

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Claire Attinger Doepper et consorts - Pour un office cantonal des Bourses – OCBE-
au service de la population (23_INT_191)

Rappel de l'intervention parlementaire

C'est sur la base de la loi du 1er juillet 2014 pour l'aide aux études et à la formation professionnelle (LAEF) ainsi que de son règlement d'application du 11 novembre 2015 (RLAEF) que les aides financières individuelles aux étudiant-es et aux apprenti-es sont attribuées. Le but de cette loi est de permettre l'apprentissage et la poursuite des études au terme de la scolarité obligatoire.

Le site de l'État de Vaud indique que le délai ordinaire de traitement d'une demande de bourse complète est de 90 jours. Une fois l'aide est accordée, celle-ci est d'une durée d'un an. Chaque année, la demande doit être renouvelée. Début décembre 2023, il semblerait que certaines demandes de bourses n'aient pas encore été traitées. Ces retards mettent les requérants-es en situation de stress important. Les factures courantes s'empilent, le loyer et autres factures mensuelles ne peuvent plus être payées faute de liquidité.

Lorsque que les requérant-e-s demandent à l'office des bourses des renseignements sur le délai de réponse, l'Office ne peut pas fournir de réponse concrète sur le niveau de traitement de leur dossier.

Ces délais d'attente peuvent mettre en danger le cursus de certains-es étudiant-es en les forçant à renoncer à leur formation ou à la suspendre. Dès lors le but la loi n'est plus atteint.

Je me permets dès lors de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- *En 2023, combien de demandes de bourses ont-elles été déposées et combien depuis plus de 90 jours n'ont-elles pas reçues de réponse ?*
- *Quelles mesures le Conseil d'Etat compte-t-il mettre en place pour combler le retard et répondre dans les 90 jours aux demandes de bourses ?*
- *Quels moyens sont mis à disposition pour améliorer la situation actuelle et future ?*

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

L'Office cantonal des bourses d'études (OCBE) traite annuellement près de 10'500 demandes de bourses ou de prêts d'études par année académique. Dès que le formulaire pour la nouvelle année académique est mis à disposition, au mois d'avril, et jusqu'au mois de septembre, environ 90% des demandes annuelles sont réceptionnées. Cependant, en décembre 2023, l'OCBE continuait à recevoir des demandes quotidiennement pour des formations commencées en août ou septembre.

Réponse aux questions

En 2023, combien de demandes de bourses ont-elles été déposées et combien depuis plus de 90 jours n'ont-elles pas reçues de réponse ?

10'457 demandes de bourses d'études ou de prêts ont été déposées auprès de l'Office cantonal des bourses d'études pour l'année académique 2023-2024, au 30 avril 2024. La moitié des dossiers a été traitée en 76 jours en moyenne et près de 70% des dossiers ont pu être traités avec un délai moyen de 90 jours. Au 30 avril 2024, il reste 588 demandes qui n'ont pas encore obtenu de décision alors qu'elles ont été reçues il y a plus de 90 jours. Toutefois, toutes ces demandes ont pu bénéficier d'une première analyse et sont en cours de finalisation de traitement. Pour la majorité d'entre elles, une demande de pièces additionnelles a dû être effectuée.

Quelles mesures le Conseil d'Etat compte-t-il mettre en place pour combler le retard et répondre dans les 90 jours aux demandes de bourses ?

Quels moyens sont mis à disposition pour améliorer la situation actuelle et future ?

Compte tenu du volume et du pic d'activité très important entre avril et septembre, le délai de réponse de 90 jours donné à titre indicatif sur le site Internet de l'OCBE peut être dépassé. Il est à souligner qu'un dossier ne peut être traité qu'à partir du moment où il est complet, ce qui n'est pas forcément le cas lors de son dépôt. En effet, pour permettre aux personnes concernées de bénéficier pleinement de leur droit, l'OCBE les encourage à déposer tôt leur demande même si elles ne disposent pas encore de tous les documents (comme l'attestation d'études) car, conformément à la législation cantonale, le droit à l'allocation prend naissance le mois suivant le dépôt de la demande.

