

Réponse au postulat de Mme la Conseillère Nicole Panizzon

Un "Guichet Seniors"

Madame la Présidente,
Mesdames et Messieurs les Conseillères et Conseillers,

Lors de la séance du Conseil communal du 25 mai 2016, Madame Nicole Panizzon, conseillère communale, a déposé un postulat intitulé « Un Guichet Seniors ». Ce postulat a été transmis à la Municipalité pour étude et rapport. La Municipalité répond à la demande du Conseil comme suit.

1. Objet du postulat

Mme Panizzon nous rend attentifs à la progression constante de l'espérance de vie, qui place la société et particulièrement les acteurs politiques devant la nécessité d'affronter de nouveaux défis. Plus spécifiquement, elle indique que les demandes en prestations et les infrastructures liées aux besoins des seniors augmenteront dans les communes au cours de ces prochaines années.

Le postulat met en évidence la pluralité des institutions, associations ou sociétés qui œuvrent en faveur des seniors à Pully. Quant à ces multiples partenaires, Mme Panizzon

remarque un manque de communication et une confusion possible pour une personne fragilisée par l'âge. Pour remédier à cette situation, Mme Panizzon propose de créer un « guichet seniors », dans le but que les usagers ainsi que leur famille disposent d'une personne de référence pour toute la commune.

2. Situation actuelle

2.1. Des prestations communales

L'intégration des seniors dans notre commune, leurs besoins et la place qu'ils occupent sont des préoccupations permanentes pour les services de la Ville de Pully, d'autant plus que les seniors représentent 24% de la population pullliérane. La Ville, par sa Direction de la jeunesse, des affaires sociales et de la sécurité publique (ci-après DJAS), propose des prestations destinées spécifiquement à cette population, telles que des aides sociales communales, des logements adaptés et des projets communautaires. La DJAS collabore également avec différents organismes afin de soutenir les aînés au quotidien.

Plus particulièrement, le développement des quartiers solidaires à Pully a permis d'impliquer les seniors dans une démarche communautaire visant l'amélioration de leur qualité de vie. Après un premier projet qui s'est achevé fin février 2016 et qui a laissé place à l'association la Mosaïque de Pully Nord, un deuxième quartier solidaire prend désormais vie dans la partie sud de la Ville. Ces projets visent à mieux intégrer socialement les personnes âgées isolées, améliorer la communication auprès des aînés, redynamiser les quartiers en périphérie du centre, créer de nouvelles animations de proximité, ainsi que développer des lieux de rencontre.

La réponse de la Municipalité à un précédent postulat de Mme Panizzon, intitulé « Vers une politique sociale des seniors à Pully¹ » montre par ailleurs que les actions et perspectives envisagées par les services de la Ville répondent au programme de législature 2016-2021 de la Municipalité, qui souhaite que la Ville soit attractive, vivante et conviviale, par le développement de liens et de solidarités entre ses habitants. Quant à ce programme de législature, la Municipalité soutient par ailleurs les démarches des quartiers solidaires dans le but d'améliorer la qualité de vie et l'intégration des aînés dans un quartier.

2.2. Des prestations institutionnelles et associatives

En plus des prestations communales, les seniors de Pully peuvent compter sur de nombreuses associations, institutions et sociétés. Ces partenaires, qui œuvrent tous à l'attention des seniors, offrent toutefois des prestations de nature diverse. Certaines

¹ Voir le document « Rapport au Conseil communal - Réponse au postulat de Mme la Conseillère Nicolette Panizzon », daté du 18 novembre 2015.

actions sont mises en place dans le but de favoriser la qualité de vie des personnes âgées, de promouvoir l'entraide, de maintenir et renforcer leur autonomie, de prolonger le maintien à domicile, ou encore de partager des moments de rencontres ainsi que des activités variées. Dès lors, certaines de ces prestations sont axées autour des besoins fondamentaux, des aides à domicile ou encore de la santé, alors que d'autres sont davantage orientées vers le développement des liens sociaux et des solidarités.

3. Intentions de la Municipalité

3.1. Un pôle d'information tout public

Forte du constat que l'offre à l'attention des seniors de notre commune est fournie, tout comme le tissu institutionnel ou associatif est riche, la Municipalité souhaite valoriser les prestations existantes ainsi que les collaborations possibles.

