

Rapport d'activités 2013

Centre social protestant Vaud

«La prévention, pour dire stop au surendettement»

Slogan de la campagne de mars 2013

The logo consists of the letters 'CSP' in a bold, black, sans-serif font. The letters are positioned over a yellow, horizontally-oriented oval shape that has a slight 3D effect with a darker yellow shadow on its right side.

CENTRE SOCIAL PROTESTANT VAUD

Impressum

Ce rapport a été rédigé par les collaboratrices et les collaborateurs.

Responsable: Evelyne Vaucher Guignard

Statistiques: Caroline Regamey

Illustrations (extraites du Journal

Les Nouvelles de l'année): Francois Maret

Maquette: Agence WGR, Lausanne

Correctrice: Evelyne Brun Kaouass

Réalisation et impression:

Imprimerie Paperforms SA, Villars-Sainte-Croix

Centre social protestant Vaud

Rue Beau-Séjour 28

1003 Lausanne

Tél.: 021 560 60 60

Fax: 021 560 60 61

Courriel: info@csp-vd.ch

Site internet: www.csp.ch/vd

CCP: 10-252-2

IBAN CH09 0900 0000 1000 0252 2

Sommaire

Le CSP en bref	4	Comptes 2013	
Introduction	5	– Bilan au 31 décembre	42
Rapport du Comité	6	– Recettes et dépenses	44
Directrice	8	– Subventions et Contributions	45
		– Remerciements	45
Secteurs sociaux		Les organes de l'Association	46
– Accueil	10	Le CSP collabore	46
– Consultation couple et famille	12	Les CSP des autres cantons	47
– Consultation juridique	16		
– Jet Service, jeunes et travail	19		
– La Fraternité, service social pour personnes immigrées	24		
– Service social polyvalent (SSP)	29		
– Prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes	34		
Secteur sociocommercial			
– Ramassage et vente d'objets d'occasion	36		
les Galetas	36		
les Boutiques	37		
Secteurs de soutien			
– Administration	38		
– Communication, Editions La Passerelle	39		
– Politique et recherche sociales	40		
– Ressources humaines	41		
Départs, arrivées, remerciements	41		

Le CSP en bref

Equipe du CSP

58 personnes pour 41.55 postes à plein temps

Prévention de l'endettement

50 ateliers de prévention dans des établissements scolaires
3 sessions de formation des enseignant-e-s

Consultations

Des consultations dispensées dans 11 lieux du canton

12'383 consultations dont 3'482 en permanence
6'390 situations représentant 6'836 personnes
5'101 nouvelles situations représentant 5'462 nouvelles personnes

877 consultations données à des professionnel-le-s

Répartition des consultations selon le domicile

Canton de Vaud 98%
Lausanne région 57%
Lausanne 31%

Information collective

Quinze séances d'information collective juridique «séparation-divorce» ont permis de toucher 364 personnes.

Ramassage et Vente d'objets d'occasion

1,35 million de chiffre d'affaires
10 salarié-e-s et environ 160 bénévoles

Formations

5 sessions de formation autour de l'argent par le Service social polyvalent
1 session de 3 modules de formation en droit des étrangers par la Fraternité et le secteur juridique
1 journée de formation en droit de la famille et une dizaine de formations assurées par des collaborateurs dans divers lieux (EESP notamment)

Introduction

«On peut dire sans atours, on doit dire sans détours
Les amours de tous les jours avec les mots du dimanche.»

Gilles Vigneault

Sans atours, sans détours

C'est peut-être la mission d'un rapport d'activités: dire sans atours, dire sans détours...

C'est une histoire de tous les jours, de cinquante semaines à vous résumer en moins de cinquante pages. Les récits sont là, ils vous attendent, avec les situations vécues, vivantes, prenantes, les mots des usagers et des usagères de nos services, et quelques chiffres à donner le tournis: actions de prévention, conseils à professionnels, les consultations avec leur cortège de démarches et de suivis, et la variété des personnes: qui vient? Pour quels motifs? Dans quelles impasses sociales ou administratives?

On peut dire sans atours les amours de tous les jours...
Amour?? Oui, on «ose» l'appeler ainsi, malgré la pudeur bien vaudoise. Amour d'un engagement, d'une exigence, d'une profession à jouer juste même quand la partition est difficile, d'un travail à contre-courant et contre la montre quand il s'agit de «remonter» maille après maille les situations apparemment inextricables qui s'annoncent chaque semaine.

Plusieurs secteurs le signalent, vous le verrez: les situations traitées au CSP sont de plus en plus lourdes, complexes, précaires. Cette observation est partagée par nos partenaires sur le terrain.

On peut dire sans détours les casse-tête de tous les jours...
Ils sont ardues, les casse-tête financiers et organisationnels, à l'arrière de tout le travail des secteurs au service du public. Travailler sans réserves, comme nous l'avons fait cette année, je ne le souhaite à personne. Sans réserves cela veut dire: zéro marge de manœuvre, zéro investissement, zéro remplacement. Ne pas remplacer des personnes absentes pour maladie, devoir donc diminuer pour un temps notre capacité d'accueil et de réponse; repousser des travaux qui deviennent peu à peu urgents; retarder des projets dont la finalisation est pourtant nécessaire. Ces conditions ont pesé sur tous nos secteurs, qui ont fait face, au nom des personnes pour qui le CSP est engagé.

Cette absence de marge de manœuvre nous a fait renoncer, très provisoirement, à accueillir des stagiaires ou des apprenti-e-s en 2014, faute de forces d'encadrement suffisantes. Mais l'année 2013 aura vu la réussite de la formation d'une stagiaire en travail social, d'une apprentie et d'un stagiaire en maturité professionnelle commerciale. Notre stagiaire

MPC – que le CSP a choisi d'accueillir alors que d'autres entreprises formatrices y renonçaient vu l'absence d'autorisation de séjour! – a obtenu, non seulement sa maturité professionnelle, mais, grâce aux démarches de la Fraternité, le permis de séjour permettant la poursuite d'une activité professionnelle à la mesure de ses compétences et de sa motivation.

Une belle leçon d'espoir, à partager sans détours ni atours!

Hélène Küng, directrice

Un merci tout particulier, en cette année de survie financière, à toutes les personnes et à toutes les institutions qui ont pu faire un effort financier supplémentaire afin d'aider le CSP à passer ce cap très difficile. Nous pensons en particulier à l'engagement ferme du conseil synodal de l'EERV qui est entré en matière pour une garantie de déficit afin de présenter un budget permettant la poursuite de l'activité de l'institution en 2013.

A notre équipe pour son travail inlassable: les salarié-e-s et les bénévoles ont tenu le coup à travers une année pénible. Grand merci au comité qui veille avec attention et préoccupation à la marche du CSP. Grand merci aux partenaires sans qui les services du CSP ne pourraient tout simplement pas exister: les subventionneurs – Canton et Communes; l'Eglise réformée vaudoise (EERV), les donateurs et les donatrices, les client-e-s de nos magasins d'occasion; les associations avec qui nous collaborons et enfin les membres de l'Association du CSP.

Rapport du comité



A. Baehler Bech

Le comité a vécu une année extraordinairement dense mais aussi enrichissante, à l'aune des préoccupations et du chemin parfois rocaillieux et pentu que suit le CSP.

Le CSP va incontestablement mieux et renoue avec les chiffres noirs. Les comptes 2013 sont équilibrés et bouclent avec un solde positif.

La gravité de la situation en 2013 avait conduit le CSP à prendre des mesures d'économie conséquentes et douloureuses socialement. Ce budget de rigueur a été respecté et se clôt avec un léger bénéfice. De plus, à la suite de l'appel adressé à l'EERV et à d'autres donateurs pour solliciter aides et appuis financiers extraordinaires, le CSP a bénéficié d'un formidable et inestimable élan de solidarité. Grâce à une forte et formidable mobilisation de l'EERV, au soutien engagé de ses paroisses ainsi qu'à l'aide sans faille et ô combien généreuse de ses autres donateurs, le CSP est de nouveau sur les rails, sa situation financière se stabilise et notre association peut commencer à reconstituer ses réserves.

Que tous et toutes trouvent ici l'expression de notre gratitude et de notre profonde reconnaissance.

Le CSP repart ainsi en 2014 sur des bases plus saines, avec un budget certes toujours de rigueur, mais équilibré soit sans déficit structurel, ce qui lui permettra de ne pas devoir compter sur des recettes et des contributions extraordinaires pour équilibrer les comptes.

Il peut ainsi aller de l'avant avec confiance.

Tirant enseignement des difficultés rencontrées, le comité s'est doté d'outils financiers (reporting trimestriel) pour suivre au plus près l'évolution de la situation financière et prendre si nécessaire les mesures correctrices appropriées.

Si, grâce à un engagement sans faille des collaborateurs et des collaboratrices du CSP, la qualité et la fiabilité des prestations du CSP n'ont pas été mises à mal ces derniers mois il faut toutefois reconnaître que cette année a été particulièrement

exigeante et a demandé à tous un effort accru. Le comité en est conscient et s'en préoccupe.

Le comité a poursuivi ses réflexions sur le secteur sociocommercial et sur les correctifs à lui apporter pour améliorer son organisation et son management.

De même, c'est avec regret qu'il a pris acte de la dissolution de l'association TEM (fondée par le CSP et le CVAJ) chargée de prodiguer conseils, soutiens et appuis aux apprentis vaudois et dont les activités ont été entièrement reprises par le CVAJ et le groupement pour la promotion de l'apprentissage (GPA), que le Canton relaiera.

Le comité s'est étoffé et enrichi avec l'arrivée de M. Jean-Marc Ray, délégué de l'EERV de la région de Lausanne et ancien collaborateur chez Bobst. Il a pris acte avec regret de la démission de M. Olivier Favre, délégué de l'équipe. M. Antoine Hartmann a rejoint le comité en complétant ainsi la délégation des membres de l'équipe.

Le comité a tenu cette année neuf réunions d'environ deux heures. Le bureau du comité, chargé de préparer les séances du comité, s'est quant à lui réuni dix fois. Que toutes et tous trouvent ici l'expression de ma gratitude pour tout le travail effectué et leur engagement sans faille pour le CSP.

Le conseil de Fondation du 50^e s'est réuni plusieurs fois cette année et s'est notamment doté d'une feuille de route définissant ses attentes et permettant aux collaborateurs du CSP de déposer une demande pour développer de nouveaux projets.

Le conseil a été informé que des projets sont en gestation au sein des secteurs du CSP.

Je tiens à remercier ici encore une fois très chaleureusement toutes les personnes, salariées et bénévoles, qui travaillent au sein du CSP, sans oublier bien sûr nos subventionneurs et tous les donateurs et toutes les donatrices qui ont répondu présents si magnifiquement et qui ont permis cette année encore au CSP de poursuivre le travail qui est le sien.



M. Burger Heim



J. Martin



M.-C. Collaud



A. Harmann



R. Ruiz



N. Richard



P. Desponds



P. Gilgien



J.-M. Ray



M. Schwab

Cette année fut une année charnière, particulière mais ô combien gratifiante. Le CSP a pu mesurer le capital de confiance dont il jouit au travers de ses activités et le soutien sur lequel il peut tabler dans l'adversité. Il en est honoré, très reconnaissant et en sera digne.

Boosté par cette confiance et fort des mesures prises, le comité est ainsi persuadé que le CSP a maintenant les cartes en main pour poursuivre dans la voie qui est la sienne, assurer le rôle prépondérant qui est le sien, voire lui redonner l'élan et les moyens nécessaires pour accompagner ou anticiper les changements rendus nécessaires par l'évolution du climat social de notre canton.

Anne Baehler Bech, présidente

Les mesures d'économie budgétaires prises au printemps 2013, pour l'année en cours et 2014.

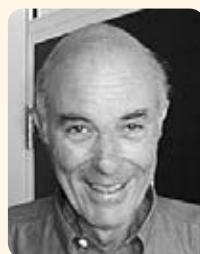
- Deux postes supprimés en lien avec les Boutiques et le Bénévolat. Les tâches liées à ces deux postes ne sont que partiellement reprises dans le cadre d'une réorganisation des postes existants.
- Les heures supplémentaires ne peuvent pas être payées et des remplacements temporaires ne peuvent pas être organisés, sauf s'ils sont couverts par un financement.
- Les charges de communication sont drastiquement réduites, avec le risque d'une diminution de visibilité du CSP. En particulier, pas de campagne de mars en 2014.
- Le Fonds Budget des Autres est gelé; toute la recherche de fonds et les dons doivent se concentrer sur la mission du CSP.
- La contribution du CSP au SAJE (Service d'aide juridique aux exilé-e-s), qui assure la défense juridique dans le domaine de l'asile, est fortement diminuée en 2014. Mais grâce à des contributions d'autres partenaires, cette diminution a pu être compensée de façon que le SAJE puisse continuer à fonctionner sur un budget 2014 à même hauteur qu'en 2013.



G. Dutoit



A. Racine



J. Monnier-Raball



N. Pletscher



B. Voutat

Directrice

La directrice porte la responsabilité de l'ensemble de l'institution. Et notamment, face au comité, des grandes orientations de l'institution, de la politique financière et de la recherche de fonds. Elle veille à l'unité et à la cohésion de l'ensemble du CSP et est garante de la ligne de l'institution, à l'interne comme à l'externe, se fondant sur la mission et les valeurs du CSP.

Elle est responsable du CSP face à l'extérieur et le représente dans ses relations avec les autorités politiques, les autorités religieuses, les subventionneurs, les partenaires sociaux, les médias ainsi que dans ses prises de position publiques.

Aspects marquants en 2013

Pilotage et organisation générale

- Situation financière très grave au bouclage 2012: gestion d'urgence en contact étroit avec la présidente pour prise de décisions permettant au CSP de fonctionner en 2013; mesures d'économie sur les charges, nouveau budget, couverture du déficit restant. L'engagement de l'Eglise réformée vaudoise (EERV) a permis de présenter un plan aux réviseurs.
- Gestion des conséquences des mesures d'économie: coupure de deux postes en lien avec les Boutiques et le Bénévolat; licenciements et leurs conséquences; mise en place d'une nouvelle organisation pour les équipes concernées; hiérarchisation des tâches, évaluation intermédiaire; règles pour le respect du budget.
- Communication de crise, plan de communication et suivi interne et externe: organes de l'Association, bénévoles, réviser, subventionneurs, pouvoirs publics, organes de l'EERV, partenaires y compris les autres CSP, associations, grands donateurs, donateurs, fondations, médias, public.
- Recherche de fonds de crise; appel au public, actions distinctes de l'appel organisé par l'EERV.
- Analyse des causes des difficultés et des mesures à moyen terme en vue des budgets 2014 et suivants.

Secteurs et projets

- Interventions à la demande des secteurs, en concertation avec les secteurs de soutien, sur des questions de surcharge, d'organisation, de nouveaux projets, de repourvues, d'accessibilité.
- Bilan sur la réalisation ou non des actions à la suite de l'étude sur le secteur Ramassage et Vente d'Occasion (RaVeO) en 2011-2012; impact de la crise financière sur le secteur et les actions prévues.

- Vacance du poste RH, intérim, repourvue et réorganisation avec la nouvelle responsable; impact des mesures d'économie (notamment secteurs RaVeO et Bénévolat) sur la fonction RH.
- Evaluation du Groupe d'Appui Stratégique constitué par les secteurs de soutien avec la directrice: clarification de son fonctionnement (impact de la crise financière, collégialité, absorption des tâches déléguées par la directrice).

Partenariats

- EERV: contacts avec des paroisses, régions, ministères de l'EERV, en lien avec l'appui «ordinaire» et exceptionnel à l'action spécifique du CSP, et les effets des mesures d'économie du CSP.
- Bureau cantonal de l'intégration: travail avec le secteur Fraternité et la chargée de recherche et politique sociales, qui élaborent un projet dans le cadre du nouveau programme cantonal.
- SAJE (Service d'aide juridique aux exilé-e-s): discussion avec l'EPER et les autres partenaires sur la diminution de la contribution du CSP au SAJE en 2014 et les actions pour y remédier.
- Plateforme consultation de couple: transition pour reprise par le CSP en 2014 de la part de prestation assurée par Caritas. Plateforme composée dorénavant de deux institutions, Profa et CSP.
- Plateforme Asile Migration: partage de constats étudiés avec le secteur Fraternité et la juriste spécialisée en droit des étrangers; rencontres avec le Service de la Population.
- Transition Ecole Métier: situation d'audit et demandes de changement d'organisation par les subventionneurs; menaces sur les subventions engagées en 2013-2014; décisions de changement radical d'organisation, en collaboration étroite avec le Centre vaudois d'aide à la jeunesse (CVAJ).
- Projets d'édition ou de réédition, avec les quatre CSP (commission technique des juristes) et avec la fondation Profa, y compris recherche de financement des projets.
- Autres liens: Association Mobilet', Le Point d'Eau...

Recherche de fonds

- Travail avec le responsable de la base de données donateurs pour toutes les actions de recherche de fonds (RF).
- Recherche de fonds de crise: actions pour assurer les produits, diversification de la recherche de fonds; établissement d'objectifs segmentés (par groupes à solliciter; par trimestres).

- Etablissement de nouveaux contacts; travail sur les divers réseaux à activer (plan élaboré depuis 2012); sollicitation de nouveaux donateurs. Plan annuel et plan sur trois ans.
- Lien renforcé avec la communication pour la cohérence entre communication et recherche de fonds: mission et valeurs de base, objectifs concertés, stratégie, planning. Présentation du secteur, de sa ligne d'action et de son organisation, en colloque général et au comité.

Divers, formation

- Deux journées de formation en recherche de fonds. Sujets: les donateurs sursollicités; la cohérence des projets et des messages RF (suite de la formation 2012, qui portait sur les évolutions globales en RF, les relations avec les grands donateurs, le travail en réseaux).

Hélène

KÜNG

100%

Témoignages entendus

«Je tiens à soutenir le CSP car je vois que c'est bien utilisé.»

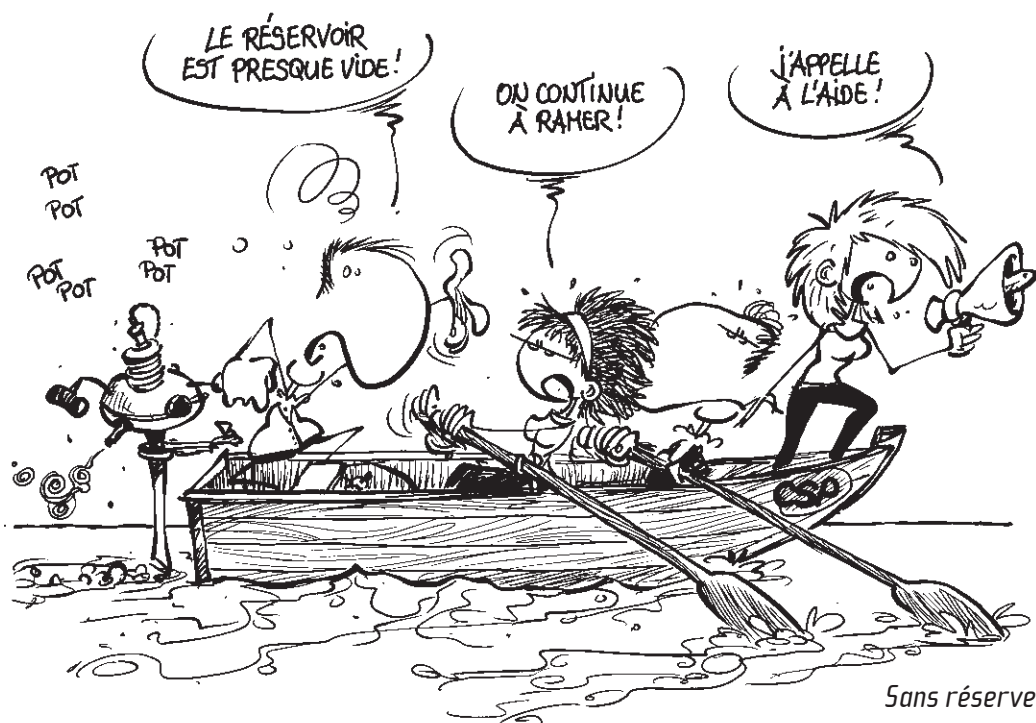
«Nous ne vous soutenons plus, nous ne sommes pas d'accord avec les positions prises.»

