Association pour la régionalisation de l'action sociale Est lausannois-Oron-Lavaux

Centre social régional (CSR)

Agences d'assurances sociales (AAS)

Rapport d'activité 2019

Implantation géographique

Communes avec les sites du CSR (Pully et Oron) et des AAS (Pully, Oron et Epalinges)

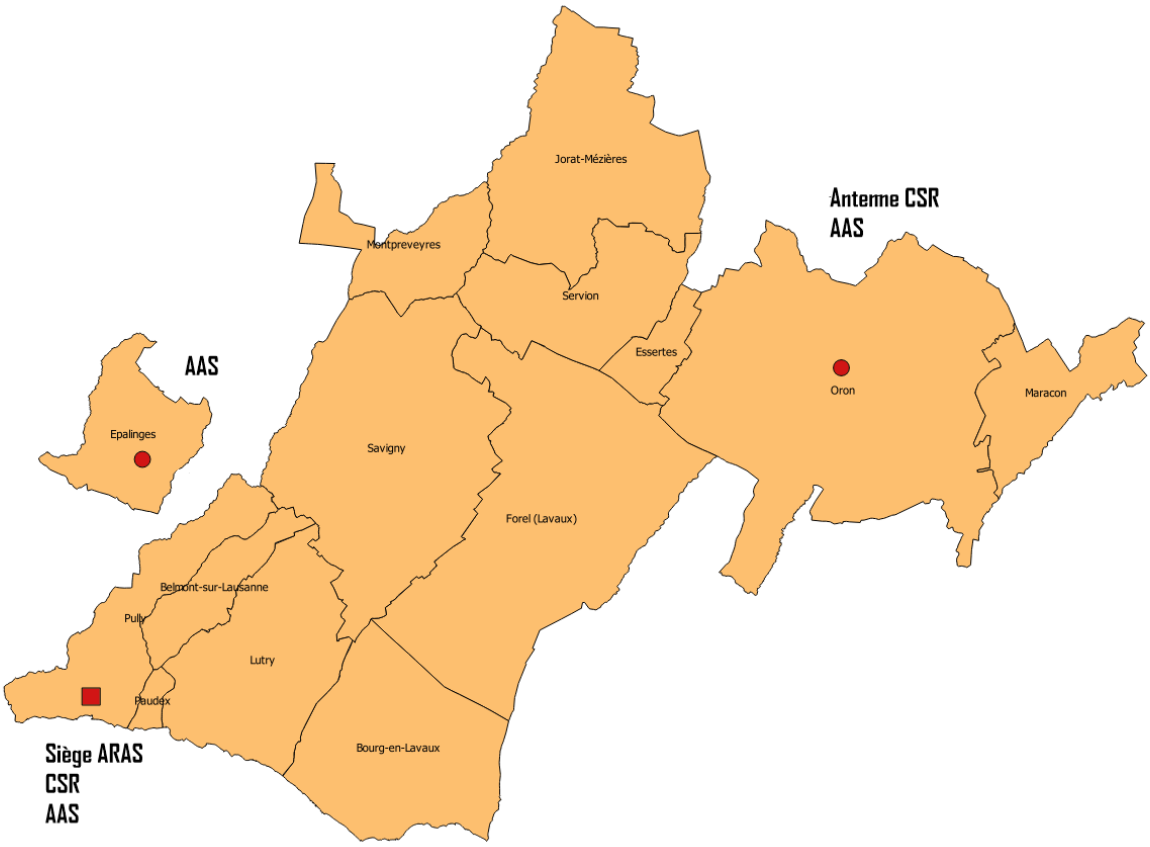


Table des matières

Implantation géographique 2
Table des matières 3
Le billet de la Présidente 4
Le billet du Directeur 5
1 Les organes politiques 6
2 Organisation 8
3 Le Centre Social Régional (CSR) 11
4 Les Agences d'Assurances Sociales (AAS) 18
5 Projets en cours 23
6 Conclusion 24
7 Annexes 25
8 Nos coordonnées 28

Rapport d'activité 2019

Association pour la régionalisation de l'action sociale Est lausannois-Oron-Lavaux

Le billet de la Présidente

2019 année de bien des changements

L'année 2019 a vu le changement à la tête de notre région d'action sociale. En effet, c'est M. Gérard Sefaranga qui assure la direction depuis janvier 2019.

Sur le plan cantonal, depuis mai 2019, Mme Rebecca Ruiz a succédé à M. Pierre-Yves Maillard à la tête du Département de la santé et de l'action sociale. Dès janvier 2019, c'est la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) qui fédère toutes les activités de politique sociale et médico-sociale, lesquelles étaient précédemment administrées par le Service de Prévoyance et d'Aide Sociales (SPAS) et par le Service des Assurances Sociales et de l'Hébergement (SASH).

Une journée au vert s'est tenue le 22 mars 2019 au Pays-d'Enhaut. Les représentants des dix régions d'action sociale ont pu partager et échanger sur les nouveaux enjeux qu'ils sont appelés à relever à l'avenir. A ce titre, le Conseil des Régions est appelé à jouer un rôle important notamment dans nos rapports avec le Canton et dans les orientations de la politique sociale.

Les détails relatifs aux activités de nos services respectifs (CSR/AAS) figurent dans ce rapport. Il est important de rappeler que l'accès à des prestations de qualité pour notre population reste notre priorité. La proximité fait partie de notre force dans la mesure où elle facilite l'accès aux prestations pour la population et renforce la bonne collaboration entre divers partenaires.

Le nombre de dossiers de Revenu d'insertion (RI), représente 1.4% de la population de plus de 66'000 habitants. La stratégie portée par le CSR en vue de l'autonomie des bénéficiaires du RI passe notamment par leur insertion professionnelle. A ce titre, il convient de rappeler les difficultés rencontrées par la région quant à la mise en place du projet cantonal de l'unité commune (UC) qui consiste à confier les tâches de l'insertion professionnelle à l'UC de Lausanne. Ceci impliquera le transfert des dossiers mais aussi du personnel. Le comité de direction suit de près ce projet.

Je saisis cette occasion pour réitérer toute ma gratitude et ma reconnaissance à l'attention de l'ensemble du personnel pour son investissement dans l'accomplissement de ses tâches. Mes remerciements s'adressent aussi aux membres du Comité de direction et à tous les représentants politiques qui, de loin ou de près, ont apporté leur soutien et leur engagement dans une perspective de permettre à notre région de venir en aide à notre population.

La Présidente

Muriel PRETI

Le billet du Directeur

Au service de la population

« Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine » tel est le contenu de l'article 12 de la Constitution fédérale.

Par ailleurs, la Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV) a pour but de venir en aide aux personnes ayant des difficultés sociales ou dépourvues des moyens nécessaires à la satisfaction de leurs besoins indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine.

Il est bon de rappeler les bases juridiques qui posent les fondements de la mission confiée à nos services respectifs. Etre au service de la population en la renseignant, en l'orientant, en l'accompagnant et en venant en aide aux plus démunis, telles sont les activités qui constituent le socle de notre mandat.

Depuis mon entrée en fonction au 1er janvier 2019, je me suis fixé comme priorité non seulement de garantir à la population l'accès à nos prestations mais aussi de chercher à améliorer la qualité de nos services. Ceci passe notamment par le professionnalisme du personnel dans l'accomplissement de ses tâches et dans l'accueil réservé à la population. La posture professionnelle nous permet d'être en conformité avec le cadre juridique qui régit nos interventions mais surtout pour répondre adéquatement aux diverses sollicitations. L'encadrement, la supervision et la formation du personnel sont des outils pour nous permettre d'atteindre cet objectif.

Ce rapport fait l'état des lieux des activités qui ont marqué l'année 2019. Le tableau brossé porte tant sur la vie de notre région d'action sociale que sur les autres structures ou organes avec lesquels nous collaborons. Un des faits marquants est le changement au sein du collège de direction à savoir ma nomination en tant que nouveau directeur de la région et la prise de fonction de M. Johann Candaux au titre d'adjoint de direction.

