

**REPOSE DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL  
à la simple question Josephine Byrne Garelli –  
Quel premier bilan tirer de la mise en place de la centrale des solidarités ? (20\_QUE\_075)**

***Rappel de l'intervention parlementaire***

*Le 3 avril dernier, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) a annoncé la création d'un dispositif de 2<sup>e</sup> ligne nommé « Centrale des solidarités » (dont la gestion a été confiée à l'AVASAD) pour répondre aux besoins urgents et essentiels de toute la population vaudoise. Dans chaque région du canton (Centre, Nord/Broye, Est, Ouest) une équipe régionale a eu comme responsabilité de venir en appui et soutien aux communes si ces dernières ne pouvaient pas répondre aux demandes des citoyen.ne.s.*

*Quel premier bilan le Conseil d'État tire-t-il de l'efficacité de ce dispositif de 2<sup>e</sup> ligne ?*

## Réponse du Conseil d'Etat

### Historique du dispositif mis en place

La Centrale des solidarités est un outil de coordination cantonale, mis en place en avril 2020 pour répondre à l'urgence socio-sanitaire causée par la pandémie de COVID-19, dont les objectifs généraux étaient :

- permettre à la population fragilisée socialement de trouver une réponse coordonnée à ses besoins, lorsqu'elle s'adresse à sa commune,
- permettre aux partenaires sociaux des cantons de travailler de façon coordonnée et faire connaître l'offre globale en matière d'appui social pour le Canton,
- promouvoir l'action sociale sur l'entier du Canton.

Les prestations couvertes par la Centrale des solidarités sont :

- livrer des repas à domicile,
- faire les courses et les livrer à domicile,
- proposer un transport aux personnes à mobilité réduite (par exemple pour des traitements réguliers à l'hôpital, se rendre chez son médecin ou son pharmacien),
- soulager les proches aidant.e.s,
- proposer une relève d'urgence sous forme d'un accompagnement à domicile par un assistant professionnel (notamment pour les personnes en situation de handicap),
- garder les enfants à la maison pendant une période d'absence (par exemple en cas de rendez-vous médical des parents),
- aider au ménage (lessive et nettoyage),
- aider à réaliser des paiements et à obtenir de l'argent liquide,
- soutenir pour s'occuper de l'animal domestique lorsque la personne doit rester chez elle (par exemple en cas de maladie ou de quarantaine),
- rassurer, garder un lien et maintenir une vie sociale par des contacts téléphoniques.

L'AVASAD assure la conduite opérationnelle du dispositif avec le soutien de six institutions sociales du Canton (Pro Senectute, Caritas, Croix-Rouge, Pro Infirmis, Bénévolat Vaud et Pro-XY). Le dispositif s'est déployé selon les quatre régions sanitaires (CENTRE, EST, OUEST et NORD/BROYE).

Le dispositif a évolué en même temps que la crise sanitaire. Ainsi, durant la première vague et le confinement, la Centrale des solidarités était joignable uniquement par les communes. Un coordinateur social régional recueillait les demandes pour lesquelles les communes ne parvenaient à répondre que partiellement ou ne trouvaient pas de réponse adéquate. Le coordinateur était chargé de considérer la demande et d'y apporter une réponse par le réseau des solidarités régional et cantonal. Une fois la prestation délivrée au bénéficiaire, le coordinateur régional en informait la commune.

Après un court répit durant l'été, la pandémie de COVID-19 a connu une deuxième vague. C'est pourquoi, dès le mois de septembre 2020, la Centrale des solidarités s'est ouverte à d'autres professionnels de première ligne, au-delà des communes : pour faire face aux mises en quarantaine des personnes infectées qui augmentaient significativement, des travailleurs sociaux et les traceurs de l'équipe du médecin cantonal ont également pu s'adresser à la Centrale. Le dispositif suivait toujours la même logique. Les professionnels de première ligne contactaient la Centrale des solidarités lorsqu'ils ne parvenaient pas eux-mêmes à trouver une solution et la Centrale coordonnait une réponse adéquate et en faisait part aux professionnels pour qu'ils puissent en informer la personne.

Enfin, au vu de la situation sanitaire en fin d'année 2020 et de certaines fermetures durant les fêtes de fin d'année (guichets sociaux, associations, ...), la Centrale des solidarités a été ouverte le 15 décembre 2020 directement à la population afin que les personnes les plus isolées et précarisées ne se retrouvent pas seules et démunies durant cette période très particulière.

Cette adaptation de la Centrale des solidarités à l'intensité de la crise socio-sanitaire n'a pas engendré de dépenses supplémentaires car le dispositif a été capable d'absorber toutes les demandes. De plus, nous avons constaté qu'il était plus efficace de répondre directement à la population : cela permettait de déceler des situations sociales complexes et de leur apporter les solutions nécessaires à court terme comme à plus long terme.

