelle. En raison de l'évolution de la conjoncture économique, ce nombre diminuera pendant et probablement aussi après la crise du coronavirus. Selon les prévisions de la CSIAS, ces sorties devraient être réduites de moitié d'ici 2022, ce qui devrait entraîner une hausse de 4,4 % du nombre total de bénéficiaires de l'aide sociale.

Réfugiés et personnes admises à titre provisoire

De 2014 à 2016, de très nombreuses personnes ont demandé l'asile en Suisse. Pour les réfugiés et personnes admises à titre provisoire, la responsabilité financière passera d'ici 2022 de la Confédération aux cantons et communes. L'augmentation du nombre de dossiers de ce groupe peut être déterminée assez précisément. La CSIAS a publié des chiffres basés sur les statistiques du Secrétariat d'Etat aux migrations SEM et de l'Office fédéral de la statistique. La hausse prévue est de 5,9 %.

Prestations en amont

La stabilité actuelle du nombre de dossiers est due aux prestations en amont. L'extension du droit aux indemnités journalières de chômage et aux indemnités en cas de RHT, l'APG en cas de coronavirus, ainsi que les nombreux programmes d'aide cantonaux pour les cas de rigueur assurent l'existence de personnes enregistrant une perte de gain partielle ou totale en raison de la crise du Covid-19. Pour l'instant, la durée d'octroi de ces prestations en amont est encore incertaine. Selon les prévisions de la CSIAS, toutes les mesures spécifiques au coronavirus devraient expirer fin 2021. Si la Confédération ou certains cantons décident de prolonger leurs mesures au-delà de cette date, cette extension exercera un effet modérateur sur le nombre de dossiers dans l'aide sociale.

Les prévisions de la CSIAS adaptées à la situation cantonale et communale offrent une base solide et factuelle pour une budgétisation 2022 fondée sur l'état actuel des connaissances. La CSIAS a développé un outil basé sur Excel qui permet aux cantons et communes de calculer une estimation

A l'échelle locale, la crise du coronavirus entraînera irrémédiablement une hausse plus ou moins forte du nombre de dossiers dans l'aide sociale.
PHOTO : SHUTTERSTOCK

pour leurs services sociaux. Un atelier de formation a eu lieu en avril. Les services sociaux intéressés peuvent aussi directement contacter le secrétariat général de la CSIAS pour toute question relative à la notice et à l'outil de calcul.

Les incertitudes perdurent

Dans cette situation extraordinaire, des incertitudes demeurent cependant. En effet, la fin de la pandémie et les mesures pour l'endiguer ne sont pas encore prévisibles. Le développement économique des deux prochaines années est tout aussi incertain. La CSIAS réexaminera et mettra donc régulièrement à jour ses prévisions. ■

Markus Kaufmann
Secrétaire général CSIAS

Hériter et percevoir l'aide sociale : que faut-il prendre en compte ?

EXEMPLE PRATIQUE Quiconque touche un héritage peut en général ou du moins temporairement sortir de l'aide sociale. Pour ce faire, les fonds doivent être effectivement disponibles. Lors d'une succession, cela peut vite durer quelques mois. Dans l'intervalle, il est possible de solliciter une avance auprès de l'aide sociale.

Depuis un an et demi, Monsieur Dupont perçoit une aide sociale économique de la commune A. Son père vient de décéder en léguant une succession d'un montant de CHF 240 000 francs à Monsieur Dupont. et à ses deux frères. La masse successorale se compose principalement d'un bien immobilier.

→ QUESTIONS

1. Monsieur Dupont a-t-il droit à l'aide sociale si le partage et le versement de la succession durent plusieurs semaines ?
2. Quelles sont les possibilités pour le service social d'accélérer la procédure ?
3. Du point de vue de l'aide sociale, quelles seraient les conséquences si Monsieur Dupont renonçait à sa part d'héritage en faveur de ses frères ?
4. En cas de partage successoral, quelles sont les obligations de remboursement au titre du droit de l'aide sociale pour Monsieur Dupont ?

→ BASES

L'octroi d'une aide sociale économique est subsidiaire à toutes les prétentions de droit public ou privé (normes CSIAS A.3 al. 3). Suite au décès du père, Monsieur Dupont et ses frères ont formé une communauté héréditaire et sont donc devenus copropriétaires de la succession (art. 602 CC). Tant que celle-ci n'a pas été partagée, un seul héritier de cette communauté ne peut disposer de la fortune sans le consentement de ses frères.

Une situation de détresse financière peut alors en résulter, malgré la présence d'une fortune. Du point de vue de l'aide sociale, l'héritage est un bien non réalisable à court terme (normes CSIAS D.3.1 Commentaire c). Les besoins de base doivent alors être couverts à titre d'avance. L'aide octroyée entre la date du décès et le futur partage successoral est donc considérée comme une aide sociale consentie à titre d'avance, soumise à remboursement. Outre les mesures de sûreté citées dans les normes CSIAS E.2.3, une cession de la part héréditaire peut être exigée conformément à l'art. 635 al. 2 CC.

Par ailleurs, un délai approprié doit être fixé pour le partage successoral. La fixation du délai peut être assortie de la mention au fait que l'héritier a le droit en tout temps d'introduire une action en partage de la succession devant le tribunal (art. 604 CC) et que l'héritier bénéficiaire de l'aide sociale est tenu d'accepter l'héritage d'un défunt non surendetté (devoir de diminuer le besoin d'aide, normes CSIAS A.4.1 al. 8). En cas de répudiation d'une succession non surendettée, il y a lieu d'examiner si l'héritier fait preuve d'un comportement fautif à l'égard de l'aide sociale, le privant donc temporairement de son droit à l'aide sociale – et lui permettant uniquement d'obtenir une aide subsidiaire dans une situation de détresse, art. 12 CF.