Je peux affirmer avec certitude que les changements intervenus n'ont pas entamé notre détermination pour continuer à assumer notre mission de servir la population et pour se projeter dans une perspective de relever les défis qui nous attendent : accompagner les bénéficiaires vers le chemin de l'autonomie, de l'insertion et de la formation professionnelle, la concrétisation des projets cantonaux en cours tout en tenant compte des spécificités de notre région.

Toute ma reconnaissance et ma gratitude à l'égard de tout le personnel pour son engagement et sa disponibilité. Il est vrai que le quotidien n'est pas de tout repos quand il s'agit d'assurer le dernier recours du filet social. Mes remerciements aussi à l'égard du Comité de direction et les représentants politiques de notre région pour la bonne collaboration et la confiance témoignée.

Le Directeur

Gérard SEFARANGA

1 Les organes politiques

1.1 Conseil Intercommunal (CI)

C'est Mme Chantal Dupertuis, Conseillère municipale à Belmont-sur-Lausanne, qui assume la présidence pour la législature 2016-2021. Le secrétariat est confié à Mme Cornélia Ducros. Chaque commune a un délégué et un suppléant au sein de cet organe.

Le CI s'est réuni lors de deux assemblées ordinaires, le 19 juin 2019 à Lutry et le 26 novembre 2019 à Belmont-sur-Lausanne. Les objets traités ont essentiellement porté sur les comptes, les budgets et les rapports de gestion du CSR et des AAS.

Les organes politiques

Le Conseil intercommunal
Le Comité de direction
Le Conseil des régions RAS
Le Conseil de politique sociale

1.2 Comité de direction (CD)

Pour rappel, le CD est l'organe politique qui assure le fonctionnement de l'association. Il est composé de sept membres issus des municipalités de la région. Voir Annexe 1 : Comité de direction 2019 pour la composition.

Mme Muriel Preti, Conseillère municipale à Jorat-Mézières, assure la présidence.

Des contacts et des rencontres sont régulièrement organisés entre la présidente du CD et la direction.

M. Serge Reichen, ancien Syndic de la Commune de Paudex, a fait valoir son droit à la retraite le 31 décembre 2018 et c'est Mme Arielle Martin, Conseillère municipale à Paudex, qui a repris sa place au sein du CD dès janvier 2019.

Le CD a tenu dix séances en 2019 et s'est essentiellement penché sur les objets suivants :

- Organisation et fonctionnement de l'ARAS
- Ressources humaines
- Comptes et budgets
- Logistique
- Mise en application des projets cantonaux tels que le déploiement de l'unité commune
- Evolution des dossiers du Revenu d'insertion

1.3 Conseil des régions RAS (CdR)

Le Conseil des régions RAS assure le rôle de liaison entre les régions d'action sociale et le Département de la Santé et de l'Action Sociale (DSAS). Cette instance joue un rôle éminemment politique pour représenter et défendre les communes dans toutes les démarches avec l'Etat.

Mme Sylvie Podio, Présidente de l'Association RAS de Morges, assure la présidence de cette institution.

Notre région est toujours mandatée comme vérificatrice des comptes de cette structure.

1.4 Conseil de politique sociale (CPS)

Le Conseil de politique sociale est composé de neuf personnes représentant l'Etat, les associations de communes et les régions d'action sociale.

Organe à caractère politique, le CPS a pour vocation d'intervenir au niveau stratégique et non dans la gestion quotidienne des prestations sociales.

Ses compétences sont définies de façon exhaustive dans la LOF (Loi sur l'organisation et le financement de la politique sociale).

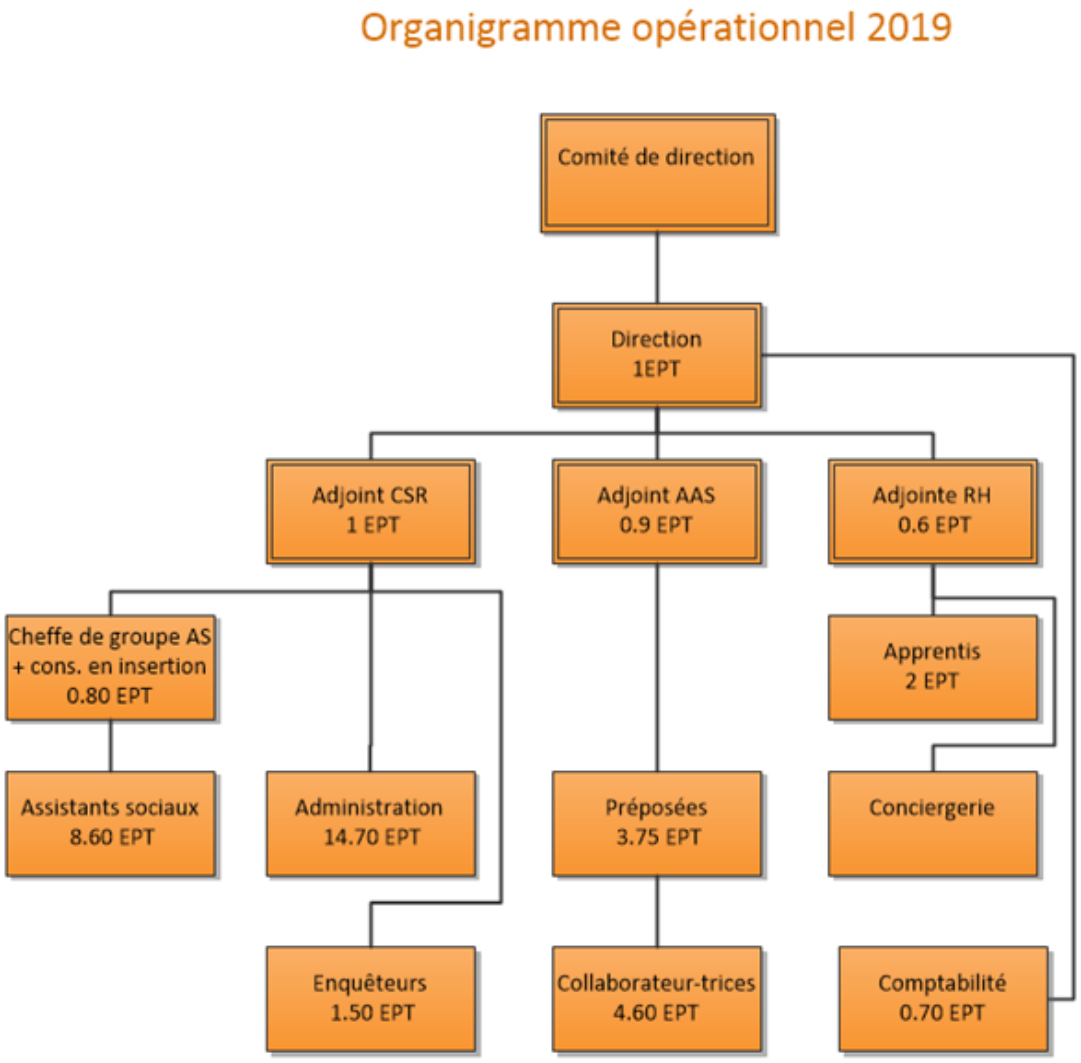
La Présidence est toujours assurée par M. Laurent Wehrli, Conseiller national et Syndic de Montreux.

2 Organisation

2.1 Service transverse : Ressources humaines

L'organigramme général de l'ARAS Est lausannois-Oron-Lavaux au 31 décembre 2019 est présenté en Annexe 2 : Organigramme ARAS 20189.

En synthèse notre équipe est composée des fonctions suivantes :



Comme précisé plus haut, le collège de direction a connu des changements importants avec la nomination du nouveau directeur et le début d'activité du nouvel adjoint de direction.

Nous devons relever une certaine stabilité au sein du personnel dans la mesure où nous n'avons connu aucun départ courant 2019, (tous services confondus) Par ailleurs, le personnel a tendance à s'inscrire dans la durée car le service ne connaît pas de turn over.

