

même famille (enfants, conjoint y compris). On est là dans un calcul en fonction du revenu. Dans les services sociaux, il n'y a aucune possibilité de profiter de déductions d'aubaines des déclarations fiscales.

Vous pensez que, effectivement, il était possible de faire ce RDU. Moi, j'en étais aussi convaincue en 2004. Je peux vous assurer que je ne me suis pas laissée convaincre que ce n'était pas possible. On a vraiment analysé à fond les résultats de l'étude. On a aussi fait la comparaison avec tout ce qui se passe dans les autres cantons. Vous l'avez vu. Dans les autres cantons partout ce RDU est en panne ou en peine, soit il y a une loi qui a été votée mais on n'arrive pas à concrétiser le projet. Juste pour l'anecdote, le projet RDU à Genève est entravé puisqu'il s'appliquait essentiellement aux subsides LAMal. Ils viennent de relancer un projet. C'est un engagement de 6,639 millions qui est demandé. Le RDU genevois n'est pas un RDU car il n'y a aucun calcul unifié. Genève renonce par ailleurs à vérifier le retour sur investissements d'une harmonisation parcellaire des modalités de calcul. Le RDU genevois consiste essentiellement en un système d'échange d'informations.

Fribourg a aussi fait ce choix en optant pour la modernisation du système d'action sociale et la décision du Conseil d'Etat fribourgeois au renoncement du RDU prévoit un renforcement de la coordination entre toutes les prestations sociales fribourgeoises. Autrement dit, Fribourg a aussi opté pour un développement du système d'informations des prestations sociales mais on renonce à l'intituler RDU au profit de celui de modernisation du système d'action sociale, ce qui donne aussi une meilleure transparence à la réorientation du projet. Les services sociaux régionaux attendent des outils. Je ne me suis jamais opposée à des outils, et le Grand Conseil non plus, à donner les outils nécessaires au service sociaux puisqu'il y a une motion qui a été acceptée et je vais venir tout prochainement avec une première proposition de modification de la LASoc pour l'échange d'informations et pour ces outils dont on a besoin, avec le concept de lutte contre les abus. Donc, cela ne fera pas partie de cette modernisation. Enfin à terme bien sûr cela fera partie de la modernisation mais on n'attendra pas d'avancer avec les travaux de la modernisation du dispositif. Je vais arriver normalement avec un projet au Conseil d'Etat d'ici un petit mois et ensuite une proposition sera soumise au Grand Conseil. Donc, on avance vraiment sur ce projet et cela va dans le bon sens puisque, effectivement, on a un problème d'information entre les services et, là, les motionnaires avaient totalement raison.

En ce qui concerne la modernisation du système social je me suis déjà prononcée. Il s'agit d'améliorer les pratiques, d'avoir des pratiques unifiées dans les services sociaux. Nous souhaitons mener une discussion avec les communes pour savoir s'il y a lieu de réduire le nombre de services sociaux. On a constaté notamment dans les différentes enquêtes, que ce soit pour donner les statistiques à l'Office fédéral ou encore pour les différentes études qu'on a dû faire pour les professeurs Bonoli et Flückiger dans le cadre du rapport sur les chômeurs de longue durée, sur le rapport des jeunes sans projet de formation, qu'il est extrêmement difficile d'obtenir des informations des services sociaux.

C'est aussi la récolte des informations et ce système informatique unique qui doivent être réfléchis. Nous ne souhaitons pas précipiter les travaux. Nous souhaitons mener ces travaux avec les communes, en commun avec les communes. Nous sommes aussi appelés à l'aide de plus en plus par des petits services sociaux qui n'arrivent plus à faire face à la difficulté d'être un petit service social. Là, nous avons de nombreux appels à l'aide où nous devons intervenir pour accompagner. Il y a aussi très souvent un grand changement parmi les assistants sociaux, ce qui crée des difficultés pour le service social concerné. Nous, on souhaite simplement rediscuter de cela avec les communes, nous ne souhaitons pas faire cette analyse sans elles. Nous mènerons cette étude avec les communes et les services sociaux.

Voilà, je crois que j'ai répondu à toutes les questions. Je vous remercie de prendre acte de ce rapport. C'était une démarche quelque peu inhabituelle puisque vous aviez déjà pris acte d'un premier rapport et que nous vous avons dit que nous mettrions en place une loi aujourd'hui. Nous vous demandons de renoncer à l'introduction du RDU.

