

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