Nous avons renforcé notre secteur enquête en engageant un enquêteur à 50 % (il a été engagé par la région de Bex-Pays- d'Enhaut et consacre l'autre 50 % à cette région).

Entreprise formatrice

En tant que service formateur, nous avons engagé un deuxième apprenti CFC employé de commerce pour une durée de dix mois (octobre 2019 – juillet 2020).

Afin de doter du personnel de compétences requises et d'offrir un service de qualité à la population, diverses formations continues ont été mises sur pied et les supervisions organisées.

Plusieurs réunions ont eu lieu regroupant l'ensemble du personnel ou certains corps de métiers pour aborder diverses thématiques en lien avec le fonctionnement et l'organisation des services mais aussi avec les tâches effectuées par tous les corps de métier.

Concernant les agences d'assurances sociales (AAS), nous n'avons pas connu d'absences de longue durée. Nous avons donc pu fonctionner tout au long de l'année avec un effectif complet, ce qui n'était plus le cas depuis plusieurs années.

Nous relevons l'engagement important de notre équipe durant l'année 2019.

Une réceptionniste a été engagée afin d'optimiser l'accueil du public dans notre agence de Pully.

Notre préposée d'Epalinges a également suivi les cours de formatrice en entreprise (CFFE) qui lui ont permis de recevoir un apprenti dans notre agence d'Epalinges dès septembre.

Notre personnel a suivi une session de formation continue organisée par l'aVDaas[1]. Cette formation était consacrée au nouveau droit de la famille.

2.2 Service transverse : logistique et informatique

2.2.1 Locaux

Concernant le CSR, son siège occupe tout le bâtiment de l'Avenue de Villardin 2 à Pully et traite 2/3 de toutes les tâches du service. Le reste du travail est effectué depuis notre antenne d'Oron-la-Ville qui abrite aussi une des trois agences de la région.

Quant aux AAS, pour rappel, les antennes de Pully et de Lutry (située précédemment dans les locaux de l'administration communale de Lutry) ont emménagé dans les locaux situés à l'avenue de Villardin 3 à Pully fin 2018. Dès lors, nous avons trois agences pour nos consultations (Pully, Epalinges et Oron-la-Ville).

[1] Association vaudoise des agent(e)s d'assurances sociales

2.2.2 *Informatique*

Notre site Internet : www.arasoronlavaux.ch continue d'être alimenté et mis à jour. C'est un autre canal d'information et d'orientation. Des adresses de contact permettent de nous atteindre aisément. En 2019, notre site a été visité 7650 fois, soit 638 consultations par mois.

Rappelons que notre informatique est gérée par le Canton. Courant 2019, nous avons procédé à une migration Windows 10 afin de disposer d'un environnement de travail stabilisé.

Au titre informatique mais également des RH, nous avons décidé fin 2019, après analyse du produit, d'adopter en 2020 l'outil informatique de gestion RH Mobatime.

Site internet

www.arasoronlavaux.ch

7650 visites en 2019

Le Canton se penche depuis déjà quelques années sur un outil informatique qui va remplacer le logiciel actuel appelé PROGRES qui commence à montrer ses limites. Cet outil, qui devrait améliorer la gestion de nos dossiers RI (trafic de paiements, gestion de base de données, extractions, etc.), sera en principe disponible courant deuxième semestre 2020.

L'outil informatique spécifique aux agences développé sous Filemaker a également connu de nouvelles versions permettant d'intégrer les nouveautés métier.

3 Le Centre Social Régional (CSR)

3.1 Activités

Nos activités s'inscrivent dans le cadre des attributions qui nous sont confiées par diverses bases légales et normatives. Les attributions des autorités d'application sont notamment stipulées par l'article 8 de la LASV.

Pour rappel, les activités du CSR ont lieu sur le site de Pully et à l'antenne d'Oron-la-Ville. La population est orientée vers l'un de ces deux sites en fonction du lieu de domicile.

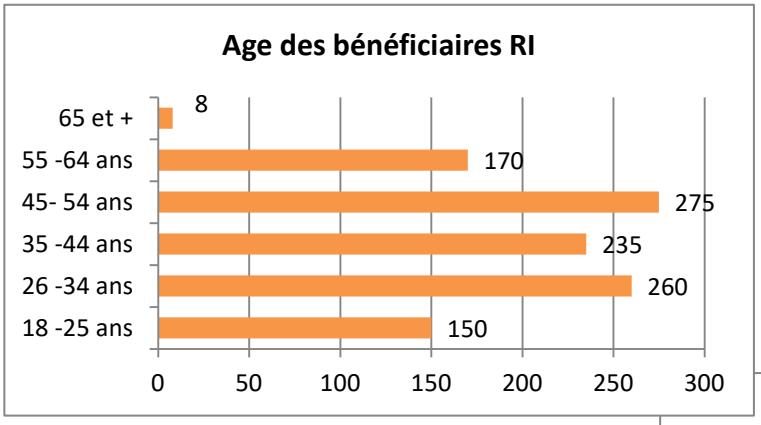
Les prestations du CSR englobent toutes les interventions des assistants sociaux et l'octroi de l'aide financière dans le cadre du Revenu d'insertion (RI).