→ RÉPONSES

1. Oui, pour autant que les autres conditions liées à l'octroi de l'aide sociale soient remplies, que le délai pour le partage successoral coure et qu'une procédure de partage successoral ait été engagée.
2. Le service social fixe un délai approprié quant au partage successoral en se référant au fait que Monsieur Dupont peut en tout temps introduire une action en partage de la succession devant le tribunal. En outre, il est possible de menacer Monsieur Dupont d'une réduction des prestations en cas de non-respect du délai. En revanche, il n'est pas question de suppression tant que son indigence est manifeste et que ses cohéritiers ne consentent pas au versement anticipé de sa part successorale.
3. Si la renonciation est faite en connaissance des conséquences prévues par la loi sur l'aide sociale, une suppression de l'aide peut être examinée pour cause d'abus de droit. En cas de suppression alors que l'indigence est prouvée, l'aide dans les situations d'urgence (art. 12 CF) doit être accordée sur demande. Si aucun abus de droit ne peut être prouvé, un droit à l'aide sociale subsiste selon le principe de l'indépendance de la cause (normes CSIAS A.3 al. 5).
4. Il convient de distinguer l'aide sociale versée à Monsieur Dupont avant le décès de son père de celle octroyée à titre d'avance jusqu'au partage successoral. Lorsqu'un accord de remboursement, voire une cession de la part successorale dévolue au service social ont été conclus, l'aide sociale versée à titre d'avance peut être prise en compte sur cette base. S'agissant des prestations d'aide perçues avant l'héritage, il convient d'examiner, au regard des principes généraux, si Monsieur Dupont revient à meilleure fortune du fait de l'héritage, après remboursement de l'aide sociale versée à titre d'avance, et si une décision de remboursement peut donc être prise. ■

Dr. iur. Alexander Suter
Secteur Droit et Conseil de la CSIAS

PRATIQUE

Dans cette rubrique, la ZeSo publie les réponses aux questions exemplaires adressées à la « CSIAS-Line ». La « CSIAS-Line » est un service de conseil réservé aux membres de la CSIAS. Accès via www.skos.ch/Fr → Espace membres (connexion) → Service de conseil

« Nous devons réussir à éliminer ces inégalités. »

INTERVIEW Anne Lévy doit actuellement assumer l'une de ses tâches les plus difficiles. En tant que directrice de l'Office fédéral de la santé publique, elle doit aider la population suisse à traverser la crise du coronavirus dans les meilleures conditions. Reste à savoir combien de temps durera la situation. Malgré les turbulences, elle est convaincue qu'au final, la pandémie offre également des opportunités : « L'expérience selon laquelle l'effort collectif permet de surmonter les crises est très précieuse à mes yeux », déclare-t-elle.

Madame Lévy, vous êtes à la tête de l'OFSP depuis plus de six mois lequel se retrouve en pleine tourmente depuis l'interminable crise du coronavirus. Qu'est-ce qui vous occupe le plus actuellement (fin avril) ?

Anne Lévy : Ce sont bien sûr les thèmes liés au Covid-19 qui m'occupent le plus en ce moment. La stratégie de vaccination, qui progresse bien, la stratégie de dépistage et le certificat Covid-19, sur lequel nous travaillons d'arrache-pied. Les possibilités concrètes d'utiliser ce certificat font encore l'objet de discussions politiques.

Comme se présente votre quotidien ? Trouvez-vous encore le temps de vous ressourcer ?

Les journées et les semaines sont longues. Mais je prends aussi le temps de lever le pied. Je fais des balades et essaie de respecter l'heure du dîner. Toutefois, ce n'est pas une situation que je souhaite vivre indéfiniment.

À votre avis, combien de temps cette période de crise durera-t-elle encore ?

Personne ne peut le prédire. Cela dépend aussi de la propension de la population à se faire vacciner. Si de nombreuses personnes acceptent de se faire vacciner, cette pandémie se terminera plus rapidement que si elles refusent de le faire. De grandes quantités de doses de vaccin arrivent continuellement. Même s'il y a eu un récent retard, ce qui est très regrettable pour les cantons et les personnes qui avaient pris rendez-vous pour se faire vacciner, nous sommes toujours sur la bonne voie. Les doses de vaccin ont été livrées quelques jours plus tard et d'autres livraisons arrivent régulièrement. Nous faisons donc de bons progrès en ce qui concerne les vaccinations.

Êtes-vous convaincue que la lutte contre la pandémie progresse bien et que les bonnes décisions ont été prises ?

Il est trop tôt pour tirer des conclusions. Nous vivons une situation extraordinaire. Cela signifie que des erreurs peuvent être commises. Nous en avons faites aussi. Notre niveau de connaissances augmente chaque jour. Cependant, il y a toujours de nouveaux défis, comme les mutations virales. À chaque fois, je pense que nous avons réussi à réagir rapidement. Une fois la pandémie terminée, nous évaluerons ce qui a bien et ce qui a mal fonctionné, ce qui aurait pu être fait mieux aussi. Nous en tirerons les conclusions appropriées. Dans l'ensemble, je reste cependant convaincue que nous sommes sur la bonne voie avec nos stratégies de vaccination et de dépistage. Nous verrons comment la situation évolue. Durant cette année de Covid-19, nous avons appris que de nouveaux événements peuvent impacter l'évolution de la pandémie chaque jour.

Néanmoins, en tant que directrice de l'OFSP et donc principale personne

Chaque jour, Anne Lévy doit faire face à de nouveaux défis. « Une fois la pandémie terminée, nous évaluerons ce qui a bien et ce qui a mal fonctionné, ce qui aurait pu être fait mieux aussi. Nous en tirerons les conclusions appropriées. » PHOTO : JONATHAN LIECHTI

PHOTO : KEYSTONE-SDA-ATS

« En cette année de Covid-19, nous avons appris que de nouveaux événements peuvent impacter l'évolution de la pandémie chaque jour. »

responsable de la lutte contre la pandémie, vous faites souvent l'objet de critiques – comme probablement tous vos collègues dans la plupart des pays. Outre l'attention médiatique, recevez-vous également de nombreuses réactions du grand public ?

Oui, nous recevons beaucoup de réactions, positives et négatives. Ce n'est pas surprenant, la pandémie de coronavirus nous concerne tous au final. Et nous vivons dans une démocratie où chacun doit pouvoir exprimer son opinion. Je reçois beaucoup de lettres et de courriels de personnes qui me remercient. Mais il y a bien sûr aussi celles qui sont énervées et nous critiquent. On a parfois l'impression qu'elles nous tiennent pour responsables de cette pandémie. Nous en avons tous assez de la crise du coronavirus et souhaitons retrouver une vie normale. Je peux parfaitement comprendre cette frustration.

Vous recevez donc surtout des réactions négatives ?

Cette impression est probablement renforcée par les médias sociaux, où le seuil d'inhibition est plus faible lorsqu'il s'agit d'exprimer des opinions négatives. Celles et ceux qui sont satisfaits et souhaitent nous remercier prennent le temps de nous écrire une lettre. Un cas exceptionnel, alors que les personnes mécontentes partagent chaque semaine leur frustration sur les médias sociaux.

Non seulement le virus, mais aussi l'impact de la crise se répercutent sur la santé de certaines personnes. L'OFSP connaît-il l'ampleur de ces effets, qui prennent notamment la forme de troubles mentaux ?

