

The logo for ARAS features the word "ARAS" in a bold, black, sans-serif font. The letters are centered within a white rounded rectangle. Behind the text, there are two overlapping orange diamond shapes, one slightly offset from the other, creating a layered effect. The entire logo is set against a background of a blurred green forest.

ARAS

The background of the entire page is a photograph of several hands of different skin tones reaching out and holding a globe. The hands are positioned around the globe, with fingers resting on its surface. The background is a soft-focus green forest, suggesting an outdoor setting. The overall tone is one of global unity and environmental care.

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

**Rapport d'activité
2020**

Implantation géographique

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

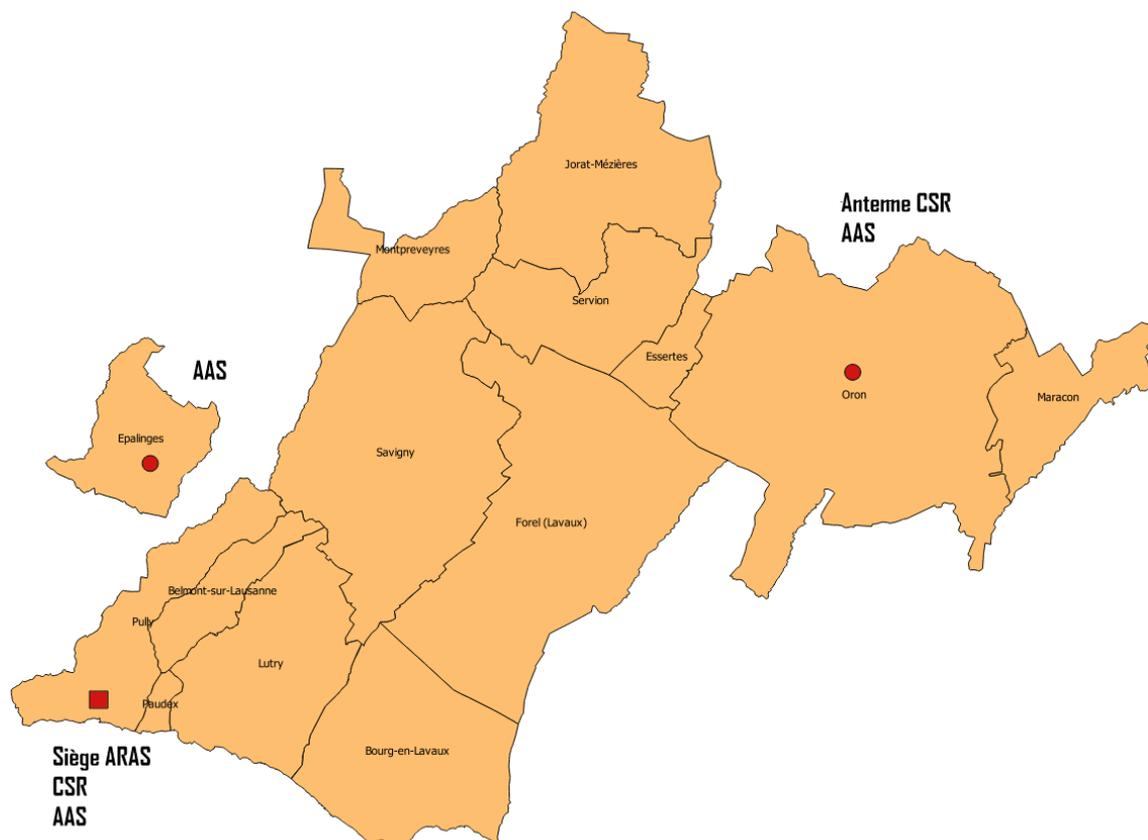


Table des matières

Implantation géographique	2
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).....	10
4 Les Agences d'Assurances Sociales (AAS).....	18
5 Projet en cours.....	23
6 Conclusion.....	23
7 Annexes.....	25
8 Nos coordonnées	28

Rapport d'activité 2020

Le billet de la Présidente

2020 une année si particulière !

2020 nous aura appris qu'il faut rester humble face aux événements sur lesquels nous n'avons aucune emprise. En effet, personne n'aurait pensé que la pandémie, à laquelle nous sommes encore confrontés, viendrait perturber notre quotidien au point de devoir revoir nos plans. Le mot d'ordre est le respect des consignes de protection sanitaire et la planification de nos activités en fonction de la feuille de route tracée par nos autorités sanitaires.

Ceci dit, notre région d'action sociale a poursuivi ses activités dans un cadre contraignant mais qui garantit l'accès des prestations à la population. Les différents acteurs (représentants politiques, divers partenaires et professionnels du terrain, etc.) ont poursuivi leurs actions tout en se conformant aux consignes de protection.

Afin de répondre aux besoins de la population durant la pandémie, le Canton a mis en place la Centrale des solidarités pour proposer des aides comme la livraison des repas et des courses, la garde d'enfants, l'accompagnement, etc. Les communes ont été invitées à informer leur population de l'existence de cette prestation en plus du soutien proposé par le Centre Social Régional (CSR).

Sur le plan politique, l'année 2020 a été une période de transition dans la mesure où la législature en cours touche à son terme. Les élections communales de 2021 apporteront sûrement leur lot de changements.

Les négociations entre le Canton et les communes sur la facture sociale (actuellement appelée Participation à la cohésion sociale) ont abouti à un protocole d'accord entre le Canton et l'Union des Communes Vaudoises (UCV) qui prévoit notamment un rééquilibrage financier en faveur des communes mais aussi la prise en charge des frais de fonctionnement des Agences d'Assurances Sociales (AAS) par le Canton. Les travaux pour finaliser ces objectifs se poursuivent. Rappelons au passage que la contribution de notre région à la Participation de la cohésion sociale se monte à Fr. 93'574'883.-- pour l'exercice 2019, ce qui représente 11.30% de la facture totale.

Des contacts entre les représentants politiques et le terrain ont été réguliers. Certains sujets ont fait l'objet d'une attention particulière du Comité de direction (CD). La collaboration avec l'Unité commune (UC) de Lausanne fait partie de ces thématiques. Certains points doivent encore être finalisés.

Je conclus ce billet en adressant mes remerciements à tout le personnel mais aussi à tous les représentants politiques pour leurs diverses actions en faveur de notre région. Prenez bien soin de vous.

La Présidente

Muriel PRETI

Le billet du Directeur

Toujours au front malgré la pandémie !

Ce rapport passe en revue les faits saillants qui auront marqué la vie de notre région d'action sociale durant l'année 2020.

Qui dit 2020, ne peut pas ne pas invoquer la pandémie mondiale du Covid-19 qui est venue mettre en doute toutes nos certitudes et ébranler notre vision cartésienne. Bien entendu, notre région n'a pas été épargnée et toutes nos activités ont passablement été perturbées par l'arrivée soudaine de cette pandémie.