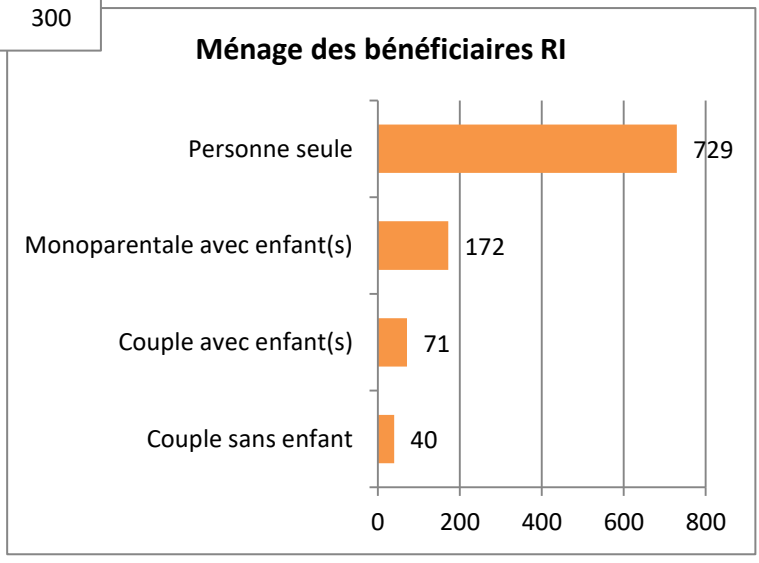
Prestations

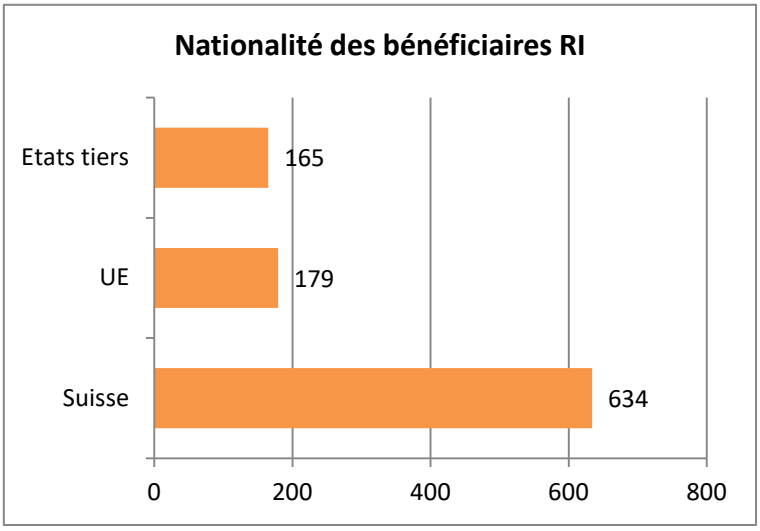
Secteur social
Prestations financières

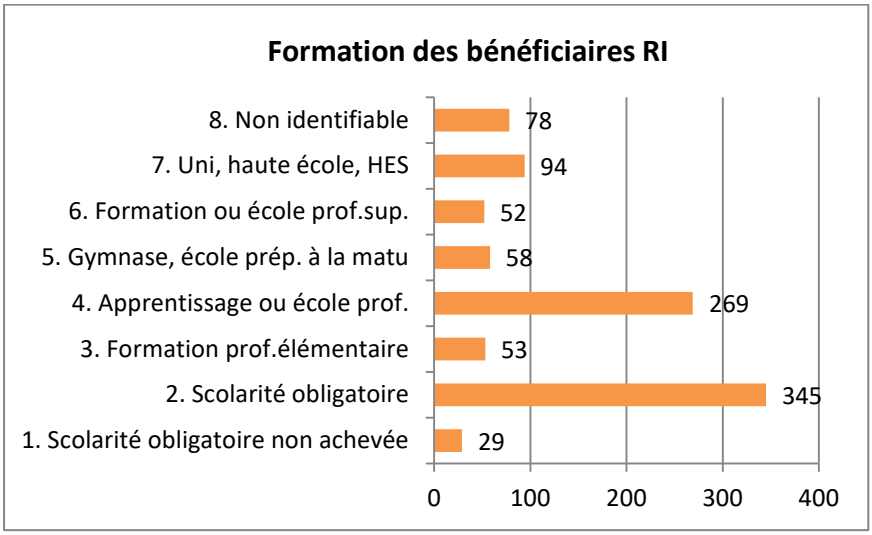
Divers corps de métier sont sollicités et travaillent en étroite collaboration : les réceptionnistes, les assistants sociaux, les gestionnaires de dossiers qui procèdent à la taxation des dossiers financiers, les enquêteurs et le service du contentieux.

Les requérants du RI proviennent de différents milieux et touchent divers âges. Ci-après, quelques informations sur le profil des bénéficiaires du RI:









3.2 Réception

La réception est le passage obligé pour atteindre le service.

Les chiffres ci-après cumulent l'activité des sites de Pully et Oron.

15'297 téléphones en 2019

10'580 passages aux guichets en 2019

La réception sert de tri de toutes les demandes et de tous les contacts adressés au CSR. Après le premier tri préliminaire par la réception, le requérant des prestations du CSR est orienté vers la permanence sociale assurée par notre équipe d'assistants sociaux qui évalue le bien-fondé de la demande. La réception traite aussi les requêtes envoyées par le biais de notre site Internet.

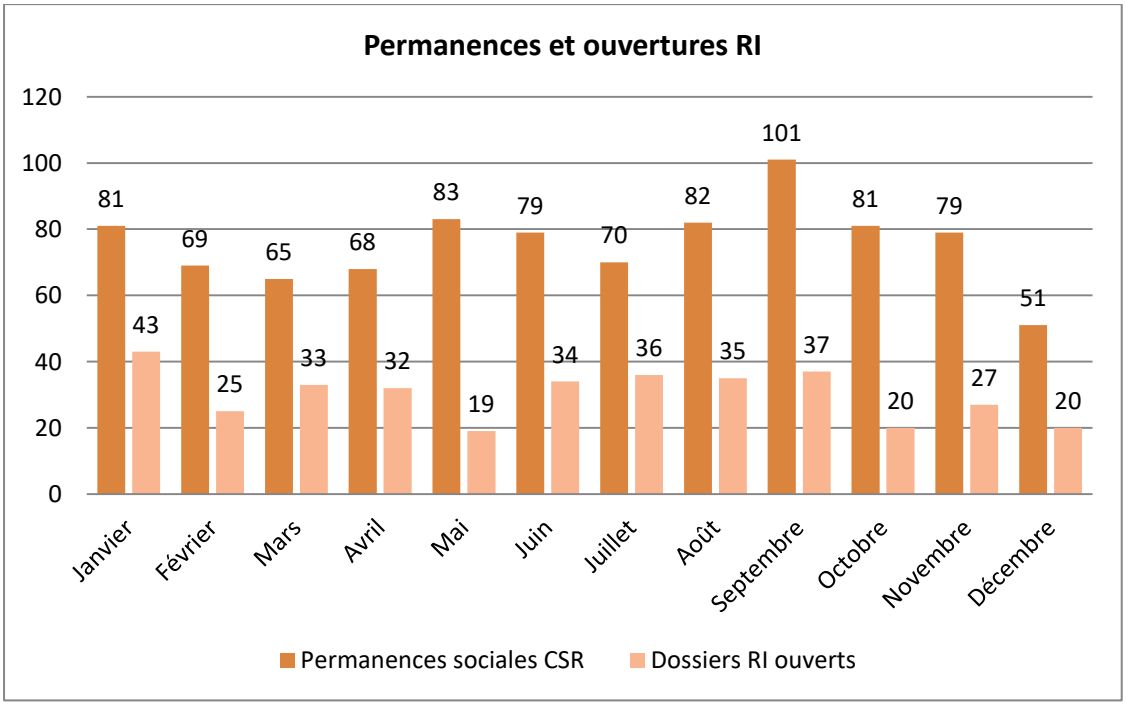
3.3 Secteur social

Il s'agit de tout le travail d'accompagnement, de conseil et d'orientation effectué par les assistants sociaux répartis sur nos deux sites. Il porte sur l'accueil de tous les requérants du RI dans le cadre de la permanence sociale et sur l'appui social qui concerne l'encadrement de tous les bénéficiaires du RI.

3.4 Permanences sociales

Les permanences sociales sont assurées par les assistants sociaux qui reçoivent tous les requérants des prestations du RI afin d'examiner leur demande qui peut porter sur une demande d'aide financière et/ou sur toute autre demande (conseil, information, soutien, appui social, etc.). Les évaluations qui aboutissent à une demande d'aide financière sont orientées vers les gestionnaires de dossiers qui procèdent à la récolte des pièces et des informations en vue de l'ouverture d'un dossier financier.

Le tableau suivant donne une idée du nombre de permanences sociales et d'ouvertures de dossier RI par mois pour l'année 2019.



3.5 Appui social

L'appui social assuré par les assistants sociaux en faveur des personnes dans le besoin comprend l'activité d'encadrement, de soutien, d'écoute, d'information et de conseil.

Les assistants sociaux collaborent étroitement avec divers partenaires et organismes en fonction des problématiques à traiter.

Les principaux domaines d'intervention concernent l'insertion socio-professionnelle, la subsidiarité relative au droit pour les bénéficiaires aux autres prestations financières, le soutien dans les démarches administratives, le logement, la santé, diverses problématiques familiales, la formation et le maintien des liens sociaux.

Les mesures d'insertion et de transition constituent de précieux partenaires dans le cadre de l'intervention sociale des assistants sociaux. En effet, il s'agit d'organismes disposant de compétences et de ressources sur lesquelles ces derniers peuvent s'appuyer pour accompagner au mieux les bénéficiaires du RI vers leur autonomie ou vers un projet de formation. 268 mesures ont été délivrées au cours de l'année 2019.

La formalisation de l'appui social s'appuie sur le bilan social qui constitue l'anamnèse et le plan d'action personnalisé qui précise les objectifs posés et les moyens d'y parvenir. Des entretiens ont lieu régulièrement avec les bénéficiaires pour faire le point quant à l'état d'avancement vers les objectifs visés.

Le but ultime de tout appui social est de permettre aux bénéficiaires du RI de retrouver leur autonomie la plus durable notamment sur le plan financier et administratif. Ci-après, l'exemple d'une intervention d'un assistant social :

Monsieur X, 45 ans, à la recherche d'un emploi

Il a perdu son emploi et a épuisé son droit au chômage. Il prend contact avec le CSR car il s'inquiète de sa situation financière et de ses perspectives d'insertion professionnelle. Après examen approfondi du dossier, un droit aux prestations financières du RI lui est reconnu. Après un bilan de compétences et en collaboration avec le réseau, l'assistant social met en place une mesure d'insertion sociale qui aboutit à un stage puis par la suite à un engagement.