Nous avons examiné ce sujet en détail et observé les effets psychologiques de la situation actuelle au moyen de diverses études. Nous avons constaté que la crise n'affecte pas la population de la même manière et que celle-ci gère donc la situation parfois très différemment. Tout dépend de la situation de vie, c'est-à-dire des facteurs de stress tels que l'emploi précaire, la pauvreté ou la solitude. Les adolescents sont particulièrement touchés. Il a donc été décidé de rouvrir progressivement les activités pour les jeunes à partir d'avril, afin qu'ils puissent refaire du sport en groupe par exemple. Les universités ont également pu rouvrir leurs portes, du moins pour des événements jusqu'à 50 personnes. Les étudiants ont cependant perdu une année, ce qui est probablement moins important pour les personnes âgées que pour les jeunes.

Il a donc toujours été évident que les mesures de protection représenteraient parfois un lourd fardeau pour la population, et qu'elles ne pourraient pas être maintenues plus longtemps ?

Dès le début, le Conseil fédéral s'est efforcé de trouver un équilibre entre santé, libertés individuelles et économie. Par conséquent, la population suisse a connu nettement moins de restrictions qu'à l'étranger. Nous n'avons pas instauré de couvre-feu et les gens pouvaient se retrouver à l'extérieur en petits groupes ou se promener, par exemple. Les écoles sont également ouvertes depuis juin 2020. En comparaison internationale, nous sommes donc l'un des rares pays dont les établissements scolaires n'ont que brièvement fermé. D'un point de vue épidémiologique, nous avons pris un certain risque, qui a maintenant été réduit grâce à l'introduction à large échelle de possibilités de dépistage dans les écoles. Je ↘

« L'échange étroit avec les cantons et autres partenaires est qualitatif et empreint de confiance. Si nous poursuivons sur cette voie après la pandémie, nous aurons fait un grand pas en avant. »

PHOTO : KEYSTONE-SDA-ATS

crois que pour les enfants, les jeunes et les familles, l'ouverture des écoles a été dans l'ensemble un facteur-clé.

Quels enseignements l'OFSP doit-il en tirer ?

Il est vraiment trop tôt pour tirer un bilan, mais les évaluations sont déjà en cours. Par principe, nous analysons tous les jours ce qui a bien ou mal fonctionné et ce qui doit être adapté. Tout l'art sera d'intégrer les expériences positives et les enseignements tirés de la pandémie. Mais la crise offre aussi des opportunités, comme par exemple l'impulsion qu'elle a donnée à la numérisation. Mais l'expérience selon laquelle l'effort collectif permet de surmonter les crises est également très précieuse à mes yeux. L'échange étroit avec les cantons et les autres partenaires est qualitatif et empreint de confiance. Si nous poursuivons sur cette voie après la pandémie, nous aurons fait un grand pas en avant. Nous y travaillons.

La santé et l'espérance de vie des personnes touchées par la pauvreté sont nettement plus mauvaises resp. inférieures. La pandémie exacerbe ces inégalités. Quelles sont les possibilités pour y remédier ?

L'élimination des inégalités est l'une des grandes priorités de la stratégie de la Confédération en matière de politique de la santé « Santé 2030 » et c'est aussi l'une des miennes. J'estime que cette inégalité au niveau de la santé et de l'espérance de vie ne devrait pas exister dans un pays comme la Suisse. Avec la stratégie de santé, nous nous sommes fixé pour objectif de fortement réduire cette inégalité – même s'il sera probablement impossible de l'éliminer complètement.

Quelles mesures comptez-vous prendre pour atteindre cet objectif ?

Il est ici question de prévention dans le domaine de la nutrition et de la dépendance, mais aussi de pollution due aux particules fines. Et nous comptons aussi faciliter l'accès aux services de santé.

En ce qui concerne la maladie du coronavirus, il s'avère que les personnes vivant dans la précarité sont moins susceptibles de se faire dépister ou de faire appel à une aide médicale. Ce thème fait-il partie de vos priorités ?

Dès le début de la lutte contre la pandémie, nous nous sommes efforcés d'atteindre tous les groupes de population. Les principales informations sont traduites dans jusqu'à 24 langues différentes. Quant à la vaccination, atteindre les personnes socialement défavorisées est également un défi. Les enquêtes montrent que les couches les plus pauvres de la population ont une attitude plus critique à l'égard de la vaccination. Afin de toucher toutes les couches de la population, nous dépendons donc aussi d'organisations partenaires qui sont en contact avec ces personnes. Je pense que la vaccination, ainsi que les tests de dépistage et les règles d'hygiène constituent le moyen le plus efficace de se protéger contre les maladies. À cela s'ajoute la distribution des autotests gratuits qui représente aussi un élément important. Avec ces mesures, nous essayons d'atteindre tous les groupes de population de différentes manières.

Comptez-vous notamment sur la collaboration des services sociaux ?

Nous sommes toujours heureux de recevoir des conseils et idées sur la façon d'atteindre les personnes touchées par la pauvreté. Mais nous travaillons également en étroite collaboration avec les cantons pour aller dans les entreprises, c'est-à-dire là où les gens travaillent, et proposer des vaccinations sur place. Je pourrais aussi imaginer que certaines unités mobiles se rendent dans certains endroits pour vacciner les personnes parfois inatteignables.

Les cantons sont tenus d'accorder des réductions de primes aux assurés de condition économique modeste. Dans son monitoring bisannuel, la CSIAS constate que l'aide sociale doit supporter des coûts considérables liés aux primes LAMal parce que le montant de la réduction des primes

ANNE LÉVY

Anne Lévy est à la tête de l'Office fédéral de la santé publique depuis le 1er octobre 2020. Auparavant, elle a été directrice général des cliniques psychiatriques universitaires de Bâle pendant cinq ans. Anne Lévy âgée de 49 ans, originaire de Berne et résidant à Bâle, a dirigé pendant six ans (2009–2015) la division de la protection de la santé du département de la santé de la ville de Bâle. Après des études de sciences politiques à l'Université de Lausanne, Anne Lévy a travaillé, entre autres, comme spécialiste des questions de drogue pour la ville de Berne et l'OFSP. Elle y a dirigé la section Alcool et tabac pendant cinq ans. Anne Lévy est titulaire d'un Executive MBA en gestion des organisations à but non lucratif de l'Université de Fribourg.

fixé par les cantons est trop bas. L'OFSP est-il conscient de ce problème ?

Nous sommes conscients que les primes représentent une charge importante pour les ménages. L'initiative sur l'allègement des primes déposée l'année dernière exige de consacrer au maximum 10 % du revenu aux primes d'assurance-maladie. Le Conseil fédéral estime que l'initiative se concentre uniquement sur le financement des subsides et ne tient pas compte de la maîtrise des coûts de la santé. Le contre-projet indirect à l'initiative prévoit désormais que la contribution des cantons à la réduction des primes soit liée à leurs coûts de la santé bruts. Nous espérons que cette démarche permettra de clarifier la situation et de conférer un caractère contraignant à la réduction des primes.