– Le Grand Conseil prend acte de ce rapport.

Election

Résultat du scrutin organisé en cours de séance

Un assesseur-suppléant (représentant les locataires) au Tribunal des baux à loyer de la Singine et du Lac

Bulletins distribués: 77; rentrés: 66; blancs: 10; nuls: 2; valables: 54; majorité absolue: 28.

Est élu pour une période indéterminée *M. Ubo Hubmann*, par 54 voix.

Rapport N° 153

sur le postulat N° 248.04 Anne-Claude Demierre/
Yves Menoud concernant la création d'un service
d'information pour les familles et les enfants¹

Discussion

Menoud Yves (PDC/CVP, GR). A la suite du postulat qu'Anne-Claude Demierre, alors députée, et moi-même avons déposé en 2004 concernant la création d'un service d'information pour les familles et les enfants, le Conseil d'Etat propose dans son rapport d'aller au-delà en réalisant un guichet social pour orienter les citoyennes et les citoyens dans le système des prestations sociales.

Tout comme le groupe démocrate-chrétien, je ne peux que me féliciter de ce résultat même si l'établissement de ce rapport a pris du temps: 5 ans! On nous annonce

¹ Texte du rapport pp. 1697ss.

une mise en œuvre rapide, pour 2011 déjà, ce qui comblera quelque peu le retard! Je suis persuadé qu'il en ira ainsi du fait que cette mise en œuvre est placée sous la direction de la Directrice elle-même de la santé et des affaires sociales, postulante.

L'idée principale du postulat était que les familles fribourgeoises devraient pouvoir s'adresser à un service d'information qu'offre un réseau d'entraide, de soutien et de conseils pédagogiques, psychologiques et sociaux. L'évaluation effectuée par le professeur Knüsel, de l'Université de Lausanne, a débouché sur un élargissement de la perspective initiale pour ne plus seulement envisager un système d'information et d'orientation destiné aux familles mais un guichet social accessible à tout un chacun. Ceci va sans doute corriger la complexité du système actuel qui propose diverses prestations fournies par plusieurs organismes qui empêchent certains bénéficiaires de trouver l'aide dont ils ont vraiment besoin. Pour ma part, je souscris pleinement à la conclusion que ce guichet doit être un endroit neutre et convivial où les personnes peuvent s'adresser sans avoir à donner des informations détaillées sur leur situation et que les conseils qui sont offerts seront personnalisés et les guideront vers les bons spécialistes.

Le rapport définit ce guichet comme généraliste, complété par une ligne téléphonique et une messagerie électronique. Son accès facile, équitable et neutre à des informations personnalisées devrait également lui permettre, ce qui est également une des raisons essentielles à mon avis de sa création, de jouer un rôle préventif en détectant des situations difficiles. Alors, même si la mise en place de ce guichet va déboucher sur la création de trois postes équivalant plein-temps, nous restons persuadés que les effets induits par un tel dispositif seront largement bénéficiaires au niveau de l'action et de la sécurité sociales, par conséquent iront dans le sens du bien-être accru d'une population souvent bien plus démunie moralement ou psychologiquement que matériellement.

C'est donc avec enthousiasme que le groupe démocrate-chrétien et moi-même prenons acte de l'engagement très prochain d'un chef ou d'une cheffe de projet qui en assurera la réalisation.

Rey Benoît (AGC/MLB, FV). Je ne m'arrêtera pas sur un point de ce rapport. C'est sur une petite nuance qu'il y a entre les conclusions du rapport du professeur Knüsel et les conclusions que fait siennes le Conseil d'Etat: c'est que le Conseil d'Etat ne retient pas la version courriel dans le guichet. On trouve, à l'avant-dernier alinéa de la conclusion: «Ce guichet pourrait combiner plusieurs modalités d'accès à l'information», Il s'agit-là des conclusions de l'enquête. Au dernier alinéa on lit: «Le Conseil d'Etat partage les recommandations de l'étude et les prend à son compte. Il est favorable à la solution d'un guichet physique, complété par une ligne téléphonique».

