

# NOU[S]VELLES

ÉDITO [1] – MON JOB AU CSP [2] – DOSSIER [3-4] – AGENDA [4]



## ENSEMBLE

### (ÉDITO)

L'Association CSP.ch regroupe les CSP de Genève, Vaud, Berne-Jura et Neuchâtel, qui tous défendent des valeurs sociales et humaines communes. Le mois dernier, le CSP du canton de Vaud a célébré ses 60 ans d'existence. Faisant un lien avec la construction du mur de Berlin l'année de la création du CSP Vaud, Rebecca Ruiz, conseillère d'État vaudoise, a salué une institution qui s'est « toujours investie pour abattre les murs qui empêchent les personnes en difficulté d'accéder à leurs droits ». La présidente du Conseil d'État vaudois, Nuria Gorrite, a elle souligné que « quand les fronts se tendent, que la haine raciale resurgit, il est bon de savoir que le CSP est là, simplement humain, qu'il est possible d'opposer l'amour à la haine, l'inclusion à l'exclusion... ». Ces témoignages mettent en exergue l'implantation du CSP dans le tissu social romand. Ajoutant une touche d'humour, Grégoire Junod, syndic de la Ville de Lausanne, a révélé que, petit garçon, il passait ses samedis dans le rayon jouets d'une boutique de seconde main du CSP avec sa maman qui était bénévole, avouant qu'il aurait préféré passer son temps chez Franz Carl Weber! Du coup, nous vous invitons à découvrir dans ce journal les coulisses du travail des ramasseurs qui fournissent nos boutiques. Une équipe solidaire « d'armoires à glace », miroir du mot qui fait la réussite de l'action des 4 CSP : ENSEMBLE !

Pierre Borer, directeur du CSP du canton de Neuchâtel

## [MON JOB AU CSP] 35 ANNÉES DE SERVICE

La réception du CSP Neuchâtel, véritable plaque tournante, est au cœur de l'institution. Les quatre collaboratrices assurent un travail polyvalent: accueil des bénéficiaires, réception et transfert des appels, prise de rendez-vous pour les consultations, ou encore suivi et organisation des débrassés et ramassages. À ceci s'ajoute un travail plus social, consistant à écouter les demandes des personnes, à identifier leurs besoins et à les orienter. Chaque jour, elles répondent ainsi à quantité de sollicitations et jouent un rôle de liant. Ce travail, Sandrine Gambetta le réalise depuis 35 ans avec toujours autant la même implication, attention et conscience professionnelle. Elle nous livre les secrets de cette longévité.

### CLÉ NUMÉRO 1 : SAVOIR CHANGER SANS BOUGER

On me pose souvent la question de savoir comment j'ai fait pour ne pas avoir envie d'aller voir ailleurs. À vrai dire, cela m'a été assez facile du fait que j'ai le sentiment d'avoir changé de travail tout en restant au CSP. Il y a eu de telles évolutions au fil des années que rien n'a été pareil en tout temps. Lorsque j'ai été engagée en 1986, à la sortie de mon apprentissage d'employée de bureau, il faut se rendre compte que rien qu'au niveau informatique tout était différent. On n'avait pas d'ordinateur, on tapait à la machine à écrire électronique, pour les impressions, on utilisait une machine à stencil encre et pour la réception téléphonique, c'était une vraie centrale pleine de boutons!