Une étude commandée par l'OFSP sur la santé des bénéficiaires de l'aide sociale est actuellement en cours. Y a-t-il de premiers résultats ?

Les résultats de cette étude ne seront pas disponibles avant août. Nous attendons des informations représentatives et plus précises sur l'état de santé des bénéficiaires de l'aide sociale dans toute la Suisse. Notre objectif est également de comprendre comment les bénéficiaires de l'aide sociale recourent aux prestations de soins. S'ils se passent de certains services ou s'ils n'y ont pas accès. Autre sujet d'actualité : le fait qu'une mauvaise santé constitue un obstacle à l'intégration professionnelle.

D'autres études, moins complètes, nous apprennent que la santé physique et mentale des bénéficiaires de l'aide sociale est moins bonne que celle du reste de la population. La pauvreté va souvent de pair avec les problèmes de santé et les possibilités limitées de prendre soin de sa propre santé.

Le système de santé et le système social travaillent encore trop souvent séparément. Selon la CSIAS, les synergies sont trop peu exploitées. Le bureau Vatter a publié un rapport à ce sujet l'année dernière. Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

L'étude montre qu'une collaboration renforcée entre les assurances sociales et les professionnels de la santé pourrait améliorer la prise en charge. Dans le cadre de mes précédentes fonctions à la direction des cliniques psychiatriques universitaires (UPK) de Bâle, nous avons réussi à faire venir l'office AI cantonal sur le campus de l'UPK. Il s'est avéré très judicieux que les patientes et patients puissent – s'ils le souhaitaient – préparer leur retour au travail en cours de traitement avec l'aide de l'office AI. Dès le départ, la réunion de ces deux éléments a clairement été une bonne approche. Elle représentait un réel avantage à la fois du point de vue des assurances sociales et de la santé. Le fait de ne pas avoir de travail représente en effet aussi un énorme risque pour la santé.

Voyez-vous d'éventuelles améliorations à apporter au niveau des services sociaux ?

Ce n'est pas à nous de leur donner des conseils. Mais j'espère que cette étude et d'autres fourniront une précieuse base aux cantons et aux organes concernés et les rendront attentifs à la nécessité d'agir. En matière de prévention, le plus tôt sera le mieux.

En ce moment, vous vous concentrez surtout sur les questions liées à la gestion de la pandémie de coronavirus. Avez-vous dû laisser d'autres projets en suspens ?

Nous avons malheureusement dû déprioriser et repousser certains projets.

Quels objectifs personnels souhaitez-vous atteindre au sein de l'OFSP ?

La stratégie Santé 2030 est fondamentale pour moi. Elle existait déjà lorsque j'ai pris mes fonctions à l'automne dernier. Nous devrons certainement encore analyser les enseignements de la pandémie et adapter la stratégie si nécessaire. Le thème de la numérisation est central à mes yeux. L'OFSP, ainsi que l'ensemble du système de santé présentent une numérisation insuffisante. Nous devons nous attaquer à ce problème, même si la tâche est titanesque. Mais nous ne sommes pas seuls. Les systèmes de santé du monde entier tendent à être quelque peu à la traîne en matière de numérisation. J'accorde aussi une grande importance à l'accès au système de santé pour tous. Nous devons réussir à éliminer ces inégalités. L'enjeu principal sera d'améliorer les compétences en santé de la population. J'aimerais aussi me concentrer davantage sur la prévention des maladies non transmissibles, c'est-à-dire le tabac, l'alcool, la mauvaise alimentation et le manque d'exercice. Il est surtout nécessaire d'agir au sein des couches de la population touchées par la pauvreté. Un autre thème-clé est l'approche One Health, qui considère la santé sous l'angle holistique et en interaction avec les animaux, les humains et l'environnement. La pollution due aux particules fines est par exemple un problème environnemental, mais qui affecte la santé humaine. Ou prenez le problème de la résistance aux antibiotiques. Cela ne sert à rien de vouloir mieux contrôler l'utilisation des antibiotiques chez l'homme sans appliquer la démarche simultanément au secteur de l'élevage. De plus, les eaux souterraines et l'eau potable ramènent les antibiotiques vers l'homme. Nous avons déjà lancé une campagne d'information à ce sujet. Nous sommes bien entendu déjà en contact étroit avec d'autres offices fédéraux pour mettre en œuvre l'approche One Health.

Vous espérez donc pouvoir reprendre bientôt activement ces thématiques ?

Malgré la pandémie, nous ne sommes pas restés inactifs dans ces domaines. Un grand nombre de collaboratrices et collaborateurs de l'Office fédéral de la santé publique continuent de travailler sur ces autres sujets. Le virus devrait encore nous accompagner quelques années, il ne disparaîtra pas du jour au lendemain. Mais je suis convaincue que la situation sera bien meilleure d'ici la fin de l'année et que nous pourrons à nouveau pleinement nous consacrer à d'autres sujets-clés. ■

Interview réalisée par Ingrid Hess
Responsable de la rédaction

L'aide sociale pour les personnes exerçant une activité indépendante – l'expérience lausannoise

Conformément aux normes CSIAS, le cadre légal vaudois régulant l'aide sociale permet d'apporter une aide financière temporaire et transitoire aux personnes exerçant une activité indépendante (PEAI). Depuis le 1er mars 2018, la Directive cantonale sur les indépendants sollicitant le revenu d'insertion (RI) régule l'octroi du RI pour les PEAI qui demandent ou qui touchent des prestations financières de l'aide sociale.

Cette directive formalise le droit au revenu d'insertion pour les indépendants existant de longue date. Le texte se réfère à l'article 21 du Règlement d'application de la loi sur l'action sociale vaudoise (RLASV) entré en vigueur le 1er janvier 2017 et rappelle que « le RI n'a pas pour mission de permettre la création d'entreprises ». Ainsi, les PEAI doivent remplir les conditions suivantes (en sus des principes de subsidiarité et d'indigence avérée) :

- attester de leur statut légal d'indépendant, soit être affilié à une caisse de compensation AVS et, pour les SA ou Sàrl, être inscrit au Registre du commerce ;
- remettre une comptabilité conforme aux principes de régularité du droit comptable ;
- ne pas employer du personnel ;
- avoir le siège social dans le canton et exercer l'activité en Suisse.

La personne exerçant une activité indépendante doit en outre prouver que son activité (principale ou accessoire) n'est pas durablement compromise et que les ressources du ménage ont permis de couvrir le minimum vital de celui-ci pendant au moins six mois durant les 24 derniers mois (art. 21 al. 1 du RLASV). En somme, l'aide sociale pour les personnes exerçant une activité indépendante est transitoire car elle a pour objectif d'aider la personne à retrouver son autonomie ; elle est également temporaire, car limitée à six mois avec une possibilité de prolongation exceptionnelle de six mois supplémentaires.