J'aimerais juste insister – j'espère que c'est simplement une omission – parce que, notamment dans le domaine du conseil social aux jeunes et aux familles, l'aspect courriel est essentiel. La Suisse romande a été pionnière dans le sens où le site Ciao a été créé il y a déjà plus d'une dizaine d'années et offre un conseil

social en ligne. Je souhaite là marquer la différence entre une simple adresse Internet où l'on peut poser des questions et un conseil social en ligne qui implique des possibilités d'interpellation anonyme et la prise en charge des courriels par une équipe de professionnels. J'aimerais bien que le Conseil d'Etat mette en œuvre cette possibilité dans ce sens.

C'est dans ce sens que le groupe Alliance centre gauche prend acte de ce rapport.

Savary Nadia (PLR/FDP, BR). C'est avec attention que le groupe libéral-radical a étudié ce rapport qui fait suite au postulat Anne-Claude Demierre/Yves Menoud qui demande de créer un service d'information pour les familles et les enfants.

Il n'en résulte pas moins certaines remarques. Ce rapport s'éloigne de l'idée première du postulat en élargissant le cadre à tout l'aspect social et en offrant plus de prestations qu'une seule information pour les familles et les enfants. On relève aussi que les prestations décrites de ce futur service se font déjà à travers nos différents services sociaux régionaux actuels qui se sont renforcés au fil des années et qui s'avèrent, eux aussi, performants. D'où la question suivante: pourquoi faire un doublon en créant un service centralisé alors que plusieurs régions de ce canton se sont déjà organisées dans ce sens? De plus, nos services régionaux remplissent actuellement les objectifs de ce rapport, soit l'accessibilité à tous, une équité de traitement, la neutralité et la convivialité. Il est aussi prouvé qu'un service de proximité est plus efficace pour privilégier un service personnalisé.

C'est sur ces considérations que le groupe libéral-radical prend acte de ce rapport.

Schorderet Gilles (UDC/SVP, SC). Le groupe de l'Union démocratique du centre a étudié avec beaucoup d'attention le rapport N° 153 concernant la création d'un service d'information pour les familles et les enfants. Le postulat à l'origine de ce rapport a été déposé par le député Menoud et l'ex-députée M^{me} Demierre. C'est M^{me} la Conseillère d'Etat Anne-Claude Demierre et le Conseil d'Etat qui y répondent et c'est M^{me} Demierre et le Conseil d'Etat qui apparemment voudraient mettre en place cette structure.

Le groupe de l'Union démocratique du centre prend acte de ce rapport, mais il n'y adhère absolument pas. Un postulat, ce n'est pas une motion ou un mandat. Un postulat est la proposition faite au Grand Conseil d'obliger le Conseil d'Etat à faire une étude sur une question déterminée, puis à déposer un rapport et le cas échéant, des propositions. Or, les propositions du Conseil d'Etat déplaisent fortement à notre groupe. A l'origine, le postulat demandait la création d'un service d'information pour la famille. De nombreux députés de l'Union démocratique du centre, et j'en faisais partie, ont soutenu ce postulat. Dans leur vision il s'agissait d'une coordination de l'information entre les 17 organismes responsables du social dans notre canton. Et qu'en est-il aujourd'hui? Le Conseil d'Etat aimerait créer un guichet social très lourd, neutre, convivial, indépendant, sans orientation partisane, morale ou juridique. Qu'est-ce que cela veut dire? Que ce gui-

chet donnerait des informations aux requérants pour contrevenir à la morale, aux lois ou à notre ordre juridique? Ensuite, le service offert doit veiller à donner une garantie totale de confidentialité et d'anonymat. Je le veux bien si on parle du tout public, mais pas si on parle des autres services des collectivités publiques. La vision du Conseil d'Etat est un service personnalisé et non standardisé. Voudrait-on accompagner chaque requérant par le service d'une personne polyvalente disposant d'une formation sociale? A notre avis, pour informer les requérants sur les demandes à entreprendre auprès des 17 organismes, un employé de commerce est tout à fait à la hauteur. Et notre groupe va plus loin: le Bureau de l'égalité hommes-femmes et de la famille, que l'on dépoussièrerait et que l'on renommerait «Guichet de la famille et du social», pourrait très bien jouer ce rôle d'information sur les démarches à entreprendre. Mais ceci non pas auprès des requérants mais des communes de notre canton.