«Les positions du CSP sont souvent différentes des nôtres, mais on voit que le CSP parle à partir des situations qu'il connaît.»

«Je reçois tellement d'envois d'associations diverses. Dans la masse de ce qu'on reçoit, est-ce que c'est encore utile? Est-ce que ça ne coûte pas trop?»

«Merci pour vos lettres d'appel et vos mots dans Les Nouvelles: il y a chaque fois un petit plus, quelque chose d'original qui nous motive.»

«Nous apprécions les remerciements du CSP, nous nous sentons reconnus dans nos efforts pour vous soutenir.»



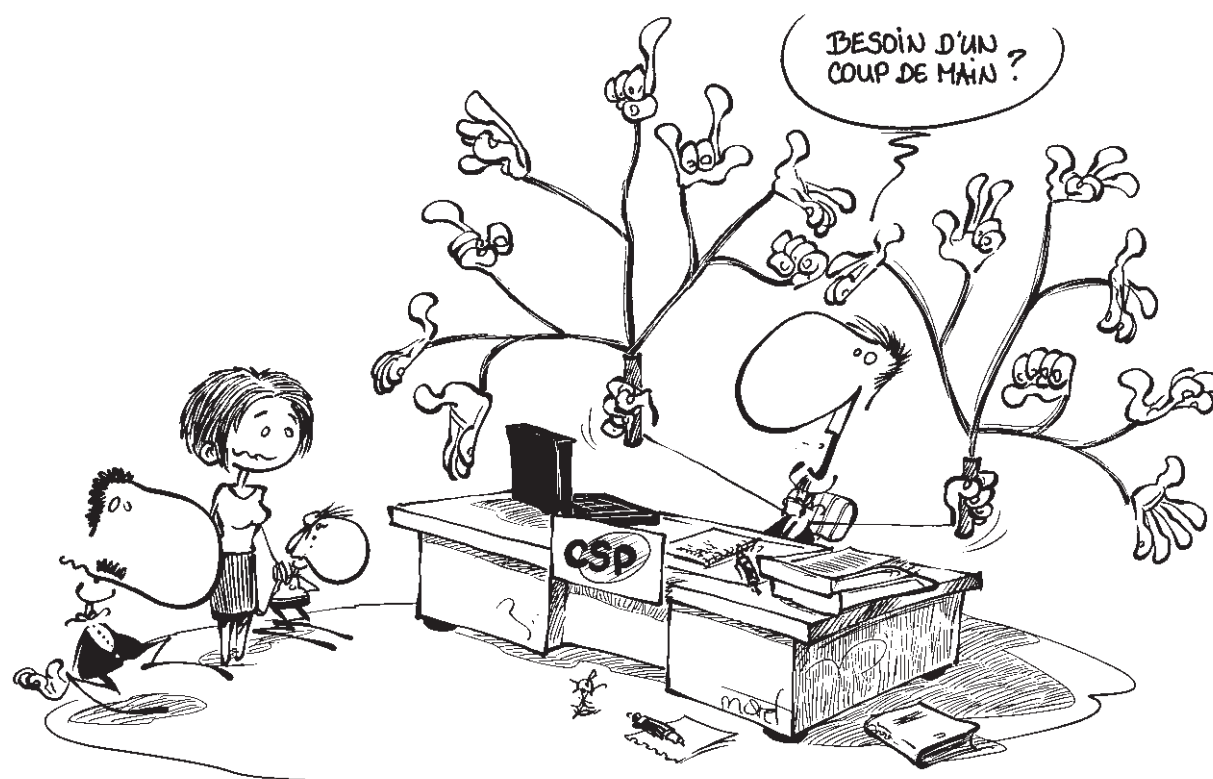
Secteurs sociaux

Accueil

Le secteur de l'Accueil combine travail de réception proprement dit: accueil des personnes qui se présentent pour un rendez-vous, fixation de rendez-vous, réception et transmission des appels téléphoniques et un travail d'accueil qui consiste à écouter les demandes des personnes, les identifier et orienter à bon escient à l'externe ou à l'interne du CSP.

Depuis plusieurs années, les collaboratrices s'efforcent d'organiser leur travail afin de dégager un maximum de temps pour répondre aux usagers et aux usagères. Différentes mesures ont été prises à cet effet: heures de permanences téléphoniques, utilisation des répondeurs, notamment. Cet effort porte sur l'efficacité de transmission des demandes concernant la réception. Il est à noter que les usagers réguliers utilisent de plus en plus les mails comme moyen de communication avec les consultants, ce qui allège d'autant la charge de travail de réception.

Elles dégagent ainsi du temps pour les premières demandes pour lesquelles on constate d'ailleurs une augmentation significative depuis 2010.



Le CSP vu par François Maret

Statistiques

En 2013, ce sont près de 21'000 demandes qui ont été reçues par les collaboratrices de l'Accueil de Beau-Séjour. En moyenne mensuelle, 1750 demandes ont été réellement traitées, 81 par jour ouvrable.

La moitié entre dans le champ de la réception proprement dite, soit l'accueil des personnes se présentant pour un rendez-vous pris, la fixation des rendez-vous, la réception et la transmission des téléphones, etc.

En tout, 10'444 prestations de réception ont été accomplies en 2013, ce qui représente 870 en moyenne mensuelle et 40 en moyenne par jour ouvrable. La grande majorité des prestations de réception est traitée par téléphone (82%) et presque une sur cinq en face-à-face.

Les 50% des demandes ont impliqué un travail d'accueil, ce qui renforce la tendance à la hausse observable ces dernières années (encore 7% d'augmentation par rapport à 2012, et 45% de hausse par rapport à 2010). Ce travail exigeant mobilise beaucoup de connaissances et de compétences humaines et consiste à comprendre et à traiter directement les demandes provenant d'usagers-ères. Il repose sur l'écoute des personnes, l'identification de la nature de leur demande, cela afin de pouvoir effectuer au mieux l'adressage interne ou externe des nouveaux usagers-ères.

Au total, 10'546 demandes d'usagers-ères ont été prises en charge par les collaboratrices de l'Accueil, dans la grande majorité des cas par téléphone. 879 entretiens d'accueil ont été effectués en moyenne mensuelle, soit 41 par jour ouvrable.

Equipe

Astrid	BERGER	30%
Mexhide	BYTICI	70%
Nicole	PLETSCHER	75%
Anne	SKIRA	40%
Catherine	WENGER-BOGHOSSIAN	60%

Citations des usagers et des usagères

Un vieux monsieur appelle au secours, un peu désespéré. Après avoir téléphoné à l'endroit conseillé, en l'occurrence le centre médico-social, il nous rappelle: «C'est bon, ils vont venir!»

Une question succincte et précise par mail. Nous répondons en indiquant quand la personne peut appeler pour obtenir un rendez-vous et ajoutons une autre orientation donnant la possibilité d'obtenir des informations plus rapidement. Réponse: «Merci de votre réactivité!»

«Madame, j'aurais besoin d'un renseignement pour le désendettement. Est-ce que vous vous en occupez? C'est une situation critique, très, très critique et ça me rend malade de voir la situation de mon amie.[...] Merci de votre gentillesse.»

«Je sais que vous êtes protestant et j'ai une question: vous aider les catholiques aussi?»

«J'appelle pour mon fils, je ne sais pas comment l'aider. Il a 40 ans et vit à la maison avec mon mari et moi. Mon mari est très malade, il a un trou dans la mâchoire. Mon fils ne travaille pas, il a des dettes et ne trouve pas d'appartement. En plus, il nous maltraite verbalement. Mais je ne veux pas le mettre à la porte, je l'aime. Avez-vous des appartements à disposition? Et comment peut-il s'y prendre pour se désendetter?»

Une femme nous appelle pour nous demander si c'est possible de passer chez elle le jour de la Journée de la femme.

Consultation couple et famille

La consultation couple et famille (CCF) reçoit les couples qui souhaitent échanger au sujet de leurs difficultés en présence d'un-e professionnel-le neutre et bienveillant-e.

Ce secteur travaille sous mandat de l'Etat de Vaud. Il fait partie de la Plateforme consultation conjugale Vaud (Plateforme) qui regroupe les trois institutions Caritas, Profa et le CSP. (Dès 2014: deux, Profa et le CSP).

Consultations

Les chiffres

Les chiffres sont stables. La consultation conjugale d'Yverdon a encore connu un chiffre record en 2013.

La consultation d'Oron est en augmentation, à l'image du développement démographique et social de la région.

D'une manière générale, nous observons une augmentation des situations précaires et complexes.

Des changements

Le départ à la retraite d'Esther Genton en mars 2013 avec le gel de ce poste de 30% à Lausanne en raison d'une stagnation des consultations.

La décision de Caritas de renoncer à la consultation de couple au sein de son institution dès 2014 et de transférer dans un

premier temps son 40% de consultation de Lausanne au CSP : accueil en avril de notre collègue Jacqueline Gay-Crosier sur mandat de Caritas.

Une meilleure accessibilité et visibilité

La surcharge croissante de la ligne téléphonique du CSP depuis plusieurs années a eu pour conséquence de limiter l'accès de nos usagers-ères à la consultation. Ceux-ci, dans l'impossibilité de nous atteindre, se tournent vers d'autres institutions ou d'autres professionnel-le-s de la consultation de couple dans le canton.

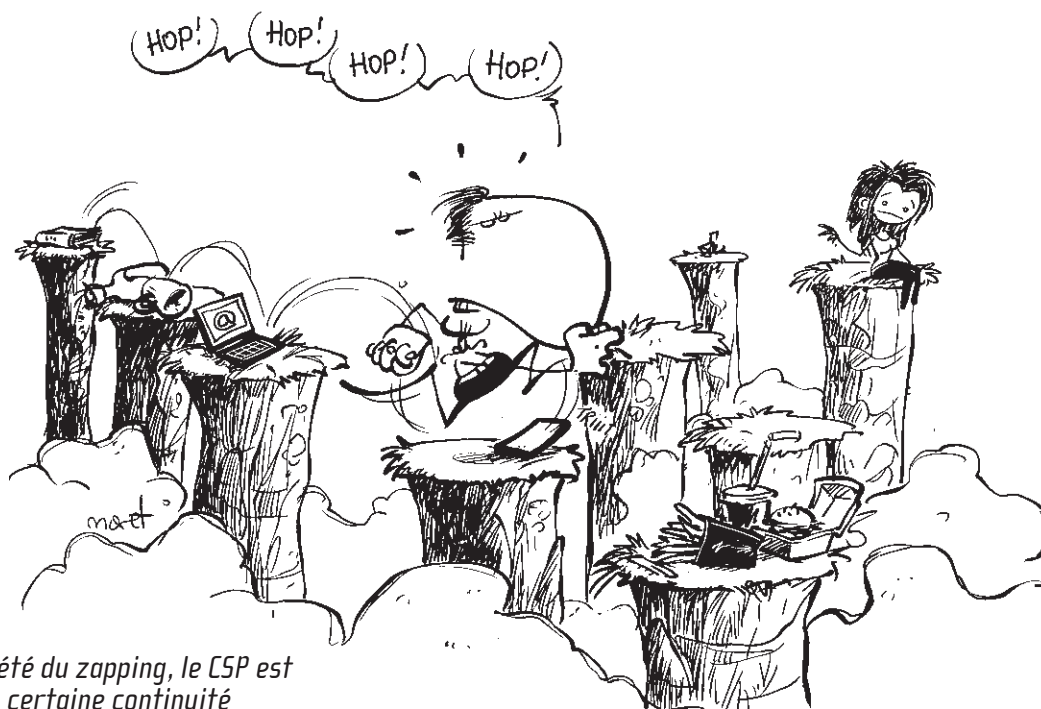
Un travail de réflexion au sein de l'institution a abouti à la mise sur pied, au début de l'année 2014, d'une adresse e-mail spécifique pour les couples. L'adresse couple@csp-vd.ch a pour but de faciliter la prise de rendez-vous aux couples qui souhaitent venir consulter.

Pour améliorer notre visibilité, nous avons participé à l'élaboration d'un nouveau flyer. L'information sur le site du CSP a aussi été adaptée pour la rendre plus explicite.

Les tendances

Complexité des situations et décisions de séparation

Nous constatons dans nos consultations, la difficulté grandissante de beaucoup de personnes à vivre en couple et à avoir



Dans une société du zapping, le CSP est attentif à une certaine continuité

des enfants dans la société actuelle. Les difficultés se vivent souvent dans plusieurs domaines: professionnel, familial, financier, logement, santé affaiblie. Les situations sont souvent complexes et précaires.

La séparation peut alors parfois être vue par certains couples comme une solution pouvant mettre un terme à une situation dans laquelle ils se sentent complètement débordés, épuisés et dans une grande insécurité parfois aussi.

Nous constatons également que, dans une société où la rapidité et l'efficacité sont érigées en nouvelles valeurs, c'est aller à contre-courant que de dire l'importance de prendre le temps de la réflexion, de la mise en mots de ce qui se vit et se ressent.

Et pourtant, la souffrance vécue par les couples qui se séparent est réelle et ne peut être banalisée. C'est une illusion de croire qu'elle peut être évitée par des démarches juridiques et administratives, entreprises parfois même via internet.

Remettre le temps et l'espace du dialogue au centre, c'est offrir aux couples la possibilité de se dire dans leur souffrance et leurs difficultés, de mettre des mots sur ce qu'ils vivent et traversent; c'est donner du temps au temps, dans un moment de la vie du couple où le temps de l'un n'est pas le temps de l'autre; c'est leur permettre de réfléchir et de décider en connaissance de cause de ce qu'ils veulent pour leur avenir.

Violence conjugale et réseau

Avec le changement du code pénal en 2012, un rapport de police est transmis systématiquement au Service de protection de la jeunesse (SPJ) lors de constat de violence conjugale chez des couples avec enfants. A cette occasion, le SPJ encourage ces personnes à consulter en couple. Nous avons pu constater dans nos consultations une augmentation des situations de couple ayant vécu de la violence conjugale. Grâce aux différentes rencontres avec nos partenaires travaillant dans le cadre de la violence, nous avons développé un réseau d'intervenant-e-s qui peuvent collaborer dans ces situations. En effet, leur prise en charge est délicate et nécessite un travail qui peut être parfois complexe et lourd.

Une permanence pour les couples

Une permanence est assurée par les partenaires de la Plateforme consultation couple Vaud (Caritas, CSP et Profa). Pour rappel, toute personne peut parler de ses difficultés avec un-e professionnel-le, sans engagement et de manière anonyme en téléphonant au 0840 860 860 ou en s'adressant à info@problemedecouple.ch.

Témoignage de M. et M^{me} B.

«Quatre mois se sont écoulés depuis notre départ de Suisse. Nous pouvons donc, avec un certain recul, vous donner de nos nouvelles.

Tout d'abord, sachez que nous n'avons pas rencontré de difficultés majeures lors de notre installation; nous avons bien profité de la plage cet été et les enfants se sont bien intégrés à l'école.

Ma femme a trouvé un travail satisfaisant malgré quelques difficultés initiales. Pour ma part, je gère ma société à distance comme je l'avais espéré. Globalement, toute la famille se porte bien et ne regrette pas ce choix d'une nouvelle vie, même si nous gardons tous, à notre manière, une certaine nostalgie de notre ancien habitat.

Concernant notre couple, nous mesurons mieux à présent la densité du travail accompli avec vous et les bénéfices que nous en avons retirés. Nous pouvons raisonnablement affirmer que notre thérapie nous apporte aujourd'hui encore un vrai soutien qui fait que la relation au sein du couple est positive, globalement heureuse, apaisée et assez harmonieuse.

Personnellement, je redoutais l'arrêt de nos consultations mais nous nous apercevons que, dans la réalité, nous avons traité en profondeur les grands enjeux de notre couple. Nous nous estimons à présent suffisamment armés pour continuer notre vie à deux sans aide extérieure.

Nous tenons à vous remercier chaleureusement pour votre travail, etc.»

Activités collectives

Journée plénière de la Plateforme consultation de couple Vaud

Une journée réunissant les directeurs, les conseillères conjugales et les conseillers conjugaux ainsi que les réceptionnistes des trois institutions a été consacrée à un bilan des différents projets de diversification des prestations de chaque institution. Notre secteur a mis en évidence son approche psychosociale et familiale dans les consultations, ainsi que les possibilités d'interdisciplinarité offertes au sein de notre institution.

Nous avons aussi élaboré un outil commun qui met en évidence les différentes activités liées à notre travail en plus des consultations.

Rencontre annuelle des conseillers conjugaux CSP

Entre conseillers conjugaux et conseillères conjugales des quatre CSP, nous avons partagé autour du thème du «Mythe du couple» développé par le psychiatre Robert Neuburger.

Contacts avec le réseau

- **Violence conjugale**
31 janvier 2013: participation à la journée du réseau vaudois contre la violence domestique.
21 mars (et poursuite en 2014): groupe de réflexion pour un projet portant sur l'élaboration d'un outil de dépistage des violences au sein du couple organisé par le Bureau de l'égalité entre hommes et femmes du canton de Vaud.
30 octobre et 20 novembre: participation au Groupe de travail «Enfants exposés aux violences conjugales» organisé par le SPJ.
- **Préparation au mariage**
13 mars à Yverdon: animation de la 3^e soirée de préparation au mariage de la paroisse catholique d'Yverdon et environs sur le thème «Difficultés et ressources du couple».
- **Couples âgés et maladie d'Alzheimer**
5 novembre: participation à une étude de la HES-SO sur les couples âgés dont un des conjoints a la maladie d'Alzheimer.
- **Couple et argent**
11 juin: intervention dans le cadre de la formation continue GBS (gestion de budget spécialisé) des assistant-e-s sociaux-aes autour du thème de l'argent dans la famille.
12 novembre à Lausanne: animation en collaboration avec un juriste et une assistante sociale du CSP, dans le cadre de l'Espace des Terreaux, du café social consacré au thème «Couple et argent».

• Couples binationaux

Participation au groupe de travail «binational.ch» du CSP qui visait à ce que les différents services du CSP en relation avec les couples bi-culturels soient référencés sur ce site d'informations conçu pour les couples bi-nationaux.