En 2006, le Service social Lausanne (SSL) a été formellement habilité à évaluer les situations financières et à déterminer le droit RI des lausannois exerçant une activité indépendante qui demandent le RI, sans passer par l'autorité de tutelle. Dès janvier 2021, sous la forme d'un projet-pilote, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) a mandaté le SSL pour la mise en place d'un Centre cantonal de compétence Indépendant RI (CCI-RI), afin de traiter l'ensemble des dossiers des personnes exerçant une activité indépendante du canton de Vaud. À travers cet article, nous souhaitons donner un aperçu de la mise en œuvre de la directive cantonale ainsi que du travail récemment entamé par le CCI-RI. En guise de conclusion, nous allons faire mention des défis qui attendent le Centre cantonal de compétence Indépendant RI.

La prise en charge lausannoise des PEAI

En raison des conditions posées par le cadre réglementaire pour être reconnu comme personne exerçant une activité indépendante le Service social Lausanne observe qu'environ la moitié de leurs demandes est classée « sans suite ». Ceci pour différents motifs : parfois, les requérants ne remplissent tout simplement pas les critères, ils retirent leurs demandes après avoir pris connaissance des conditions d'octroi, ou encore ils ne fournissent pas la totalité des documents dans les délais imposés. Environ un quart seulement des demandes PEAI aboutit à une reconnaissance du statut d'indépendant et fait l'objet d'une décision d'octroi du RI pendant une période de six mois. À noter cependant qu'un autre quart environ des sollicitant-e-s est réorienté vers une demande RI classique après vérification que le budget du ménage est insuffisant pour couvrir les besoins vitaux de ses membres et avec l'exigence de mettre un terme à l'activité indépendante.

De manière générale, le nombre de dossiers indépendants est relativement stable depuis l'entrée en vigueur de la directive cantonale du 1er mars 2018. Avec ce document, l'autorité de tutelle recherchait l'harmonisation des pratiques entre autorités d'application. Ces dernières ont été amenées à appliquer l'article 21 du RLASV et les prérequis pour l'octroi du RI. Pour le Service social Lausanne, la mise en œuvre de cette directive s'est traduite par une augmentation du temps consacré à l'analyse de chaque dossier. Ceci non pas tellement en raison des nouvelles exigences (qui étaient déjà appliquées au sein du Service social Lausanne) mais plutôt à cause d'une complexification croissante des situations qui nous parviennent. Cette réalité a été exacerbée par les effets socioéconomiques du Covid-19 touchant tout particulièrement les personnes exerçant une activité indépendante.

Dans ce contexte de pandémie, le canton a adapté la marche à suivre pour le traitement des demandes des PEAI afin d'alléger les conditions d'ouverture du droit, compte tenu de la difficulté à pouvoir mesurer la viabilité de l'entreprise, mais également afin de prendre en considération certaines situations particulièrement pénibles, en complémentarité des mesures fédérales.

Le nombre de demandes RI pour PEAI a augmenté de deux fois

Au sein du Service social Lausanne le nombre de demandes RI pour PEAI a augmenté de deux fois et demie durant le premier trimestre de la pandémie (entre le 17 mars et le 31 mai 2020), conséquence directe des restrictions mises en place par le Conseil fédéral. Depuis lors, le nombre de demandes d'ouverture de droit RI pour PEAI, tout comme le nombre de dossiers PEAI n'ont connu qu'une légère

Il existe le risque que le nombre de personnes souhaitant démarrer une activité indépendanteen raison des difficultés à retrouver un emploi augmentera.
PHOTO: UBER

augmentation. Cependant, on observe que les situations qui nous parviennent sont plus complexes et les personnes davantage précarisées.

C'est dans ce contexte pandémique que le Centre cantonal de compétence Indépendant RI, formé par des gestionnaires de prestations RI spécialistes dans le traitement des dossiers indépendants, a débuté son activité. L'objectif visé par le canton n'est autre que la mutualisation des compétences en matière de traitement des dossiers indépendants. Dès lors, les dix centres sociaux régionaux du canton de Vaud doivent soumettre auCentre cantonal de compétence Indépendant RI leurs dossiers indépendants avant l'octroi du RI. Le Centre cantonal de compétence Indépendant RI est chargé d'instruire les demandes, d'émettre un préavis à l'attention de chaque autorité d'application et de réviser les dossiers après six mois d'aide. Le Centre cantonal de compétence Indépendant RI sera aussi amené à assurer une formation continue auprès du personnel des autorités d'application et à mettre à disposition une permanence téléphonique pour répondre à leurs questions en lien avec la gestion des dossiers des personnes exerçant une activité indépendante.

Après quatre mois de fonctionnement, un bilan ne peut pas encore être effectué. Nous sommes cependant en mesure d'identifier un certain nombre de défis qui rendent l'instruction des dossiers par le Centre cantonal de compétence Indépendant particulièrement sensible, notamment dans le contexte pandémique et post-pandémique :

- Une partie importante des nouvelles demandes de PEAI ne remplissent pas les exigences imposées par la directive du 1er mars 2018 et ne pourraient donc pas prétendre à une aide du RI pour indépendant-e-s. Parmi ces personnes, certaines sont sous le seuil de pauvreté et la seule manière de leur accorder le RI c'est après cessation de l'activité indépendante.
- Les décisions fédérales et cantonales touchant directement les activités indépendantes sont extrêmement fluctuantes tout comme les mesures d'aides Covid. Ainsi, déterminer les perspectives de reprise d'une activité indépendante est devenu une tâche particulièrement compliquée.
- Les personnes exerçant une activité indépendante qui font la demande du RI possèdent des informations lacunaires quant aux différentes aides financières qu'elles pourraient faire valoir (que ce soit sur les aides de la Confédération, du canton ou encore des communes). Ceci rend la période d'instruction des dossiers plus longue car les requérant-e-s ont l'obligation d'entreprendre toutes les démarches utiles pour bénéficier des aides financières auxquelles ils/elles peuvent prétendre.
- Un risque d'augmentation du nombre de personnes souhaitant démarrer une activité indépendante (principale ou accessoire) en raison des difficultés à retrouver un emploi. Or, entamer une activité indépendante dans le contexte actuel est une décision particulièrement délicate.
- Il existe le risque que le nombre de personnes souhaitant démarrer une activité indépendante (principale ou accessoire) en raison des difficultés à retrouver un emploi augmentera. Or, entamer une activité indépendante dans le contexte actuel est une décision particulièrement délicate.
- Une multiplication du nombre de personnes exerçant des activités qui ne sont pas reconnues comme indépendantes ou pas encore réglementées (tels les chauffeurs Uber ou les livreurs Uber Eats) est également un risque dont il faut tenir compte. Ces situations entraînent une difficulté supplémentaire dans le processus d'instruction des dossiers.