### CLÉ NUMÉRO 2 : SAVOIR S'ADAPTER

Lorsque j'ai commencé, le CSP comptait vingt employés au maximum contre une cinquantaine à présent, les offres d'aides et de consultations sociales étaient différentes d'aujourd'hui. Ces changements témoignent de l'évolution des problématiques et besoins rencontrés par la population. C'est le cas par exemple en matière de problèmes administratifs et financiers qui ont amené le CSP à se repositionner et à se spécialiser dans la prévention à l'endettement et l'aide au désendettement. C'est ainsi que ce que l'on nommait le secteur polyvalent s'appelle aujourd'hui le secteur social-prévention et désendettement. Avec le nombre croissant de demandes, il a fallu s'agrandir pour pouvoir y répondre. Qui dit engagement de nouveaux collaborateurs, dit réaménagement des lieux. Au départ, au bureau de Neuchâtel, le hall d'accueil avec ces portes automatiques vitrées et la salle d'attente n'existaient pas. Les usagers entraient par une grosse et lourde porte en bois et devaient ensuite encore passer une seconde porte avant d'arriver dans mon bureau, soit à la réception. En guise de salle d'attente, des chaises étaient réservées en face de mon poste pour les personnes qui se présentaient à leur rendez-vous et devaient patienter quelques minutes. Le rapport avec les usagers était différent, il y avait davantage d'interactions du fait de cette proximité. Mais il y avait moins d'affluence, moins de téléphone à prendre. Mon rôle de réceptionniste a ainsi beaucoup évolué au fil des ans, s'adaptant aux demandes des bénéficiaires et aux réponses apportées par l'institution.

### CLÉ NUMÉRO 3 : SAVOIR Y METTRE DU CŒUR

Notre travail consiste essentiellement en du relationnel: on écoute, on conseille et on oriente. On a aussi un rôle de filtre à jouer qui est précieux pour nos collègues. En effet, le premier contact qu'ont les usagers avec le CSP se fait à travers nous. On a ainsi pour tâche de déterminer en amont la pertinence d'un suivi par le CSP pour les personnes qui nous sollicitent et de les réorienter vers un autre service plus adéquat le cas échéant. C'est important d'avoir à l'esprit que l'on représente la carte de visite de l'institution et donc d'y apporter du soin.



### CLÉ NUMÉRO 4 : SAVOIR Y TROUVER DU PLAISIR

C'est un travail très varié. Mais je dirais que mon plus grand plaisir, c'est d'organiser les ramassages. Je ne sais pas exactement pourquoi, mais c'est un service qui me tient à cœur. Contribuer à prolonger la vie de matériel en bon état et à lutter contre le gaspillage est une action concrète, ce que j'apprécie particulièrement. Et, si j'y réfléchis bien, cet attrait doit remonter à la journée que j'ai passée avec les ramasseurs dans leur camion à mes débuts. J'ai pu ouvrir les yeux sur ce que représente leur travail. Je les admire: ils portent toute la journée, ils s'usent toute la journée. Alors, oui, c'est leur métier, mais il faut le faire franchement. J'accorde donc une grande importance à organiser au mieux le travail de nos «super bonshommes» de sorte que tout se passe bien pour eux. À ceci s'ajoute également le contact avec les donateurs et donatrices de matériel qui est parfois très émotionnel. On entre dans leur intimité. Cela peut être très délicat, notamment en cas de décès d'un proche, de se détacher de ses affaires, même si l'idée de donner apporte du réconfort car cela va servir à quelqu'un. Il y a plusieurs dimensions, qu'elles soient humaines ou écologiques, qui font que j'apprécie particulièrement cet aspect de mon travail.

### CLÉ NUMÉRO 5 : SAVOIR TENIR SES ENGAGEMENTS

À mon entretien d'embauche, Monsieur Francis Berthoud, mon cher directeur de l'époque, avait insisté sur le fait qu'il cherchait quelqu'un pour du long terme. Après 35 années passées dans la maison, on peut dire que j'ai tenu parole!

## [DOSSIER] AU COEUR DE LA SECONDE MAIN

**Le service de ramassage et les Boutiques du CSP sont essentiels au maintien des activités sociales de l'institution. Reportage d'une matinée à La Chaux-de-Fonds.**

Il est 7h20, les ramasseurs se retrouvent à la Boutique La Jonchère où sont parqués les deux camions. Après le traditionnel café, le départ est lancé: direction le bureau de La Chaux-de-Fonds pour chercher le planning préparé par les réceptionnistes. En amont des tournées, ces dernières reçoivent les appels des donateurs et donatrices, établissent les fiches détaillées du matériel à récupérer et planifient selon les lieux de tournée. « C'est grâce à la précieuse collaboration entre réceptionnistes, ramasseurs, responsables et bénévoles des boutiques que tout fonctionne bien », indique Baptiste Tritten, responsable de l'équipe du service de ramassage. Une fois les bons de travail en main, deux binômes sont formés: l'un part effectuer une visite pour un débarras et l'autre entame la tournée de ramassage.