• Médias

6 février: participation à l'émission *On en parle* sur RSR1 sur le thème de «la famille recomposée».

Mai: Courrier des Lecteurs du *24 Heures*. Réponse à l'article «Un coach en divorce».

Formation continue

• Séminaires – formations et supervision

Chaque professionnel-le du secteur a participé à une ou plusieurs formations continues au cours de l'année et suivi une supervision individuelle qui est indispensable au vu de la complexité de certaines situations rencontrées.

Le secteur continue la supervision de groupe commencée en 2008 avec les collègues de Caritas, avec la participation du professeur Nicolas Duruz.

- Formation à l'IUP à Cery avec Bernard Fourez et Jean-Marie Lacrosse sur «La personnalité contemporaine et l'état limite: de curieuses similitudes».
- Sessions à l'IECF à Genève avec Jean Van Hemelrick sur le thème «La malséparation: sa vie, son œuvre».
- Conférence «Les nouveaux défis de la vie à deux» par le professeur Philippe Jeammet.
- Formation sur le nouveau droit de la famille donnée par les juristes du CSP.
- Congrès «Métissages et expériences du changement».
- Formation de l'Association des conseillers conjugaux (ACC) avec Jean Gréchez sur «Les couples à l'épreuve de la parentalité».

Engagement

Association des conseillers conjugaux: Marie-France Courvoisier

Comité pédagogique de la formation des conseillers conjugaux au CEFOC (Centre de formation continue) à Genève: Dominique Lorenz

Statistiques

	Situations	Nouvelles situations	Nombre de consultations
Consultation Lausanne, Yverdon, Payerne, Oron	225	131	990
Consultations à professionnel-le-s			14
Total des consultations			1004
Situations de couples	166	81	770
Situations de personnes seules	59	50	220
Nombre de personnes concernées	391	212	

En plus des chiffres ci-dessus, les conseiller-ères conjugal-es ont consacré 220 heures à répondre aux appels et aux messages électroniques dans le cadre de la Permanence consultation de couple (Plateforme Vaud).

Lieux de consultation

43% des consultations ont eu lieu à Lausanne, 33% à Yverdon, 11% à Payerne et 13% à Oron (en augmentation).

En termes de domicile, 31% des consultations sont données à des usagers-ères domicilié-e-s dans la région de Lausanne, 65% dans le reste du canton et 4% à des habitant-e-s de cantons voisins.

10% des consultations sont données à des personnes qui habitent Lausanne même.

Consultation

225 situations ont été suivies, représentant 391 personnes.

Les situations suivies depuis l'année précédente ou plus longtemps sont au nombre de 94 et représentent 42% de l'ensemble des situations.

Pratiquement toutes les consultations ont lieu sur rendez-vous et en face-à-face.

Au total, 78% des consultations sont des consultations de couples, 22% des consultations de personnes venues sans leur partenaire (en légère augmentation).

En termes de situations, 74% sont des situations de couples et 26% des situations de personnes venues seules (hausse de 10%).

Le nombre moyen de consultations par situation est de 4.4.

Qui sont-ils, qui sont-elles ?

Parmi les couples,

- huit couples sur dix (78%) sont mariés;
- en tout, 77% des couples ont des enfants, soit 82% des couples mariés et 68% des couples non mariés;
- un peu plus de la moitié des couples (53%) sont des couples dont les deux partenaires sont d'origine suisse. Dans 12% des cas, les partenaires sont tous deux d'origine étrangère. Presque un tiers des couples (31%) sont composés d'un-e partenaire d'origine suisse et d'un-e partenaire d'origine étrangère.

Parmi les personnes qui consultent seules,

- presque huit sur dix sont des femmes,
- six personnes sur dix sont mariées,
- et 71% ont des enfants.

Consultations délivrées

- 29% sont des entretiens préliminaires ou de clarification,
- 67% concernent des personnes/couples engagés dans un processus,
- 4% sont des interventions de crise,
- et 1% des entretiens d'une autre sorte.

Lieux:

Lausanne

43% des consultations

Yverdon-les-Bains

33% des consultations

Payerne

11% des consultations

Oron

13% des consultations

Equipe

Antoine	BOREL	50%
Marie-France	COURVOISIER	30%
Jacqueline	GAY-CROSIER	40% sur mandat de Caritas
Esther	GENTON MEIER	30% jusqu'au 31.03.2013
Dominique	LORENZ	50%
Véronique	PRADES	50%
Cécile	MORET PELLET, stagiaire	

Consultation juridique

Le secteur met à disposition de la population vaudoise des consultations juridiques polyvalentes gratuites dans tout le canton. Ces consultations touchent pratiquement tous les domaines du droit.

Consultations

Les consultations juridiques pour les particuliers sont réparties sur tout le canton. Les consultations lausannoises sont offertes tout au long de la semaine dans les locaux du CSP tandis que les consultations décentralisées se tiennent chaque semaine ou à quinzaine dans les Centres sociaux régionaux (CSR), sauf à Payerne où elles ont lieu dans les locaux mis à disposition par la paroisse réformée.

Outre les consultations sur rendez-vous, une permanence sans rendez-vous est assurée par trois juristes hebdomadairement à Lausanne. Elle a pour objectif de traiter les demandes urgentes, une consultation classique ne pouvant parfois pas être proposée dans le délai nécessaire.

La prise de rendez-vous pour tout le canton est centralisée à Lausanne: les collaboratrices de l'Accueil, par leur bonne connaissance du réseau et de l'appareil social vaudois garantissent une orientation optimale sur la consultation juridique ou d'autres prestations pertinentes du CSP ou d'autres organismes.

Les juristes donnent également des consultations par téléphone et sans suivi à des professionnel-le-s d'autres services (CSR, CMS, autres services sociaux et médicaux notamment).

Les communes de l'Ouest lausannois ont continué à financer six consultations complémentaires par semaine, réservées à leurs résident-e-s dans le souci de leur faciliter l'accès aux conseils juridiques.

Généralistes, les juristes traitent des questions touchant à de nombreux domaines du droit. La consultation peut consister en une simple information ou un conseil donné sur le moment, mais aussi déboucher sur un travail de suivi plus ou moins conséquent (recherche, courrier, recours, action judiciaire, etc.).

Temps forts

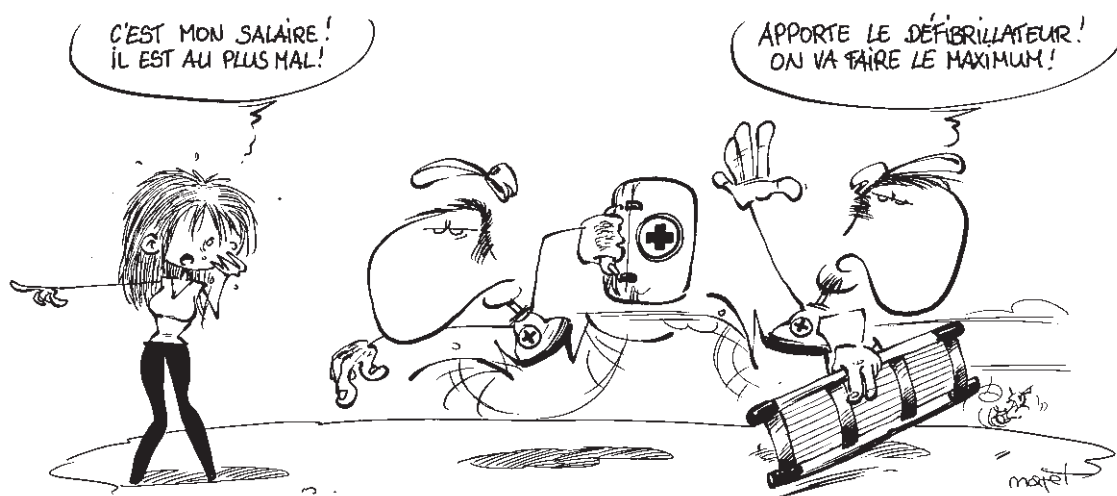
L'année 2012 avait été marquée par une forte augmentation des consultations en raison, entre autres, de la centralisation des rendez-vous à Beau-Séjour et de la complexification des dossiers. Cette année, le secteur a réorganisé la prestation, afin d'en maintenir la qualité, en limitant la réactivation de dossiers anciens.

Lieux:

Bex, Lausanne,
Morges, Nyon, Orbe,
Payerne, Renens, Vevey,
Yverdon-les-Bains

Motifs de consultations

Droit de la famille (contributions d'entretien, séparation, divorce)	40%
Assurances sociales	16%
Droit des étrangers	13,5%
17 autres domaines	52%



Dossier sur les bas salaires, Les Nouvelles, décembre 2013

Activités collectives

Présentations collectives «séparation - divorce»

Des séances sont organisées à la Fraternité pour dispenser des informations générales sur les droits des conjoints en cas de séparation ou de divorce. Les personnes qui appellent le CSP pour avoir une première consultation sur ce sujet sont systématiquement redirigées sur ces présentations collectives. Elles attirent toujours plus de participant-e-s, de sorte que leur nombre a été de nouveau augmenté pour atteindre une fréquence d'une séance toutes les 3 semaines en moyenne. Cette manière de procéder permet de libérer des consultations individuelles pour approfondir certains points ou traiter d'autres problématiques. Le fait d'aborder ces questions en groupe est par ailleurs bien accepté par les participant-e-s et cela leur permet de mieux prendre conscience notamment que la question de la faute n'existe plus en matière de divorce.

Citations des usagers et des usagères

«Je tenais encore une fois à vous remercier pour votre gentillesse et vos précieux conseils.» M. J.

«Nous tenons à vous remercier de la diligence dont vous avez fait preuve suite à notre requête.» D. et R. F.

« Encore un grand MERCI de vos bons conseils et de l'accompagnement pendant cette désagréable épreuve.» M^{me} Z.

«Vous m'avez redonné confiance en moi. J'ai eu beaucoup de chance de vous avoir rencontrés, vous et le CSP.» M^{me} S.

«Il est temps de me tourner vers l'avenir et partir l'esprit libre dans cette nouvelle année. De laisser définitivement derrière moi tout ce qui empoisonne une vie... Je vous remercie de tout cœur pour votre gentillesse, vos précieux conseils et aide dans cette affaire.» M^{me} M.

«Bien préparée grâce à votre précieuse aide et soutien, la séance s'est déroulée en approximativement 1,2 heure à la joie visible du juge et de la greffière!» M^{me} M.

«Je vous remercie infiniment pour la gestion de ce dossier, votre disponibilité, votre amabilité et votre professionnalisme.» M. B.

Journée internationale du testament

Un juriste du secteur ainsi que la juriste attachée à Jet Service ont organisé une demi-journée d'information à l'occasion de la Journée internationale du testament. Lors de ce moment, ils ont pu informer une trentaine de personnes sur la manière de rédiger un testament ainsi que sur les risques d'une donation aux descendants de leur vivant. A noter le contraste avec les questions habituellement posées en consultation qui concernent plus fréquemment la répudiation d'une succession surendettée.

Cours et enseignement

Cette année encore, deux juristes ont dispensé une formation sur trois jours en droit des étrangers, destinée aux professionnel-le-s, en collaboration avec la Fraternité.

Quatre juristes ont par ailleurs continué d'assurer des mandats d'enseignement à l'EESP (Ecole d'études sociales et pédagogiques) dans les domaines suivants: bourses d'études, obligations d'entretien en vertu du droit de la famille, droit des étrangers et droit appliqué. Un cours a été donné sur les questions maladie et chômage dans le CAS (Certificat de formation continue universitaire) de «médecine psychosomatique et psychosociale».

L'année écoulée a également vu la naissance d'une nouvelle formation organisée par trois juristes du secteur comparant le mariage et le concubinage dans tous les aspects de la vie (filiation, obligation d'entretien, assurances sociales, aide sociale, succession, etc.). Cette formation, destinée aux professionnel-le-s, a rencontré un franc succès de sorte qu'elle sera reconduite en 2014.

Ces formations répondent à un besoin des professionnels, s'appuient sur la pratique du secteur et permettent de profiler le CSP comme pôle de compétence dans différents domaines juridiques. En outre, elles contribuent au financement propre de l'institution.

Collaborations à l'interne

Deux juristes ont assuré, à raison de 10% chacune, une assistance juridique spécifique: à la Fraternité en matière de droit des étrangers ainsi qu'au Service social polyvalent dans le domaine du droit des poursuites notamment.

Le secteur juridique s'est également tenu à disposition du secteur Administration pour des questions juridiques ponctuelles. Par ailleurs, un juriste a partagé son temps de travail avec le secteur Jet Service, dont il a assuré les consultations sociojuridiques en tandem avec un-e travailleur-se social-e. A noter également la précieuse collaboration avec M^{me} Mireille Alder, bénévole, qui décharge le secteur en aidant les usagers-ères à remplir leurs demandes d'assistance judiciaire.

Collaboration avec les autres CSP

Les juristes des quatre CSP romands ont tenu plusieurs séances de leur commission technique afin d'échanger sur leur pratique. Ils ont également collaboré à l'élaboration d'une brochure comparant l'union libre au mariage dont la parution est prévue en 2014.

Statistiques

	Usagers	Nouveaux usagers	Nombre de consultations
Consultation Lausanne et 8 autres lieux du canton	1'925	1'554	2'868
Permanence	257	210	259
Conseils à professionnel-le-s et à tiers			282
Total	2'182	1'764	3'409

Près de 2'200 situations

58% de femmes
42% d'hommes
45,4 ans en moyenne

Durant l'année, et en plus de la consultation individuelle, quinze séances d'information collective «séparation divorce» ont permis de toucher 364 personnes, soit 24 en moyenne par séance. En deux ans, ces séances ont plus que doublé le nombre de personnes touchées.

282 consultations, conseils ou expertises juridiques ont en outre été fournis à des professionnel-le-s d'autres services (CSR, CMS, autres services sociaux et médicaux notamment).

Lieux de consultation

La consultation juridique est présente dans neuf lieux du canton, couvrant ainsi la majorité des régions d'action sociale. Une consultation sur douze est donnée en permanence à Lausanne.

En moyenne, huit consultations sur dix effectuées dans les lieux de consultation extérieurs à Lausanne sont consacrées à des personnes domiciliées dans la région.

Un quart des consultations concernent des personnes lausannoises, 26% des personnes domiciliées dans la couronne lausannoise, et 46% dans les autres régions du canton. Les habitant-e-s de Lausanne Région constituent 48% des usagers-ères.

Dans la consultation

Les suivis d'années précédentes concernent 418 situations (19% des situations), et sont en nette augmentation.

66% des consultations ont lieu en face-à-face et sur rendez-vous, 26% par téléphone, 8% par e-mail ou courrier.

Presque quatre usagers-ères sur cinq (79%) ne consultent qu'une seule fois dans l'année; 17% consultent deux ou trois fois; 5% consultent quatre fois ou davantage dans l'année.

Qui sont-ils, qui sont-elles?

- Des femmes en majorité (58%) et 42% d'hommes.
- Les personnes mariées ou en partenariat enregistré représentent la moitié de la population qui consulte le service (51%); 20% des personnes sont divorcées, 3% veuves. Les personnes célibataires sont sous-représentées: 25%.
- La moyenne d'âge est de 45,4 ans sans grande différence entre femmes et hommes.
8% des personnes sont en âge de la retraite (AVS).
- 51% des usagers-ères sont suisses. Parmi les personnes de nationalité étrangère, presque la moitié est titulaire d'un permis d'établissement (C, 49%), un tiers ont un permis de séjour annuel (B, 33%) et environ 19% disposent d'un titre de séjour précaire (permis F, L, N) ou n'ont pas de titre de séjour.

Leurs motifs de consultation

Les motifs de consultation touchent en tout 20 domaines du droit et notamment par ordre d'importance:

- des problèmes de droit de la famille dans 40% des cas, et principalement (dans l'ordre): contributions d'entretien, séparation, divorce, relations personnelles, droit de garde, etc.;
- des problèmes liés au droit des assurances sociales, dans 16% des cas; et principalement (dans l'ordre): assurance invalidité, assurance chômage, assurance maladie et subsides, deuxième pilier (LPP), prestations complémentaires, perte de gain, assurance vieillesse et survivants, etc.
- des problèmes de droit des étrangers, dans 13,5% des cas;
- 52% des motifs de consultation touchent d'autres domaines du droit – soit exactement 17 autres domaines. Dans plus de 5% des cas: droit du bail, droit du travail, autres contrats, aide sociale, loi sur les poursuites, droit pénal (en tout 35%).

Et dans une moindre mesure (dans l'ordre): droit des successions, droit administratif, droit de la consommation, etc.

Et les prestations

Face aux demandes qui leur sont adressées, les juristes:

- fournissent des avis et des conseils juridiques aux personnes dans 81% des cas,
- effectuent des investigations, des vérifications et d'autres types de suivis dans 18% des cas,
- rédigent différents types de courriers dans 16% des cas,
- entament une action judiciaire auprès des tribunaux ou rédigent un recours dans 9,5% des cas.

Pour 41% des consultations, un travail particulier de suivi est effectué par les juristes, hors temps de consultation. Des démarches juridiques, des actions judiciaires et des recours y sont également entrepris.

Equipe

Claudia	FRICK	75%	(+ 10% à Jet Service)
Magalie	GAFNER	75%	
Florent	GERTSCH	75%	
Antoine	HARTMANN	90%	
Eline	SCHWITZGUEBEL	50%	
Mercedes	VAZQUEZ	100%	

Jet Service

Jet Service propose aux jeunes à partir de 16 ans de l'aide concrète aux problèmes rencontrés. Lors des consultations, le travail vise à permettre à ces jeunes d'accéder à une formation ou de se maintenir dans leur cursus. Leurs difficultés peuvent être humaine, sociale, financière, familiale; elles affectent parfois la santé et représentent souvent un obstacle à l'insertion.

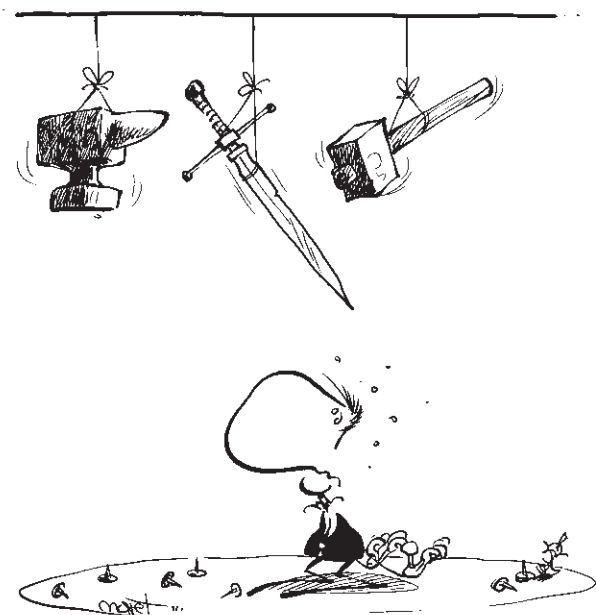
Jet Service travaille également à développer une vision préventive de son action, dans le cadre de l'insertion professionnelle ou de la prévention des ruptures de formation, au travers de son engagement dans des associations comme Mobicet' ou TEM ainsi que par le programme de prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes.