Dans les conditions actuelles, l'aide apportée aux PEAI ne peut se résumer à l'octroi du minimum vital économique, mais passe par une évaluation pointue de chaque situation, une information complète des aides existantes et un soutien aux démarches à entreprendre. L'incertitude du contexte socioéconomique actuel rend la tâche de l'aide sociale particulièrement difficile et nécessite un traitement spécialisé de ces situations. Les services sociaux doivent dès lors disposer de connaissances particulières en la matière et être en mesure d'adapter les aides apportées à l'évolution de la réalité. ■

Judith Bovay cheffe de service (SSL),
Elizabeth Galleguillos responsable domaine RI (SSL)

PHOTOS : PALMA FIACCO

L'intégration sociale et professionnelle grâce à la collaboration

REPORTAGE La Fondation Wetterbaum encourage les personnes défavorisées à travailler de manière autonome afin de leur permettre d'intégrer le premier marché du travail.

Une odeur de café frais flotte dans l'air. Dans l'atelier karep.ch de la Fondation Wetterbaum, le personnel bricole et visse. Les machines à café déposées ou collectées sont démontées avant d'être réassemblées pour prolonger leur durée de vie. Empli du ronronnement des nombreux appareils, l'espace regorge d'étagères remplies de pièces détachées et de composants d'automates à café. Roger Wäny s'affaire sur une machine en l'examinant d'un œil critique. Il l'assemble à l'aide de pièces de rechange puis la remplit d'eau pour la rincer. Ce cuisinier de formation a travaillé dans l'industrie sidérurgique jusqu'à la suppression de nombreux postes, dont le sien. Avant l'arrivée en fin de droit, cet homme de 57 ans a tout essayé pour retrouver un emploi, en vain. La dernière solution était donc de se rendre au service social. Fier et convaincu qu'il pouvait y arriver par lui-même, cette démarche lui a demandé beaucoup d'efforts.

Depuis 2018, Roger Wäny travaille trois jours par semaine dans l'atelier karep.ch de la Fondation Wetterbaum, où il dévisse et assemble des machines à café. Il estime que ses chances de réintégrer le premier marché du travail sont très faibles. Il espère donc un avenir professionnel au sein de la Fondation Wetterbaum. Il s'y sent utile, entretient des contacts sociaux avec ses collègues et élargit chaque jour son horizon. Il presse les boutons de la machine et déclare : « Heureusement que je n'ai pas d'enfants. Financièrement, je n'aurais pas pu assumer la situation actuelle. » Pendant ses jours de congé, il prend en effet soin de son épouse malade.

Transition vers un emploi de longue durée

Depuis trois ans, l'ancienne usine de Frauenfeld abrite le siège de la Fondation Wetterbaum. Outre l'atelier des machines à café, le bâtiment accueille une boutique de seconde main, une blanchisserie, le service Haus & Umwelt (Maison & Environnement) et la direction. Aujourd'hui, les vêtements destinés à la vente sont lavés et préparés dans les locaux où s'effectuait jadis la mise en conserve des légumes. Les objets et habits sont sélectionnés par le personnel et les responsables de secteur. Fixation des prix, lavage et repassage du linge de la clientèle et vente des articles de seconde main : voilà les tâches d'Andrea Schmid*. La jeune femme de 20 ans n'a pas trouvé d'emploi au terme de son apprentissage de gouvernante AFP. Elle travaille actuellement à la blanchisserie et à la boutique de seconde main de la Fondation Wetterbaum, où elle peut mettre à profit les compétences acquises durant sa formation. Avec la crise du coronavirus, ses chances d'intégrer le premier marché du travail ont diminué, affirme-t-elle. La Fondation Wetterbaum lui offre la possibilité d'appliquer ses connaissances et la prépare à entrer sur le premier marché de l'emploi. Elle s'y plaît et s'y sent bien, même si elle trouve cette situation temporaire difficile. « J'aimerais pouvoir dire que j'y travaille à long terme, pas seulement provisoirement. » Le plus grand rêve d'Andrea Schmid serait de retrouver son indépendance.

Christine Kuhn est job coach et conseillère sociale à la Fondation Wetterbaum.

Un accompagnement étroit grâce à la solidarité

Christine Kuhn la soutient et l'accompagne sur le chemin de l'indépendance. Elle travaille comme coach professionnelle à la Fondation. Les collaboratrices et collaborateurs la sollicitent dès qu'ils sont prêts à chercher un emploi. Dans son bureau situé au premier étage de l'ancienne usine, elle s'applique à trouver la bonne adéquation entre leur parcours professionnel et les opportunités d'emploi sur le premier marché du travail. Son objectif est d'identifier les ressources et de développer un sentiment d'accomplissement chez les personnes concernées, leur permettant de faire un premier pas en avant. L'objectif est de trouver le poste adéquat avec le bon taux d'activité en vue d'un développement harmonieux et d'une intégration à long terme. « Plusieurs facteurs jouent un rôle dans ce contexte. Par exemple, une personne avec de faibles prédispositions peut avoir beaucoup de chance. Tout d'un coup, une opportunité se concrétise alors qu'elle n'y avait pas pensé au départ. » En tant qu'assistante sociale et « job coach », elle élabore des stratégies de candidature adaptées avec les demandeurs d'emploi et répond à leurs besoins individuels. Chaque candidate et candidat a un passé et un potentiel différents. Cependant, la plupart d'entre eux possèdent une faible estime de soi en raison de longues années de dépendance à l'aide sociale. Il convient de tenir compte de cette circonstance et de lui accorder l'importance qu'elle mérite. Grâce à une approche humaine et à l'instauration d'une relation de confiance, cela fonctionne en général très bien.

Stefan Eggimann, directeur adjoint et cofondateur de la Fondation Wetterbaum.

La formation revêt une importance capitale

« La majorité des bénéficiaires de l'aide sociale que nous accueillons n'ont pas terminé leurs études. Il est dès lors difficile de prendre pied sur le premier marché du travail », explique Stefan Eggimann, directeur adjoint et cofondateur de la Fondation. Lorsque des personnes ayant achevé leurs études viennent travailler à la Fondation, il est en général évident qu'elles ne tarderont pas à trouver un emploi. Il confie que « cela s'applique cependant à moins d'un tiers d'entre elles ». La Fondation ne propose pas de formations reconnues, mais délivre un certificat attestant des formations internes suivies et des connaissances acquises, ce qui constitue un avantage lors de la recherche d'emploi. Outre les bénéficiaires de l'aide sociale, les bénéficiaires de l'AI, ainsi que les réfugiés et personnes admises à titre provisoire travaillent aussi dans les différents secteurs de la Fondation.