## **Evaluation**

L'évaluation de ces 9 mois de fonctionnement est facilitée par le monitoring de tous les appels à la Centrale, l'analyse faite par l'AVASAD, ainsi que les résultats d'un sondage réalisé par la DGCS début juillet auprès d'une centaine de communes.

### ***Première étape du 3 avril au 30 septembre 2020 : ouverture seulement aux communes***

Durant cette première phase où la Centrale n'était joignable que par les communes, les appels ont abouti à :

- 48% d'appels à une orientation dans le réseau
- 20% d'appels à l'organisation d'un transport TMR
- 12% d'appels à une orientation vers une aide pratique pour procéder aux paiements.

Parmi les communes qui ont répondu au sondage, 20% ont recouru aux services de la Centrale des solidarités. Il s'agit essentiellement de petites communes dépourvues de services sociaux propres.

### ***Deuxième étape du 1<sup>er</sup> octobre au 14 décembre 2020 : ouverture à d'autres professionnels de première ligne (notamment traceurs)***

La Centrale des solidarités a ensuite été ouverte à d'autres professionnels de première ligne. Durant cette période, les appels ont abouti à :

- 45 % à une prestation ou une information directement délivrée par la Centrale (repas livrés à domicile, ...)
- 18 % à une orientation auprès d'un CMS
- 12 % à une orientation auprès des associations privées

### ***Troisième étape du 15 décembre 2020 au 14 janvier 2021 : ouverture au grand public.***

Le 15 décembre 2020, la Centrale a été ouverte directement au grand public. Elle restait également ouverte aux professionnels de première ligne

Du 15 décembre au 14 janvier 2021, la Centrale a répondu à 167 appels. La moitié des appels concernaient, plus ou moins directement, les mesures prises pour lutter contre le COVID-19. Ces appels ont été directement redirigés vers les hotlines concernées.

Pour l'autre moitié, les appels concernaient principalement :

- Un besoin d'orientation sociale (37)
- Une aide financière (12)
- Une aide aux courses (11)
- L'organisation de transports (11)

## **Bilan et perspectives**

Le Conseil d'Etat constate que la Centrale des solidarités offre des réponses concrètes à un besoin réel d'orientation, de coordination et d'appui aux communes, professionnels et citoyens, en particulier pour traiter des situations complexes. Les répondants de la Centrale ont organisé, grâce à l'appui de bénévoles (via Bénévolat Vaud), le soutien nécessaire afin que des colis alimentaires et des repas puissent être livrés à ces personnes.

Même si le volume d'appel est encore modeste, le Conseil d'Etat relève que le nombre de demandes augmente progressivement et permet de toucher des populations non suivies par les dispositifs existants, isolées et souvent en précarité financière (notamment suite aux conséquences de la pandémie). L'ouverture directe aux citoyens s'est donc révélée positive et la Centrale parvient ainsi de mieux en mieux à atteindre son public cible. Etant donné les mesures sanitaires prises par le Conseil Fédéral en ce début d'année 2021, et l'adoption de règles plus strictes en matière de quarantaine, l'ouverture de la Centrale à la population générale qui devait prendre fin le 15 janvier 2021 a donc été maintenue.

La Centrale s'inscrit donc dans la stratégie du Conseil d'Etat, tant en matière de simplification de l'accès à l'administration, qu'en matière d'appui social pour lequel le Conseil d'Etat souhaite d'abord renforcer l'utilisation et la coordination des prestations sociales existantes avant d'envisager un développement de l'offre.

Au vu des constats ci-dessus, le Conseil d'Etat a donc, sur demande du DSAS, validé le maintien, en tant que projet pilote et à budget constant, de la Centrale des solidarités pour deux ans, dans le cadre du budget 2021. L'objectif de ce pilote est de tester et d'améliorer sans cesse le dispositif, en mettant systématiquement la personne en situation de vulnérabilité au centre du dispositif et en lui offrant une réponse coordonnée et unifiée. Chaque démarche constitue un obstacle souvent infranchissable pour un individu en situation de vulnérabilité. En évitant que la personne ait besoin de s'adresser personnellement aux divers services ou organismes concernés, le dispositif limite le risque d'abandon des démarches et l'accumulation des problèmes. Un des objectifs de la Centrale des solidarités est ainsi d'agir en amont de la dégradation de la situation, en mettant ses compétences de coordination directement au service de la population mais aussi des divers professionnels qui sont en contact avec des personnes en situation de vulnérabilité ou avec des personnes dont la situation pourrait se précariser si un appui ponctuel n'est pas apporté.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 21 avril 2021.

La présidente :

*N. Gorrite*

Le chancelier :

*V. Grandjean*