Consultations

Jeunes en formation

Les consultations *jeunes en formation* visent avant tout le maintien et l'achèvement de la formation lorsque des difficultés peuvent la mettre en échec.

Dans cet objectif, notre intervention consiste à accompagner les jeunes dans les démarches administratives permettant d'accéder aux aides publiques, à les aider à comprendre les décisions et à défendre leurs intérêts si cela est souhaité. Pour les jeunes, cela signifie le plus souvent une action sur leur budget afin de tenter de stabiliser la situation financière.



Dossier sur les bas salaires, Les Nouvelles, décembre 2013

La complexification des démarches et des procédures reste un obstacle majeur en 2013. L'accès aux aides demeure difficile pour des familles et des jeunes aux parcours non rectilignes, en conflit ou en rupture familiale. Ces derniers parviennent difficilement à se retrouver dans les rouages du système administratif et à répondre à ses exigences. Sans compter que la lenteur des décisions liées aux prestations sociales est un facteur de stress et d'incertitude financière qui, non seulement peut compromettre le bon déroulement de la formation, mais aussi conduire à l'endettement. La plupart de ces jeunes sont également confrontés à des difficultés familiales et financières susceptibles de mettre en péril leur cursus de formation.

Témoignage

David a 23 ans. Comme beaucoup de jeunes, il n'a pas eu un parcours rectiligne: il essaya différentes filières de formation qui ne l'ont pas convaincu, avant d'entreprendre un CFC d'informaticien en option accélérée.

Pour mener à bien sa formation, David décida de faire une demande de bourse. La démarche était pour lui loin d'être anodine et demander de l'aide était difficile. Il rassembla les papiers demandés par l'Office des bourses et les déposa. Trois mois plus tard, il reçut une réponse négative. L'esprit abattu, il fut redirigé vers Jet Service par un médiateur. Après avoir parcouru son dossier, il s'avéra que David remplissait les conditions de l'indépendance financière. Un recours fut déposé et une bourse de Fr. 20'600.- lui fut octroyée: «... un énorme poids est parti de mes épaules, un soulagement ressenti presque physiquement, accompagné de quelque chose de sous-jacent que j'ai vite identifié comme étant de la gêne. Je me sentais gêné d'avoir une bourse, gêné de me faire aider; gêné de ne plus avoir le même rôle qu'auparavant, celui d'aider. Et si bien d'autres conséquences auraient pu avoir lieu, dont un sentiment «j'ai aidé, c'est normal de me faire aider», la principale des conséquences est celle d'avoir été plus réceptif, plus sensible au fait d'aider l'autre...»

Grâce au soutien de Jet Service, David dit avoir pris conscience de l'importance de la solidarité et du don de soi. Il souhaite d'ailleurs faire du bénévolat pour le CSP.

Jet Service comme dernier recours...

Bien souvent, les services sociaux qui ne peuvent répondre aux besoins des jeunes en formation les redirigent vers nos consultations.

Les dispositifs publics mis en place par les autorités, s'ils couvrent de nombreux besoins, ne tiennent pas suffisamment compte des réalités sociales, familiales et financières des jeunes qui nous consultent, à savoir :

- La question du devoir d'entretien lorsque l'un des parents refuse de s'y soumettre.
- Le refus d'une bourse d'études au motif que la capacité financière de la famille dépasse les barèmes. Il faut pour-

tant constater que certains parents ne peuvent subvenir aux frais de formation de leur enfant notamment lorsqu'ils sont endettés, qu'ils font l'objet d'une saisie sur leur salaire ou tout simplement parce que les dépenses réelles ne sont pas prises en compte.

- Les cas de conflits ou de rupture familiale, lorsque ceux-ci mettent en danger la santé ou la formation des jeunes; ces derniers peinent à trouver des solutions de logement, notamment en termes d'accès et de financement.
- La limite des 25 ans donnant droit aux prestations des assurances sociales (allocation familiale, rentes diverses, PC, etc.) n'est pas toujours en adéquation avec l'allongement des études ou avec les parcours atypiques de certains jeunes. La perte de ces prestations n'est pas forcément compensée par une bourse d'études et peut engendrer une interruption de la formation.

Consultations sociojuridiques Droits des Jeunes (Lausanne et Vevey)

Les consultations sociojuridiques, proposées les jeudis après-midi dans les locaux de Jet Service à Lausanne et les lundis après-midi à Vevey, en partenariat avec Ginkgo continuent de répondre à une forte demande.

Les consultations en binôme, juriste et travailleur ou travailleuse social-e, ont pour but d'aborder à la fois la difficulté juridique et la problématique sociale et financière qui l'accompagne généralement.

L'ampleur du suivi varie de cas en cas. Il peut s'agir d'une simple information, d'un conseil, d'un courrier pour débloquer une situation, d'une négociation avec des parents, des employeurs et maîtres d'apprentissage, d'un recours ou d'un appui pour effectuer une démarche administrative ou judiciaire. Les problématiques financières sont souvent présentes, lorsque les jeunes en formation ont des dettes faisant parfois l'objet de poursuites. Ces dettes découlent de contrats de téléphonies mobiles, d'abonnement de fitness/sport ou de contrats conclus avec des écoles privées (par exemple écoles de langues), soit des contrats pour lesquels la solvabilité du jeune n'est pas examinée par le prestataire de service.

Consultations sociojuridiques pour les étudiant-e-s de l'EESP

Ces consultations, qui ont débuté en 2010, se tiennent une fois par semaine dans les locaux de Jet Service. Financée principalement par l'EESP (Ecole d'études sociales et pédagogiques), elles permettent d'offrir une aide sociale et juridique afin d'éviter que des problèmes ne remettent en cause la réussite des études. Les étudiant-e-s de l'EESP sont généralement bien informé-e-s de leurs droits en matière d'assurances sociales et de bourses, et les demandes adressées au tandem travailleur-euse social-e/juriste portent plutôt sur d'autres types de problématiques.

Consultations sociojuridiques à la HEIG-VD

A la suite de la mise en place de la consultation sociojuridique pour les étudiant-e-s de l'EESP, la direction de la HEIG-VD (Haute école d'ingénierie et de gestion) a manifesté son intérêt pour une prestation similaire en faveur de ses étudiant-e-s. Les discussions ont abouti à l'ouverture d'une consultation sociojuridique financée par l'école. Celle-ci a commencé en mars 2013 et a lieu dans les locaux de l'école à Yverdon à raison d'une présence une fois par semaine. Cette consultation, sous la forme d'un tandem travailleur-euse social-e/juriste, rencontre des problématiques qui sont sensiblement les mêmes que celles rencontrées à l'EESP avec toutefois une particularité concernant le droit des étrangers-ères, liée au fait qu'une partie des étudiant-e-s ont un permis B pour études. Ces étudiant-e-s changent souvent de filière ou subissent un échec définitif, éléments qui rendent difficile le renouvellement d'un permis. A cela s'ajoutent des difficultés financières qui les plongent dans une situation matérielle très précaire.

Recherches financières

Comme chaque année, les besoins financiers de certain-e-s jeunes ont conduit le service à effectuer des demandes d'aides financières auprès de fondations privées. Ces appuis privés sont recherchés lorsque d'autres possibilités d'aide sont épuisées, impossibles à obtenir, trop compliquées à décrocher, notamment lorsque la poursuite de la formation dans des conditions supportables est mise en péril.

Face à la persistance (et à l'urgence souvent) de ces besoins, ainsi qu'aux efforts à déployer dans ce domaine, Jet Service a tenté en 2013 d'obtenir des ressources pour constituer un fonds d'aide aux jeunes en formation qui faciliterait son travail. Ce projet n'ayant pas abouti et le fonds Budget des Autres (interne) étant gelé, le temps et les démarches consacrés à ces recherches restent importants.

Bourse du travail

Ouverte à tous les jeunes entre 16 et 25 ans, la Bourse du travail aide à trouver un emploi non qualifié pour quelques heures ou quelques jours dans la région lausannoise. Ce sont avant tout des jobs de dépannage qui permettent de gagner un peu d'argent et d'acquérir une expérience de travail avant ou pendant la formation.

Activités collectives

Nouveau projet de loi sur les bourses d'études et d'apprentissage

Le projet de révision de la loi sur l'aide aux études et à la formation a largement mobilisé les forces de travail de Jet Service et de la chargée de politique et recherche sociales en 2013.

Le travail effectué par Jet Service s'est traduit par la création de documentation sur les points problématiques du projet de loi, en lien avec les constats que nous tirons de notre pratique de terrain. Nous avons multiplié les contacts avec les partenaires de notre réseau concernés pour tenter de modifier les aspects que nous contestons. Nous avons effectué un travail d'information et exprimé notre point de vue auprès de députés et en direction du public à travers une conférence de presse le 16 décembre (voir le dossier de presse sur le site www.csp.ch), conjointement avec des associations d'étudiant-e-s et un comité de mobilisation qui a organisé une manifestation le 18 décembre.

Nous continuons un travail d'information auprès des parlementaires et du public afin d'améliorer ce projet de loi qui devrait être discuté et voté au Grand Conseil en 2014.

Association TEM

L'association TEM créée en 2003 avait pour but de réunir les prestations Capp et ISPe développées par Jet Service (CSP Vaud) et par le CVAJ (Centre vaudois d'aide à la jeunesse). Cette formule associative a permis d'assurer la gestion de ces deux mesures d'appuis aux apprenti-e-s mais également leur développement jusqu'à la fin de 2013. La reconnaissance du travail effectué par les intervenant-e-s de ces deux mesures a amené le SPAS (Service de prévoyance et d'aide sociales) à confier à TEM la gestion de la mesure ACCEnt dans le cadre du programme FORJAD. Tout au long de l'année 2013, 70 personnes (intervenant-e-s et personnel administratif) ont suivi, de manière ambulatoire (Capp) ou pour des suivis continus (ISPe et ACCEnt), plus de 2000 jeunes dans ces diverses mesures.

La forme associative en vigueur depuis 2004 ayant été remise en cause de manière récurrente par les subventionneurs, le

CSP Vaud et le CVAJ ont décidé, pour le bien des mesures Capp, ISPe et ACCEnt, de dissoudre l'association TEM et de confier la direction au seul CVAJ. Cette décision devait permettre une plus grande clarté dans la gouvernance des mesures et rassurer ainsi les mandants.

Cette façon de procéder a néanmoins amené la Direction générale de l'Enseignement postobligatoire et le Groupement de promotion de l'apprentissage (regroupement d'associations patronales) à reprendre à leur compte la gestion des mesures Capp et ISPe dès le 1^{er} janvier 2014. Le CVAJ reprend de son côté la gestion de la mesure ACCEnt à cette même date.

Jet Service reste toutefois présent dans la mesure ACCEnt via un mandat d'appui à la direction que lui a confié le CVAJ.

Association Mabilet'

Au sein de l'Association Mabilet' (CVAJ, Association de la Maison des Jeunes et Jet Service) et de ses différentes mesures (BIP, BIO+, Renfort, APO et SeMo), notre engagement est resté conséquent pendant cette année 2013 qui a été marquée par un changement de direction. A la suite du départ à la retraite de M. Marc Reymond, c'est Mme Brigitte Thuillier qui reprend la direction de l'Association Mabilet', après avoir assumé pendant plusieurs années le poste d'adjointe à la direction du SeMo. L'association Mabilet' a suivi tout au long de l'année 2013 plus de 300 jeunes dans ses différentes structures.

Site internet CIAO: www.ciao.ch

CIAO s'adresse aux jeunes de Suisse romande de 13 à 20 ans. Depuis 2010, il est aussi accessible aux jeunes souffrant d'un handicap visuel, auditif, moteur ou cognitif.

Cette année, Jet Service a répondu à 100 questions posées dans la rubrique « Formation et travail ».

Nous avons également répondu aux questions de la rubrique « Argent », voir *Prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes*, page 35.

Gérald Bosshard/24heures



Conférence de presse sur les bourses d'études, au centre Caroline Regamey et Christine Dupertuis du CSP, 16 décembre 2013.

Statistiques

	Usagers	Nouveaux usagers	Nombre de consultations
Permanence apprenti-e-s et jeunes en formation	415	325	627
Service Droits des jeunes	284	227	466
Sous-total	699	552	1093
Bourse du travail	65	65	69
Consultations CIAO	150	150	150
Consultations parents / professionnel-le-s	195	195	195
Total	1109	962	1507

Signalons qu'en plus des chiffres ci-dessus, on dénombre environ 500 «passages» de jeunes dans les locaux afin d'apporter ou de venir chercher une information, compléter un dossier, etc.

Le volume de consultations a quelque peu diminué en 2013, en lien avec des absences pour maladie non remplacées (baisse dans la permanence Droits des Jeunes surtout), et la diminution de la fréquentation de la Bourse du travail. Le nombre d'usagers-ères a en revanche augmenté dans la permanence Apprentis et Jeunes en formation, ainsi que dans le cadre de CIAO.

La Bourse du travail continue de baisser fortement, suivant en cela une tendance visible depuis plusieurs années (diminution des offres de jobs et manque de disponibilité du service).

Au total, 87% des consultations sont dispensées à des jeunes et 13% sont des réponses à des demandes de professionnel-le-s d'autres services, ou d'autres acteurs en présence (parents, écoles, etc.).

Les trois quarts des consultations (74%) ont lieu en face-à-face, 14% par e-mail (y compris les réponses aux questions de CIAO) et 11% par téléphone.

Qui ?

Jeunes femmes	53%
Jeunes hommes	47%
En formation	80%
Moyenne d'âge 23 ans	

Motifs

Permanence apprentis	
Problèmes financiers	82%
Bourses	55%
Dettes	20%
Problèmes familiaux	25%
Service Droits des jeunes	
Bourses	31%
Devoir d'entretien	16%
Administration	15%

Equipe

En 2013, les activités du secteur ont été réduites en raison de l'absence non remplacée pour maladie de trois collaborateur-trices (travailleur social, travailleuse sociale et juriste), absences qui ont duré plusieurs semaines. La permanence sociojuridique en a le plus pâti.

Cosette	BOVAY BLANC	55%	puis 60 % dès septembre
Christine	DUPERTUIS	70%	puis 75 % dès mars
Florent	GERTSCH, juriste	10%	
Stéphanie	MATHIESON	60%	
Sarah	MONNARD, juriste	60%	puis 65 % dès mars puis 70 % dès septembre
Françoise	OLAYA	90%	
Pascal	RECROSIO	75%	
Alexandre	TADIC	80%	

Consultations et permanences

147 jeunes sont suivis depuis l'année précédente, voire depuis plusieurs années. Ils-elles constituent 24% des situations.

Parmi les jeunes qui consultent les permanences, un peu plus d'un quart (26%) reviennent une ou plusieurs fois en consultation. Dans le Service Droits des Jeunes, 28% des jeunes consultent le service plusieurs fois (20% deux fois, 8% trois fois ou plus).

Qui sont-ils, qui sont-elles?

- Des jeunes femmes dans 53% des cas, et des jeunes hommes dans 47% des cas.
- Huit jeunes sur dix sont en formation.
Parmi les jeunes en formation, une petite proportion se trouve encore à l'école obligatoire ou en transition (3,3% en tout), 57% sont dans une formation de degré secondaire 2, et 40% dans une formation de niveau tertiaire (en augmentation). Il y a peu de différences entre les sexes concernant le niveau de formation.
- Un-e jeune sur cinq n'est ni en formation, ni en emploi (20%). Parmi eux, 53% sont soit en recherche de formation, soit dans une phase intermédiaire entre rupture et reprise de formation, soit sans solution aucune (24%, en augmentation). 42% bénéficient d'une prestation sociale (chômage, revenu d'insertion, en augmentation). Enfin, 5% sont en pause entre deux activités (interruption assumée, break).
- 6% des jeunes ont moins de 18 ans, 28% sont âgés de 18 à 20 ans, 44% ont de 21 à 25 ans. Enfin, 22% ont plus de 25 ans. La moyenne d'âge est de 23 ans pour l'ensemble: les usagers-ères des permanences sont un peu plus âgé-e-s (moyenne 23,3 ans). Celles et ceux de la Bourse du travail sont un peu plus jeunes (moyenne 19,7 ans).
- Ils et elles sont pour 68% de nationalité suisse, 32% de nationalité étrangère. Les jeunes non suisses possèdent pour 39% un permis d'établissement (C); 50% ont un permis de séjour annuel (B), dont 15% un permis B étudiant. 11% des usagers-ères ont un titre de séjour précaire (permis F, L, N) ou pas de titre de séjour.
47% des jeunes habitent Lausanne même, 17% dans la couronne lausannoise (62% pour Lausanne Région). Presque quatre jeunes sur dix sont domiciliés dans les autres régions du canton.

Motifs de consultation dans les permanences

Permanence apprenti-e-s et jeunes en formation

Des problèmes d'ordre financier sont présents dans quatre consultations sur cinq (82%): d'abord les questions liées aux bourses (dans 55% des consultations - en nette hausse), ensuite des problèmes de dettes (dans 20% des cas), puis des questions liées au devoir d'entretien (dans 7% des cas).

Des problèmes d'ordre familial se présentent dans un quart des consultations (départ du domicile familial, difficultés familiales, problèmes de devoir d'entretien).

Des problèmes administratifs sont présents dans 16% des cas.

Les motifs de consultation ayant trait à des questions d'assurances sont présents environ une fois sur dix (10%), et ceux liés au logement dans 7% des cas.

Service Droits des jeunes

Les problèmes liés aux bourses y occupent aussi la première place, présents dans 31% des cas. Les problèmes en lien avec le devoir d'entretien représentent 16% des demandes.

On trouve ensuite des problèmes liés à l'administration dans 15% des cas, des problèmes d'assurances dans 14% des cas et des dettes dans 14% des cas.

Outre le devoir d'entretien, d'autres problématiques familiales sont présentes: des difficultés familiales dans 12% des cas, ainsi que le départ du domicile familial dans 8,5% des cas. 11% des motifs de consultation se rapportent à des questions de statut légal.

On trouve dans une même proportion (7%) des problèmes liés à des conflits de travail, aux contrats, ainsi qu'à la justice.

La Fraternité

La Fraternité est un service social spécialisé pour répondre aux problèmes sociaux, administratifs et juridiques des personnes immigrées. Il propose des consultations individuelles, ainsi que des permanences sociales. De toutes ces activités découlent plusieurs actions collectives. Son travail a pour but de favoriser la participation et l'intégration des personnes immigrées séjournant dans le canton de Vaud.

Consultations

Migrants européens fuyant la crise économique et mandat du Bureau cantonal de l'intégration

La majeure partie des consultations consiste à offrir des suivis et un accompagnement sociojuridique aux personnes venant nous consulter. Cet aspect de notre travail a vu émerger en 2013 une «nouvelle» catégorie de personnes en recherche d'emploi ou de contrats de travail plus stables afin d'obtenir ou de maintenir leur titre de séjour. Il s'agit des migrants européens primo-arrivants, plus particulièrement espagnols, portugais et italiens dans une moindre mesure, fuyant la crise économique dans leur pays d'origine. Ce phénomène avait commencé à la fin de l'année 2012 et, pressentant l'ampleur que ce dernier allait prendre, nous avons alors déposé un microprojet en lien avec nos permanences d'accueil et d'information auprès du Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers (BCI). Ce microprojet a obtenu le soutien du BCI. Au-delà de l'apport financier, le mérite de ce projet aura été de mieux faire connaître notre travail auprès du BCI, de développer une nouvelle collaboration et de réaffirmer ainsi auprès des autorités cantonales l'importance de notre activité. Ce partenariat va donc être poursuivi par l'attribution d'un nouveau mandat de plus grande ampleur entre 2014 et 2017.