Collaboration avec les services sociaux

Les services sociaux orientent les bénéficiaires de l'aide sociale vers la Fondation Wetterbaum qui leur trouve une place adéquate dans l'un des secteurs internes. Divers modèles d'intégration sociale, de clarification et d'insertion professionnelle sont proposés. Le service social choisit le modèle approprié. Toutes les personnes sont acceptées, à condition qu'une place adéquate soit disponible, car les principes de la charité chrétienne prévalent au sein de l'institution. Le directeur adjoint explique : « Par principe, nous accueillons tout le monde, même les personnes pour lesquelles les autres programmes n'ont pas fonctionné. » Les bénéficiaires de l'aide sociale n'ont souvent pas travaillé depuis des années, ce qui impacte leur estime de soi, précise-t-il. Ce sont justement ces personnes qui doivent réaliser qu'elles peuvent contribuer et faire la différence au sein d'une équipe. Elles découvrent que lorsqu'elles ne sont pas là, cela se répercute sur la qualité du travail et peut susciter un mécontentement chez les clients. »

L'intégration par l'inclusion professionnelle

L'instauration d'une routine de travail quotidienne avec une structure, des responsabilités et obligations est la clé d'une intégration complète. Stefan Eggimann est convaincu « qu'un emploi offre une structure, une routine quotidienne et un environnement propices à l'insertion des collaboratrices et collaborateurs. Nous essayons d'évoluer au plus proche des milieux économiques. Les exigences de la Fondation sont identiques à celles du premier marché du travail. Par ailleurs, chaque membre du personnel assume de plus en plus de responsabilités dans le cadre des tâches qui lui sont confiées. Il est encouragé et conforté dans le fait d'être utile et de posséder les capacités nécessaires. » Les revenus des services proposés, tels que la remise en état des machines à café, la brocante, la blanchisserie et les travaux domestiques et de jardinage, profitent pleinement à l'exécution du mandat de la Fondation Wetterbaum. Par ailleurs, les employées et employés perçoivent des suppléments d'intégration de l'aide sociale pour le travail effectué au sein de l'institution. ■

Les machines à café entièrement automatiques sont démontées et réassemblées dans l'atelier.

Julie Bernet

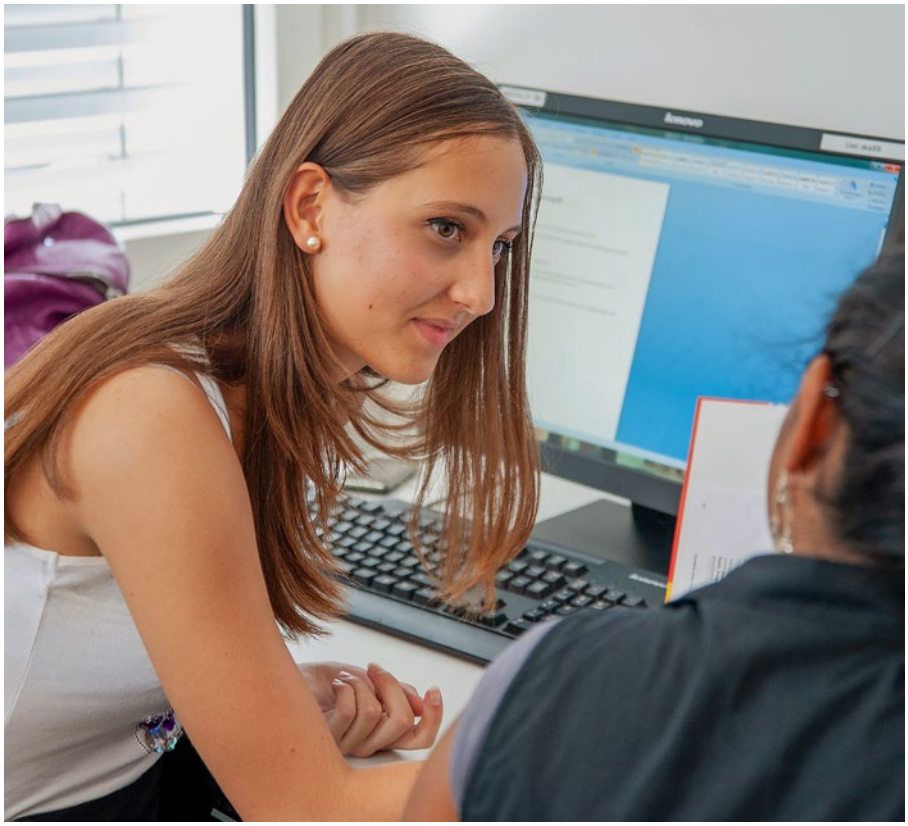
FONDATION WETTERBAUM, UNE ENTREPRISE SOCIALE

La Fondation Wetterbaum propose une intégration sociale et professionnelle aux bénéficiaires de l'aide sociale, réfugiés et personnes admises à titre provisoire, ainsi qu'aux personnes bénéficiant d'une mesure d'intégration de l'AI. Les collaboratrices et collaborateurs sont employés dans différents secteurs, préparés et accompagnés pour intégrer le premier marché du travail. L'entreprise sociale offre des emplois proches des milieux économiques dans les domaines suivants : brocante Wyfelde, atelier, service Haus & Umwelt (Maison & Environnement), Kleider & Co. (boutique de seconde main et blanchisserie), ainsi que karep.ch. L'image de l'arbre qui s'étend et pousse toujours plus haut reflète non seulement la philosophie et l'évolution de la Fondation, mais aussi les personnes qui souhaitent intégrer le marché du travail. Le potentiel de développement du personnel et de la Fondation est très important.

La transformation numérique des services sociaux : rapport de recherche

ARTICLE SPÉCIALISÉ Une enquête de la Haute école spécialisée de Lucerne s'est intéressée à l'état actuel du processus de numérisation au sein des services sociaux et au soutien à leur apporter dans le cadre d'un projet de recherche. Les résultats de cette étude préliminaire mettent en exergue un grand besoin d'aide.

Selon la littérature spécialisée, le domaine social est à la traîne quant au développement de la transformation numérique. Ce sont principalement les entreprises du secteur des TIC et l'administration qui font office de moteurs de la numérisation des services sociaux. L'expertise du travail social est souvent négligée dans le cadre de ce processus. Depuis la COVID-19, bon nombre de services sociaux mais aussi de particuliers n'ont cessé de développer leurs propres méthodes et solutions en lien avec les médias numériques. Selon l'état actuel de la recherche, les services sociaux disposent rarement de stratégies, concepts ou cultures d'entreprise permettant de faire face à la transformation numérique. Un projet de recherche interdisciplinaire de la Haute école spécialisée de Lucerne a pour objectif de soutenir les services sociaux dans leur démarche de transformation numérique en intégrant le point de vue du travail social.