3.6 Dispositif JAD (jeunes adultes)

Offrir une formation professionnelle aux jeunes non formés est l'une des priorités de l'Etat. Le dispositif cantonal offre aux jeunes âgés de moins de 25 ans un encadrement spécifique en vue d'une formation professionnelle avec la possibilité de bénéficier du soutien financier de l'Office Cantonal des Bourses (OCBE). L'accompagnement de ces JAD par les professionnels porte sur le coaching, l'orientation, l'appui scolaire et la recherche de place d'apprentissage.

Dispositif JAD

Une prestation de formation en faveur des jeunes

25 jeunes de notre région ont pu intégrer ce dispositif courant 2019, ceci notamment grâce à une étroite collaboration entre les assistants sociaux et les mesures de transition.

Ci-après, l'exemple illustratif d'un JAD :

Jean, 19 ans, en rupture scolaire,

Après deux ans de gymnase, Jean a décidé d'interrompre sa formation sans toutefois être au clair quant à la suite de son parcours scolaire. Cette situation a engendré des tensions importantes entre lui et ses parents. Jean s'est adressé au CSR en vue d'un soutien dans le cadre de son orientation scolaire. L'assistante sociale a pris contact avec ses parents afin de leur expliquer les objectifs de l'accompagnement du CSR. Ce qui a détendu l'environnement familial. Jean a pu bénéficier d'un coaching intensif dans le cadre d'une mesure de transition. Des cours d'appui scolaire et des stages ont été mis sur pied. Il a fini par décrocher une place d'apprentissage dans un domaine où il se sent motivé.

3.7 Prestations financières

Les conditions d'accès aux prestations financières du RI sont clairement prévues par le cadre légal et normatif. L'examen, l'instruction et la taxation des dossiers sont effectués par les gestionnaires de dossiers conformément aux dispositions prévues à cet effet.

Les bénéficiaires doivent nous fournir chaque mois les pièces requises pour s'assurer que les conditions d'indigence sont toujours remplies, ceci afin de débloquer le paiement mensuel.

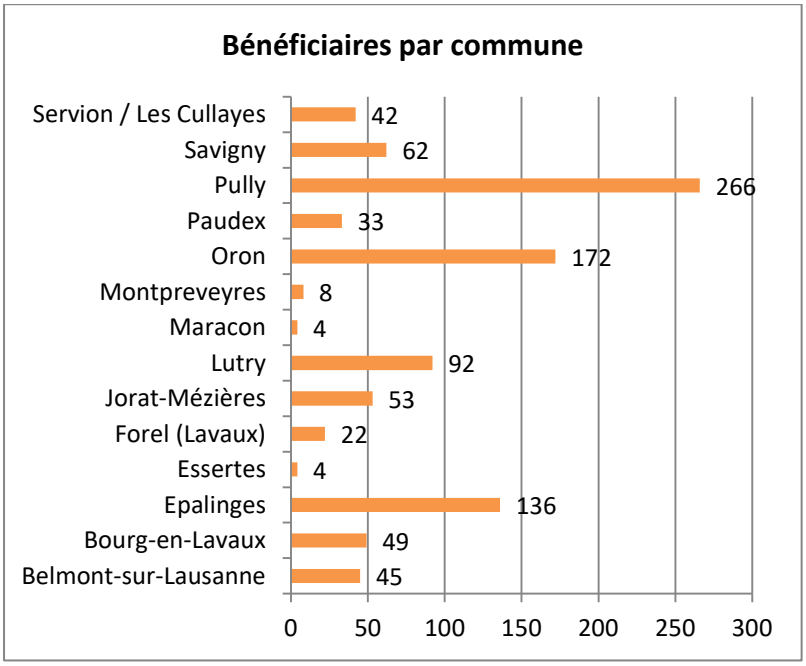
Chaque dossier contrôlé fait l'objet d'une décision formelle. Les dossiers font régulièrement l'objet d'un contrôle interne et une révision annuelle permet de s'assurer de leur conformité au cadre légal.

Nous avons versé un montant total brut de Fr. 16'658'970.- au titre de prestations financières du RI. Les recettes encaissées se montent à Fr. 3'943'217.30. Elles se composent de divers remboursements.

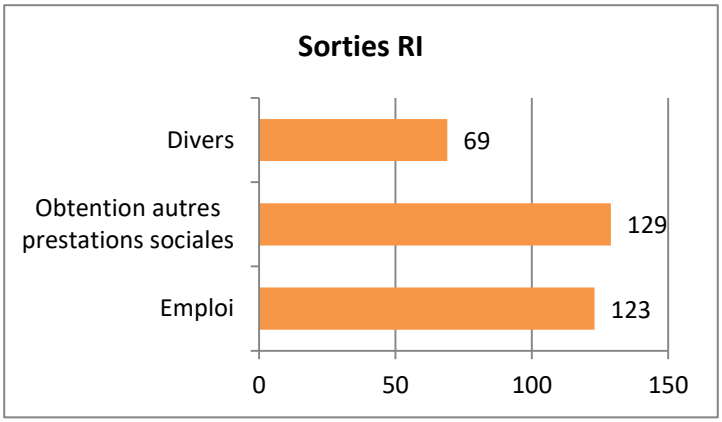
16,65 million **3,94 million**

Ce sont 602 dossiers financés en moyenne par mois que le CSR a payé durant l'année 2019.

Moyenne des dossiers RI payés par commune en 2019 :

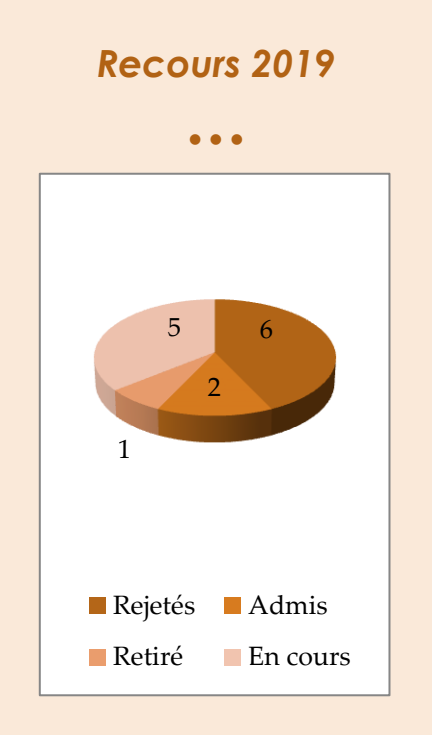


Motifs de fermeture des dossiers RI (la prise d'emploi et l'obtention d'autres prestations constituent les portes essentielles de sortie du RI):



3.8 Recours

En 2019, nous avons enregistré 14 recours (18 en 2018) contre nos décisions auprès de l'autorité de recours de première instance (unité juridique de la DGCS). 8 recours n'ont pas abouti (rejetés ou retirés) et 5 sont encore en cours de traitement.



3.9 Enquêtes

Une enquête est enclenchée lorsque nous avons des doutes ou des soupçons sur un dossier. La durée de l'enquête varie en fonction de la complexité des dossiers. La durée moyenne de l'enquête est de un à deux mois une fois démarrée.

Au cours de l'année 2019, 22 rapports d'enquête ont été rendus dont la moitié (11 rapports) a confirmé nos doutes et soupçons. Pour l'autre moitié, rien de compromettant constaté.

Les cas frauduleux font l'objet d'une décision formelle de restitution mentionnant notamment les montants à rembourser et une sanction éventuelle. Selon les situations, une plainte pénale est déposée via l'unité juridique de la DGCS.