En 2013, nous avons donc eu une augmentation constante de la fréquentation de nos permanences sociales, ainsi que de nos consultations pour des personnes primo-arrivantes dans le canton de Vaud.

Témoignage

«Ce n'est pas la première fois que je demande de l'aide à la Fraternité. Il y a 10 ans suite à un contrôle de police, je me suis rendue à la Fraternité pour demander s'il y avait une possibilité d'éviter une expulsion de Suisse. Malgré qu'ils m'aient prévenue qu'il y avait très peu de chance de régulariser mon séjour vu que je n'étais pas ressortissante européenne, même après 16 ans en Suisse, ils m'ont quand même soutenue pour un résultat positif puisque j'ai pu bénéficier d'une autorisation de séjour. Actuellement, je vis une période compliquée de ma vie et j'ai à nouveau besoin de leur service pour renouveler mon autorisation de séjour. Ce que j'apprécie tout particulièrement, en plus de la gratuité du service, c'est l'écoute et le non-jugement de la part de l'assistant social qui m'a reçue. J'ai à chaque fois l'impression qu'il est concerné et qu'il prend mon cas particulier à cœur.»

Activités collectives

L'année 2013 a été riche en sollicitations et en collaborations de tous genres avec notre réseau de partenaires. Cela représente une partie importante de notre travail qui est également en augmentation.

En plus des différentes collaborations développées et maintenues de longue date avec différents groupes de travail, nous avons été sollicités par de nouveaux partenaires.

Formations

L'Association ARPR+ (Association régionale de la Riviera pour la préparation à la retraite) nous a demandé d'animer une soirée avec la Centrale de compensation AVS de Genève, le Patronato INCA-GIL, la Oficina de trabajo e Inmigración de Lausanne et le Consulat général du Portugal, dans le cadre de la formation de préparation à la retraite qu'ils dispensent aux personnes migrantes et portant sur les différents aspects de la retraite en Suisse ou dans leur pays d'origine.

L'une de nos collègues est également intervenue en qualité d'experte lors de la soutenance d'un travail de Bachelor à la Haute Ecole de travail social de Givisiez et a également donné un cours d'une demi-journée dans cette même école.

Par ailleurs, nous avons poursuivi notre collaboration avec le secteur juridique du CSP pour dispenser 3 modules de formation répartis sur l'année, portant sur les aspects fondamentaux de la Loi sur les étrangers (LEtr) et ouverts à tous

les professionnels du canton désireux de se former sur cette matière. Cette formation s'est déroulée sur 3 matinées et a accueilli une centaine de participant-e-s.

Nous avons participé à des réunions, des discussions, dispensé des formations, ou donné des informations dans des cadres très divers:

- SAJE (Service d'aide juridique aux exilé-e-s)
- CVSSP (Collectif vaudois de soutien aux sans-papiers)
- Direction communale des écoles (discussion sur l'enclassement des nouveaux arrivants de l'Union européenne en situation précaire)
- Conseillers en orientation de l'OPTI (sur les questions de jeunes apprentis sans-papiers,
- Unité d'insertion du CSR de Lausanne (présentation sur droit des étrangers, dépendance à l'aide sociale et projets de formation)
- HEP (cours en sociologie de la migration: présentation du travail de la Fraternité, du droit des étrangers et des problèmes sociaux des migrants)
- Participation au colloque «Premier accueil» organisé par la CoSI (Conférence suisse des Services spécialisés dans l'intégration) à Fribourg
- Colloque des assistants sociaux du Service Santé des Ecoles de Lausanne
- Intervention à Mozaïk – Appartenances.

Et nous nous sommes formés en participant aux:

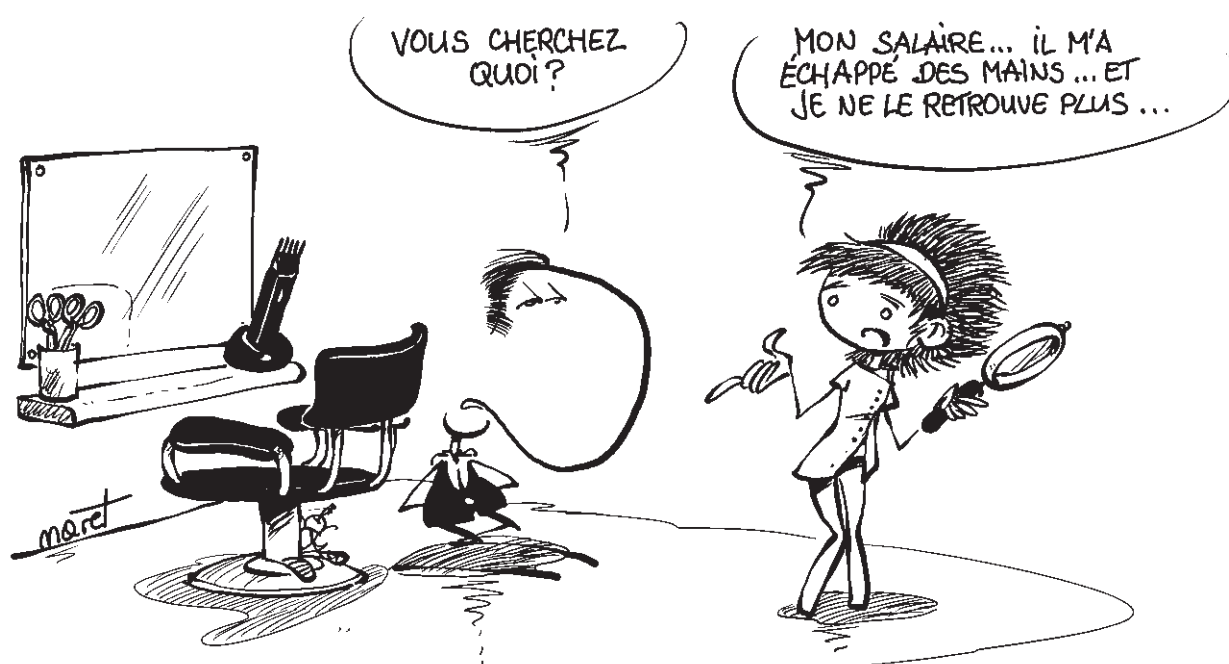
- Symposium «Femmes albanaises qualifiées, potenti'Elles d'intégration»
- Symposium EESP Travail social international.

Groupe de travail romand «Femmes migrantes et violences conjugales»

Poursuivant nos activités de défense des femmes migrantes victimes de violences conjugales, nous avons participé au workshop régional organisé par l'ODM (Office des migrations) sur l'application des cas de rigueur en cas de violences domestiques. Nous avons été invités en septembre à présenter notre travail et nos revendications à la Rencontre nationale des services de lutte contre la violence domestique. Nous sommes également intervenus par le biais d'un témoignage lors du Congrès national sur les violences de genre organisé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) ainsi que lors d'une soirée organisée par le Zonta Club de Nyon.

Par ailleurs, nous avons participé aux groupes de pilotage vaudois concernant la lutte contre les mariages forcés (campagne «Mariage si je veux!»), ainsi que celui sur les mutilations génitales féminines (campagne «Osons parler d'excision»).

Nous avons également établi des contacts avec le Réseau des agences de consultations pour les couples et les familles bi-nationaux en Suisse et convenu de travailler avec eux pour échanger nos expériences et affermir nos compétences en la matière. Ce réseau édite un site internet avec diverses informations à l'attention des couples et familles bi-nationaux: www.bi-national.ch.



Observatoire romand du droit d'asile et des étrangers - ODAE

La collaboration avec l'ODAE romand s'est poursuivie fructueusement tout au long de l'année par notre présence aux différentes séances de comité, par le signalement de cas problématiques qui ont fait l'objet de nouvelles fiches de dénonciation, ainsi que par le travail de relecture des diverses publications. En 2013, notre présence au comité de l'Observatoire a été également renforcée par l'arrivée en son sein d'une collègue juriste, qui a été officiellement élue membre du comité en novembre 2013.

Défense des employées de maison sans-papiers

Fin 2012, une trentaine d'organisations suisses, dont le CSP via le secteur de la Fraternité, se sont réunies dans une association: «Reconnaître le travail domestique - revaloriser les sans-papiers» pour lancer une campagne intitulée «Aucune employée de maison n'est illégale» (AEMNI). Nous nous sommes fortement engagés pour développer cette campagne et lui donner un ancrage régional, en coordonnant les quelques associations et syndicats qui se sont engagés pour faire vivre cette campagne au niveau cantonal. En 2013, en sus de récolter des signatures pour une pétition demandant la régularisation des employé-e-s de ce secteur, l'amélioration de leurs conditions de travail et de vie en Suisse, cette coordination vaudoise a contribué à l'élaboration d'un spot diffusé sur Facebook, a organisé des manifestations et des performances de rue pour informer l'opinion publique, pris des contacts avec diverses personnalités vaudoises, dont des députés du Grand Conseil et du Parlement afin d'obtenir leur soutien pour les revendications de cette campagne. Plus d'infos sur: www.aemni.ch.

Commission protestante romande Suisses-Immigrés - CPRSI

La CPRSI a permis tout au long de l'année d'échanger informations et nouvelles sur les engagements des Eglises cantonales (ou d'autres acteurs) auprès des migrants, ainsi que des réflexions internationales sur les migrations dans le cadre du COE (Conseil œcuménique des Eglises) notamment.

La Commission a rencontré en janvier M. Simon Roethlisberger, chargé de migrations à la FEPS. Cela a été l'occasion de mieux comprendre le travail de la FEPS dans le champ des migrations. En février, elle a rencontré M^{me} Anne-Marie Saxer Steinlin du Service Migration de l'Eglise réformée Berne-Jura-Soleure. Elle a pu nous informer des différentes activités de cet important secteur «Migration» et nous présenter la riche documentation qu'il a publiée. Elle nous a invité à la Journée théologique organisée par leur secteur le 31 août 2013.

Elle a également soutenu l'envoi aux Eglises romandes d'un dépliant intitulé «Parlons d'asile et de migration en Eglise» et

proposant aux paroisses d'inviter un ministre engagé auprès des migrants ou un membre de la Commission pour une rencontre sur ce thème.

Plate-forme nationale pour les sans-papiers

La Plate-forme a pu rencontrer une nouvelle fois M^{me} Sommaruga et lui présenter ses doléances dans l'application par l'ODM du droit des étrangers, en particulier sur les critères de régularisation individuelle des sans-papiers, sur les demandes de personnes sans-papiers qui souffrent de maladies graves, celles des jeunes apprentis sans-papiers et sur les femmes séparées victimes de violences conjugales. Nous lui avons également présenté la campagne «Aucune employée de maison n'est illégale», dans laquelle de nombreux membres de la Plate-forme sont impliqués. Ces rencontres sont précédées d'un travail laborieux de récolte et de mise en forme des données des différents lieux de consultation pour les sans-papiers au niveau suisse.

Par ailleurs, la Plate-forme est un lieu d'échanges qui nous permet d'être attentifs à toutes les modifications légales qui peuvent rendre la vie des sans-papiers plus compliquée, comme celle de disposer d'un numéro AVS pour obtenir une carte d'assurance maladie, la difficulté accrue d'ouvrir un compte postal depuis que Postfinance est devenue une banque, ou l'obligation pour les officiers d'état civil de dénoncer toute infraction pénale connue dans l'exercice de leur fonction, ce qui peut avoir des conséquences dans le cadre de l'enregistrement des naissances... L'échange permet de chercher ensemble des solutions à ces différents problèmes.

Espace asile-migration

En 2013, l'Espace Asile-Migration (EAM) a organisé pour les membres du Grand Conseil la visite d'un abri PC, hébergeant des hommes à l'aide d'urgence, afin de les sensibiliser aux conditions de vie des requérants d'asile déboutés ou des «cas Dublin» devant être renvoyés dans d'autres pays européens. Une majorité de députés de gauche se sont déplacés. La volonté de travailler sur les questions d'interdiction de travail, bloquant de fait les possibilités ultérieures de demande de régularisation, a été exprimée mais les participants associatifs et politiques de l'EAM se sont également demandés si l'EAM était encore le bon espace pour avancer sur nos revendications réciproques.

Vie du secteur

Durant cette année, un de nos collègues a fêté 10 ans de collaboration au sein du CSP et plus particulièrement de la Fraternité. Il a dignement couronné cet anniversaire en obtenant son brevet fédéral de spécialiste en migration.

De février à juillet 2013, nous avons eu le plaisir d'accueillir une stagiaire effectuant son stage final en filière Bachelor de travail social. Cette collaboration a été très fructueuse et riche de partages réciproques.

Statistiques

	Usagers	Nouveaux usagers	Nombre de consultations
Consultation	667	288	2'381
Permanence sociale	1130	1130	982
Permanence Sans-papiers	954	954	822
Sous-total	2'751	2'372	4'185
Conseils à professionnel-le-s			253
Total	2'751	2'372	4'438

90% de personnes de nationalités étrangères
10% de personnes suisses
La part des européen-ne-s augmente

En 2013, le volume de consultations et le nombre d'usagers-ères ont notablement augmenté dans la consultation individuelle, ainsi que dans les deux permanences.

La majeure partie des consultations sollicitées par des professionnel-le-s d'autres services concerne des questions de statut légal des personnes.

Globalement, 85% des consultations ont lieu en face-à-face, 13% par téléphone, 2% par courriel.

43% des consultations en permanence
57% dans la consultation individuelle

Qui sont-ils, qui sont-elles ?

La clientèle est un peu plus souvent féminine: on recense 54% de femmes et 46% d'hommes. Dans les permanences, 16% des consultations sont des consultations de couples.

90% des usagers et des usagères sont de nationalités étrangères. Quatre couples sur dix qui ont consulté les permanences sont des couples mixtes dont l'un-e est de nationalité suisse, l'autre de nationalité étrangère (41%).

Consultation sur rendez-vous

- Les 667 usagers-ères sont de 89 nationalités différentes.
- On trouve 64% de femmes et 36% d'hommes.
- Un tiers des personnes sont européennes, surtout du Portugal, d'Espagne et de pays d'Europe de l'Est. Les personnes extra-européennes viennent surtout d'Afrique (33%) et d'Amérique du Sud (23%).
- La moyenne d'âge est de 39,9 ans, 39,3 ans pour les femmes et 41 ans pour les hommes.
- La grande majorité des usagers-ères sont d'âge actif: plus de huit personnes sur dix (81%) sont âgées de 20 à 49 ans. 24% des hommes, respectivement 15% des femmes, sont âgé-e-s de 50 ans et davantage. Seules 3,5% des personnes sont en âge AVS.

- Plus de la moitié des personnes (54%) ont une autorisation de séjour annuelle, 9% possèdent un permis d'établissement et 41% se trouvent en situation légale précaire (permis L, F, N, renouvellement) ou n'ont pas de titre de séjour.

Presque les deux tiers des usagers-ères (64%) consultent le service à plusieurs reprises (suivi): 32% consultent deux ou trois fois, 15% quatre ou cinq fois, 11% entre 6 et 10 fois, et 6% plus de dix fois.

74% des personnes sont domiciliées dans Lausanne Région, 26% dans le reste du canton. 58% des usagers-ères habitent à Lausanne même.

Motifs de consultation

- Des problèmes liés au statut sont amenés dans presque neuf consultations sur dix (renouvellement ou transformation de permis, regroupement familial, perte de statut, naturalisation, mariage, violence conjugale, etc.).
- 43% des motifs de consultation concernent des problèmes liés à la famille.
- 21% des demandes concernent des questions d'assurances sociales ou de prestations sociales.
- Des problèmes liés à l'emploi apparaissent dans 14% des cas.
- Des questions liées à la santé sont présentes dans 9% des cas.
- La violence conjugale, liée à des problèmes de statut, concerne 5% des consultations.
- Des questions en lien avec le mariage figurent dans 7% des cas, dans la même proportion que des problèmes administratifs.
- Toute une série d'autres motifs de consultation apparaissent dans une moindre mesure: des problèmes liés à des dettes ou à d'autres problèmes financiers, à la formation, au logement.

Permanence sociale

- La permanence a reçu des femmes et des hommes en même proportion (42,5%), et des couples pour 15%. Quatre couples sur dix sont des couples mixtes, dont l'un-e est de nationalité suisse, l'autre de nationalité étrangère.
- Parmi les 1130 personnes reçues, la moitié sont de nationalités européennes (51%, en augmentation). Les personnes extra-européennes proviennent surtout d'Afrique (27%) et d'Amérique du Sud (17%).
- 85 nationalités différentes sont dénombrées.
- 44% des personnes de nationalités étrangères disposent d'un permis annuel (B), et 13% possèdent un permis d'établissement (C).
- 44% sont dans une situation légale précaire ou sans titre de séjour valable.

Sept consultations sur dix sont données à des personnes domiciliées dans la région lausannoise. 55% habitent Lausanne même.

Motifs de consultation

Des problèmes liés au statut sont présents dans presque toutes les demandes; une bonne part des demandes (64%) concerne des questions ou des problèmes liés à la famille et au statut; pour 35% en lien avec des projets de mariage, séparation, divorce. La question du mariage reste très présente, dans un quart des consultations (24%). Des problèmes de logement, de santé, d'assurances sociales, de formation ou d'emploi, ainsi que financiers, apparaissent dans 42% des situations.

Permanence «Sans-papiers»

Parmi les 954 personnes qui ont consulté cette permanence,

- 45% étaient des femmes, 39% des hommes et 16% des couples. 42% des couples reçus sont des couples mixtes, dont l'un-e est de nationalité suisse, l'autre de nationalité étrangère.
- 46% des usagers-ères sont européens (en augmentation), dont un sur quatre d'Europe de l'Est. 25% des usagers-ères proviennent de pays d'Afrique; 21% proviennent de pays d'Amérique du Sud.
- 79 nationalités différentes sont présentes.
- 62% des usagers-ères étrangers-ères sont sans titre de séjour valable.

73% des personnes sont domiciliées dans la région lausannoise et 58% à Lausanne.

Parmi les personnes sans papiers,

- 37% proviennent d'Europe (en nette augmentation), dont un tiers de l'Est,
- 30% d'Amérique du Sud ou centrale,

Equipe

Alfonso	CONCHA	100%
Anna	FADINI	80%
Béatrice	FAVRE	60%
Luis-Carlos Garcia	GUERRERO	10%
Mustafa	KILIC	70%
Chloé	MAIRE	80%
Francisco	MERLO	80%
Brigitte	MORIER	80%
Myriam	SCHWAB NGAMIJE	80%
Miriam	VELOZ, stagiaire, jusqu'au 5.07.13	

- 28% proviennent d'Afrique, 19% d'Afrique noire et 9% d'Afrique du Nord,
- et 5% d'Asie.

37% des personnes sans statut légal ont des enfants.