Afin de se conformer aux recommandations des autorités sanitaires, nous avons dû mettre sur pied un plan d'action avec pour objectif principal de protéger le personnel mais aussi la population tout en garantissant à cette dernière l'accès à nos prestations. Nous avons fermé nos bureaux dès le 16 mars 2020 et mis en place le télétravail. Une cellule de crise a été créée pour superviser la mise en place des mesures définies. Nous avons assuré le service à distance durant la fermeture des bureaux et dès le 18 mai 2020, nous avons revu notre organisation en réinstaurant notamment les rendez-vous avec les bénéficiaires, ceci dans le respect des consignes de protection. Faisant partie de la dernière chaîne du filet social, il était important que nous restions à disposition de la population qui avait, plus que jamais, besoin de nos services qui couvrent tant l'octroi des prestations du Revenu d'insertion (RI) que tout le travail d'accompagnement, de conseil, d'information et d'orientation.

Un changement majeur est par ailleurs intervenu courant 2020 concernant le suivi des bénéficiaires du RI dans leur processus d'insertion professionnelle. En effet, depuis septembre 2020, les bénéficiaires qui n'ont pas droit au chômage ne sont plus orientés vers l'Office régional de placement (ORP) de Pully mais vers l'Unité commune (UC) de Lausanne qui regroupe les conseillers en insertion mais aussi des assistants sociaux, l'objectif étant de renforcer la collaboration de ces deux corps de métier en vue d'une meilleure prise en charge de ces demandeurs d'emploi au bénéfice du RI.

D'autre part, le CSR a fait l'objet d'un audit qui a porté sur son organisation et sur la conformité de la délivrance de la prestation du RI au cadre légal. Malgré les conditions sanitaires et les mesures déployées, nous avons donné suite aux sollicitations des auditeurs.

Je profite de ce billet pour adresser toute ma gratitude à l'ensemble du personnel pour son investissement et son engagement malgré les conditions de travail compliquées. Mes remerciements s'adressent aussi à nos représentants politiques pour leur expertise et leur confiance.

Le Directeur

Gérard SEFARANGA

1 Les organes politiques

Les organes politiques ont un rôle essentiellement stratégique. Les élections communales de 2021 (pour la législature 2021-2026) apporteront probablement des changements au sein de ces dits organes.

1.1 Conseil Intercommunal (CI)

Chaque commune a un délégué et un suppléant au sein de cet organe. La présidence pour la législature 2016-2021 est assurée par Mme Chantal Dupertuis, Conseillère municipale de Belmont-sur-Lausanne. Mme Cornélia Ducros s'occupe du secrétariat.

Le CI s'est réuni lors de deux assemblées ordinaires, le 9 juin 2020 et le 27 octobre 2020. Les sujets traités ont essentiellement porté sur les comptes, les budgets et le rapport d'activité de l'ARAS.

1.2 Comité de direction (CD)

Le CD est élu par le Conseil intercommunal. Il est composé de sept membres issus des exécutifs des communes. Il veille à l'exécution des buts de l'association et exerce, à l'égard du personnel, les droits et obligations de l'employeur. Signalons le départ du CD de M. Christian Bays et son remplacement par M. Romain Richard, Conseiller municipal d'Oron.

[Annexe1 : Comité de direction 2020](#)

Malgré la pandémie, le CD a tenu six séances en 2020, ceci dans le strict respect des consignes de protection. Les objets traités concernent essentiellement les sujets suivants :

- Organisation et fonctionnement de l'ARAS
- Prestations de l'ARAS
- Comptes et budgets
- Mise en application des projets cantonaux

1.3 Conseil des régions RAS (CdR)

Le CdR joue un rôle éminemment politique en assurant le trait d'union entre les régions d'action sociale et le Département de la Santé et de l'Action Sociale (DSAS).

Mme Sylvie Podio, Présidente de l'ARAS de Morges, assure la présidence du CdR.

Notre région est toujours mandatée comme vérificatrice des comptes de cet organe.

1.4 Conseil de politique sociale (CPS)

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

Les organes politiques

...

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

Le CPS a pour vocation d'intervenir au niveau stratégique et non dans la gestion quotidienne des prestations sociales.

C'est M. Laurent Wehrli, Conseiller national et Syndic de Montreux qui assure la présidence.

2 Organisation

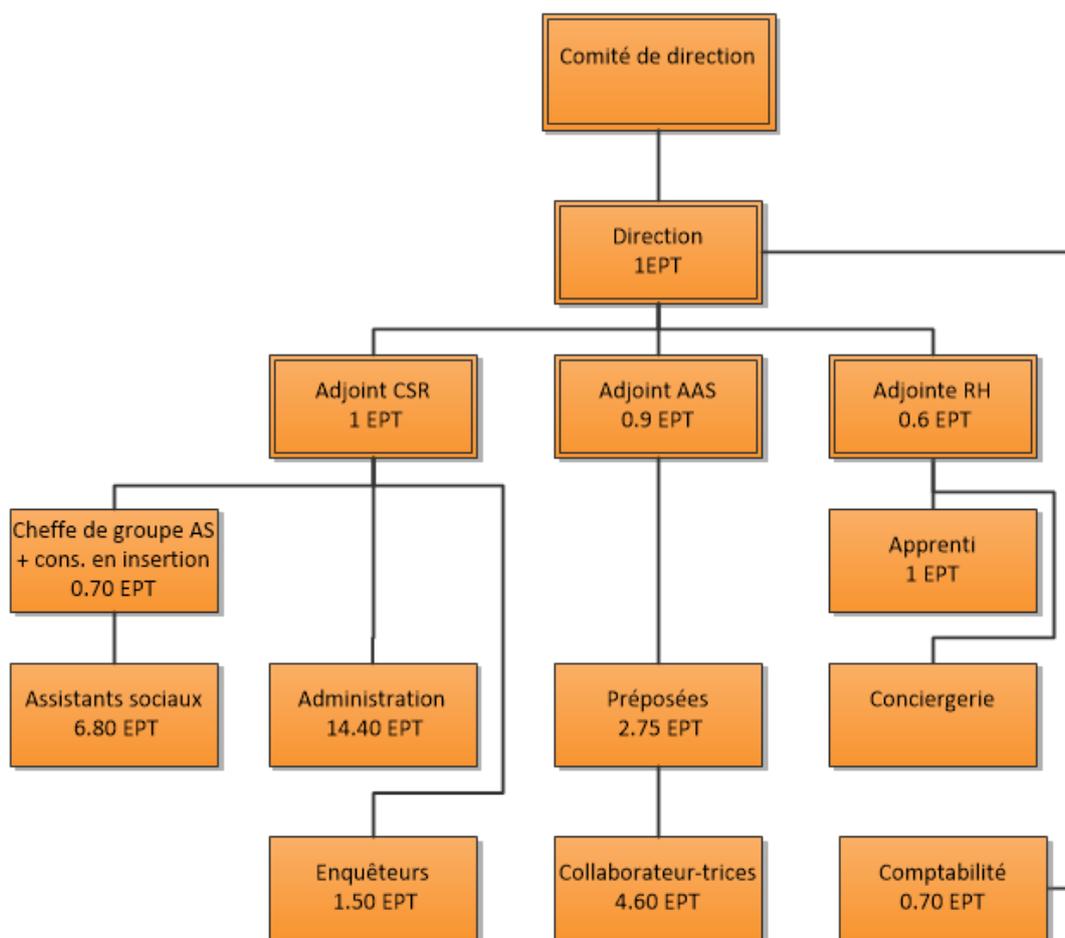
2.1 Service transverse : Ressources humaines

Vous trouverez en annexe l'organigramme au 31 décembre 2020

Annexe 2 : Organigramme ARAS 2020.

