

## REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

### au Grand Conseil à la simple question Gérard Mojon et consort – Retard dans l'octroi des bourses : des études compromises ?

#### ***Rappel de la simple question***

*Lors des débats relatifs à la nouvelle loi sur les bourses d'études, le regroupement de l'analyse des demandes en un seul point et la simplification qui en découlait ont été avancés comme figurant parmi les avantages déterminants de la nouvelle procédure.*

*Or, différentes sources ont récemment révélé que le canton de Vaud a pris un retard considérable, dans l'octroi des bourses d'études pour le début de l'année scolaire 2016. Des étudiants de l'UNIL, de l'EPFL, des gymnasiens et même des apprentis seraient ainsi confrontés à un problème de taille, puisque l'année scolaire a déjà débuté.*

*Les services de l'Etat responsables invoquent une lenteur liée à l'application de la nouvelle loi, à l'intégration des bourses dans le système du RDU et à un changement de personnel au sein du Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation.*

*Le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture peut-il nous assurer qu'aucun étudiant ou apprenti n'aura à pâtir de cette situation et nous renseigner sur les mesures prises afin de remédier à cette situation.*

## Réponse du Conseil d'Etat

L'année 2016 a marqué des changements radicaux dans les habitudes et dans les référentiels de l'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE). En effet, un nouveau cadre légal régissant l'octroi des subsides de formation est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2016, avec l'introduction de la nouvelle Loi sur l'aide aux études et à la formation professionnelle (LAEF). Ce nouveau cadre légal a intégré, d'une part, de nouvelles règles découlant de l'Accord intercantonal sur les bourses d'études et, d'autre part, les exigences de la Loi sur l'harmonisation des prestations sociales (LHPS). Ainsi, l'OCBE s'est trouvé confronté à la double difficulté d'avoir à gérer simultanément le traitement des demandes de l'année 2015/2016, régi par l'ancien droit, et à déployer l'ensemble des nouveaux référentiels s'appliquant dès l'année académique 2016/2017. A cela s'est ajouté le fait que l'année de formation 2016/2017 a connu une très forte augmentation du volume total des demandes de bourses déposées, l'augmentation étant de l'ordre de 11% (contre 4% en moyenne sur les 9 dernières années). De plus, l'OCBE n'a pas été en mesure de traiter l'ensemble des demandes relatives à l'année 2015/2016 avant le 1<sup>er</sup> avril 2016, date d'entrée en vigueur du nouveau cadre légal. Enfin, malgré de très nombreux travaux préparatoires, la livraison de l'évolution du logiciel métier permettant d'effectuer le traitement selon le nouveau dispositif légal n'a pas pu être réalisé à temps. Le début du traitement de nouvelles demandes a donc dû être différé de quelques semaines au début de la campagne 2016/2017.

Au début de l'année 2016, le nombre de dossiers par gestionnaire de dossiers spécialisés se montait à environ 1'500 dossiers par ETP, soit une charge de travail très importante. En parallèle, plusieurs collaborateurs expérimentés ont connu des absences de longue durée pour des raisons personnelles durant l'année 2016. C'est le cumul de ces différents facteurs qui a mis l'OCBE face à une situation de retards importants au printemps 2016.

Différentes mesures ont été prises, d'abord par le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DJFC), puis par le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS), suite au rattachement de l'OCBE à celui-ci en juillet 2017, afin de résorber le retard.

Dans le cadre d'un plan d'urgence mis en place par le DJFC entre la fin de l'année 2016 et le début de l'année 2017, différentes mesures ont été prises. En particulier, des avances ont été consenties sur un certain nombre de dossiers et des ressources supplémentaires en personnel auxiliaire ont été accordées par le Conseil d'Etat. Suite au transfert de l'OCBE au DSAS en juillet 2017, des renforts supplémentaires ont encore pu être octroyés à l'OCBE, sous la forme de personnel auxiliaire. Ces nouvelles ressources en personnel n'ont néanmoins pas pu être pleinement opérationnelles rapidement, d'une part, en raison d'un turn-over important durant les années 2017 et 2018 et, d'autre part, car la formation des gestionnaires de dossiers spécialisés s'effectue sur une période de 6 mois environ.

Dans le courant de l'année 2018, face à l'accroissement rapide du nombre de collaborateurs et aux multiples projets en cours, un adjoint a été engagé afin de renforcer la direction de l'office. Plusieurs mesures organisationnelles ont en outre été mises en place à l'interne de l'OCBE, notamment dans le but d'assurer une meilleure suppléance en cas d'absence et une meilleure accessibilité de l'office.

Au printemps 2019, une partie des ressources engagées avec des contrats de durée déterminée a pu être pérennisée. En effet, dans sa séance du 3 avril 2019, le Conseil d'Etat a accepté la transformation de 6,5 ETP de gestionnaires de dossiers spécialisés en contrats de durée indéterminée.

Au 1<sup>er</sup> août 2020, l'effectif de l'OCBE atteint 22.4 ETP. Parmi ceux-ci, 13.1 ETP sont dédiés à la calculation, dont 0.5 ETP encore en formation. Une fois l'ensemble de ces ressources formées, le taux de dossiers par gestionnaire sera d'environ 800/ETP en tenant compte des contrats de durée déterminés et de 1'000 dossiers/ETP en ne prenant en compte que les contrats de durée indéterminée.

L'ensemble des mesures prises a permis de résorber le retard et de retrouver à l'heure actuelle des délais de traitement standards. Ainsi, à fin mars 2020, les nouveaux dossiers ont commencé à être traités dans les délais. Le nombre de dossiers en attente de décision à la fin mars 2020, soit au moment de l'ouverture de la campagne 20-21, était de 1'129 dossiers (sur 10'342 dossiers reçus pour l'année de formation 19-20), tous en attente d'informations de la part du bénéficiaire, en attente d'une décision d'une autre prestation, etc. A titre de comparaison, lors de la clôture de l'exercice 15-16, soit avant la période des retards, il restait au 31 mars 2016 1'172 dossiers à traiter (sur un total de 9'090 dossiers pour l'année de formation 15-16).

Le retard pris lors de la période compliquée traversée depuis le mois de mars 2020 en raison de la pandémie Covid-19 a été résorbé. Ainsi, le nombre de dossiers encore à traiter au 30.09.2020 est identique au solde de l'année précédente à la même date alors que le nombre de dossiers reçus est supérieur (4'160 à traiter au 30 septembre 2020 pour 8'389 reçus pour l'année de formation 20-21 à cette date, 4'172 au 30 septembre 2019 pour 7'956 dossiers reçus pour l'année de formation 19-20 à cette date).

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 28 octobre 2020.

La présidente :

*N. Gorrite*

Le chancelier :

*V. Grandjean*