Rien ne vaut la proximité et c'est la commune qui est le premier maillon pour les personnes dans le besoin. Bien souvent, les personnes qui font appel aux services sociaux utilisent très peu Internet, ont des problèmes à s'exprimer par téléphone et je ne parle pas seulement là de la connaissance d'une de nos langues officielles. S'ils doivent se déplacer des quatre coins de notre canton pour venir à Fribourg y chercher des renseignements, c'est un non-sens. Le groupe de l'Union démocratique du centre s'oppose à la création de ce guichet centralisé et à l'engagement de trois emplois plein-temps pour le gérer.

Avec ces quelques commentaires, le groupe de l'Union démocratique du centre prend acte avec scepticisme de ce rapport.

Burgener Woeffray Andrea (PS/SP, SC). M^{me} la Commissaire, vous avez eu une bonne idée en mars 2004 de déposer encore en tant que députée, avec notre collègue Yves Menoud, un postulat qui demande de créer un service d'information plus spécifiquement destiné aux familles. Vous avez maintenant, en tant que conseillère d'Etat, raison de nous proposer la création d'un guichet social, donc un guichet accessible à tous et adapté à la situation et aux besoins de tous les habitants de ce canton. L'étude d'évaluation a été faite selon les règles de l'art. Elle a surtout intégré les institutions fribourgeoises concernées qui, par leurs missions, remplissent déjà dans leur secteur et dans un rayon cantonal, régional ou local, le rôle d'information et/ou d'orientation.

Die Sozialdemokratische Fraktion unterstützt die Schaffung dieser Anlaufstelle, bei welcher Bürgerinnen und Bürger, Eltern, betagte Menschen, Menschen in materieller Not, unvoreingenommen und unbürokratisch Informationen erhalten. Eine Anlaufstelle, welche Fragen direkt klären, aber auch an spezialisierte Dienste weiterleiten kann.

Trois aspects doivent être pris en considération pour que la réalisation de ce service puisse réussir:

1. Une collaboration étroite entre tous les acteurs concernés. Celle-ci sera garantie seulement si la mission d'information pour chaque service est bien défini, seulement si les acteurs souscrivent aux éléments-clés répertoriés dans le cadre de l'étude faite, à savoir ac-

cessibilité universelle, équité, prévention, neutralité, convivialité, personnalisation du service. Donc seulement si les acteurs souscrivent à ces éléments-clés, le guichet social ne deviendra pas une supra-structure mais bel et bien une nouvelle prestation coordonnée et acceptée par tous.

2. Avec la création d'un guichet social unique, d'autres services perdront éventuellement une partie de leurs missions. Ce point n'est pas à sous-estimer, surtout au cas où la réorganisation aura comme effet un ajustement d'éventuelles subventions allouées. Il sera donc primordial de les intégrer spécialement dans le processus de réalisation et de faire en sorte que cette nouvelle prestation puisse être vue et vécue comme une situation dans laquelle tout le monde sort gagnant.

3. Le guichet social devrait être une prestation de proximité. Il doit aller à la rencontre de tous ceux et celles qui cherchent des réponses individuelles sur le fonctionnement et les offres de notre système social. Il doit être installé là où ces personnes se trouvent, dans leur village, dans leur quartier ou, où ils ont l'habitude d'aller. Personnellement, je ne verrais donc pas de problème à ce que le guichet social se trouve une fois dans une maison de quartier, une fois dans les locaux d'un service social ou encore une autre fois dans une maison de ville.

Avec ces quelques considérations, le groupe socialiste prend acte du rapport N° 153.

Résolution Fritz Glauser/Michel Losey «Mesures nécessaires et indispensables pour sortir de la crise laitière»

Dépôt

Le Président. Je vous informe que je suis saisi d'une résolution déposée par MM. les Députés Fritz Glauser et Michel Losey et 56 co-signataires concernant des mesures nécessaires et indispensables pour sortir de la crise laitière. Cet objet sera traité jeudi matin. La résolution vous est distribuée en ce moment.