Ci-après l'organigramme opérationnel au 31.12.2020 :

Organigramme opérationnel 2020



Comme indiqué plus haut, nous avons dû revoir notre organisation suite à la survenance de la pandémie. Un plan de protection a été mis en place conformément aux recommandations des autorités sanitaires. Dès le 16 mars 2020, tout le personnel a dû s'adapter au travail à domicile suite au confinement. Toutes les demandes étaient traitées à distance soit par téléphone, par correspondance ou par courriel. Dès le 16 mai 2020, nous avons revu notre organisation en recevant les usagers sur rendez-vous, la priorité étant de donner suite à toutes les sollicitations dans les meilleurs délais. Les mesures de protection sanitaire font à présent partie intégrante des gestes quotidiens de tout un chacun et tous nos plans d'intervention sont posés en fonction de la politique sanitaire préconisée.

Concernant le personnel proprement dit, à l'image des années précédentes, nous n'avons pas connu de changements majeurs durant l'année écoulée.

Nous devons signaler le départ de l'enquêteur à la fin de l'année 2020. Celui-ci avait été engagé à 50% et son contrat n'a pas pu être reconduit faute du financement cantonal.

Nous avons par ailleurs engagé l'apprenti comme gestionnaire de dossiers à l'issue de son apprentissage.

La collaboration avec l'UC de Lausanne dans le cadre de l'insertion professionnelle des bénéficiaires a eu comme effet le transfert de deux assistantes sociales à la Ville de Lausanne au 1^{er} septembre 2020.

Les formations continues du personnel ont été perturbées par la pandémie dans la mesure où la quasi-totalité des formations a été annulée ou reportée.

2.2 Service transverse : informatique

Afin d'orienter au mieux la population, nous avons créé sur notre site Internet une page dédiée au guichet virtuel. Comment accéder à une aide financière ? Comment transmettre des documents ? Comment prendre rendez-vous ? Telles sont quelques questions auxquelles nous répondons par le biais de cette page.

Le calendrier pour l'implémentation du nouveau logiciel pour la gestion informatique de nos prestations (appui social, prestations financières) a été dévoilé par le Canton. Le passage de PROGRES (programme actuel) à MAORI (futur logiciel) se fera au 11 mai 2021. Cet outil doit encore être finalisé et tout le processus de formation et d'accompagnement au changement du personnel a démarré au cours du dernier trimestre 2020.

Soulignons enfin le recours à un nouvel outil informatique pour la gestion RH. En effet, nous utilisons à présent le logiciel cantonal MOBATIME pour notamment la gestion des horaires du personnel.

Site internet

...



www.arasoronlavaux.ch

9'345 visites en 2020

3 Le Centre Social Régional (CSR)

3.1 Activités

Le CSR est une autorité d'application dont les attributions sont clairement définies par l'article 18 de la LASV. Les activités principales portent sur l'appui social aux personnes en difficulté et l'octroi des prestations financières du Revenu d'insertion (RI).

Le site de Pully et l'antenne d'Oron constituent nos lieux d'accueil et de consultation. Les usagers sont orientés en fonction de leur commune de domicile.

Une personne qui s'adresse au CSR est d'abord accueillie par notre réception qui l'oriente vers la permanence sociale pour l'évaluation globale de sa situation par un assistant social. Si toutes les conditions sont remplies, elle est reçue ensuite par un gestionnaire de dossiers pour l'examen de son droit aux prestations financières. En plus de services transverses, le CSR bénéficie de compétences de divers corps de métiers : assistants sociaux, gestionnaires de dossiers, enquêteurs et service contentieux.

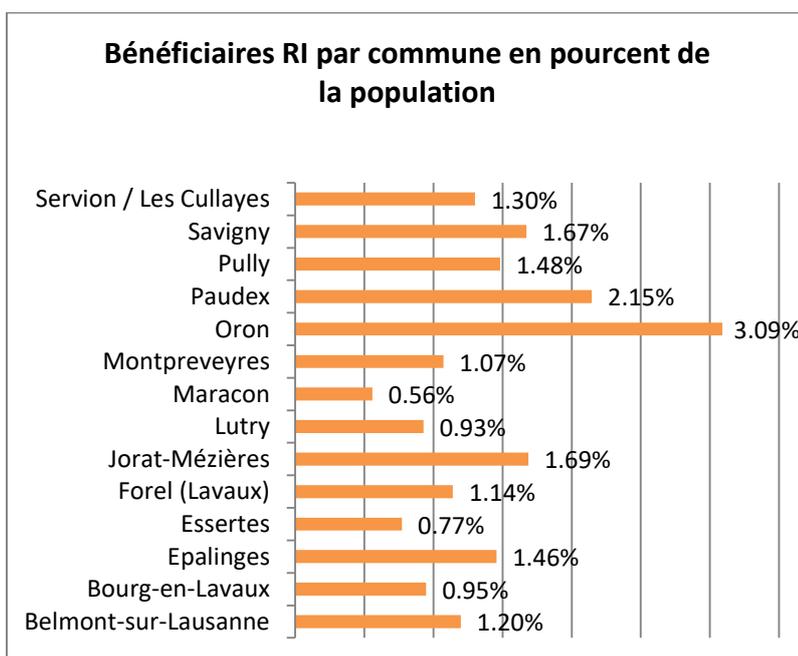
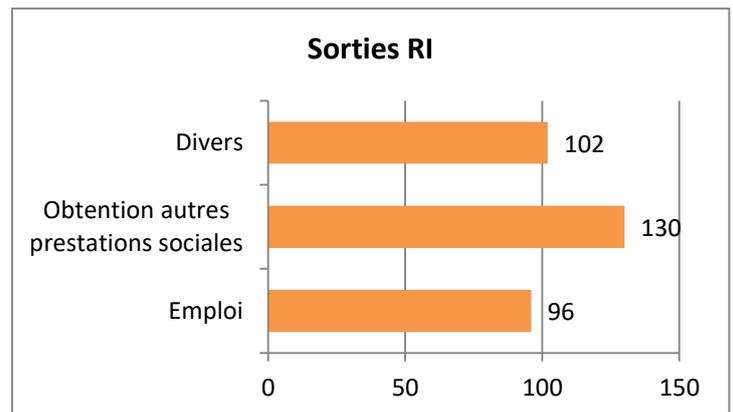
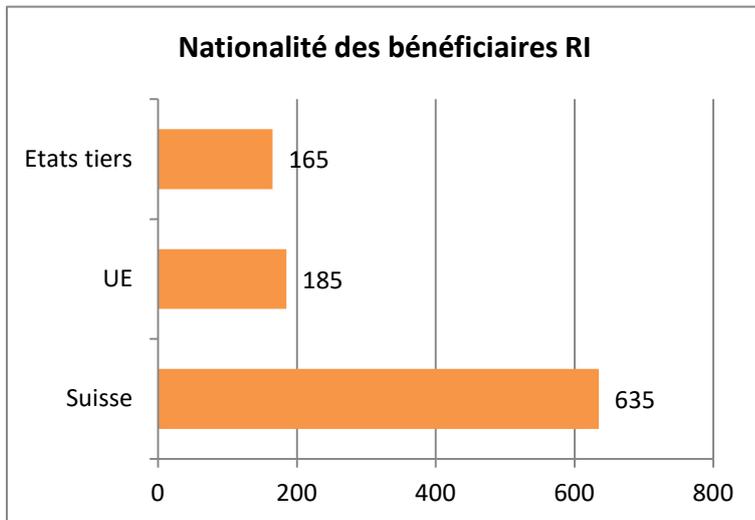
Faisant partie des services de premiers recours, notre préoccupation a toujours été de garantir l'accessibilité de nos prestations à la population durant la période de pandémie. Divers canaux (téléphone, site internet, courriel, entretiens exclusivement sur rendez-vous, etc.) ont été utilisés pour rester en contact avec cette dernière ceci dans le respect des mesures de protection.

