

## **L'essentiel en bref**

Quels renseignements un habitant doit-il fournir lorsqu'il dépose une demande de prestation sociale auprès de l'administration cantonale ? Comment les services échangent-ils des informations à propos de sa requête ? Telles sont les questions examinées dans ce rapport.

### **La course de fond du requérant**

Lorsqu'une personne demande une prestation sociale, il est légitime d'exiger des pièces justificatives et de constituer un dossier afin de vérifier qu'elle y ait bien droit. Organisés de façon cloisonnée, les services obtiennent leurs informations du requérant qui doit produire, dans certains cas, d'impressionnantes listes de pièces.

S'il est justifié de vérifier le bien-fondé d'une demande, il est absurde que chaque service de l'administration cantonale exige du requérant l'ensemble des renseignements, alors qu'une grande partie d'entre eux viennent d'être fournis à un service voisin ou que ces renseignements sont détenus par un autre service où le demandeur doit aller expressément les chercher. Cette manière de faire constitue une charge inutile pour les requérants et complique singulièrement les procédures pour les personnes qui ont besoin de plusieurs prestations, comme souvent les personnes âgées ou à l'assistance.

L'étanchéité que nous constatons entre les services s'explique par le fait que les différentes prestations actuellement disponibles ont été créées au fil du temps, sans souci d'harmonisation. Et cette absence d'harmonisation explique en grande partie les difficultés de mise en œuvre observées, retards, longueur de procédures de décision, erreurs.

### **Des échanges très insuffisants entre les services**

Lorsqu'un service veut savoir si une prestation est versée par un autre service (pour calculer la sienne, par exemple) ou qu'il se demande où en est une demande de prestation (assistant social qui aide un usager dans ses démarches), les obstacles à la communication sont multiples. Du secret de fonction, parfois évoqué à tort, à l'absence de procédures standardisées, il peut arriver qu'obtenir des renseignements simples à propos d'un dossier particulier (quelle est la pièce manquante ?) prenne plusieurs semaines.

Pour ce qui est des échanges d'informations en série (ex. liste des bénéficiaires de subsides que l'administration fiscale cantonale remet au service de l'assurance maladie), la CEPP a constaté qu'ils sont peu nombreux et que l'utilisation de l'informatique est relativement rare. L'accès aux bases de données d'autres services est encore très restreint, sauf à celle de l'office cantonal de la population (Calvin : identité, adresse, date de naissance, etc.). Mais même dans ce cas précis, il existe encore des services qui n'ont pas accès à un répertoire aussi basique que celui-ci.

Cela dit, on observe des tentatives de mise en commun de dossiers et plusieurs crédits viennent d'être votés notamment pour assurer à l'avenir la compatibilité des systèmes informatiques.

### **La redondance administrative**

Chaque service traite et ressaisit des données semblables. Cette redondance de fichiers ou bases de données entraîne un surcroît de travail évitable : quand une modification intervient, chaque service doit l'introduire dans sa documentation propre. Cette redondance administrative est source d'inexactitudes : erreurs de saisie, noms enregistrés différemment et dossiers à double. Sans parler des logiques différentes existant entre services : dossier

individuel ou dossier par groupe familial, ce qui complique tout échange ou recherche d'informations. On constate en définitive que tout le monde est responsable de la fiabilité des informations enregistrées, c'est-à-dire en réalité personne.

Les services étant généralement organisés selon une logique d'autarcie, on constate sans étonnement qu'ils n'échangent pas spontanément d'informations quand ils apprennent des changements (mutations), à quelques exceptions près. Rares aussi sont les échanges d'information quand un service constate une fraude. Quant aux différents services d'enquête, ils ne communiquent leurs résultats ni entre eux ni à d'autres, à l'exception du service dont ils dépendent.

### **Le culte du secret**

Pour clarifier la question du secret de fonction, la CEPP a demandé un avis de droit. Cet avis rappelle les règles à respecter. Il souligne que les services sollicités dans le cadre de l'entraide administrative ont l'obligation de répondre aux demandes transmises par écrit, ce que manifestement un certain nombre de fonctionnaires ignore. Curieusement, deux services ayant pourtant besoin de vérifier des informations auprès d'autres administrations ne figurent pas dans la liste des services habilités à pratiquer l'entraide administrative.

A propos du respect de la protection des données, la CEPP a d'ailleurs relevé des pratiques fort diverses. Certains services disposent de deux ou trois fonctionnaires assermentés, ce qui leur donne théoriquement le droit de consulter toute déclaration fiscale, y compris celles qui n'ont rien à voir avec leur service. Quant aux autorisations LITAO qui règlent notamment les échanges entre bases de données, elles sont si longues à obtenir que des chemins n'utilisant pas la procédure officielle ont été trouvés. Par ailleurs, les demandes ponctuelles de renseignements d'un service à l'autre dépendent souvent de la bonne entente entre deux fonctionnaires qui ne tiennent alors pas compte du cloisonnement de rigueur. Mais cette manière de faire reste très aléatoire.

### **Le besoin de réformes**

Des réformes sont donc indispensables, dans le respect de la sphère privée et de la protection des données. Il n'est pas acceptable que les procédures soient aussi compliquées pour l'administré et aussi gaspilleuses de temps pour l'administration, surchargeant des services dont quelques-uns sont à la limite de leur capacité. Il n'est pas acceptable qu'une partie du budget consacré à l'aide sociale soit grignoté par des heures de travail rendues nécessaires par une mauvaise circulation de l'information.

Ces réformes sont d'autant plus importantes vu la nature du public concerné. Les difficultés résultant d'une démarche compliquée sont nettement aggravées quand il s'agit de personnes maîtrisant mal la lecture ou peu sûres d'elles face à une administration. Or les prestations sociales sont là pour aider prioritairement cette frange de la population.

La CEPP a pu constater, que sensibilisé par ces questions, l'Etat a lancé plusieurs études et constitué des groupes de réflexion depuis une dizaine d'années. Il est maintenant temps d'en tirer les conséquences et de passer à l'action. La CEPP émet donc cinq recommandations pour améliorer la communication entre services attribuant des prestations sociales et remettre la protection des données au service de l'administré.