L'OCBE est conscient que l'attente de plusieurs mois peut mettre les personnes concernées dans une situation difficile. Dès lors, les situations les plus urgentes sont priorisées, notamment sur demande des organismes actifs sur le terrain qui soutiennent les jeunes dans leurs démarches de demandes de bourse et qui identifient les situations de grande précarité. Par ailleurs, les actions mises en place par le Canton, les communes et les associations destinées à informer et accompagner la population dans les différentes étapes de vie concourent à prévenir le risque de précarité. Il peut en effet arriver que les demandeurs de bourses d'études doivent faire face à d'autres difficultés liées à leur situation financière, familiale ou sociale. Dans ces situations, les régions d'action sociale, notamment, peuvent accompagner les demandeurs pour solliciter d'autres aides, fournir un accompagnement administratif, relayer la bonne information ou orienter vers une association de soutien ou un autre service social (par exemple celui de l'école ou de la haute école).

Dans l'objectif de parvenir à terme à une situation satisfaisante du point de vue des délais de réponse de l'OCBE à ses usagers, les mesures suivantes ont d'ores et déjà été prises :

- Réduire le taux de rotation du personnel et éviter la déperdition des connaissances.

Au vu de la complexité du dispositif des bourses d'études, le temps de formation des gestionnaires de dossier spécialisés est aujourd'hui très long. Il faut compter un peu moins d'un an pour être autonome dans le traitement des dossiers. Or, l'OCBE a dû faire face à plusieurs départs en 2022 et 2023 et plusieurs postes sont restés vacants plusieurs mois en raison de la difficulté à recruter du personnel pour ce type d'emploi dans le marché du travail actuel. Cela a pesé sur les capacités de l'Office à faire face à l'afflux de demandes.

De plus, en 2024, 6.6 EPT au total ont été pérennisés en CDI : 3.6 postes de gestionnaires de dossiers à la réception de l'Office et 3 postes de gestionnaires de dossiers spécialisés. Cela devrait permettre de mieux garantir la stabilité du personnel et ainsi d'éviter la déperdition des connaissances acquises.

- Optimisation des processus et refonte complète du système d'information.

En 2021, l'Office a lancé une démarche visant à proposer des mesures d'amélioration des processus de traitement des dossiers (par exemple gérer et prioriser les tâches de manière individuelle) et faciliter les échanges avec les personnes concernées (par exemple des échanges d'information automatisés avec les demandeurs). Ces mesures n'ont toutefois pas pu être mises en œuvre en raison de l'obsolescence de l'outil informatique à disposition. C'est pourquoi un projet de refonte complète du système d'information de l'OCBE a été lancé. Le Grand Conseil a adopté en novembre 2023 un décret accordant au Conseil d'Etat un crédit de CHF 9'752'000.- pour financer ce renouvellement informatique.

La mise en production du nouvel outil est prévue pour janvier 2026. Il permettra d'optimiser et sécuriser les échanges de données et d'automatiser beaucoup d'opérations aujourd'hui manuelles (par exemple le demandeur de bourse sera informé automatiquement de la complétude de son dossier et des relances automatiques seront effectuées pour les demandes de pièces ; en outre un planificateur de tâches facilitera le travail et optimisera le traitement). Cet outil permettra ainsi non seulement d'améliorer le délai et l'efficacité de traitement mais aussi de mieux accompagner et informer les demandeurs.

Dans l'intervalle, des mesures de simplification interne ont été mises en place afin de faire face à la charge très importante de l'Office et parvenir à maîtriser les délais de traitement actuels.

Le Conseil d'Etat est attaché à un dispositif efficace de bourses d'études comme il l'a annoncé dans son programme de législation. Il veille donc à ce que cette prestation se développe afin d'orienter les bénéficiaires vers la formation et l'autonomie.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 5 juin 2024.

La présidente :

C. Luisier Brodard

Le chancelier :

M. Staffoni