Par ailleurs, comme mentionné plus haut, notre CSR a fait l'objet d'un audit par les autorités cantonales durant la période du 28 septembre au 16 octobre 2020. Cet audit avait un double objectif à savoir, le premier, vérifier la conformité de la délivrance de la prestation financière du RI ainsi que de l'appui social et de l'insertion au cadre légal, réglementaire et normatif. Le deuxième objectif était de vérifier l'organisation du CSR ainsi que les procédures et contrôles mis en place. Pour ce faire, 36 dossiers (25 dossiers aléatoires, 10 dossiers de propriétaires immobiliers et 1 dossier d'indépendant) ont été audités sur l'entier des processus de gestion du RI. Pour l'organisation du CSR, les auditeurs se sont appuyés sur nos procédures internes et sur des listes extraites du système d'information pour évaluer les indicateurs cantonaux d'exigence, de pilotage et de sécurisation.

De manière générale, le nombre de bénéficiaires du RI a légèrement augmenté par rapport à 2019. La moyenne annuelle de dossiers financés se monte à 623 en 2020 contre 602 en 2019. Il s'avère que la prévision selon laquelle les bénéficiaires du RI allaient augmenter de façon exponentielle suite à la pandémie ne s'est pas pour le moment concrétisée. L'explication est liée au fait que la population recourt d'abord à ses propres ressources, aux autres prestations (chômage, APG, etc.) avant de solliciter le RI. Probablement que ces chiffres risquent d'augmenter si la situation sanitaire reste identique et si l'accès à ces autres prestations n'est plus possible.



A toutes fins utiles, vous trouverez ci-après quelques tableaux sur le nombre de dossiers, sur le profil des bénéficiaires et sur les motifs de sortie.



3.2 Réception

La réception a continué à jouer son rôle de porte d'entrée pour diverses demandes. Elle traite les téléphones, les passages aux guichets mais aussi d'autres sollicitations qui nous parviennent par le biais de notre site Internet (guichet virtuel) et de notre messagerie centrale.

Durant la période de confinement (mars-mai), nos bureaux étaient fermés au public mais nous étions atteignables via nos centrales téléphoniques ou via notre messagerie. Lorsque nous avons rouvert nos bureaux, dans un premier temps, nous avons recouru aux services d'une entreprise de sécurité pour nous aider à gérer les flux de passages à l'entrée de chaque site (Pully / Oron). Par la suite, il s'est avéré assez rapidement que le recours à cette entreprise n'était plus nécessaire car la population adhéraît à nos consignes de protection.

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



14'633 téléphones en 2020



5'169 passages aux guichets en 2020

3.3 Secteur social

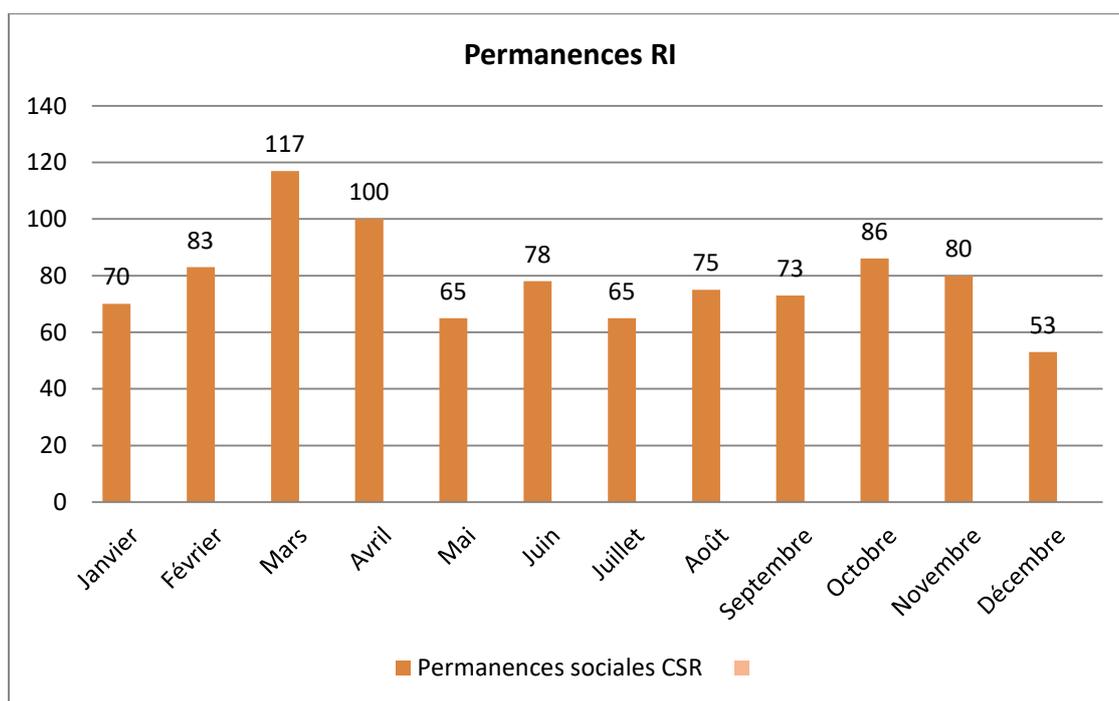
Le secteur social englobe tout le travail d'accompagnement, de conseil et d'orientation effectué par les assistants sociaux. Il concerne l'accueil de toutes les personnes qui sollicitent les prestations du RI et l'appui social qui concerne l'encadrement de tous les bénéficiaires du RI.