*« Une des forces du CSP est sa réactivité. Le délai d'attente pour un service de ramassage ou de débarras est relativement court. Généralement, les donateurs et donatrices contactent la réception et on vient effectuer le travail dans la semaine. »*  
Baptiste Tritten

### DÉBARRAS ET SERVICE DE RAMASSAGE, COMMENT ÇA MARCHE ?

Le service de ramassage est proposé gratuitement par le CSP à la population. Les ramasseurs se rendent à domicile pour évaluer le matériel. Si ce dernier est en bon état, il est alors récupéré sans frais et mis en vente dans les boutiques. « Par contre, si sur place on constate que le matériel n'est pas adéquat – couvert de taches, détérioré ou encore trop ancien – un débarras sur facture est proposé », détaille Baptiste Tritten.



Pour un débarras plus conséquent, en raison d'un départ en home ou à l'étranger par exemple, une visite préliminaire est organisée. C'est la tâche qu'effectuent Baptiste Tritten et Christophe Vaucher ce matin-là. Ils font le tour de l'appartement, repèrent les meubles et objets en bon état et établissent le devis pour ce qui ira en déchetterie. « Les débarras sont une bonne source de matériel. Parfois, on a même de belles surprises, comme des articles brocantes de type vieux moulin à café ou encore, mais c'est rare, une layette d'horloger », souligne Baptiste Tritten. Coup de chance, une layette fait précisément partie du lot de la matinée !



Les équipes travaillant de concert à décharger les meubles.



Baptiste Tritten, chargeant le camion lors du débarras.

### DU CÔTÉ DE LA BOUTIQUE LA CHAUX-DE-FONDS

À la rue du Puits, la journée commence à 9h00 pour les bénévoles. Pas besoin de briefing, chacun sait ce qu'il a à faire: tri, rangement, étiquetage et mise en place du matériel. Ce matin-là, deux bénévoles s'affairent autour des cartons de vaisselle reçus la veille, démontent les meubles partant en livraison pour faire de la place aux futurs arrivages, tandis qu'à l'étage friperie, d'autres trient les vêtements. L'après-midi est consacré à la vente. Des dons sont aussi apportés directement en boutique par des particuliers durant les heures d'ouverture: « On essaie de mettre aussitôt en rayon. Les clients peuvent ainsi venir deux fois dans le même après-midi, il y aura toujours des nouveautés », indique la responsable de la Boutique, Claudine Ioset.

Une fois les camions pleins, le matériel est acheminé à la Boutique. Ramasseurs, bénévoles et responsable s'activent tous au moment de décharger. Puis, les bénévoles trient, nettoient et effectuent quelques sommaires réparations pour que tout soit prêt à l'ouverture de 14h. La jolie layette est ainsi délestée du contenu encombrant de ses tiroirs et soigneusement remise en forme.

## L'ORIGINE DES DONS

Les dons proviennent essentiellement de particuliers qui tiennent à ne pas jeter ce qui peut encore servir. C'est le cas d'une donatrice qui souligne que « l'on est dans un mode de surconsommation et qu'il faut faire attention ». Si elle s'est adressée au CSP, c'est aussi par solidarité : « Je passe souvent devant votre Boutique et, régulièrement, je vois du monde attendre à la porte. Cela montre qu'il y a de la demande, que ce que vous faites est utile ». Un chaleureux merci à elle ainsi qu'à toutes les personnes qui nous soutiennent par leurs précieux dons de matériel.

## UNE CLIENTÈLE PANACHÉE

Une famille cherchant à s'équiper à moindre coût, un brocanteur aguerri ou encore une amatrice de vintage : la clientèle est formée de personnes de tous âges et de tout horizon. « On voit aussi davantage de jeunes depuis ces 15 dernières années. Beaucoup viennent au



La layette avant/après

moment de se mettre en ménage ou en colocation. On les entend téléphoner dans les rayons pour savoir si la copine ou le copain a déjà trouvé la cafetière italienne ou les couverts», commente avec amusement Claudine Ioset.