3.10 Service du contentieux

Le mandat de ce service est de traiter tous les dossiers (fermés ou encore actifs) concernés par les prestations financières indûment perçues ceci conformément au cadre légal prévu à cet effet.

Pour l'année 2019, 91 décisions formelles de restitution d'indu ont été rendues. Le montant total encaissé au titre de restitution se monte à Fr. 179'163.85. Selon le cadre légal, la restitution passe par une retenue mensuelle sur le forfait d'entretien du RI pour les dossiers ouverts et pour les dossiers fermés, le débiteur s'astreint au respect des modalités fixées. Dans le cas contraire, le Canton intervient pour la gestion ultérieure du contentieux prévoyant notamment le recours à l'office des poursuites.

3.11 Les services consultants

Le Centre Social Protestant (CSP) poursuit sa consultation conjugale à notre antenne d'Oron-la-Ville à raison d'une fois par semaine.

Pro Infirmis, qui soutient les personnes en situation de handicap et leurs proches, continue aussi à utiliser nos locaux d'Oron-la-Ville pour ses rendez-vous au moins une fois par mois.

4 Les Agences d'Assurances Sociales (AAS)

Notre principal objectif est, comme les années précédentes, d'offrir des prestations de qualité au public, tout en recherchant l'amélioration constante de notre offre.

Il s'agit également de répondre aux exigences de qualité des institutions partenaires, soit la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS (CCAVS), l'Office de l'assurance-invalidité pour le Canton de Vaud (OAI) et l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM).

L'année 2019 a été la plus stable, de tous points de vue, depuis fort longtemps. Cette année n'a connu aucune évolution dans le catalogue de prestations. Globalement, nous avons pu fonctionner sur un rythme de croisière apprécié par les collaborateurs.

Prestations

Service au public
LAMal
AVS/AI
Prestations complémentaires (PC)
Autres assurances sociales

Les difficultés et retards importants rencontrés par l'OVAM ont continué à impacter notre quotidien par les nombreuses interpellations des usagers en quête de réponses à leur demande de subside.

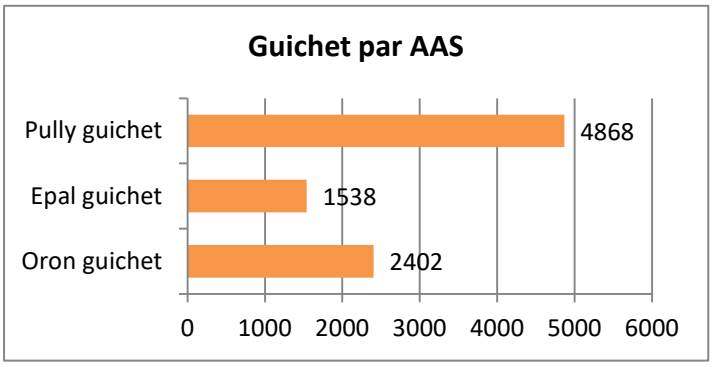
La CCAVS a pu finaliser en fin d'année 2019 un projet attendu de longue date permettant de recevoir par échange informatique les données des mutations des contrôles des habitants. Cette tâche était jusque-là traitée manuellement par nos AAS.

En termes d'organisation, notre région a regroupé à l'automne 2018 nos agences de Lutry et Pully en une seule entité située dans nos nouveaux locaux à Pully. Les chiffres semblent indiquer qu'il n'y a pas eu de diminution des sollicitations globales une fois les deux agences regroupées.

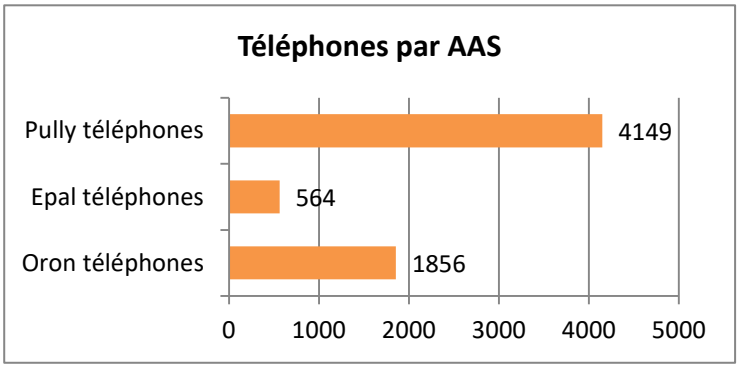
Quatre colloques de coordination ont réuni l'ensemble du personnel en 2019. Un contrôle interne a été mené par l'agent régional qui a permis de mettre en avant la bonne application générale des processus.

4.1 Le service au public

En 2019, nous avons modifié notre base de décompte pour Oron. Par le passé, les chiffres de sollicitation comprenaient également les prestations du CSR. Nous avons opté pour deux décomptes séparés pour plus de transparence.



Globalement, nos trois agences ont répondu à plus de 15'000 téléphones et passages au guichet. Par agence, on relève cette année une situation légèrement à la baisse pour Epalinges. Reste que cette agence en proportion de sa population est celle qui reçoit le plus de visites au guichet. L'effet de proximité est donc important. Concernant notre agence de Pully regroupée avec Lutry fin 2018, nous relevons que la fréquentation totale correspond au cumul des sollicitations de 2018 des deux agences séparées. On peut en déduire que les usagers de Lutry et Bourg-en-Lavaux ont suivi le mouvement de regroupement.



En moyenne, ce sont plus de 70 personnes qui s'adressent chaque jour à nos trois agences.

Le service direct au public ne représente qu'un aspect du travail des agences. Les prestations pour les institutions partenaires représentent un volume de travail considérable. Nous proposons, afin de mieux cerner ce travail, les indicateurs suivants.

4.2 Prestations OVAM : Assurances maladie obligatoire LAMal

Pour 2019, nous avons délivré les prestations suivantes dans le domaine de l'assurance maladie obligatoire LAMal.

Prestations des AAS en 2019 OVAM	Pully	Oron	Epalinges	Total
Demandes de subside Lavlamal	764	521	201	1486
Révisions de subside Lavlamal	11	12	5	28
Contrôles affiliation LAMal	1104	273	281	1658
Dénonciations à l'OVAM	252	49	87	388

Après une augmentation de presque 40 % du nombre de demandes de subside en 2018 dû à l'introduction du nouveau subside spécifique, nous avons logiquement connu un reflux de 12 % en 2019. Le nombre de demandes reste cependant supérieur de 15 % par rapport aux dernières années avant l'introduction du subside spécifique.

En plus des prestations courantes, l'OVAM a procédé, comme chaque année, à un renouvellement automatique des subsides pour 2019. Depuis l'introduction de nouveaux outils informatiques, le volume traité « manuellement » par les agences a fortement diminué.[2]

4.3 Prestations CCAVS : AVS/AI, Prestations complémentaires AVS/AI et autres assurances sociales

Pour 2019, nous avons délivré les prestations suivantes dans les domaines des assurances sociales gérées par la CCAVS.

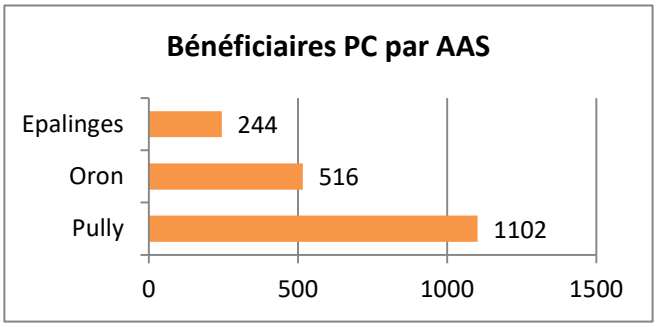
Prestations des AAS en 2019 CCAVS	Pully	Oron	Epalinges	Total
Demandes de rente vieillesse	99	79	41	219
Demandes de prestations complémentaires AVS/AI	151	112	41	304
Révisions de prestations complémentaires AVS/AI	140	66	35	241
Remboursements frais de guérison	3120	1237	889	5246
Demandes d'affiliation pour pers. sans activité lucrative	148	102	54	304
Demandes d'affiliation pour pers. de condition indépendante	4	6	3	13
Contrôles AVS	59	8	23	90
Dénonciations à la CCAVS	25	7	9	41
Mutations signalées à la CCAVS	1417	651	326	2394

Concernant les tâches AVS PC, nous constatons dans l'ensemble un volume de travail assez stable par rapport à 2018. Une hausse de près de 9 % est à relever dans les demandes de remboursement de frais de guérison.