L'objectif du projet de recherche est d'apporter un soutien optimal aux services sociaux
PHOTO : PALMA FIACCO

Afin de déterminer en détail où se situent les difficultés et intérêts de la pratique, l'équipe de recherche a réalisé une étude préliminaire exploratoire et non représentative. Sur la base de l'état actuel de la recherche, trois thèmes ont été retenus : 1. Communication, information et conseil, 2. Processus de travail et organisation du travail, 3. Gestion des données. Étant donné que la transformation numérique s'entend comme un processus de développement organisationnel, l'équipe de recherche s'est également intéressée à la conception pratique de ce processus. Les services sociaux ont proposé une autoévaluation et une estimation du potentiel via un questionnaire en ligne. 23 organisations ont participé à cette enquête quantitative, dont la plupart sont actives dans le domaine de l'aide sociale à l'échelle communale. Certains services sont polyvalents et d'autres opèrent dans un domaine totalement différent. Environ la moitié des répondants à l'enquête provenaient de bassins de population de petite ou moyenne taille, la majorité étant constituée d'organisations avec un bassin de population supérieur à 25 000 personnes. La plupart des personnes interrogées occupent des fonctions dirigeantes. Afin de mieux comprendre ces résultats et points de vue des organisations pratiques, ainsi que d'approfondir ces thèmes, deux interviews ont été menées avec des groupes cibles suite à l'enquête en ligne. Parmi les participants figuraient des responsables de services sociaux, dont certains faisaient état de projets de transformation très avancés, des travailleurs sociaux, des personnes de l'administration et de centres de conseil spécifiques et enfin des experts du domaine. Les résultats des interviews sont résumés ci-après.

PROJET DE RECHERCHE : SOUTENIR LES SERVICES SOCIAUX

La Haute école spécialisée de Lucerne prévoit un projet de recherche interdisciplinaire afin d'aider les services sociaux à aborder ces thèmes. À cette fin, l'HES dépend de partenaires issus de la pratique, tant au niveau des services sociaux que du secteur privé (fournisseurs du secteur des TIC, experts en gestion d'entreprise, facilitateurs du développement organisationnel). Il s'agira certainement d'un voyage de recherche très instructif et axé sur la pratique, avec des résultats utiles ! Si vous souhaitez y participer ou désirez recevoir de plus amples informations, rendez-vous sur www.hslu.ch → Forschung → Soziale Arbeit.

Communication, information et conseil

Pour la communication/le conseil avec les clients, autres départements et autorités, la transformation numérique présente un très grand potentiel en termes d'efficacité/efficience, de protection des données et d'adaptation aux besoins. Dans le domaine de l'information, les réponses diffèrent sensiblement : alors que la moitié des réponses évoluent dans la fourchette centrale, celles de l'autre moitié divergeaient fortement, allant d'une autoévaluation très faible à très élevée. En revanche, deux tiers des répondants estiment que les collaborateurs peinent à trouver des informations numériques, par exemple sur les clientes et clients, ainsi que sur les offres disponibles telles que les foyers, les programmes d'insertion professionnelle et autres. Ces évaluations ne dépendent pas de la taille de l'organisation.

Processus de travail et organisation du travail

Les participants s'accordent à dire que la transformation numérique recèle un fort potentiel quant à la conception des processus de travail avec d'autres départements ou autorités. L'adhésion à cette déclaration est la plus élevée. Près de la moitié des organisations l'approuvent totalement, les petites et moyennes structures même sensiblement plus que les grandes. Trois quarts des organisations voient un potentiel dans le domaine des processus avec les clientes et clients. À cet égard, l'approbation des grandes organisations est supérieure à la moyenne, celle des moyennes structures inférieure à la moyenne.

Gestion des données

Quant à la collecte, l'utilisation et la diffusion des données, les personnes interrogées jugent leur propre situation insatisfaisante et estiment qu'il y a un fort potentiel encore largement inexploité. En ce qui concerne la protection des données, 70 % des personnes interrogées considèrent que la collecte, l'utilisation et la diffusion des données ne sont pas ou pas assez conformes au droit fédéral. Les services sociaux de petite et moyenne taille attachent davantage d'importance à ce problème que les grandes structures.

Alors que le potentiel a été jugé plus important dans la communication et les processus de travail, la gestion des données est privilégiée par rapport à la communication. Pour les processus de travail, le potentiel et la priorité coïncident.

Transformation numérique en tant que processus de développement organisationnel

Alors que les organisations sont en général favorables à la transformation numérique et pensent pouvoir accompagner leurs collaborateurs dans cette démarche, les petits services sociaux manquent manifestement des ressources humaines, financières et techniques nécessaires pour y parvenir. L'hypothèse selon laquelle la transformation est principalement « top-down » et pilotée par les départements TIC a été confirmée. Les collaborateurs sont moins impliqués, peut-être aussi moins intéressés, car d'une part ils estiment que la relation personnelle est très précieuse dans les contacts directs et d'autre part, ils craignent que les données très sensibles sur leurs clientes et clients ne fassent l'objet d'un usage abusif. Par rapport aux services sociaux de moyenne et grande taille, l'implication des collaborateurs est nettement plus élevée dans les petites structures. Les personnes concernées, à savoir les clientes et clients, ne sont d'ailleurs pas du tout impliquées dans la transformation.

Dans les entretiens, il ressort clairement que la transformation doit être assimilée à un processus de développement organisationnel dans lequel toutes les parties prenantes doivent être impliquées. La transformation requiert un changement culturel et structurel qui doit débuter dans l'esprit des gens. Le potentiel économique est estimé à environ 6 % du volume des emplois.

Regards sur la transformation numérique des services sociaux

Les services sociaux interrogés voient un potentiel dans la communication avec les clientes et clients par le biais de différents canaux, selon les besoins de la clientèle et la situation. Un important développement de l'information autonome de la population et des bénéficiaires de prestations pourrait énormément décharger les services, en particulier pour les entretiens d'intake. La démarche serait également plus agréable et efficace pour la clientèle que de devoir se rendre en personne au service social. La gestion numérique des connaissances pourrait également permettre aux professionnels d'accéder plus facilement aux informations et donc de fournir des conseils et un accompagnement plus compétents. Les processus de travail doivent être repensés de fond en comble dans une « perspective client », sachant qu'un service social est non seulement au service des clientes et clients, mais aussi des autorités et autres parties prenantes. Il est important que les processus administratifs puissent être automatisés à large échelle et fonctionnent sans facteurs de rupture associés. Dans tous ces processus de transformation, une attention particulière doit être accordée à la protection des données pour toutes les personnes concernées. ■

Silvia Domenico Pfister
Haute école spécialisée de Lucerne
Travail social