Parmi les articles qui se vendent bien, les livres, la vaisselle et les vêtements arrivent en tête, suivis de près par le mobilier. On constate également une évolution dans les achats, reflétant une certaine sensibilité écologique, comme nous

le relate Claudine Ioset : « Alors qu'il y a 10 ans on ne savait que faire des bocaux, aujourd'hui ils partent à peine mis en rayon. Les gens achètent de plus en plus en vrac ou se (re)mettent à faire des conserves. »

## L'IMPORTANCE DE LA SECONDE MAIN

Le rôle du service de ramassage et des Boutiques du CSP est triple :

1. Lutter contre le gaspillage en prolongeant la vie d'articles en bon état pouvant encore être utiles ;
2. Proposer du matériel de qualité à bas prix pour toutes les bourses ;
3. Contribuer au financement des activités sociales offertes gratuitement par l'institution grâce aux recettes engendrées.

Propos recueillis par Natascha Dubois

Sylvain Jeancler (à gauche) et Julien Nydegger (à droite) en pleine action : pas de quoi s'endormir !



## (AGENDA)

### Formation du CSP Neuchâtel

Une formation en droit des étrangers, ouverte à toute personne intéressée par cette thématique (professionnels, bénévoles, etc.), aura lieu le mardi 29 mars 2022 à Neuchâtel.

Cette formation a pour but de donner des informations pratiques, notamment sur les conditions d'octroi des différents permis de séjour (L, B, C, etc.), sur les droits qui en découlent (regroupement

familial, changement de canton, prestations sociales, etc.) et sur les risques de révocation ou d'extinction. Les différences entre les permis octroyés aux ressortissants des pays membres de l'Union européenne et à ceux ressortissants de pays tiers seront également abordées.

Informations détaillées et modalités d'inscription disponibles en début d'année 2022 sur notre site : [www.csp.ch/neuchatel/formations](http://www.csp.ch/neuchatel/formations)

### Marché de Noël

Rendez-vous les 3 et 4 décembre à La Jonchère pour le Marché de Noël de la Joliette. Venez faire un tour entre amis ou en famille et découvrir les produits artisanaux confectionnés avec soin.

Informations : [www.csp.ch/neuchatel](http://www.csp.ch/neuchatel)

Imprimé sur papier respectant l'environnement, certifié aux normes FSC (gestion durable des forêts)

## (CONTACTS)

### CSP NEUCHÂTEL

Rue des Parcs 11, CP 233  
2002 Neuchâtel 2  
032 886 91 00  
[csp.neuchatel@ne.ch](mailto:csp.neuchatel@ne.ch)

### CSP LA CHAUX-DE-FONDS

Rue du Temple-Allemand 23  
2300 La Chaux-de-Fonds  
032 886 91 00  
[csp.neuchatel@ne.ch](mailto:csp.neuchatel@ne.ch)  
[www.csp.ch/neuchatel](http://www.csp.ch/neuchatel)

### CCP 20-4713-9

IBAN CH37 0900 0000 2000 4713 9

### BOUTIQUE NEUCHÂTEL

Rue des Sablons 48  
Lundi au vendredi de 14h00 à 18h30

### BOUTIQUE LA CHAUX-DE-FONDS

Rue du Puits 1  
Lundi au vendredi de 14h00 à 18h30

### BOUTIQUE LA JONCHÈRE

La Jonchère 40, Boudevilliers  
Mercredi au vendredi de 13h30 à 17h30, samedi de 9h00 à 16h00

### RAMASSAGE À DOMICILE (gratuit) DÉBARRAS D'APPARTEMENTS (sur devis)

032 886 91 50

## (IMPRESSUM)

### ÉDITION NEUCHÂTEL

#### Éditeur responsable

CSP Neuchâtel  
Rue du Temple-Allemand 23  
2300 La Chaux-de-Fonds  
032 886 91 00  
[csp.neuchatel@ne.ch](mailto:csp.neuchatel@ne.ch)

#### Impression

Imprimerie de l'Ouest SA  
Cormondèche

#### Ont collaboré à ce numéro

Pierre Borer

#### Conception

Buxum-communication.ch

#### Photos

CSP Neuchâtel

#### Relecture

Laure Godat

#### Rédaction et réalisation

Natascha Dubois