Il va sans dire que la pandémie est venue passablement perturber ce volet de notre activité dans la mesure où le confinement, le semi-confinement, la mise en place du plan de protection et du télétravail ont eu notamment comme conséquences le report voire l'annulation des rendez-vous ainsi que le traitement de certains dossiers uniquement à distance. Toutefois, les assistants sociaux sont restés en contact avec certains bénéficiaires pour lesquels cette période était difficilement gérable.

3.4 Permanences sociales

Dans le cadre des permanences sociales, les assistants sociaux accueillent les requérants des prestations du RI afin d'examiner leur demande. Lorsque ces derniers remplissent les conditions d'accès aux prestations financières, ils sont orientés vers les gestionnaires de dossiers qui procèdent à la constitution de dossiers et à l'examen plus approfondi des demandes en vue de l'ouverture d'un dossier financier.

Un indépendant s'adresse au CSR pour une demande d'aide financière suite à la suspension de son activité indépendante due à la pandémie. Après évaluation, il est orienté vers la caisse cantonale de compensation qui procédera au versement des allocations perte de gain. En l'espèce, le CSR a rempli son rôle d'information, de conseil et d'orientation.



3.5 Appui social

Il s'agit d'une activité d'encadrement, de soutien, d'écoute, d'information et de conseil effectuée par les assistants sociaux en collaboration avec divers partenaires et organismes.

Les principaux domaines d'intervention concernent l'évaluation de la situation financière, 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, l'évaluation des compétences de base, la formation et le maintien des liens sociaux.

Les prestataires de mesures d'insertion sociale et de transition font partie des principaux partenaires dans le cadre de l'appui social. En effet, ils disposent d'infrastructures auxquelles les assistants sociaux peuvent recourir pour accompagner les bénéficiaires du RI vers leur autonomie ou vers un projet de formation. 257 mesures ont été délivrées au cours de l'année 2020.

Selon le cadre normatif, la formalisation de l'appui social s'appuie sur le bilan social qui fait office d'évaluation globale et le plan d'action personnalisé qui pose les objectifs de suivi et les moyens d'y parvenir.

Dans une perspective d'illustrer de façon concrète la manière dont le secteur social a répondu aux sollicitations de la population durant la période de confinement et de semi-confinement, nous avons jugé utile de vous faire partager **le témoignage d'une assistante sociale**:

« En 2020, le télétravail a été mis en place pour la première fois au sein de notre CSR. Plusieurs périodes s'en sont suivies entre télétravail à 100% puis le retour partiel sur notre place de travail. Cela a eu pour impact des contacts moins réguliers en présentiel avec les bénéficiaires. Nous sommes toutefois restés disponibles par téléphone et par mail pour garder un lien avec les personnes suivies.

Dans un premier temps, nous n'avons pas été sollicités outre mesure pour des entretiens en présentiel, probablement par crainte du virus et de sa propagation. Toutefois, j'ai pu constater qu'au fur et à mesure de l'avancement de la pandémie, nous avons été sollicités de plus en plus pour des entretiens par les personnes concernées qui ont fait preuve de compréhension lorsque cela n'était pas envisageable.

La collaboration avec les mesures et différents partenaires sociaux a pu continuer dans de bonnes conditions, notamment grâce aux vidéoconférences qui nous ont permis de réaliser des bilans lorsque cela était nécessaire. Nous avons également pu nous appuyer sur la réception qui a rendu possible le télétravail par sa présence sur site en effectuant plusieurs tâches administratives.

Bien qu'il ait toujours été possible de conseiller, d'écouter et d'orienter à distance, les rendez-vous permettent un meilleur échange et une meilleure compréhension des demandes autant pour les bénéficiaires que pour les professionnels ; ceci notamment pour les permanences sociales et les personnes rencontrant des difficultés plus particulières (langue, administratives, informatiques, ...). A ce jour, les rendez-vous sur site sont à nouveau possibles, en respectant les mesures sanitaires, et permettent aux personnes les plus fragilisées d'avoir un suivi social en présentiel lorsque cela est nécessaire.

De manière générale, je dirais que les bénéficiaires vivent cette organisation d'une manière différente selon leur situation et personnalité. Certaines personnes se sont senties davantage isolées et défavorisées alors que d'autres ont pu continuer à avancer dans leurs projets professionnels et sociaux.

Notre centre a pu continuer à offrir ses services en composant avec le télétravail et en tenant compte des situations particulières de chacun. Toutefois, il reste indispensable de pouvoir accueillir certains bénéficiaires qui demandent plus de soutien dans différentes démarches. »

UNITE COMMUNE (UC) DE LAUSANNE

Depuis le mois de septembre 2020, les bénéficiaires du RI de notre région, qui n'ont pas droit au chômage, sont orientés vers l'UC de Lausanne. Cette structure a pour objectif d'offrir une prise en charge globale des bénéficiaires du RI dans le cadre conjoint et coordonné par les conseillers en personnel de l'ORP de Lausanne et les assistants sociaux du CSR de Lausanne.

Le domaine de l'insertion professionnelle a été confié à l'UC. Cette nouvelle organisation fait suite à la décision du Conseil d'Etat d'étendre les UC sur l'ensemble du Canton. Ce changement a entraîné le transfert de deux assistantes sociales de notre CSR à Lausanne. C'est la Ville de Lausanne qui est leur employeur depuis le 1^{er} septembre 2020.

Au 31 décembre 2020, 144 bénéficiaires de notre CSR étaient suivis par l'UC de Lausanne.

Monsieur B. arrive à la fin de son droit chômage au mois d'octobre 2020. Il était suivi par l'ORP de Pully dans le cadre de son insertion professionnelle. Il est reçu par un assistant social qui, après évaluation, l'oriente à l'UC de Lausanne qui prendra la relève quant à son suivi en vue de son insertion professionnelle. Un droit aux prestations financières du RI lui est reconnu et c'est notre CSR qui s'occupe de ce volet financier.

3.6 Prestations financières

C'est le cadre légal et normatif qui définit les conditions d'accès aux prestations financières du RI. Il revient aux gestionnaires de dossiers de procéder à l'instruction et à la taxation des dossiers.

Les bénéficiaires ont l'obligation de présenter les pièces requises pour débloquer tout paiement.

Le contrôle des dossiers est effectué systématiquement lors de l'ouverture, en cas de mutations ou lors de diverses révisions.

Nous avons alloué un montant total brut de Fr. 17'238'108.70 au titre de prestations financières du RI au cours de l'exercice 2020, ceci pour un nombre moyen de 993 dossiers pour lesquels une aide financière a été accordée.