La pluralité des acteurs œuvrant pour le bien des seniors peut être vecteur, tant pour ces derniers que pour les partenaires concernés, d'une certaine méconnaissance et d'une confusion autour des prestations à l'égard de cette population. Afin de ne pas multiplier les actions entreprises, au risque de disperser les efforts et les ressources individuelles et collectives, la Municipalité souhaite mettre en place un point centralisé d'information, qui soit destiné aux seniors, tout comme au reste de la population. Cette démarche se fera par l'intermédiaire d'un service communal, la DJAS, identifié comme porte d'entrée et interface première des prises de contact d'un habitant avec la Ville. Dans cette optique, l'accent sera mis sur le regroupement et la simplification des informations disponibles, ainsi que la complémentarité des prestations à disposition.

Ce pôle d'information poursuivra les objectifs suivants :

- Délivrer de l'information, orienter ou rediriger l'utilisateur en fonction des problématiques,
- Renforcer la visibilité des prestations,
- Développer un réseau de connaissance entre partenaires, favoriser les synergies et les liens entre les diverses instances,
- Renforcer la communication entre les partenaires identifiés.

Concrètement, la mise en place de ce service présentera un numéro de téléphone, une adresse électronique, ou tout autre outil qui pourra ensuite évoluer en fonction des activités, des projets, ainsi que des partenaires existants (flyers, pages internet, etc.). Dans sa première disposition, ce pôle d'information pourra être mis en place d'ici la fin de l'année 2018.

3.2. Une démarche plus globale

La Municipalité vise, à terme, à intégrer cette démarche dans une optique plus globale de cohésion sociale, en intégrant ses partenaires institutionnelles et associatifs dans la mise en place et l'existence de ce pôle d'information. Ainsi, dans une étape ultérieure, il s'agira d'étudier plus précisément les actions et missions de ces partenaires, ainsi que les types de prestations fournies par chacune de leurs structures. Cette analyse plus détaillée permettra d'identifier les doublons et les partenariats potentiels, dans l'optique de renforcer la coordination et d'optimiser la communication entre ces partenaires locaux de manière générale. Les intersections mises en évidence par le biais d'une telle étude exposeront ainsi la complémentarité de ces différentes institutions et associations.

Comme le suggère Mme Panizzon dans son postulat, l'optique est ainsi de créer « une unité dans toute cette diversité », en mutualisant les forces existantes et en cherchant à les regrouper plutôt qu'à ajouter d'autres prestations. Dans cette optique, un poste supplémentaire à la DJAS a été mis en place à l'automne 2017, visant les buts suivants :

- Développer des liens avec les partenaires
- Renforcer l'échange d'information et les synergies entre ces différents partenaires
- Structurer l'offre socioculturelle existante à Pully
- Renforcer la visibilité des activités et des prestations à l'attention des Pulliérans

La mise en activité de ce poste permettra de renforcer la vision globale, tout comme un partenariat entre les acteurs de la vie pulliérane, souhaité par la Municipalité.

3.3. Vers un guichet physique centralisé

A l'issue du concours de projets architecturaux qui s'est déroulé à la fin de l'année 2017, la future rénovation des bâtiments historiques du Prieuré permettra de poursuivre cette intention par la mise en place d'un guichet physique centralisé. En effet, la concrétisation de ce projet permettra d'améliorer le fonctionnement interne des services et d'optimiser l'accueil de la population.

La nouvelle organisation des locaux consistera, entre autres, à rassembler les services administratifs et à créer un lieu central d'accueil et d'information des citoyens. Cette réception centrale permettra d'améliorer la qualité des conditions d'accueil, toutes populations confondues.

Cette construction, planifiée à l'horizon 2022, sera l'occasion de poursuivre la mise en place d'un pôle d'information tout public.

4. Conclusion

Dans le cadre de sa politique d'action sociale en faveur des aînés sur le long terme, la Municipalité de Pully œuvre activement et en lien avec de nombreux partenaires.

La création d'un guichet s'adressant exclusivement aux seniors en réponse à la multiplicité des partenaires de la Ville constituerait une solution partielle à long terme. Toutefois, la mise en place d'un pôle d'information tout public, puis d'un guichet physique centralisé, à l'attention de la population pullliérane, est une solution à plus long terme qui peut évoluer et s'actualiser en fonction des besoins identifiés.

AU NOM DE LA MUNICIPALITE

Le syndic  G. Reichen		Le secrétaire  Ph. Steiner
---	---	---

Pully, le 12 février 2018