Texte de la résolution

Nous voici en face d'un problème très préoccupant pour le milieu politique et économique de notre canton. L'agriculture Suisse et plus particulièrement l'agriculture fribourgeoise subit de plein fouet les effets de la nouvelle orientation politique et administrative de la confédération en matière de libéralisation du marché laitier. La Suisse a supprimée de manière aveugle et sans garde-fou un bon nombre de mesures qui permettaient à l'agriculture helvétique de vivre mais ce secteur économique va mourir avec le schéma du libéralisme à tout crin prôné et mise en application par certains spécialistes de ce pays. La Suisse a anticipé la fin de la gestion des quantités dans le secteur laitier en croyant pouvoir devenir le leader incontesté et incontestable dans cette filière laitière sur le plan européen. Le résultat ne s'est pas fait attendre un cumul d'événements inattendus certe, (crise financière mondiale,

récession économie mondiale et suisse, détérioration du marché laitier international) a précipité le secteur laitier dans la situation chaotique que nous connaissons aujourd'hui. Le prix du lait écoulé dans le canal de l'industrie laitière a baissé de plus de 20 centimes depuis le début de l'année 2009, il se monte à environ 54 centimes actuellement. Cet effondrement des prix plonge un grand nombre de familles paysannes fribourgeoises dans l'embarras, voir dans la précarité pour les plus faibles d'entre-elles. Le grand conseil demande au Gouvernement fribourgeois d'intervenir auprès des autorités fédérales pour mettre en place un système de la gestion des volumes de production sous l'égide d'une organisation de droit privé (PSL ou l'Interprofession Lait) avec force obligatoire. Les autorités fédérales doivent également s'engager pour trouver des solutions durables pour assainir le marché laitier (stock du beurre et poudre de lait) et pour avoir une transparence totale sur la filière laitière concernant les quantités contractées, livrées, commercialisées et transformées. Ces mesures doivent être prise immédiatement pour permettre d'obtenir un prix du lait équitable pour le producteur et de permettre à nos familles paysannes de retrouver un niveau de vie décent.

Rapport N° 153

Discussion (suite)

Demierre Anne-Claude, Directrice de la santé et des affaires sociales. Je remercie tous les intervenants qui se sont exprimés en faveur de la création de ce guichet des familles, qui est un élément extrêmement important de politique globale de la famille. Cette lacune avait d'ailleurs été évoquée dans le rapport de politique globale de la famille en 2004.

En ce qui concerne l'intervention de M. le Député Yves Menoud, je ne peux que souscrire à tous ses propos. Nous avons déposé ce postulat ensemble et cette création d'un guichet des familles était vraiment un souhait. C'est vrai que nous l'avons déposé en tant que tel, mais d'emblée, lorsque nous avons démarré l'analyse, ne prendre que la famille nous a paru un peu restrictif. En effet, quid des personnes âgées par exemple? C'est aussi un grand souci que l'on a. Les personnes âgées confrontées à un problème de maintien à domicile ou d'une entrée dans un EMS ne savent pas où aller chercher des renseignements et c'était pour nous extrêmement important d'avoir aussi, pour ces personnes, une réponse à ce type de préoccupation. Les personnes âgées, une partie en tout cas, ne savent pas qu'il y a des foyers de jour qui existent, des repas à domicile. Nous voulons aussi pouvoir les intégrer et c'est pour ça que nous avons retenu une perspective beaucoup plus large, qui dépasse le seul champ des problèmes d'une famille en tant que telle.

En ce qui concerne la remarque de M. le Député Benoît Rey, il s'agit d'un oubli puisque nous avons bien aussi retenu la version courriel. Nous avons retenu un lieu physique à Fribourg, ainsi qu'une possibilité par téléphone et par courriel, ce qui est effectivement im-

portant. Dans le cadre du développement de ce projet, nous allons réfléchir aussi afin de voir comment on pourrait mieux aller vers les gens, notamment peut-être avec la création d'un bus qui se rendrait à la rencontre de ceux-ci dans les différents districts. Donc pour le courriel, nous ne l'avons pas oublié, enfin en tant que tel oui, mais nous avons retenu cette variante et elle est évoquée plus haut.

Si nous nous sommes éloignés du postulat de la famille, je l'ai expliqué tout à l'heure, c'était vraiment pour prendre en compte aussi notamment les personnes âgées, voire d'autres personnes et ça nous paraissait être un élément extrêmement important.

M^{me} la Députée Nadia Savary a dit qu'il y avait déjà une information qui était donnée dans les services sociaux régionaux. C'est vrai qu'il y a déjà une information, mais pas tout le monde ne va dans un service social et je pense que c'est assez difficile, notamment pour une personne âgée, d'aller chercher une information dans un tel service pour savoir comment elle peut rester à domicile.