Après signature de la demande RI et de ses annexes, en vue de l'ouverture de son dossier RI, Madame T. a dû fournir les pièces suivantes : pièce d'identité, les relevés bancaires détaillés de tous ses comptes bancaires et postaux, la décision de taxation fiscale, son bail à loyer et le justificatif de paiement de son loyer, le jugement de divorce. D'autres contrôles sont effectués par le gestionnaire de dossiers au niveau du contrôle des habitants, de la composition du ménage.

3.7 Recours

Une décision formelle (avec les voies de recours) est systématiquement rendue lors de l'ouverture de dossiers et en cas de mutations relatives au changement de domicile et de composition du ménage. Une décision formelle est aussi notifiée en cas de sanction et en cas de découverte de prestations financières indûment perçues. C'est l'unité juridique de la DGCS qui est la première instance de l'autorité de recours. Les autres instances sont le Tribunal cantonal et le Tribunal fédéral.

Nous avons traité 9 recours adressés à l'unité juridique en 2020 contre 16 recours en 2019. 4 recours n'ont pas abouti (rejetés ou retirés), 2 ont été admis et les 3 autres sont encore en cours de traitement.

3.8 Enquêtes

En cas de doutes ou de soupçons sur un dossier, nous avons la possibilité d'enclencher une enquête. La durée de l'enquête varie en fonction de la complexité du dossier. La durée moyenne de l'enquête est de un à deux mois une fois démarrée.

Sur 26 rapports d'enquête finalisés en 2020, 20 ont confirmé les soupçons et des mesures ont été prises (avertissements, décision de restitution, suppression du droit RI, etc.). Pour les 6 autres, aucun manquement au cadre légal n'a pu être constaté.

Nous recevons une dénonciation concernant un bénéficiaire qui exercerait une activité lucrative. Une enquête est enclenchée sur la base des informations communiquées. Le rapport d'enquête révélera que le bénéficiaire en question a bel et bien manqué à son obligation de nous renseigner sur sa prise d'emploi. Une décision de restitution est rendue et son droit au RI lui est supprimé. Par ailleurs, il fera l'objet d'une plainte pénale.

3.9 Service du contentieux

La mission de ce service est de traiter tous les dossiers (fermés ou encore actifs) concernés par les prestations financières indûment perçues. Pour ce faire, le cadre légal et normatif prévoit une procédure à laquelle il faut se conformer.

Lorsque la responsabilité du bénéficiaire est engagée en cas de découverte d'indu, une décision formelle est rendue mentionnant notamment le montant à restituer, une sanction et les modalités de remboursement. La dénonciation ou le dépôt de plainte est de la compétence du Canton qui reçoit les pièces requises de notre part à cet effet.

Lorsque la responsabilité du bénéficiaire n'est pas avérée, la restitution est envisagée avec l'accord de ce dernier.

La restitution passe par une retenue d'un certain montant sur le forfait d'entretien lorsque le bénéficiaire perçoit les prestations du RI ou alors par un versement du débiteur en notre faveur.

Le service contentieux transfère au Canton les dossiers fermés pour lesquels les débiteurs ne respectent pas les modalités de remboursement. 22 dossiers ont été transférés au Canton en 2020.

Pour l'année 2020, 96 nouveaux dossiers d'indus ont été traités. Le montant total encaissé au titre de restitution se monte à Fr. 178'579.90.

3.10 Les services consultants

Le Centre Social Protestant (CSP) poursuit sa consultation conjugale à notre antenne d'Oron.

Pro Infirmis, qui soutient les personnes en situation de handicap et leurs proches, continue aussi à utiliser nos locaux d'Oron pour ses rendez-vous.

4 Les Agences d'Assurances Sociales (AAS)

Notre principal objectif a été en 2020 d'offrir des prestations de qualité au public, tout en recherchant l'amélioration constante de notre offre.

Le Covid-19 a bien entendu bouleversé notre quotidien professionnel l'année écoulée. A l'annonce du confinement le 13 mars 2020, nous avons dû inventer une nouvelle pratique afin d'assurer la continuité du suivi et l'accessibilité aux prestations.

Le fait d'avoir, depuis plusieurs années, axé notre gestion sur des solutions numériques nous a sauvés lorsqu'il a fallu mettre notre équipe en télétravail. Cette bascule a ainsi été réalisée en quelques jours seulement.

L'organisation mise en place a nécessité la centralisation de la gestion du courrier, des téléphones et des courriels pour les trois agences. Durant la fermeture des agences, les sollicitations des usagers étaient traitées à distance soit par téléphone ou par courriel. Durant la période de semi confinement (dès mai), pour rendre plus accessible nos prestations, nous avons instauré l'accueil exclusivement sur rendez-vous, ceci pour des raisons sanitaires. Cette organisation, par type d'activité, s'est révélée efficace au point de nous en inspirer pour la suite.

Avec le recul, nous pouvons affirmer que notre capacité à nous réinventer dans notre pratique a permis de ne jamais casser le fil du suivi de nos bénéficiaires.

Nous avons également revu les pratiques de collaboration avec les institutions partenaires, soit la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS (CCA VS) et l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM) en vue de les adapter aux circonstances (simplification des processus et échange électronique des données renforcé).

En fin d'année, le personnel a participé à une formation à distance portant sur la réforme tant attendue de la loi sur les prestations complémentaires AVS/AI entrée en force au 1^{er} janvier 2021. Nous relevons la qualité non seulement de la formation mais aussi de l'ensemble de la documentation mis à disposition par la CCA VS.

Une collaboratrice a quitté le service pour une réorientation de sa carrière professionnelle. Nous avons pu procéder à son remplacement par un engagement effectif début 2021.

Les colloques habituels ont été remplacés par des visio-conférences.

Un contrôle interne a été mené par l'agent régional qui a permis de mettre en avant la bonne application générale des processus.

The logo consists of the letters 'AAS' in a bold, black, sans-serif font, centered within a white square. This square is set against a larger, light orange background that has a subtle diamond shape behind it.

Prestations

...

Service au public

LAMal

AVS/AI

Prestations

complémentaires (PC)

Autres assurances sociales

4.1 Le service au public

La pandémie a complètement bouleversé notre relation au public. Nous sommes passés en quelques jours d'une philosophie d'accueil en agence sans rendez-vous avec des horaires très larges à un contact exclusivement par téléphone, courrier et courriel.

En chiffres absolus, le nombre de passages aux guichets a ainsi diminué de moitié par rapport à 2019 pour se situer à 3'921 passages. Par contre, les sollicitations téléphoniques ont augmenté de 20% (7'759 en 2020).

Autre effet de la pandémie, le nombre de sollicitations par courriel a sensiblement augmenté au fil des mois.

Nous avons relevé que la grande majorité de notre public a progressivement modifié son comportement en intégrant les consignes sanitaires de protection et en se conformant à l'organisation mise en place.

Même si, dans bien des situations, le traitement à distance de sollicitations des bénéficiaires a fait ses preuves, il reste que rien ne peut remplacer le contact humain lors d'un entretien afin de comprendre toute la dimension sociale et humaine d'une problématique personnelle. Nous restons attachés à cette mission d'écoute qui fait le sens de notre travail.