73% sont domiciliées dans Lausanne Région et 60% à Lausanne même.

Motifs de consultation

Parmi les demandes adressées à la permanence, on trouve dans la majorité des cas une question liée au statut légal (obtention d'un titre de séjour; regroupement familial, etc.).

51% des questions concernent la famille: questions liées aux enfants (état civil par exemple), aux membres absents, ainsi qu'au mariage, à la séparation ou au divorce. Dans cette permanence aussi, la question du mariage est très présente, puisqu'elle figure comme motif dans 28% des cas.

Une demande sur quatre concerne des problèmes de logement, d'assurance maladie, d'emploi et de formation, et des problèmes financiers.

58% domiciliés à Lausanne,
42% dans le reste du canton

Service social polyvalent (SSP)

Ce service dispense des consultations sociales particulièrement liées à sa spécialisation en matière de surendettement, tout en maintenant une approche globale des personnes qui font appel à lui. Il travaille sur mandat de l'Etat de Vaud pour ce qui concerne la Gestion de budget spécialisée (GBS).

Consultations

Gestion de budget spécialisée

L'année 2013 a été de nouveau marquée par un nombre important de situations pour lesquelles un désendettement n'était pas envisageable et, dans ce sens, nous n'avons pas pu répondre positivement à la demande des personnes dont l'intention était de se désendetter. Cela est dû à plusieurs facteurs, notamment un manque de ressources, un montant de dettes trop conséquent et donc une capacité de remboursement insuffisante ou encore une instabilité professionnelle ou familiale.

La rencontre avec des personnes qui se trouvent dans ces situations constitue une opportunité pour leur proposer un autre travail, avec comme objectif la stabilisation de leur budget. Cette démarche s'inscrit dans un processus où la question de la gestion financière, et donc de leur rapport à l'argent, est prépondérante. Elle va peut-être mettre en lumière leur défaillance en matière de gestion sur certains aspects, mais également leurs connaissances et leurs compétences.

Une famille comme tant d'autres

Pour illustrer cette réalité, parlons de la situation de ce couple qui a consulté le SSP à un moment où il se trouvait en grande difficulté financière. En effectuant le bilan, il s'avère que lorsque les époux étaient tous les deux salariés, ils parvenaient à honorer leurs engagements. Monsieur a décidé de s'installer comme indépendant. Une année plus tard, non seulement son activité ne dégagait aucun bénéfice mais pour pallier le manque de ressources, il a eu recours à un emprunt; des factures de cartes de crédit et les impôts sont restés impayés. Monsieur a fini par renoncer à son projet et a retrouvé un emploi salarié. A cette même époque, ils ont accueilli leur deuxième enfant et le contrat de travail de Madame a pris fin. Ils ont en effet décidé que Madame, peu qualifiée professionnellement, resterait au foyer plutôt que de travailler pour un bas salaire et de payer des frais de garde.

Ces événements survenus dans la vie de cette famille ont complètement déstabilisé leur budget. Ils étaient arrivés à un point où leurs ressources leur permettaient à peine de faire face à leurs charges courantes alors que leurs dettes s'élevaient à près de Fr. 60'000.-. Cependant, ils ne voulaient pas entendre parler de poursuites.

Nous avons donc négocié des arrangements de paiement très bas avec leurs créanciers et sollicité des fondations pour certaines factures arriérées. Au vu de cet équilibre fragile, personne ne peut dire aujourd'hui s'ils vont parvenir à tenir leurs engagements et donc s'ils seront en mesure d'éviter les poursuites.



Info Budget

Les assistantes sociales répondent environ cinq à six fois par mois à la ligne Info Budget, ligne destinée aux personnes qui rencontrent des difficultés d'argent, de budget ou de dettes, mise sur pied par le Canton dans le cadre de son programme de prévention du désendettement et dont les partenaires sont Caritas, CSP, la FRC (Fédération romande des consommateurs) et l'Unafin (le service d'assainissement de dettes de la Ville de Lausanne).

Les répondants reçoivent entre six et dix appels par jour de personnes privées mais parfois aussi de professionnels, de curateurs ou de proches de personnes en difficulté, auxquelles ils tentent d'apporter réponse, conseil, soutien et orientation.

Les situations des personnes sont complexes et nécessitent des compétences spécialisées en gestion de dettes, ainsi que par rapport au réseau social vaudois. Les répondants se forment régulièrement et travaillent à l'actualisation et à l'amélioration du projet en lien avec le Canton.

Une partie des personnes reçues au Service social polyvalent y ont été orientées par ce biais.

Gestion de budget dans plus de neuf cas sur dix

Lieux de permanence et consultations

Lausanne,
Bussigny,
Payerne,
Yverdon-les-Bains

Permanence professionnelle

Comme les années précédentes, les collaboratrices ont répondu deux heures par semaine aux questions des professionnel·les du social qui ont trait à l'argent, au budget, aux dettes et au désendettement. Elles proposent des réponses aux questions ou des entretiens sous forme de «coaching» pour les professionnels et leurs usagers.

Activités collectives

Formations

La demande de formation sur les questions d'argent, de dettes et de désendettement s'est confirmée cette année également.

A la suite du départ à la retraite de la collègue qui a conceptualisé les formations proposées par le SSP, un nouveau binôme s'est constitué. Appréciée des participant·e·s pour la dynamique qu'elle instaure, la formule d'animation à deux voix est ainsi reconduite. A l'occasion de ce changement, le contenu du cours a été repensé et son support entièrement revu, dans un souci de répondre au mieux aux attentes des participant·e·s.

Le SSP a proposé cette année cinq sessions de cours d'une durée de deux à trois jours. 47 professionnel·le·s du domaine social ont pu se familiariser davantage avec la méthodologie de désendettement appliquée par notre secteur et acquérir des notions permettant d'évaluer si une situation financièrement difficile peut être stabilisée, voire entièrement assainie.

Les formations du SSP constituent en outre une opportunité permettant d'élargir son réseau professionnel et d'avoir des échanges précieux sur les méthodes d'intervention mises en œuvre par les différents services d'action sociale.

Equipe

Cristina	BAQUERO	80%
Vreneli	BORER DELAFONTAINE	80% jusqu'au 30.03.2013
Andréa	EGGLI	80% depuis le 01.02.2013
Corinne	FEUSIER	100%
Florence	GENTILI	70%
Michèle	JEAN-MAIRET	50%
Aline	PINGOUD	70% depuis le 01.07.2013
Karine	TZAUD	80%

Motifs d'endettement

Niveau du revenu	53%
Difficultés de gestion	50%
Modifications de la situation familiale	47%
Maladie, invalidité, accident	25%

Statistiques

	Usagers	Nouveaux usagers	Nombre de consultations
Consultation	290	65	1'566
Permanence	308	282	326
<i>Sous-total</i>	<i>598</i>	<i>347</i>	<i>1'892</i>
Conseils à professionnel-le-s et tiers			133
Total des consultations			2'025

Le service a en outre participé à l'animation de la ligne téléphonique Info Budget. Les collaborateurs-trices ont répondu dans ce cadre à environ 350 appels qui ne sont pas comptabilisés ici et s'ajoutent au volume total d'activité.

Relativement à l'année précédente qui a connu une certaine surchauffe, avec un volume de consultations très élevé et un nombre important de nouvelles situations engendrant un suivi, on constate une baisse du volume de consultations en 2013. Cette baisse s'explique par une sous-dotation ponctuelle liée aux départs et aux arrivées dans le service, au frein apporté aux heures supplémentaires effectuées, ainsi qu'à une certaine complexification des suivis.

Globalement, 67% des entretiens ont lieu en face-à-face, 26% par téléphone, et 7,2% par courrier, y compris électronique.

Le service consacre 91% de son activité de consultation à la gestion de dettes (gestion de budget spécialisée et standard).

251 situations sont suivies depuis une ou plusieurs années. Elles représentent 42% de l'ensemble des situations.

30% des usagers-ères ne consultent qu'une seule fois le service, et ce surtout dans le cadre des permanences.

Parmi celles et ceux qui reviennent plusieurs fois, 57% consultent deux ou trois fois dans l'année, 22% quatre et cinq fois, 16% de six à dix fois et 5% consultent plus de dix fois.

Qui sont-ils, qui sont-elles?

Ce sont:

- Pour 56% des femmes et pour 44% des hommes.
- Presque la moitié (46%) des personnes sont mariées, 29% sont célibataires, 21% sont divorcées et 2% sont veuves.
- La moyenne d'âge est de 43,7 ans.
- 16% des usagers-ères ont moins de 30 ans et 9% ont 60 ans ou davantage. 5% sont en âge AVS. La majorité (55%) des usagers-ères ont entre 30 et 50 ans.
- Plus de la moitié des personnes sont de nationalité suisse (52%). Parmi les personnes de nationalités étrangères, 62% sont titulaires d'un permis d'établissement (C), 27% d'un permis annuel et 11% ont un titre de séjour précaire.
- 6% des usagers-ères reçoivent une prestation de l'assurance chômage, 7% sont bénéficiaires du Revenu d'insertion

(RI), 7% sont au bénéfice d'une rente de l'assurance invalidité ou en attente d'une prestation de l'AI. Presque une consultation sur dix (9%) est donnée à une personne concernée par l'assurance invalidité.

Les usagers-ères proviennent de toutes les régions du canton. Les habitant-e-s de la couronne lausannoise constituent 58% des usagers, et les personnes provenant des régions plus éloignées représentent 33% des usagers. Moins d'une personne sur dix habite Lausanne même (8,8%).

Provenances des usagers

Couronne lausannoise	58%
Autres régions	33%

Les motifs de consultation recouvrent, par ordre d'importance,

- des problèmes de surendettement dans 84% des cas et d'endettement dans 6% des cas;
- des problèmes administratifs dans 33% des cas, trois fois sur quatre associés à un surendettement;
- des problèmes de gestion dans 21% des cas, plus de neuf fois sur dix associés à un surendettement;
- des problèmes liés à la santé dans 15% des cas, huit fois sur dix associés à un surendettement;
- des problèmes d'assurances sociales ou de prestations sociales (13% des cas), six fois sur dix associés à un surendettement;
- des problèmes de travail dans 7% des cas, trois fois sur quatre associés à un surendettement;
- des problèmes de logement dans 8% des cas, huit fois sur dix associés à un surendettement;
- puis des difficultés familiales, de statut légal, de chômage.

A noter que **les conseils requis par les professionnel-le-s d'autres services sociaux** portent essentiellement sur les questions financières, de gestion de dettes et d'assainissement financier, ainsi que sur des questions administratives.

Gestion de budget spécialisée (GBS, surendettement)

Le SSP fait partie des trois services spécialistes du désendettement réunis au sein de la Plateforme GBS vaudoise. En tout, 1705 consultations ont été effectuées par le CSP dans le cadre de la GBS.

Pour ce qui le concerne, en 2013, le Service social polyvalent:

- a dispensé 121 consultations sur ce sujet à des professionnel-le-s d'autres services ou à des personnes proches d'usagers-ères endetté-e-s ou surendetté-e-s;
- a consacré 285 entretiens à des personnes endettées ou surendettées dans le cadre de 164 prises en charge brèves;
- et a suivi 309 situations de personnes surendettées pour lesquelles des informations particulières ont été récoltées. Ces situations ont généré un volume de 1299 consultations en 2013.

44% sont des nouvelles situations de l'année et sont relevées à ce titre dans la statistique des services constituant Dettes Conseil suisse.

Ces 309 situations représentent 438 adultes et 315 enfants. Les adultes endettés sont au nombre de 363, et les femmes y sont un peu plus nombreuses (53%) que les hommes (47%).

Plus de six personnes sur dix (63%) ont entre 31 et 50 ans. Les personnes endettées de moins de 30 ans représentent 12% et celles de plus de 51 ans 26%.

Ce sont pour 38% des couples, dont plus des trois quarts ont des enfants; pour 43% des personnes vivant seules, et pour 18% des familles monoparentales. Au total, presque la moitié des ménages ont des enfants.

53% des adultes endettés sont de nationalité suisse, 47% de nationalités étrangères.

24% des personnes n'ont pas de formation professionnelle achevée; un peu plus de la moitié (52%) a un niveau de formation de degré secondaire 2 (apprentissage, baccalauréat) et 13% ont achevé une formation professionnelle supérieure (Université, Haute école).

Dans 58% des cas, les revenus proviennent d'une activité salariée; dans un quart (26%) des situations, des prestations d'assurances sociales sont touchées (chô-

mage, perte de gain, assurance invalidité); dans 8% des cas, des prestations de l'aide sociale sont perçues et dans 5% des situations des contributions d'entretien ou des pensions alimentaires.

Le revenu moyen du ménage est de 4879 francs, le revenu médian¹ se situe à 4400 francs.

Dans 2% des cas, la durée de l'endettement est d'un à deux ans; dans 98% des cas, il est de trois ans et davantage. Presque la moitié (48%) des ménages concernés sont endettés depuis plus de cinq ans.

Enfin, 6% des ménages sont frappés par une suspension des prestations d'assurance maladie.

Le montant total des dettes recensées s'élève à 16'260'086 francs.

Le montant moyen des dettes est de 52'622 francs.

Le montant médian¹ est de 39'090 francs.

Dans 90% des situations, le détail des dettes est relevé.

Dans 77% des situations, des dettes fiscales (impôts) sont présentes, pour un montant total de 5'553'058 francs;

dans 73% des cas, on trouve des dettes concernant des leasings, des emprunts hypothécaires, des dettes commerciales et des factures diverses - factures médicales, téléphone, électricité, garagiste, assurances, des amendes, etc., pour un montant total de 3'580'071 francs;

dans 48% des situations, les dettes concernent des arriérés auprès des caisses maladie pour un montant total de 1'039'471 francs;

dans 37% des cas, on trouve des crédits à la consommation, pour un montant total de 2'834'422 francs;

dans 25% des cas, l'endettement concerne des découverts de cartes de crédit ou de cartes clients. Le montant total est de 440'371 francs,

Dans 13% des situations, les dettes concernent des emprunts auprès de proches (famille, ami-e-s), pour un montant total de 256'225 francs.

¹ La médiane est la valeur située au milieu d'une série de nombres lorsque ces nombres sont placés en ordre croissant. Elle constitue un indicateur plus pertinent que la moyenne qui est fortement influencée par les valeurs extrêmes.

Parmi les raisons de l'endettement, qui sont souvent cumu-
lées, on trouve principalement:

le **niveau du revenu** dans 53% des cas: une diminution
du revenu (notamment due au chômage), dans 35% des
cas; et des salaires trop bas (*working poor*), dans 18%
des cas;

des **difficultés de gestion** administrative et financière,
notamment par influence de la société de consom-
mation, dans 50% des cas;

des **modifications de la situation familiale** dans 47%
des cas: séparation, divorce: 30%; fondation d'une fa-
mille: 8%; naissance d'enfant(s): 9%;

la maladie, accident, invalidité, ou la dépendance dans
25% des cas;

des crédits à la consommation, dans 20% des cas;

l'échec d'une activité indépendante, dans 7% des cas.

Parmi les prestations fournies, et outre les conseils en ma-
tière de dettes dispensés dans tous les cas, figurent:

un assainissement financier dans 40% des cas, 23% sans
remise et 17% avec remise,

un soutien pour vivre avec les dettes dans 40% des
situations,

un accompagnement dans une procédure de faillite dans
5% des cas,

et des démarches afin de faire valoir des droits à des
prestations sociales dans 17% des situations.



Dossier sur les bas salaires, Les Nouvelles, décembre 2013

Prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes

par le Service social polyvalent, Jet Service, accompagné du secteur politique et recherche sociales.

Le CSP déploie des actions de prévention en direction des jeunes, dans le cadre du Programme cantonal de prévention du surendettement, financé par le canton et les communes vaudoises depuis 2007. Jusqu'en 2013, l'action de prévention a impliqué des enseignant-e-s de 10 écoles professionnelles, 6 gymnases et des établissements de la transition (sept sites de l'OPTI et le COFOP), qui ont pu bénéficier puis mener à leur tour cette action dans le cadre de leur enseignement. Plus de 10'000 élèves dans près de 500 classes ont été sensibilisés.

Poursuite des actions et suivi du programme en milieu scolaire

En 2013, l'équipe de prévention a poursuivi ses actions dans plusieurs écoles professionnelles, gymnases et organismes de la transition.

Nous avons mené des **ateliers de prévention** dans

- 10 classes d'apprenti-e-s de 1^{re} année (CFC et en formation pratique) à l'Ecole professionnelle de Montreux (EPM) à Clarens.
- 3 classes d'élèves couturières de 2^e année à l'école de couture de Lausanne, et présenté la démarche à toutes les enseignantes.
- 4 classes d'apprenti-e-s gestionnaires en intendance de 1^{re} et 2^e année à l'Ecole professionnelle d'agrilogie (métiers d'économie familiale), et présenté la démarche aux enseignant-e-s.
- 2 classes de pré-apprenti-e-s du Centre d'orientation et de formation professionnelle (COFOP).
- 6 classes de gymnasien-ne-s au Gymnase intercantonal de la Broye à Payerne à l'occasion d'une "Semaine spéciale" et d'une journée thématique sur la consommation, en co-construction avec les enseignantes.

Une intervention en classe d'apprenti-e-s Jean-Paul Guinnard/Tamedia Publications romandes



Nous avons effectué un travail de **suivi** d'établissements déjà sensibilisés, en proposant le visionnement en classe du film documentaire *Cache Cash*, suivi d'ateliers autour du film conçus par le CSP, à 5 classes de l'Ecole professionnelle EPSIC et 2 de l'OPTI (Organisme pour le perfectionnement scolaire, la transition et l'insertion professionnelle) d'Aigle, et réalisé des ateliers dans une deuxième volée de 16 classes de l'EPM. Ce travail de suivi d'établissements étant déjà entrés dans la démarche de prévention, a également consisté à travailler à des compléments d'informations relatifs aux ateliers menés en classe, en particulier sur les paiements par téléphone, les impôts, les applications budget pour jeunes, les sites ressources pour les enseignant-e-s, etc.

Le grand nombre d'établissements concernés par les actions de prévention a nécessité un important travail de coordination et de planification.

Nous avons également conçu des animations autour du rapport à l'argent en lien avec les affiches réalisées en 2012 par des apprenti-e-s médiamaticien-ne-s du CPNV (Centre professionnel du Nord vaudois) à Sainte-Croix dans le cadre du concours de visuels.

Une session de sensibilisation-formation des enseignant-e-s de l'OPTI, du COFOP et du CPNV (via la HEP (Haute Ecole pédagogique) VD) a été mise sur pied en 2013, ainsi que deux sessions pour les enseignantes d'économie familiale du Valais (via la HEP VS).

Concernant l'éducation financière, nous avons poursuivi un travail de réflexion, d'élaboration et de comparaison d'outils destinés à des élèves de la scolarité obligatoire par l'intermédiaire de leurs enseignant-e-s. Cette démarche s'est interrompue en fin d'année, le Canton de Vaud estimant que la thématique s'adresse prioritairement à des élèves de la scolarité post-obligatoire.



A noter encore: des rencontres et des travaux préparatoires, en vue de développer des actions de sensibilisation destinées à un public de jeunes hors champ scolaire (associations, centres de loisirs, etc.). Ces actions seront testées en 2014.

