

Eidg. Departement des Innern (EDI)

25.05.2005 - 10:25 Uhr

Guichet social : plate-forme conviviale pour le public

(ots) - Le Conseil fédéral a pris connaissance du rapport " Guichet social ". Ce rapport est consacré aux problèmes d'accès aux institutions de sécurité sociale et présente les expériences récentes de guichet social. Les auteurs de l'étude concluent à l'utilité et au potentiel du guichet social pour améliorer l'efficacité de la protection sociale. Ils recommandent aux villes et cantons de créer les conditions nécessaires à leur fonctionnement et proposent que la Confédération encourage cette démarche. La Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil national, qui est à l'origine de l'étude, décidera de la suite à lui donner.

À l'origine de l'étude, un constat de la Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil national : le système de sécurité sociale est complexe. Il est difficile pour tout un chacun de s'y retrouver, plus encore lorsque s'accumulent les problèmes. Quels sont les droits, à qui s'adresser, et selon quelle procédure ?

Mandaté par l'Office fédéral des assurances sociales, l'institut Interface GmbH, (Lucerne) a effectué une enquête auprès de différents organismes publics et privés concernés. Huit types de guichets sociaux ont été analysés. Leurs compétences vont de la mise à disposition d'informations au traitement de dossiers complexes par une personne de référence (case management). Cependant, les guichets sociaux ne se substituent pas aux institutions compétentes pour statuer sur les prestations. Leur mission de plate-forme conviviale, à bas seuil, est complémentaire. Les auteurs concluent à l'utilité et au potentiel du guichet social pour améliorer l'efficacité de la protection sociale : un accès plus transparent signifie peut-être davantage de prestations à verser initialement, mais permet à terme de prévenir l'aggravation de situations et le besoin d'interventions plus complexes et plus coûteuses. Les guichets sociaux supposent la collaboration, la planification et le professionnalisme.

DEPARTEMENT FEDERAL DE L'INTERIEUR
Service de presse et d'information

Renseignements Tél. 031 322 42 31
Géraldine Luisier Rurangirwa
Centre de compétence Analyses fondamentales
Office fédéral des assurances sociales

Annexe : résumé de l'étude

Le rapport " Guichet social" peut être téléchargé à l'adresse suivante :
http://www.bsv.admin.ch/forschung/publikationen/1_05f_eBericht.pdf

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100000042/100490692> abgerufen werden.