[2] L'OVAM n'ayant pu nous fournir les chiffres annuels dans les délais, nous ne sommes pas en mesure de donner des informations quantitatives sur le subside cette année.

4.3.1 Prestations complémentaires AVS/AI

Durant l'année écoulée, comme relevé, nous avons observé une certaine stabilité dans le nombre de nouvelles demandes de PC déposées. En chiffre absolu, fin 2019, 1862 dossiers de bénéficiaires PC étaient actifs (un dossier peut comprendre plus d'une personne.) dans notre région. On parle autant de personnes à domicile qu'en EMS.



410 personnes en EMS

1452 dossiers à domicile

Derrière ces chiffres, il est important de souligner le caractère fondamental de cette prestation qui garantit à une partie importante de notre population surtout âgée un minimum vital essentiel à une vie digne.[3]

Monsieur Z 88 ans, Veuf

À la suite d'un problème de santé, Monsieur ne peut plus rentrer à domicile. Il est en attente de placement en EMS. Jusque-là financièrement autonome, ses revenus ne suffisent plus pour couvrir les frais de pension en EMS.

Sa fille vient à l'agence pour faire les démarches nécessaires pour une prestation complémentaire. Le dossier complété est transmis pour taxation à la CCAVS. Une demande de subside à l'assurance maladie est également déposée à cette occasion.

[3] La CCAVS n'ayant pu fournir de statistiques dans les délais, concernant les cotisations et prestations AVS, les allocations familiales et autres prestations CCAVS, nous ne sommes pas en mesure de donner d'indications quantitatives sur ces prestations.

4.4 Accompagnement administratif

Notre région a continué à proposer des accompagnements administratifs à des personnes fragilisées. L'objectif est de soutenir les personnes, si nécessaire, en nous rendant à domicile, afin de faciliter leur maintien à domicile. Cela consiste pour l'essentiel à appuyer et aider les personnes à gérer leur administration courante. Cette prestation s'adresse surtout à des aînés sans ressources et démunis de tout soutien. Si le nombre de situations est faible (environ 21 personnes dont une quinzaine en suivi régulier), son utilité sociale est clairement avérée.

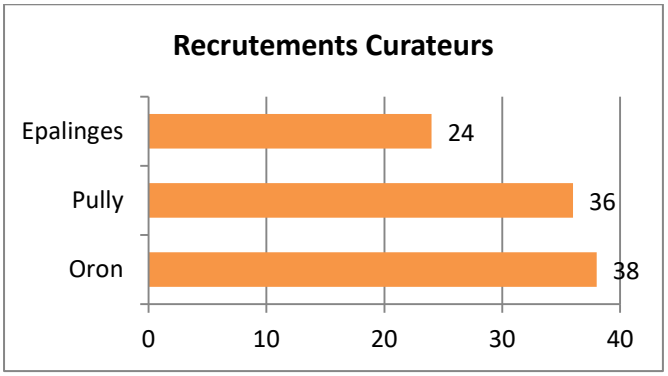
Couple, Madame X 77 ans et Monsieur X 81 ans

Le couple n'a pas d'autres revenus que la rente AVS et perçoit des PC en complément. Madame ayant d'importants problèmes de santé, elle se rend plusieurs fois par mois au CHUV. C'est son époux qui l'accompagne en voiture.

La gestion et paiement des frais médicaux ont été laissés à « l'abandon » et Monsieur a fait appel à notre agence pour qu'on l'aide dans le suivi des factures médicales et nous nous assurons de l'envoi des frais médicaux du couple pour remboursement

4.5 Recrutement de curateurs volontaires

En 2019, nous avons reçu 98 candidats curateurs. Lors d'un entretien d'une heure environ, il s'agit d'informer le candidat sur le rôle de curateur et de se forger un avis sur l'adéquation du profil du candidat pour cette fonction. La suite étant assurée par le Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP).



5 Projets en cours

5.1 Unités communes (UC)

Dans une perspective de renforcer l'insertion professionnelle des bénéficiaires, le Canton a décidé de créer six unités communes (UC) sur l'ensemble du Canton afin de renforcer la collaboration des assistants sociaux et des conseillers en placement de l'Office régional de placement (ORP).

Pour notre région, après discussion et concertation, il a été décidé que les bénéficiaires du RI seront orientés exclusivement vers l'UC de Lausanne. Des contacts ont déjà été initiés avec l'ORP et le service social de Lausanne afin de concrétiser cette collaboration qui apportera des changements tant pour les bénéficiaires que pour le CSR. En effet, comme les tâches relatives à l'insertion professionnelle seront dédiées à l'UC, une partie de nos assistants sociaux (probablement deux) sera transférée à l'UC de Lausanne. Par ailleurs, non seulement il ne s'agira plus d'envoyer nos bénéficiaires vers l'ORP de Pully mais en plus tous les dossiers suivis actuellement par ce service devront être transférés à l'UC de Lausanne. Certains points doivent encore être discutés avant le transfert des dossiers vers l'UC de Lausanne.

5.2 Mutualisation des compétences entre les ARAS

Les changements en cours dans les régions d'action sociale ont amené les directions des ARAS à réfléchir à une nouvelle forme de structure opérationnelle plus efficiente pour coordonner leurs actions et mutualiser leurs compétences.

Trois commissions thématiques, qui se calquent sur l'organisation actuelle de la DGCS, ont été constituées :

1. Commission thématique « Aides et assurances sociales »
2. Commission thématique « Insertion et solidarités »
3. Commission thématique « Formation » à vocation transversale

Les commissions thématiques rentreront en force courant 2020.

5.3 Agence d'assurances sociales

Même si dans ses principaux contours l'accompagnement administratif est en place, il s'agit de continuer à lui donner plus de visibilité afin d'élargir le cercle des bénéficiaires. Le bénéfice social d'une telle prestation est évident.

Même si la collaboration entre les agences et l'OVAM s'est améliorée courant 2019, il y a encore un besoin évident de faire évoluer cette collaboration afin de résoudre le problème récurrent des délais de traitement toujours longs que nous connaissons actuellement. Des propositions sont en discussion afin de renforcer le rôle des agences et de simplifier les processus de travail.

6 Conclusion

Notre région d'action sociale est composée de 14 communes avec 66'816 habitants au 31.12.2019. Elle emploie 37 collaborateurs travaillant sur 4 sites avec un budget global de fonctionnement (CSR et AAS) de plus de Fr. 5'000'000.--. C'est un acteur important au sein du tissu social régional. Son rôle et son service à la population ne sont plus à démontrer.

Ce rapport est une rétrospective des principales activités déployées au sein de notre région d'action sociale durant toute l'année 2019. Des projets en cours seront menés à terme et de nouveaux défis seront relevés, ceci grâce à l'investissement de tous les acteurs qui gravitent autour de nos activités.

Toute notre reconnaissance et notre gratitude à tous les acteurs pour leur implication dans leurs diverses actions visant à offrir à notre population des prestations de qualité.

Une reconnaissance particulière s'adresse à l'ensemble du personnel et à nos représentants politiques pour leur engagement en faveur de notre région.

Au vu de ce qui précède, le Comité de direction vous prie, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les délégués, membres du Conseil intercommunal,

Vu le présent préavis présentant le rapport de gestion 2019 pour l'ARAS

Considérant que cet objet a été régulièrement porté à l'ordre du jour

- d'approuver le rapport d'activité de la région RAS Est lausannois-Oron-Lavaux, tel que présenté, pour l'année 2019.