Rubrique «Argent» du site Ciao

En 2013, nous avons répondu à 50 questions posées dans la rubrique «Argent» sur le site www.ciao.ch qui fournit aux jeunes internautes des informations sur l'argent, le budget, la consommation, les dettes et les poursuites et qui leur permet de poser des questions de manière anonyme. Dès juin 2013, une Application mobile gratuite CIAO a permis aux jeunes d'accéder au site de manière très aisée, de consulter les informations et de poser des questions depuis leurs smartphones et leurs tablettes.

La rubrique Argent a comptabilisé 40'733 pages vues, ce qui représente une augmentation par rapport à 2012 (40'201 vues) et à 2011 (37'658 vues). Les pages les plus consultées sont celles comportant un exemple de budget à télécharger, les pages "A quoi sert l'argent?", "Acte de défaut de biens" et "Budget, pourquoi?".

Valise des outils de prévention du surendettement des quatre CSP:

«Les ficelles du budget»

Nous avons intégré des outils supplémentaires dans le cadre des actions de prévention en milieu scolaire. En plus d'un powerpoint et d'un film, des outils issus de la valise de prévention des quatre CSP ont été régulièrement utilisés dans les classes. Il s'agit, pour l'un d'eux, de permettre aux élèves, mais également aux enseignant-e-s et aux intervenant-e-s, de s'exprimer sur leur rapport à l'argent à l'aide d'un photolangage. D'autres activités/jeux participatifs permettent aux élèves de comparer leurs connaissances sur la consommation, le budget, les valeurs. Ces nouveaux moyens permettent de renouveler et de diversifier les actions en milieu scolaire.

Secteur sociocommercial

Ramassage et vente d'objets d'occasion

L'objectif du secteur est de générer du bénéfice afin de contribuer au financement des consultations gratuites, de mettre à disposition du public des objets de seconde main en bon état à des prix modérés et de participer au développement durable en prolongeant la vie d'objets encore utiles.

Le secteur a vécu une année fort tourmentée puisque la situation financière à la suite du bouclage des comptes 2012 de l'institution a obligé la direction à prendre des mesures d'économie qui ont touché le secteur de plein fouet, le poste de responsable des Boutiques ainsi que celui de responsable du Bénévolat étant supprimés. La responsabilité pour les Boutiques fut reprise par le Galetas de la Blécherette, le suivi des bénévoles devenant du ressort des responsables de lieux de vente et de la responsable RH.

Tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices, salariés et bénévoles, ont continué le travail avec une détermination qui a porté ses fruits, puisque le résultat final correspond à un bénéfice net de Fr. 80'000.-, résultat supérieur à celui qui était budgété.

L'institution est très reconnaissante à l'ensemble des acteurs de ce résultat réjouissant. Les remerciements vont aussi à toutes les clientes et les clients de nos lieux de vente, ainsi qu'à toutes les personnes qui ont donné des objets encore en très bon état.

Un don, oui, mais seulement si l'objet est revendable

Le secteur s'efforce de mettre tous ses moyens de communication en œuvre pour transmettre un message assez difficile à faire passer. En effet, il ne suffit pas d'avoir envie de donner un objet, encore faut-il que le lieu de vente qui en reçoit l'offre puisse le revendre. Chaque responsable sait ce que son Galetas peut écouler comme marchandise, il connaît l'état de son stock, et surtout l'exigence des clients. Il doit générer

du chiffre d'affaires et, par conséquent, il ne peut pas se permettre de «perdre de l'argent» en allant faire un ramassage d'objets invendables.

Ce message est très difficile à entendre quand le donateur, lui, voulait faire une bonne action et donner un meuble dont il n'a plus l'usage par exemple. Les collaborateurs de vente ont dû chaque semaine donner ces explications à de nombreuses personnes. Tâche difficile! Et nous remercions toutes les personnes qui ont bien voulu comprendre la démarche et continuent de soutenir le CSP.

Ramassage payant

Le Galetas de la Blécherette en particulier a mis en œuvre ces dernières années un service qui a pris de l'ampleur. Les personnes qui souhaitent débarrasser des meubles peuvent recourir au service de ramassage, après avoir reçu et approuvé un devis.

Galetas du Nord vaudois

L'année fut difficile au Galetas d'Yverdon. La diminution de la dotation dans ce lieu, due notamment au non-remplacement pour maladie, a eu pour conséquence une baisse de temps disponible pour faire des ramassages et a occasionné des fermetures du magasin, toujours préjudiciables.

Le responsable souligne la bonne collaboration avec le civiliste engagé cette année, ainsi qu'avec l'auxiliaire sur lequel il peut compter pour l'aider. Une équipe de six bénévoles a continué à assurer la mise en place et la vente avec plaisir.

Galetas de la Broye

Le responsable tient à remercier infiniment toute son équipe de bénévoles, les donateurs et les donatrices, et tous ses partenaires. Très bonne année 2013, excellent résultat financier: le Galetas est en évolution permanente, d'année en année, les besoins changent. Il y a une très grande demande de toutes sortes d'objets. A peine sont-ils mis en magasin qu'ils sont déjà vendus.

Le responsable peut compter sur la collaboration d'un collègue à 40% et cette année encore, un civiliste a rejoint l'équipe pendant six mois. Cet apport d'une personne à 100% a été extrêmement profitable. Le civiliste a touché à toutes les activités du Galetas: vente, ramassage, taxation, rangement, bricolage sur le bâtiment. Dans un petit Galetas, on accomplit dix activités différentes chaque jour, ce qui fait tout l'intérêt de ce travail.

Le Galetas de la Blécherette

Nous sommes heureux d'annoncer un excellent résultat 2013. Ce résultat s'explique par une baisse générale des charges ainsi que par une légère amélioration du chiffre d'affaires. En effet, cette année a été le fruit d'une application toute particulière à la mise en place des objets au sein du magasin et

GALETAS DE LA BLÉCHERETTE

**SAUVEZ LES MEUBLES
EN LES OFFRANT AU CSP!**

Le Galetas CSP collecte les meubles en bon état dont vous n'avez plus usage. Grâce à ce don, vous soutenez les activités du CSP.

GALETAS DE LA BLÉCHERETTE
021 646 52 62
galetasblecherette@csp-vd.ch
www.galetas.ch

RAMASSAGE
GRATUIT
SI MATERIEL
REVENDEABLE

MAGASIN DE SECONDE MAIN
LE GALETAS
LA BLÉCHERETTE

CSP CENTRE SOCIAL PROTESTANT

LAUSANNE / YVERDON-LES-BAINS / MONTREUX / PAYERNE / MORGES



de l'application des nombreux collaborateurs et bénévoles à rendre le magasin plus agréable et convivial.

Nous avons mis sur pied une newsletter envoyée chaque semaine informant les personnes intéressées sur nos dernières actualités et promotions.

Le secteur des ramassages se porte également bien. Les ramassages se déroulent comme d'habitude depuis quelques années déjà, du mardi au vendredi en matinée. Nous recevons, en moyenne, une vingtaine d'appels par jour afin d'aller chercher du matériel à domicile. Etant donné que nous ne pouvons pas nous permettre d'aller chez tout le monde, et afin d'éviter des voyages inutiles, nous demandons dorénavant systématiquement de voir une photo des objets avant de nous déplacer.

Nous offrons également un service de débarrasage d'appartement pour les personnes quittant leur lieu d'habitation ou à la suite d'un décès. Nous organisons une visite des lieux puis établissons un devis en fonction de ce que nous pouvons garder pour la vente et le reste du matériel qui doit être éliminé. En 2013, nous avons ainsi débarrassé une trentaine de lieux d'habitation, soulageant ainsi les amis et les familles d'un travail souvent très pénible.

Nous en profitons pour remercier toutes les personnes qui, par leur don de temps, d'objet ou d'argent, par leur achat ou leur engagement, nous permettent de poursuivre nos buts.

Boutiques Livres à Lausanne

Rapport rédigé par Anne Voirin, bénévole

En 2013, La Boutique des livres de Lausanne a connu des changements importants. Après une période difficile, consécutive au départ d'Yves Blanc et d'une partie des bénévoles, il a fallu recruter plusieurs nouveaux bénévoles pour reconstituer une équipe qui assure un fonctionnement optimal et des horaires d'ouverture réguliers.

A noter que, dans cette période mouvementée, l'équipe des livres du Galetas de la Blécherette s'est mobilisée pour soutenir la Boutique, notamment en y assurant des permanences afin de limiter les fermetures. Aujourd'hui, c'est une équipe largement renouvelée, comprenant plus d'une vingtaine de bénévoles, qui accueille et renseigne la clientèle.

Depuis les changements intervenus cette année, l'équipe est gérée par le responsable du Galetas Blécherette, la livraison des livres est effectuée le lundi par les salariés et les bénévoles du secteur livres assurent la taxation et la mise en rayon. Les livres vendus à la Boutique sont triés parmi la tonne d'ouvrages d'occasion reçus chaque semaine dans nos deux lieux. Ce sont quatre personnes, Eva Wehrli, Jean-Michel Olivier, Monique Righetti et Anne Voirin qui s'occupent du tri des livres et de la répartition entre la vente à la pièce à la Boutique et la vente au kilo au Galetas.

Au cours de cette année mouvementée, le chiffre d'affaires a baissé. Cependant grâce aux efforts et à l'investissement de tous ainsi qu'à une baisse des charges, la Boutique a tout de même enregistré un résultat positif.

Boutique du Bazardage à Morges

Témoignage

«Nous aimons notre boutique, si jolie. Une quinzaine de bénévoles y œuvrent depuis plus de trente ans pour certaines. L'année 2013 a été assez médiocre quant aux résultats financiers. Nous souffrons de la concurrence des vide-greniers, ventes par internet, etc. Mais nous espérons faire mieux en 2014 et garder notre Bazardage le plus longtemps possible.» Une bénévole M. P.

Equipe

Jérémie	BARD	40%	
Yves	BLANC	100%	jusqu'au 31.08.2013
Luc	DELACOSTE	100%	
Nathanaël	DUTTWEILER	80%	
Olivier	FAVRE	100%	
Pierre-André	FORESTIER	100%	
Mustafa	KILIC	20%	
Amar	LEFRAD	100%	
Balbine	MUNINDA	30%	jusqu'au 31.05.2013
Eric	SCHAFFTER	100%	
Sébastien	TAUXE	100%	
Fabienne	VON GUNTEN	60%	

Bénévoles

Et tous les bénévoles: un grand merci à toutes les personnes qui offrent leur temps, leur travail et leurs compétences dans nos divers lieux!

Ouvrir des sacs ou des cartons, soulever des objets petits et grands, évaluer leur état, les trier, les porter, les ranger, aménager le lieu de vente, décorer, accueillir les clients, répondre à leurs questions, sourire, vendre... quelques verbes pour décrire l'énorme travail qui est accompli par les bénévoles dans les Galetas et Boutiques.

Secteurs de soutien

Administration

Le secteur de l'administration est chargé de mettre à disposition des autres collaborateurs et collaboratrices du CSP une structure leur permettant d'exercer leur métier et ainsi de fournir les prestations de l'association.

L'équipe de l'administration a procédé à des réorganisations internes en 2013 qui lui ont permis de renforcer son soutien aux secteurs et de décharger davantage la directrice.

Ces réaménagements ont été possibles car la gestion et le fonctionnement de la base de données des donateurs (fichier) ont pu être affinés durant l'année 2012, permettant ainsi à son responsable de dégager un peu de temps pour reprendre quelques tâches administratives. Une des deux secrétaires a également augmenté son pourcentage de travail de 30%.

Par contre, au vu des inconnues de départ par rapport à cette réorganisation, par manque de temps et par souci de ne pas pouvoir lui assurer une formation correcte, le secteur a décidé de renoncer à former un apprenti durant cette année de changement.

Cette année a encore été occupée par un projet informatique très important, après le changement de serveur, le renouvellement partiel du parc informatique et la mise à jour des logiciels, à savoir une nouvelle base de données des usagers du CSP : un outil essentiel pour tous les secteurs de consultation et la recherche sociale (statistiques), encore en cours de réglages et d'implémentation.

Equipe

Responsable du secteur

Mike WINZELER 100%

Comptabilité

Patrice VIONNET 100%

Fichier

Marc GOETSCHI 95%

Secrétariat

Caroline WITZ 40% jusqu'au 28.02.2013
70% dès le 01.03.2013

Catherine CORBOUD-JATON 60%

Stagiaire MPC

Luiz VICENTE 90% jusqu'au 30.06.2013

Apprenti-e

Serena LA PLACA 100% jusqu'au 31.07.2013

Nettoyage

Pierrette CIMINO 25%

Maddalena MARIOTTI 25%

Secrétariat

En conséquence de la réorganisation mentionnée plus haut, le secrétariat a été déchargé de quelques tâches administratives, reprises par le responsable du fichier des donateurs (journal interne et tenue de l'économat entre autres).

Une des secrétaires assume en revanche davantage de tâches en lien direct avec le responsable administration et finances, tandis que l'autre travaille en soutien de la responsable des ressources humaines.

Un des gros chantiers du secrétariat a été de réaliser avec deux assistantes sociales un nouveau support de cours et un «PowerPoint» pour la formation «Argent, dettes, désendettement», donnée sur deux jours par le Service social polyvalent.

Les secrétaires ont également géré l'organisation de la vente de chocolat (lien avec les paroisses, demandes d'autorisations, organisation et participation lors du week-end de vente).

Les autres activités courantes sont de distribuer le courrier, de rédiger la correspondance courante, de convoquer et de prendre les procès-verbaux des séances de comité et de bureau, de convoquer et de préparer les assemblées générales, de gérer les inscriptions et de facturer certains cours donnés par le CSP, etc.

Finances

La crise financière de 2012 a mis au centre de l'action la gestion financière de l'institution. Les exigences en matière de contrôle et de communication n'ont cessé de croître ces dernières années et le résultat 2012 n'a fait que renforcer cette tendance.

La comptabilité du CSP et l'ensemble des processus y relatifs se sont vu transformer au vu de ces nouvelles exigences et dans le but d'informer suffisamment tôt en cas de problème financier en 2013. La comptabilité a dû raccourcir les délais d'enregistrement des mouvements mensuels afin de garantir l'information régulière des collaborateurs responsables de la gestion de budget. La qualité des informations mensuelles a également été améliorée et des contrôles plus sévères sont réalisés à la fin de chaque mois afin de garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations communiquées.

La gestion de la trésorerie a représenté l'autre élément central pour le bon déroulement de l'année 2013. Une planification fine et un suivi très rapproché des mouvements de liquidités ont été mis en place et réalisés durant toute l'année.

Bénévoles

La mise sous pli des *Nouvelles*, quatre fois par année, est accomplie par une équipe d'environ 15 bénévoles fidèles. 20'000 exemplaires à traiter; cela correspond à une journée et demie de travail d'équipe et une journée de préparation par deux bénévoles spécialistes des arcanes du routage postal. Un grand merci à tous!

Communication – Editions

Le secteur assure la communication externe de l'institution en soutien à la direction et aux différents secteurs. Il veille à sa cohérence, et pour ce faire, s'appuie sur deux commissions où siègent des collaborateurs et des collaboratrices des divers secteurs ainsi que la directrice.

Crise financière

Travail très important en lien avec la gestion de la crise financière. Soutien à la directrice pour la communication et révision à la baisse des budgets gérés par le secteur. Définition des travaux prioritaires et renoncements; les budgets de communication ayant été diminués d'un tiers dans le budget 2013 revu après l'annonce du très mauvais résultat 2012. Suivi budgétaire resserré par rapport aux années précédentes.

Campagne de mars

Prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes, un message positif, pour dire que les CSP agissent dans ce domaine et attirer l'attention du public sur les questions d'argent.

Campagne d'affichage dans les transports publics, dossier dans *Les Nouvelles* de mars, commune aux quatre CSP. Interventions dans les médias.



Le journal *Les Nouvelles*

Les dossiers des *Nouvelles* furent consacrés:

- En mars, à la prévention de l'endettement non maîtrisé auprès des jeunes, par les quatre CSP dans leurs cantons respectifs.
- En juin, à une réflexion sur notre société «saltatoire» dans un article d'un conseiller conjugal et un cri de la rédaction de notre chargée de recherche et politique sociales.
- En septembre, à la présentation de tous les membres du comité du CSP.
- En décembre, aux bas salaires.

Les activités de l'année en bref

- Organisation de l'exposition des œuvres du pasteur Patrick Zweifel, offertes au CSP, dans les locaux du Galetas de la Blécherette.
- Rédaction en chef du journal *Les Nouvelles* destiné à informer les donateurs, les partenaires et le public sur les activités du CSP et sur les réflexions qui sont amenées à travers les consultations et les activités collectives.
- Travail de coordination de la campagne de mars pour les quatre centres sociaux protestants.
- Tenue d'un fichier à jour des médias, afin de pouvoir les solliciter sur des questions d'actualités ou en lien avec des services proposés par le CSP.
- Mise à jour hebdomadaire des deux sites internet www.csp.ch/vd et www.galetas.ch, qui génèrent chacun plus de 5000 visites par mois en moyenne.
- Production et suivi du matériel publicitaire nécessaire pour les Galetas et les Boutiques (annonces, affiches et flyers pour ventes spéciales, etc.)
- Nouvelle édition vaudoise des brochures *dettes, budget, vivre avec ses dettes, poursuites*, en lien avec la production par les quatre CSP de la mallette d'outils de prévention «*Les ficelles du budget*».
- Production d'une brochure de présentation de la Fraternité destinée aux professionnel-le-s.
- Travail sur la communication du secteur Couple et famille. Production d'un dépliant.

Editions la Passerelle

Préparation des budgets pour deux publications, afin d'en obtenir le financement complet en dehors du budget de fonctionnement du CSP. Ces deux publications paraîtront en 2014.

Révision de *Parents célibataires, un guide face à la loi*. Coédition avec Profa.

Nouveauté: *Union libre, mariage: quelles différences? Un guide juridique*. Association des CSP.

Evelyne

VAUCHER GUIGNARD

60%

Politique et recherche sociales

Statistiques

Comme chaque année, la chargée de politique et recherche sociales a exploité et traité les statistiques de tous les secteurs sociaux du CSP en vue des demandes de subvention et pour le rapport d'activités.

Elle a produit les données nécessaires pour les rapports spécifiques concernant certaines activités des secteurs (permanences Ginkgo, EESP et HEIG de Jet Service, ou certains projets pilotes), ainsi que les informations requises dans le cadre de relevés statistiques communs à plusieurs services, comme celui de Dettes Conseil Suisse, qui regroupe les services spécialisés en gestion de dettes, ou celui de la Plateforme vaudoise de Gestion de budget spécialisée. Pour cette dernière, elle s'est chargée de la consolidation des résultats statistiques de l'activité des trois services mandatés par le dispositif cantonal de gestion de budget spécialisée.

Dans le courant de l'année, elle a produit différentes extractions de données destinées à documenter des questions particulières, à analyser l'effet de certaines mesures ou l'évolution d'indicateurs faisant l'objet d'une attention spéciale.

