

  
 direction des sports et de la cohésion sociale
   
 service social Lausanne





---

## Expérience pratique

De quelle manière le principe de l'individualisation est-il  
 réalisé dans la pratique ?  
 Quelles possibilités et limites ?

CSIAS – Journée de Bienne – 22 mars 2018


  
 direction des sports  
 et de la cohésion sociale
   
 SERVICE SOCIAL LAUSANNE




1

22 mars 2018


## Le Service social Lausanne


---



**Le canton de Vaud est organisé en 10 régions d'action sociale**

**La commune de Lausanne forme une région d'action sociale.**


  
 direction des sports  
 et de la cohésion sociale
   
 SERVICE SOCIAL LAUSANNE



2

22 mars 2018

## Le Service social Lausanne

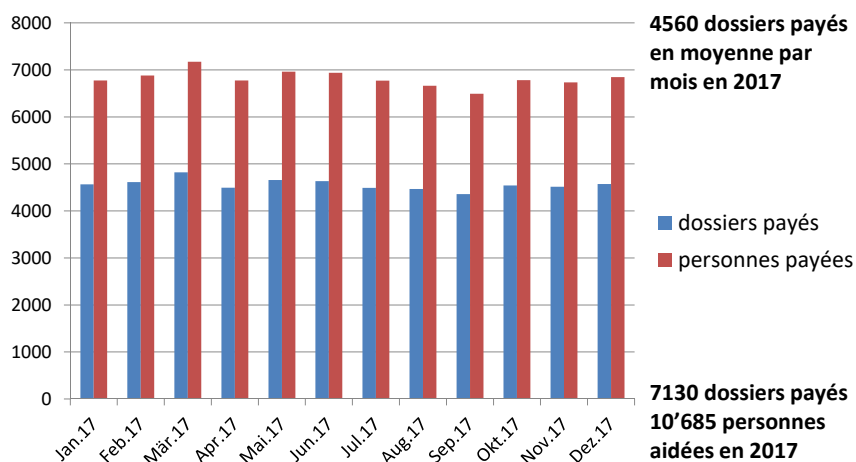
### Tâches cantonales (art. 7 LASV)

- **Autorité de surveillance**
- **Contrôle l'application de la LASV** (évaluation de la qualité des prestations)
- Organise la collaboration avec les ORP pour l'insertion
- **Élabore les directives et normes**
- Assure la formation des collaborateurs du département et des CSR
- Dénonce les infractions (fraude)
- Pilote le dispositif cantonal d'enquête
- Détermine le subventionnement des frais de fonctionnement des autorités d'application
- Fournit les prestations informatiques (matériel, logiciel, soutien aux utilisateurs) ou délègue à l'autorité d'application

### Tâches RAS (art. 18 LASV)

- Applique l'action sociale
- Informe le public sur les services à disposition
- **Offrir un appui social aux personnes en difficulté** (aide personnalisée pour tout public)
- **Rend les décisions en matière de RI** (comporte les prestations financières et mesures d'insertion sociale et professionnelle) sauf pour l'insertion professionnelle
- Verser les montants alloués et évaluer les situations financières des bénéficiaires
- Élaborer, négocier et signer avec le bénéficiaire le contrat d'insertion sociale
- **Assurer le suivi de l'insertion en collaboration avec l'ORP ou les organismes prestataires** (mesures d'insertion sociale)

## Le Service social Lausanne



## Le service social Lausanne



### 197.28 Equivalent temps plein (ETP) au total pour l'aide sociale (31.12.2017) dont:

46.35	ETP d'assistant-e-s sociaux
69.10	ETP de gestionnaires de dossiers
25.7	ETP d'employés administratifs
4.8	ETP d'enquêteurs
5.6	ETP de conseillers en insertion

## Bienvenue au Service social Lausanne

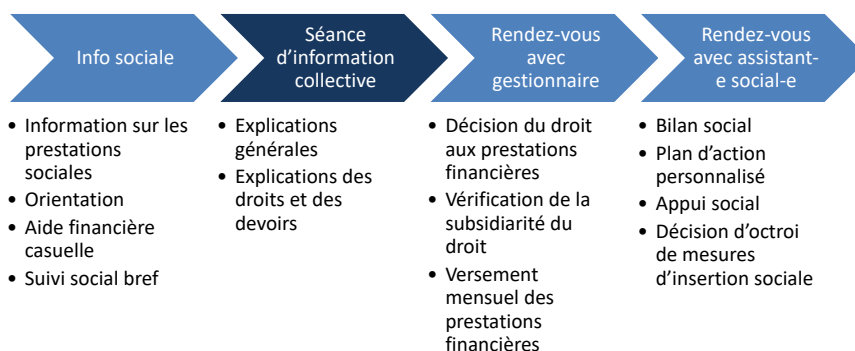


## Individualisation de l'aide

- Diversité des situations
- Diversité des besoins d'aide
- Diversité des parcours à l'aide sociale
- Le principe de l'individualisation veut que l'on dispense des prestations adaptées à chaque cas particulier et que celles-ci correspondent à la fois aux objectifs de l'aide sociale et aux besoins de la personne concernée. Cette démarche se fonde sur un examen systématique de la situation économique, personnelle et sociale du demandeur et sur le plan d'aide qui en découle.