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 conséquent. Nous proposons, afin de mieux cerner ce travail, les indicateurs suivants.

4.2 Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM)

Pour 2020, nous avons délivré les prestations suivantes dans le domaine de l'assurance maladie obligatoire LAMal.

Prestations des AAS en 2020 OVAM	Pully	Oron	Epalinges	Total
Demandes de subside Lavlamal	677	417	198	1'292
Révisions de subside Lavlamal	23	11	5	39
Contrôles affiliation LAMal	751	275	244	1'270
Dénonciations à l'OVAM	161	52	57	270

Après une augmentation de presque 40% du nombre de demandes de subside en 2018 due à l'introduction du nouveau subside spécifique, nous avons logiquement connu un reflux de 12% en 2019 puis une nouvelle baisse de 13% en 2020 pour revenir au niveau de 2017.

Le nombre de contrôles d'affiliation et de dénonciations à l'OVAM a baissé de plus de 25% en 2020. Ceci est peut être imputable à une diminution du nombre d'arrivées de l'étranger durant l'année écoulée.

En plus des prestations courantes, l'OVAM a procédé, comme chaque année, à un renouvellement automatique des subsides pour 2020. Depuis l'introduction de nouveaux outils informatiques, le volume traité « manuellement » par les agences a diminué.¹

4.3 Caisse cantonale vaudoise de compensation (CCA VS)

Pour 2020, nous avons délivré les prestations suivantes dans les domaines des assurances sociales gérées par la CCA VS.

Prestations des AAS en 2020 CCA VS	Pully	Oron	Epalinges	Total
Demandes de rente vieillesse	88	57	33	178
Demandes de prestations complémentaires AVS/AI	142	96	42	280
Révisions de prestations complémentaires AVS/AI	119	54	33	206
Remboursements frais de guérison	3'048	1'188	796	5'032
Demandes d'affiliation pour pers. sans activité lucrative	166	92	39	297
Demandes d'affiliation pour pers. de condition indépendante	7	5	1	13
Contrôles AVS	80	26	20	126
Dénonciations à la CCA VS	36	17	8	61
Mutations signalées à la CCA VS	828	429	270	1'527

Concernant ces prestations, nous constatons dans l'ensemble un volume de travail assez stable par rapport à 2019. Une exception est à relever pour le nombre de demandes de rente vieillesse qui a diminué de presque 20% par rapport à l'année précédente. On peut supposer que les futurs rentiers ont opté pour un envoi direct aux caisses de compensation sans nous solliciter pour un dernier contrôle.

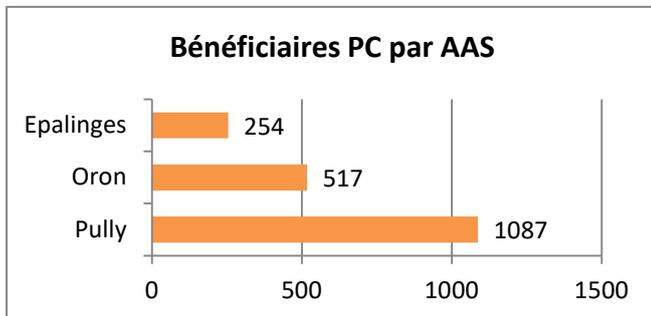
Enfin, les demandes de prestations complémentaires AVS/AI ont connu une légère baisse de 7%. Vu la situation, on pouvait craindre un impact bien plus important sur l'accessibilité à la prestation. Difficile de donner une explication simple à cette variation. Qualitativement, il est difficile de juger si l'organisation imposée par la pandémie a pu impacter l'accessibilité à la prestation. Une piste d'explication peut être que le flux des entrées en EMS a été interrompu durant plusieurs semaines, ce moment étant souvent l'occasion d'un dépôt de demande de PC.

¹ 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 légère baisse du nombre de nouvelles demandes de PC déposées. En chiffres absolus, fin 2020, 1'858 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. On relève une baisse de 10% du nombre de bénéficiaires en EMS en 2020.



383 personnes en EMS



1'475 dossiers à domicile

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 pour une vie digne.²

Madame Y 57 ans, séparée

Madame bénéficie d'une rente AI et d'une allocation pour impotence depuis de nombreuses années. Suite à une séparation, Mme vient déposer une demande de PC. Après avoir fourni tous les documents nécessaires, l'AAS transmet un dossier complet pour taxation à la CCAVS.

² 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 20 personnes dont 17 en suivi régulier dont 8 à domicile), son utilité sociale est clairement avérée.

Durant le confinement, nous avons veillé de manière active à maintenir le lien par un contact téléphonique régulier avec les personnes vulnérables. Nous avons également assuré deux suivis à domicile de personnes à mobilité réduite et renforcé les synergies avec les équipes des CMS afin d'assurer la continuité de notre prestation.

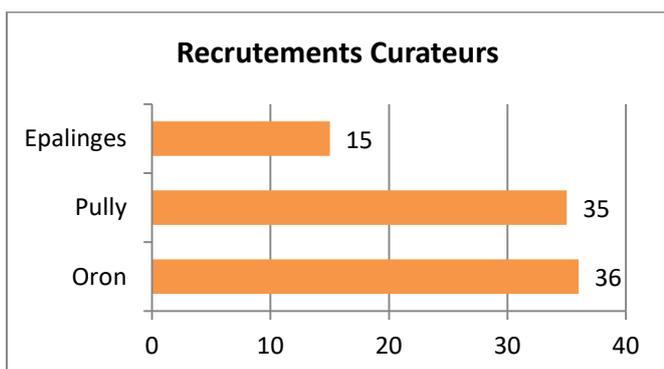
Madame X 77 ans, veuve

Madame habite seule à la maison. Elle a des fils qu'elle voit régulièrement mais qui ne peuvent pas l'aider dans toutes ses démarches administratives. Elle est bénéficiaire de prestations complémentaires en complément de ses rentes AVS et LPP.

Son loyer est élevé et elle rencontre des difficultés financières mais ne souhaite pas déménager. Nous avons aidé Madame à faire des demandes exceptionnelles de fonds pour certaines factures.

4.5 Recrutement de curateurs volontaires

En 2020, nous avons reçu 86 candidats curateurs. Dans le cadre du processus du recrutement des curateurs, notre mission est 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. Ces informations sont communiquées lors d'entretiens avec les candidats, la suite étant assurée par le Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP). Dès le confinement, les entretiens se sont faits par téléphone et courriel pour la partie formelle.