On l'a vu dans les conclusions du rapport de M. Knüsel, c'est extrêmement important qu'il y ait un endroit qui soit neutre et qui ne soit pas stigmatisant pour les personnes. Un souci qui peut poser problème pour l'un ou l'autre citoyen lorsqu'il s'adresse à un service social, c'est qu'on l'y voit entrer. Mais la personne ne va pas forcément chercher une aide financière, elle peut aussi vouloir un conseil. Et nous pensons qu'il est juste que dans ce canton, il y ait un guichet d'information où on puisse aller simplement de façon neutre chercher des renseignements et puis après faire ce qu'on veut de ceux-ci. Donc ce n'est pas du tout un doublon pour les services sociaux, d'autant plus que nous aurons là du personnel extrêmement polyvalent, qui dispose d'une bonne connaissance du réseau fribourgeois et qui pourra répondre à toute une palette d'informations qui n'est pas centrée forcément sur l'aide sociale en tant que telle, mais qui est beaucoup plus large que ça. Le résultat de l'étude nous démontre aussi qu'il y a un besoin dans ce sens-là.

Vous l'avez vu, ce sont aussi des projets qui fonctionnent dans d'autres cantons. Mais c'est aussi le consensus de la création d'un guichet d'information qui a été avalisé par tous les partenaires qui ont été consultés et ce n'est pas seulement 17 organismes. Les 17 organismes principaux ont été interviewés, mais il y a encore 135 autres organisations qui ont reçu un questionnaire et c'est vraiment pour coordonner l'ensemble des prestations dans le canton de Fribourg. Très souvent les gens ne savent plus où s'adresser, ne savent pas à qui s'adresser. Et le but du guichet social n'est pas de prendre en charge la personne et de répondre spécifiquement à ses besoins, mais c'est de l'orienter vers le service qui pourra prendre en charge sa problématique. Donc c'est utiliser l'ensemble des acteurs, mettre en évidence tout ce qui existe dans notre canton et pouvoir adresser les citoyens et les citoyennes au bon endroit et ne pas les renvoyer ou les envoyer d'un service à l'autre.

En ce qui concerne les remarques de M. le Député Gilles Schorderet qui estime que c'est une solution très très lourde: ce n'est justement pas une solution lourde que nous avons souhaitée, c'est une présence

physique, téléphonique et par courriel. Et donc nous allons voir comment par la suite nous pourrions aller à la rencontre des gens. Mais ce sera uniquement un système d'orientation des gens vers les services existants et c'est justement une structure légère que nous souhaitons mettre sur pied. Nous allons également entreprendre des discussions avec le Bureau de l'égalité et de la famille, qui aura peut-être un rôle à jouer aussi. Donc là, les discussions sont encore ouvertes pour voir comment et qui pourra assumer ce rôle de guichet d'information beaucoup plus large.

Il est faux de dire qu'il y a déjà une coordination entre les organismes. Cela fait cruellement défaut dans le canton et c'est bien aussi pour cette raison que nous souhaitons mettre sur place ce guichet.

En ce qui concerne les remarques de M^{me} la Députée Andrea Burgener Woeffray, la collaboration étroite avec les acteurs est un élément extrêmement important pour nous. Nous ne souhaitons pas remplacer les prestations de tous les services et associations de ce canton et je le redit, il n'est en aucun cas question de leur prendre du travail mais uniquement d'orienter les gens vers le bon service. Nous allons les diriger vers les bons acteurs et il n'y a aucune diminution de subvention qui est prévue en estimant qu'on pourrait les décharger. Je pense plutôt que c'est le contraire, on

va envoyer les bonnes personnes vers les services et les décharger dans ce sens-là. Par ailleurs, j'ai déjà répondu à la question de la proximité.

Pour ma part, je me réjouis de la mise sur pied de ce guichet d'information qui sera vraiment un outil de politique familiale extrêmement important dans notre canton.

– Le Grand Conseil prend acte de ce rapport.

- La séance est levée à 16 h 35.

Le Président:

Pierre-André PAGE

Les Secrétaires:

Mireille HAYOZ, *secrétaire générale*

Marie-Claude CLERC, *secrétaire parlementaire*