(Source : CSIAS, normes CSIAS, conditions et principes généraux)

## Processus d'accueil individualisé



## Info social



Info sociale

## Info social

### Accueil et intervention ponctuelle

- Information sur les prestations sociales
- Orientation
- Aide financière casuelle
- Suivi social bref

## Possibilités - limites

### Possibilités

- Donner un appui social bref à toute personne
- Prévenir le recours à l'aide sociale

### Limites

- Évaluation brève sans approfondissement de la situation
- Demandes sans rapport avec des prestations sociales

## Prestation financière



Rendez-vous  
avec  
gestionnaire

## Intervention régulière

- Accueil du requérant et examen de la situation économique du ménage
  - Décision du droit aux prestations financières
  - Vérification de la subsidiarité du droit
  - Versement mensuel des prestations financières
- ⇒ demandes de dérogations possibles lors de l'ouverture du droit

## Demandes d'aide exceptionnelle

### Commission «Demandes d'aide exceptionnelle»:

- Prend des décisions dans les cas mentionnés dans les normes et directives cantonales
- Formée d'un représentant social et d'un représentant des gestionnaires financiers

### Les autres cas sont traités par la direction

#### 2015 :

Traitées par la Commission : **531**

Traitées par la Direction : **420**

#### 2016 :

Traitées par la Commission : **585**

Traitées par la Direction : **447**

#### 2017 :

Traitées par la Commission : **588**

Traitées par la Direction : **662**

## Demandes d'aide exceptionnelle

- Principe 1 : respect du cadre légal et réglementaire (forfait pour certains frais particuliers)
- Principe 2 : respect des principes généraux de l'aide sociale (proportionnalité de l'aide)
- Principe 3 : équité
  - Économicité
  - Besoins impérieux et fondamentaux, cas de rigueur
  - Résolution du problème
  - Temporalité (limité dans le temps)
  - Participation (pas de prise en charge de petits montants)

## Possibilités - limites

### Possibilités

- Appréciation de la situation face aux normes
- Clarification des normes
- Dérogations et aides exceptionnelles

### Limites

- Sur-normalisation
- Risque d'irrespect de la proportionnalité de l'aide



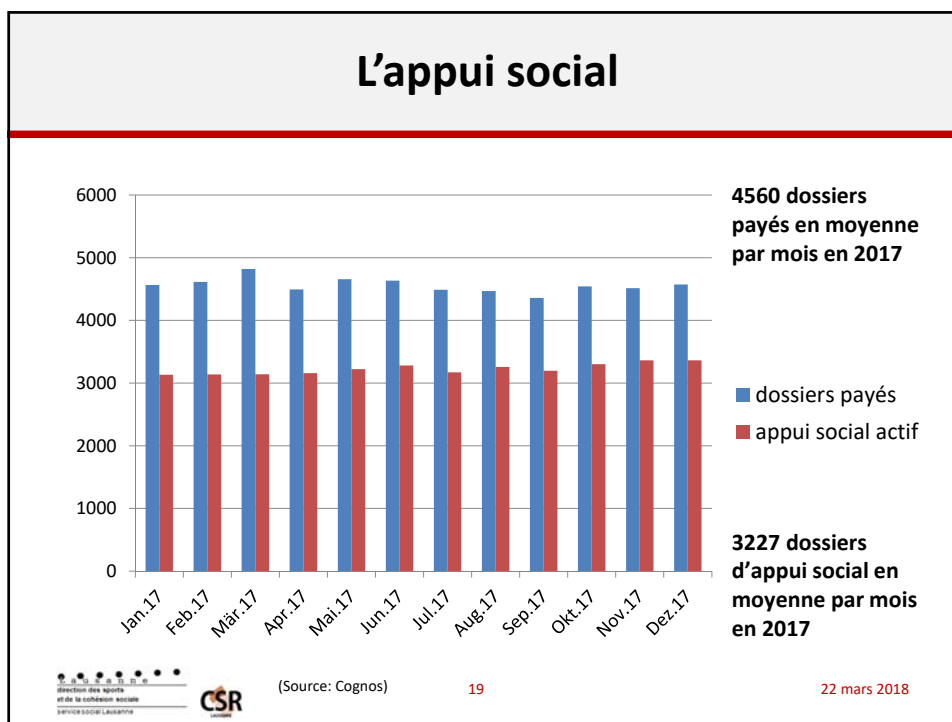
## Appui social



Rendez-vous  
avec assistant-  
e social-e

### Intervention régulière

- Accueil de la personne et prise en compte de la situation individuelle
- Bilan social (3 mois max.)
- Plan d'action personnalisé
- Appui social
- Décision d'octroi de mesures d'insertion sociale