5 *Projet en cours*

Protocole d'accord entre le Canton et l'Union des Communes Vaudoises sur la facture sociale

En date du 25 août 2020, l'Etat de Vaud et l'Union des Communes Vaudoises (UCV) ont validé un protocole d'accord relatif à la facture sociale (appelée à présent Participation à la cohésion sociale). Ce protocole, qui vise un rééquilibrage général des charges entre le Canton et les communes, prévoit des changements importants quant à la répartition des frais administratifs des CSR et des AAS. En effet, l'article 3 du protocole stipule que dès 2022, le financement des AAS sera entièrement assuré par le Canton. Ces charges sont actuellement assumées par les communes. Par ailleurs, les frais administratifs des CSR ne seront plus facturés aux communes par le biais de la facture sociale (Participation à la cohésion sociale).

Ces changements n'impacteront en principe pas le personnel qui conservera son employeur, son statut et ses conditions contractuelles.

Un groupe de travail technique ainsi que d'autres groupes de travail se penchent sur les travaux relatifs aux futures tâches des régions d'action sociale, aux différents statuts et aux conditions contractuelles du personnel ainsi que sur les structures de coûts, l'objectif étant d'établir un comparatif et de proposer un plan d'action.

6 *Conclusion*

Le CSR et les AAS desservent une région peuplée de plus de 67'000 habitants. Ces deux entités font partie de notre région d'action sociale qui assure un rôle important au sein du tissu social régional. La proximité fait partie des atouts bien appréciés par la population. Dès lors, il est du devoir de tous les acteurs de préserver ce qui fait notre force à savoir un service de proximité et à taille humaine avec une forte capacité d'adaptation aux changements.

Ce rapport brosse un inventaire des principales activités déployées au sein de notre région d'action sociale durant toute l'année 2020. Le Covid-19 est venu perturber nos plans et nos calendriers et nous avons dû composer avec cette pandémie dans le planning et l'accomplissement de nos tâches, le mot d'ordre étant le respect des recommandations des autorités sanitaires tout en assurant à la population l'accès à nos prestations.

De nouveaux défis nous attendent et nous serons à la hauteur pour les relever.

Toute notre gratitude à tous les acteurs pour leur implication dans leurs diverses actions visant à venir en aide aux plus démunis.

Une reconnaissance particulière s'adresse à l'ensemble du personnel pour sa faculté d'adaptation et pour son investissement. Nos remerciements vont également 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 d'activité 2020 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 2020.

LE COMITE DE DIRECTION

La Présidente

La Secrétaire



Muriel Preti

Nicole Kuhn

Gérard Sefaranga, Directeur ARAS

Pully, le 8 avril 2021

7 Annexes

7.1 Documents de références

7.1.1 Annexe 1 : Comité de direction 2020

Présidence:

Madame
Muriel Preti
Conseillère municipale de Jorat-Mézières

Vice-Présidence:

Madame
Claire Glauser
Conseillère municipale de Lutry

Autres membres:

Monsieur
Jean-Marc Chevallaz
Conseiller municipal de Pully

Madame
Arielle Martin
Conseillère municipale de Paudex

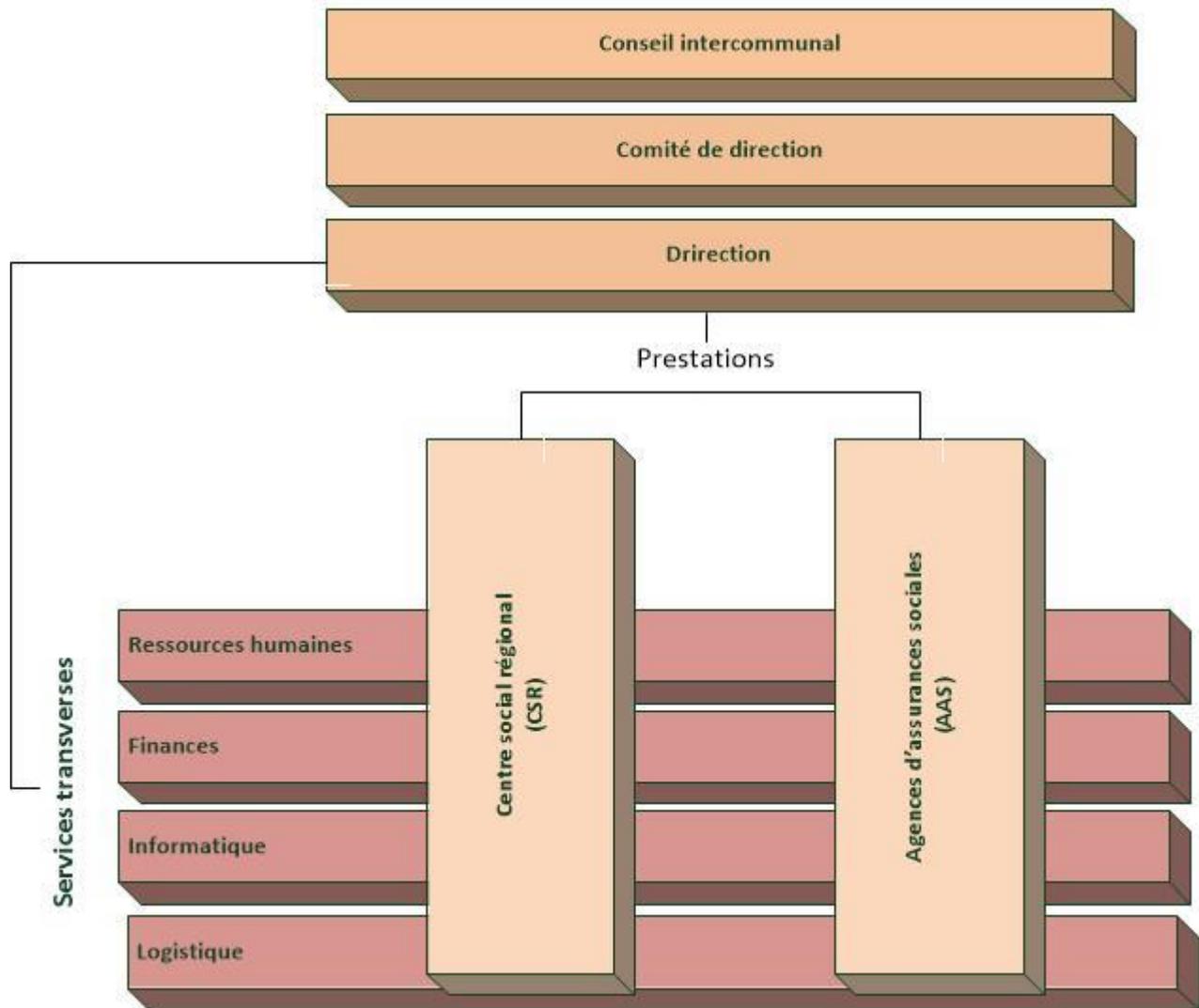
Monsieur
Pierre Jolliet
Conseiller municipal d'Épalinges

Monsieur
Bernard Perret
Conseiller municipal de Forel (Lavaux)

Monsieur
Romain Richard
Conseiller municipal d'Oron

7.1.2 Annexe 2 : Organigramme ARAS 2020

Organigramme général



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
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.arasonlavaux.ch

	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
	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
	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