LE COMITE DE DIRECTION

La Présidente	La Secrétaire
Muriel Preti	Nicole Kuhn

Pully, le 15 mai 2020

Pour tout complément d'information : G. Sefaranga, Directeur

7 Annexes

7.1 Documents de références

7.1.1 Annexe 1 : Comité de direction 2019

Présidence:

Madame
Muriel Preti
Conseillère municipale de Jorat-Mézières
1084 Carrouge

Vice-Présidence:

Madame
Claire Glauser
Conseillère municipale
1095 Lutry

Membres:

Monsieur
Jean-Marc Chevallaz
Conseiller municipal
1009 Pully

Madame
Arielle Martin
Conseillère municipale
1094 Paudex

Monsieur
Pierre Jolliet
Conseiller municipal
1066 Epalinges

Monsieur
Bernard Perret
Conseiller municipal
1072 Forel (Lavaux)

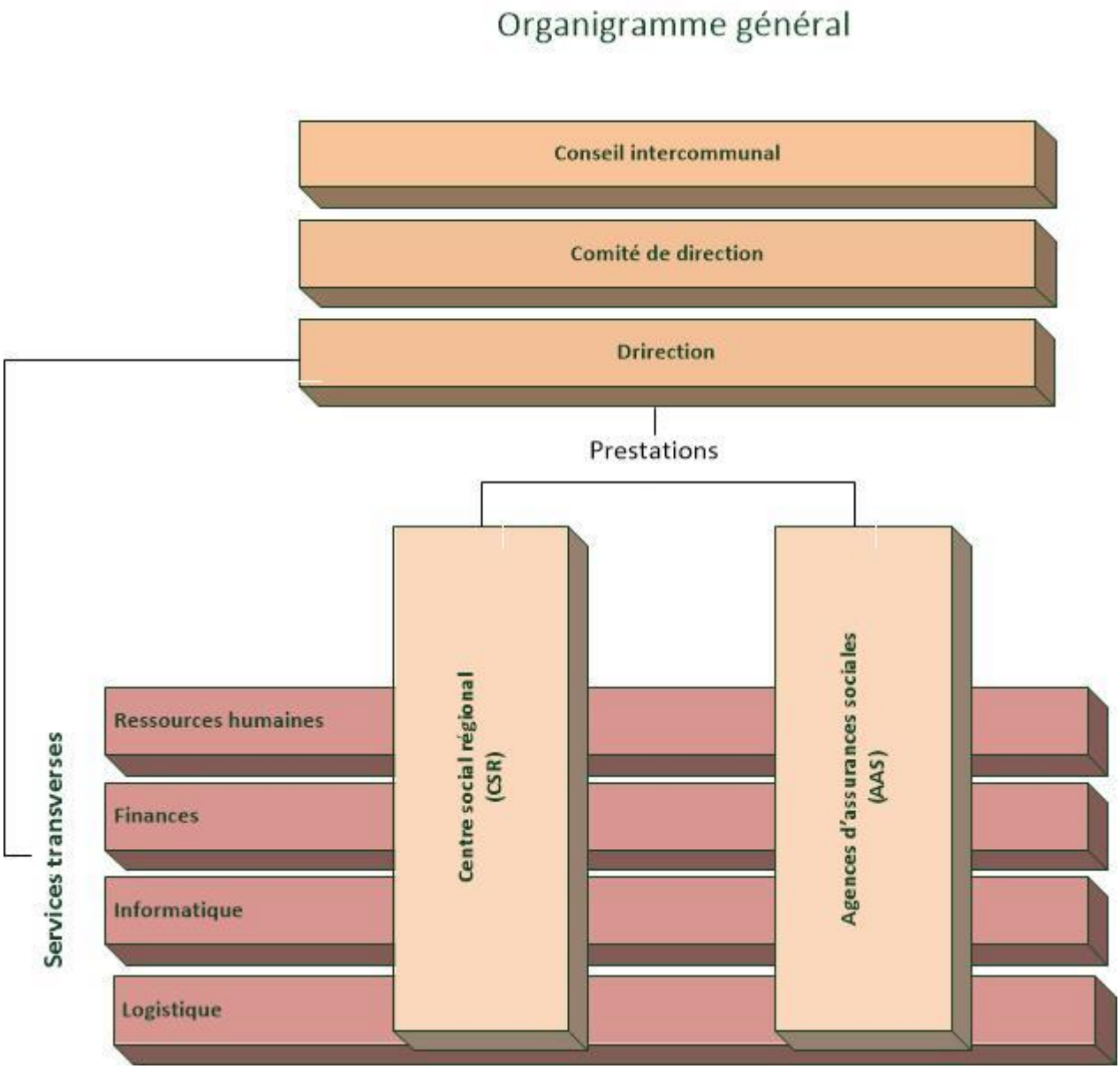
Monsieur
Christian Bays
Conseiller municipal d'Oron
1607 Palézieux

Administration:

Monsieur
Gérard Sefaranga
Directeur de l'ARAS
1009 Pully

Madame
Nicole Kuhn
Secrétaire
1009 Pully

7.1.2 Annexe 2 : Organigramme ARAS 2018



7.1.3 Annexe 3 : Abréviations

7.1.3.1 Lexique des abréviations

AA	Autorité d'application
AAS	Agence d'assurances sociales
APSO	Appui social
AR	Agent régional
ARAS	Association pour la régionalisation de l'action sociale
AVASAD	Association vaudoise d'aide et de soins à domicile
AVDAAS	Association vaudoise des agent(e)s d'assurances sociales
CCVC	Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS
CD	Comité de direction
CdD	Conférence des Directeurs de régions RAS
CdR	Conseil des régions RAS
CI	Conseil intercommunal
CSR	Centre social régional
DSAS	Département de la santé et de l'action sociale
DGCS	Direction générale de la cohésion sociale
EPT	Equivalent plein temps
GD	Gestionnaire de dossiers
JAD	Jeune adulte
LACI	Loi fédérale sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité
LASV	Loi sur l'action sociale vaudoise
LVLAMal	Loi d'application vaudoise de la loi fédérale sur l'assurance-maladie
LOF	Loi sur l'organisation et le financement de la politique sociale
MIS	Mesure d'insertion sociale
OAI	Office AI
OCBE	Office cantonal des bourses d'études
OVAM	Office vaudois de l'assurance-maladie (anciennement OCC)
PAP	Plan d'action personnalisé
PC	Prestations complémentaires
PC fam.	Prestations complémentaires en faveur des familles
RDU	Revenu déterminant unifié
RI	Revenu d'insertion
RLASV	Règlement d'application de la Loi sur l'action sociale vaudoise
SCTP	Service des curatelles et tutelles professionnelles

8 Nos coordonnées

www.arasoronlavaux.ch

ARAS	**Association régionale pour l'action sociale (ARAS) Est lausannois - Oron – Lavaux** Av. Villardin 2 Case postale 111 1009 Pully Tel. 021 557 84 00 csr.pully.info@aras.vd.ch
CSR	**Centre social régional de l'Est lausannois - Oron - Lavaux** Av. Villardin 2 Case postale 111 1009 Pully Tel. 021 557 84 00 csr.pully.info@aras.vd.ch
	Centre social régional de l'Est lausannois - Oron – Lavaux -Antenne d'Oron Le Bourg 11 Case postale 54 1610 Oron-la-Ville Tel. 021 557 19 55 csr.oron.info@aras.vd.ch
AAS	**Agence d'assurances sociales - Pully** Av. Villardin 3 Case postale 111 1009 Pully Tel. 021 557 83 95 aas.pully@vd.ch
	Agence d'assurances sociales - Oron Le Bourg 11 Case postale 54 1610 Oron-la-Ville Tel. 021 557 19 60 aas.oron@vd.ch
	Agence d'Assurances sociales – Epalinges Rte de la Croix-Blanche 25 Case postale 38 1066 Epalinges Tel. 021 557 14 98 aas.epalinges@vd.ch