## L'appui social

**REFERENTIELS  
de l'appui social**

### 10 domaines d'appui social

- Situation financière
- Droit financier et démarches administratives
- Logement
- Santé
- Emploi
- Famille
- Capacité de base
- Formation
- Lien social
- Mobilité

Direction des affaires sociales et de la cohésion sociale  
SERVICE SOCIAL LAUSANNE

20

22 mars 2018

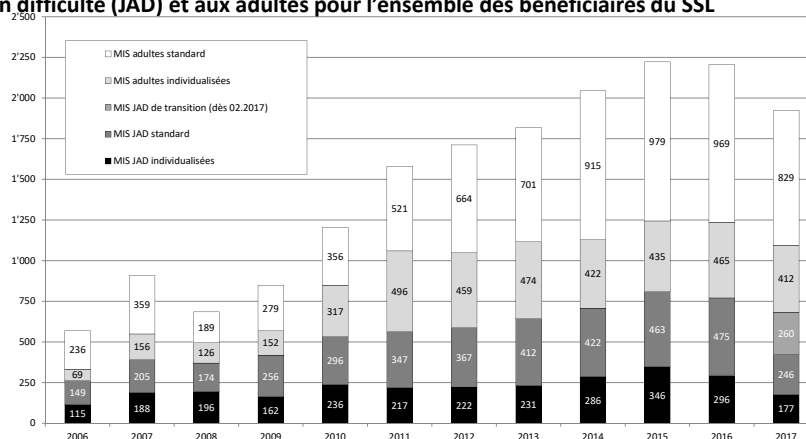
## Exemple du référentiel d'appui social

### Référentiel domaine 1 : Situation financière

Bilan social		
1	<p><b>Evaluer la situation financière du bénéficiaire</b></p> <p>a <b>Evaluer que le bénéficiaire sait gérer son budget.</b> Etablir l'inventaire des revenus et des charges.</p> <p>b <b>Evaluer l'autonomie du bénéficiaire concernant la gestion de ses impôts.</b> Sensibiliser le bénéficiaire à l'importance de remplir sa déclaration d'impôt. Vérifier si le bénéficiaire est taxé d'office. Le cas échéant, le sensibiliser sur l'importance de remplir sa déclaration d'impôts.</p> <p>c <b>Détecter un éventuel endettement.</b> Selon la situation et le niveau d'endettement du bénéficiaire, l'adresser à l'organisme GBS de sa région pour un inventaire des dettes.</p>	
	Intervention sociale suivie	
	2	<p>a <b>Elaborer un budget.</b></p> <p>b <b>Conseiller, soutenir et assurer le suivi d'un budget courant équilibré.</b> Donner des trucs et astuces pour vivre moins cher.</p> <p>c <b>Aider et apprendre à préparer les paiements et/ou les ordres permanents.</b></p> <p>d <b>Proposer un cours collectif (MIS standard) ou un accompagnement individualisé.</b></p> <p>e <b>Conseiller et soutenir le bénéficiaire pour ses déclarations fiscales et l'orienter, au besoin, vers des organismes spécialisés.</b></p>

## Mesures d'insertion sociale

Nombre de mesures d'insertion socioprofessionnelle (MIS) offertes aux jeunes adultes en difficulté (JAD) et aux adultes pour l'ensemble des bénéficiaires du SSL



## Possibilités - limites

### Possibilités

- Évaluation de la situation personnelle et sociale du bénéficiaire
- Travail par objectifs en élaborant un plan d'action personnalisé
- Autres méthodes d'intervention choisies par l'assistant-e social-e

### Limites

- Difficultés de priorisation des objectifs d'intervention
- Difficulté de mettre un terme à l'appui social
- Risque de standardisation de l'appui social délivré

## Conclusion



## Conclusion

- Individualisation au cœur des métiers
- Nécessité d'évaluation de la situation tout au long du parcours d'aide
- Tension entre individualisation de l'aide et proportionnalité de l'aide
- Difficulté de prioriser les actions dans l'intervention sociale
- Tension entre individualisation et standardisation

**Merci pour votre attention**