Soutien à programmes

Elle a poursuivi son accompagnement du programme de prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes mené dans les écoles conjointement par le Service social polyvalent et Jet Service (voir p. 34), en représentant le CSP lors des réunions avec les mandants (DSAS et DFJC), en participant à des présentations, à la coordination interne des actions, au suivi et à l'élaboration du plan de développement du programme. En 2013, un nouvel axe s'est profilé, en vue de proposer des actions de prévention en milieu extrascolaire, qui a donné lieu à la constitution d'un nouveau groupe d'accompagnement, ainsi qu'à plusieurs séances de travail préparatoires.

Dans le domaine de la gestion de budget (désendettement), effectuée par l'équipe du SSP, elle a coordonné certaines contributions et réflexions, en particulier concernant les résultats de l'évaluation du dispositif mis sur pied par le SPAS, et dans le cadre des travaux de documentation du projet de Fonds de lutte contre la précarité. Elle a représenté le CSP dans les groupes de pilotage de ce domaine, comme l'instance cantonale réunissant les principaux protagonistes et la Plateforme GBS. La présidence tournante de la Plateforme, composée des trois services actifs du dispositif, revenait en 2013 au CSP.

Développement de projets

Elle a apporté son soutien au suivi des consultations de Jet Service pour les étudiant-e-s des Hautes écoles spécialisées vaudoises, dans le cadre du suivi des permanences mises en place, et en poursuivant la documentation des besoins des étudiant-e-s inscrit-e-s dans d'autres hautes écoles spécialisées du canton, dans l'espoir du développement d'un service social pour étu-

diant-e-s HES. En 2013, elle a conduit, en collaboration avec les collaborateurs-trices de la Fraternité et en lien avec le Bureau cantonal d'intégration (BCI), les travaux de développement d'un projet multifacettes d'extension des prestations d'information et de conseil de la Fraternité, cela dans la perspective de contribuer dès 2014 aux actions d'un programme cantonal.

Contributions, interventions

La chargée de politique et recherche sociales a animé les colloques réunissant les consultant-e-s des secteurs sociaux (consultation et accueil), et contribué au travail de réflexion sur certaines problématiques sociales rencontrées dans les consultations, ou d'actualité dans le contexte vaudois ou suisse. Cela a permis notamment de proposer un dossier sur les bas salaires pour *Les Nouvelles* de décembre.

La sociologue a fait des présentations, conférences, animation d'ateliers, sur certaines activités ou programmes du CSP, avec un point fort en 2013 autour de la prévention de l'endettement ou en lien avec ses recherches ou prises de position.

Réponses à consultation et prises de position

En 2013, le temps a globalement manqué pour répondre à des objets en consultation.

La problématique des bourses est restée sur le devant de la scène, avec, au plan suisse, une réponse à consultation, réalisée en collaboration avec les professionnel-le-s de Jet Service,

- Réponse à la consultation sur le projet de Révision totale de la Loi sur les contributions à la formation (Contre-projet indirect du Conseil fédéral à l'initiative populaire sur les bourses d'études déposée par l'Union des étudiant-e-s de Suisse (UNES)).

Au plan vaudois, le projet de révision de la Loi sur l'Aide aux études et à la formation (en consultation en 2012, puis remis au Grand Conseil en 2013), a été l'objet d'une attention particulière, proportionnelle à l'importance que ce sujet revêt pour les usagers-ères et l'activité de Jet Service. La chargée de PRS a joint ses efforts à ceux des collaborateurs-trices de Jet Service pour répondre aux sollicitations des personnes/instances concernées (étudiant-e-s, écoles), et participer à la mobilisation sur ce sujet, afin de faire connaître nos inquiétudes, sensibiliser les député-e-s et tenter d'influencer les décisions sur le projet.

Participations

A l'externe, elle a participé en tant que représentante du CSP:

- aux séances plénières du Programme de prévention du surendettement;
- au Groupe de coordination des actions en milieu scolaire, réuni par le DFJC;
- au nouveau Groupe de coordination des actions en milieu extrascolaire, réuni par le DFJC;
- aux réunions du Groupe de Projet cantonal gestion de budget;
- aux réunions de la Plateforme gestion de budget spécialisée.

Caroline	REGAMEY	75%
----------	---------	-----

Ressources humaines

L'année 2013 a commencé en l'absence de la titulaire du poste des Ressources humaines (RH). La réorganisation du poste en lien avec un appui du secteur administration a ramené la dotation à 50%. Un intérim a été mis en place depuis février. La responsable ad intérim a pris en charge plusieurs dossiers en attente: départs à la retraite, jubilaires, commission de formation et de documentation, groupe de travail pour la révision du Statut des collaborateurs. Elle a collaboré étroitement avec la directrice et le secteur administration pour la remise en route du secteur. Sa candidature a été retenue lors du processus de repourvue du poste et elle est titulaire depuis le mois de juillet.

Tout en assurant la reprise des travaux habituels: accompagnement des collaborateurs et des collaboratrices, pilotage des recrutements, entretiens en période d'essai, gestion de conflits, travail stratégique avec la directrice et les autres secteurs de soutien sur la gestion des ressources, présidence de la commission de formation continue, la responsable RH a pris pour ligne un souci d'équité et d'égalité de traitement, dans l'application ou, si nécessaire, la clarification des procédures (remboursement de frais, heures supplémentaires et avenants, vacances) ainsi que de respect du travail de chacun-e par chacun-e. Elle a participé dans ce sens aux travaux encore en cours et en finalisation sur les cahiers des charges. Elle a clarifié avec la Commission de formation et de documentation, le fonctionnement ainsi que le budget de cette commission. Elle a participé à la gestion des conséquences des mesures d'économie: licenciements et offre d'accompagnement du collaborateur et de la collaboratrice dans leurs démarches, rapprochement du suivi RH salariés et bénévoles, travail avec le secteur Ramassage et vente d'objets d'occasion, rencontre de fin d'année avec chaque groupe de bénévoles. Elle a travaillé avec la directrice et un secteur sur la gestion d'un conflit de longue durée, et les remédiations à mettre en place.

Stéphanie	LOTH	80%	jusqu'au 30.04.2013
		50%	jusqu'au 31.08.2013
Maryline	DONGIOVANNI	50%	dès le 01.07.2013

Départs, arrivées, remerciements

Nous tenons à remercier très chaleureusement toutes les personnes qui ont quitté notre institution en cette année 2013. Toutes et tous ont contribué par leur professionnalisme et leur engagement à permettre au CSP d'accomplir sa mission. Bienvenue et merci aussi aux nouvelles collègues qui ont rejoint l'équipe en 2013.

Accueil

Anne Skira rejoint le secteur à la suite au départ à la retraite de Claire Schminke fin 2012.

Consultation couple et famille

Départ à la retraite d'Esther Genton. Arrivée de Jacqueline Gay-Crosier, sous mandat de Caritas Vaud jusqu'au 31.12.2013; elle fait partie de l'effectif CSP dès le 1.1.2014.

Jet Service et Secteur juridique

Sarah Monnard, juriste, rejoint Jet Service, à la suite au départ de Marie Arnaud fin 2012.

Service social polyvalent

Départ à la retraite de Vren Borer Delafontaine.

Arrivées d'Andrea Egli, qui succède à Vren Borer, et d'Aline Pingoud, qui succède à Bertrand Cuany parti en 2012.

Ramassage et vente d'objets d'occasion

Départ de Balbine Muninda

Départ d'Yves Blanc.

Bénévolat

Départ de Marina Racine

Les départs d'Yves Blanc et de Marina Racine sont dus à la suppression de deux postes. Cette suppression fait partie des mesures d'économie en cours à la suite de la situation financière très grave issue du bouclement 2012. Toutes les mesures d'économie 2013 sont maintenues en 2014.

Ressources humaines

Départ de Stéphanie Loth; arrivée de Maryline Dongiovanni.

Stagiaires et apprenti-e-s

Serena La Placa, apprentie de troisième année, a terminé sa formation avec succès.

Luiz Vicente, stagiaire en Maturité professionnelle commerciale, a terminé sa formation avec succès.

Miriam Veloz, stagiaire Bachelor en travail social à la Fraternité, a terminé sa formation avec succès.

Comptes 2013

Bilan au 31 décembre 2013

Actifs	2012	2013
LIQUIDITÉS		
Caisses	12'768.65	22'839.40
Comptes de chèques postaux	79'255.85	747'096.44
Banques	12'223.65	84'571.25
	104'248.15	854'507.09
RÉALISABLES		
Titres	445'489.00	0.00
Débiteurs	34'041.75	24'929.10
Comptes courants secteurs	26'222.10	453.30
Comptes courants divers	23'156.25	25'273.80
Marchandises Galetas	50'000.00	50'000.00
	578'909.10	100'656.10
ACTIFS TRANSITOIRES	157'265.48	248'811.65
	157'265.48	248'811.65
IMMOBILISÉS		
Garanties de loyers	36'240.90	36'277.15
Prêts désendettement	10'269.00	9'234.95
Mobilier et informatique	22'887.26	21'658.20
Véhicules	5.00	5.00
Immeuble Galetas Le Mont-sur-Lausanne	320'736.21	303'438.31
Immeuble Galetas Payerne	22'500.00	35'898.45
	412'638.37	406'512.06
TOTAL	1'253'061.10	1'610'487.00

Passifs

	2012	2013
FONDS ÉTRANGERS		
Créanciers, dettes à court terme, y c. passifs trans.	340'833.20	128'300.33
Clients CSP	9'406.05	0.00
Comptes courants co-éditions	11'424.30	12'462.70
Comptes courants charges sociales	35'893.90	4'176.65
Prêt FCPP Fr. 25'000.- sur 10 ans	22'500.00	20'000.00
Hypothèque BCV	417'681.60	386'096.85
	837'739.05	551'036.53
PROVISIONS		
Provision 60 ^e anniversaire du CSP	3'000.00	6'000.00
Provision révision comptes		12'500.00
Provision anniversaires Fraternité et Jet Service		15'000.00
Provision réédition Parents célibataires		10'000.00
	3'000.00	43'500.00
FONDS AFFECTÉS/FONDS BLOQUÉS		
Fonds de solidarité	66'012.20	66'012.20
Fonds de soutien aux femmes enceintes	35'661.20	30'789.10
Fonds désendettement	28'297.00	28'297.00
Fonds Budget des Autres (BdA)	57'645.19	37'046.69
Fonds Coup de pouce Jet	12'000.00	14'789.30
Fonds lave-linge Blécherette	27'454.00	0.00
Fonds ascenseur Blécherette	42'835.25	71'065.75
Fonds solidarité informatique	1'921.40	384.40
Fonds St-Rédempteur/Jet		1'825.05
	271'826.24	250'209.49
FONDS DE RÉSERVE		
Fonds de création et développement	152'661.83	
Fonds de réserve	123'013.29	140'495.81
Provision revalorisation salaires	140'000.00	
Publications	10'000.00	
Fonds recherche de fonds	30'000.00	
Fonds de roulement	200'000.00	
	655'675.12	140'495.81
Pertes et profits reporté		
- Excédent de charges de l'exercice précédent	* -515'179.31	
+ Excédent de recettes de l'exercice		* 625'245.17
	-515'179.31	625'245.17
TOTAL	1'253'061.10	1'610'487.00

*après charges et produits exceptionnels

Recettes et dépenses

Produits

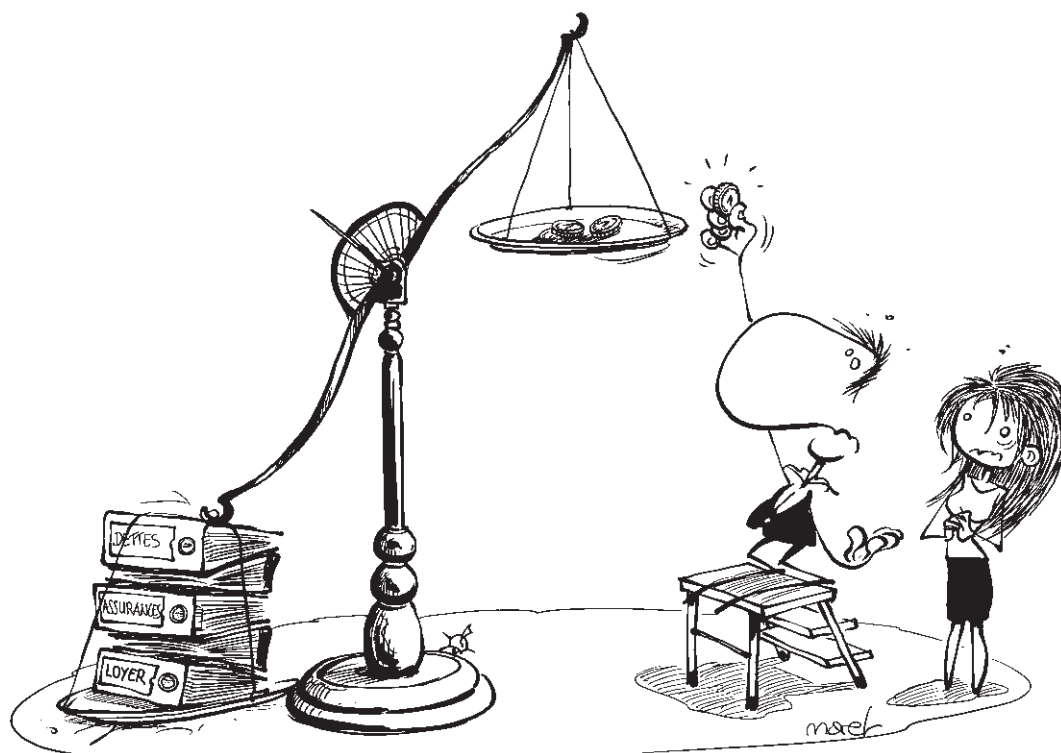
	Comptes 2012	Comptes 2013	Budget 2013
Subventions	2'742'431.65	2'808'584.00	2'800'764.00
Contributions et dons	205'140.15	346'375.00	255'140.15
Recherche de fonds	1'249'359.48	1'405'023.91	1'279'359.48
Vente d'objets d'occasion	1'290'672.20	1'353'595.20	1'290'672.20
Divers	329'336.69	331'664.64	328'533.54
Total produits	5'816'940.17	6'245'242.75	5'954'469.37

Charges

	Comptes 2012	Comptes 2013	Budget 2013
Salaires et charges sociales	5'056'790.35	4'834'385.70	4'866'315.19
Frais de recherche de fonds	247'069.65	175'381.04	216'000.00
Loyers et charges	507'850.38	516'441.27	508'900.00
Frais généraux	327'951.81	345'918.11	316'200.00
Cotisations et soutiens	111'443.00	109'312.00	112'000.00
Frais divers	267'121.54	205'290.96	188'500.00
Provisions	3'000.00	40'500.00	3'000.00
Total charges	6'521'226.73	6'227'229.08	6'210'915.19

Résultat d'exploitation	-704'286.56	18'013.67	-256'445.82
--------------------------------	--------------------	------------------	--------------------

Les comptes du Centre social protestant Vaud sont révisés par la Société Deloitte SA.



Dossier sur les bas salaires, Les Nouvelles, décembre 2013

Subventions et Contributions reçues en 2013

Confédération

OFAS	Office fédéral des assurances sociales subvention AVS (art. 101 LAVS)	Fr.	26'000.00
------	--	-----	-----------

Etat de Vaud et Communes

DSAS	Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS) subvention pour services de consultations (facture sociale)	Fr.	2'436'635.00
BCI	Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme	Fr.	12'990.00

Autres contributions et dons de communes

Contributions et dons	Fr.	16'095.00
-----------------------	-----	-----------

Eglise évangélique réformée du canton de Vaud

	Subvention de l'EERV	Fr.	275'000.00
	Subvention de la Région 4 EERV (Lausanne-Epalinges)	Fr.	57'959.00
	Collecte générale annuelle 2013	Fr.	38'685.50
	Dons des paroisses et des régions	Fr.	44'094.50
	Appel spécial de l'EERV 2013	Fr.	180'060.50

Fondations

Fondation de Famille Sandoz			
Fondation Pierre Demaurex			
Fondation Champ-Soleil			
Fondation Jeriko			
Fondation A-One Business Center / DSR			
Fondation Dr. Alfred Fischer			
Fondation Marius A. Dubois			
Fondation Ernest Matthey			
Fondation Alice et Karl Schenkel-Wagner			
Union de bienfaisance Pully-Paudex			
Société vaudoise d'utilité publique (SVUP)			
Fondation Fernando et Rose Inverni-Desarzens	Fr.	248'900.00	

Total

Fr.3'061'694.50

Remerciements

Les soutiens financiers des subventionneurs, des institutions partenaires et des donateurs et des donatrices en 2013 ont été décisifs pour assurer la poursuite des activités du CSP au service du public.

Le CSP remercie particulièrement:

- Les pouvoirs publics pour leur soutien et leur reconnaissance du travail du CSP auprès des habitants et des habitantes de notre canton: le Département de la santé et de l'action sociale, le Service de la prévoyance et de l'aide sociales, le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture, le Bureau cantonal de l'intégration; les Communes.
- Les fondations et notamment celles qui ont consenti un soutien exceptionnel cette année.
- Les donateurs et les donatrices, tant pour leur soutien régulier que pour leur aide exceptionnelle.
- L'Eglise évangélique réformée du canton de Vaud, pour son appui exceptionnel, qui a permis au CSP de poursuivre l'exercice 2013; les paroisses, pour leur participation à l'appel spécial 2013 et pour leurs dons et leurs collectes réguliers.

Un chaleureux merci aussi à nos fournisseurs pour leur collaboration et leur soutien, et aux membres de l'Association du CSP Vaud pour leur contribution régulière.

Les organes de l'Association en 2013

Bureau de l'Assemblée générale

Présidente: Monique Gisel, avocate

Vice-président: Vincent Pelet, juge cantonal

Secrétaire: Monique Brandt, assistante sociale

Commission de gestion

Anne-Catherine Gaillard Barniske, ébéniste

Françoise Golay, infirmière

Paul Sunderland, ingénieur

Jean-Pierre Thévenaz, pasteur jusqu'en juin 2013

Françoise Wermeille, actuaire, depuis novembre 2013

Comité

Présidente: *Anne Baehler Bech, députée Verts, secrétaire générale de l'ASLOCA Vaud

Martine Burger Heim, professeure EESP (EERV région Nord vaudois)

Marie-Chantal Collaud, formatrice et coordinatrice bénévolat

Pierre Desponds, ingénieur-économiste

Gabriel Dutoit, journaliste, (EERV, région Lausanne-Epalinges)

Olivier Favre, Galetas d'Yverdon-les-Bains (collaborateur CSP) jusqu'en avril 2013

Pascale Gilgien, déléguée du Conseil synodal de l'EERV

Antoine Hartmann, juriste (collaborateur CSP) dès mai 2013

Jean Martin, ancien médecin cantonal

* Jacques Monnier-Raball, ancien directeur de l'Ecole cantonale d'art de Lausanne (ECAL)

Nicole Pletscher, secteur Accueil (collaboratrice CSP)

Anny Racine, animatrice, bénévole CSP

Jean-Marc Ray, planificateur-production (EERV, région Lausanne-Epalinges) dès mars 2013

* Nicole Richard, professeure EESP

Rebecca Ruiz, criminologue, présidente du Parti socialiste lausannois

Myriam Schwab Ngamije, La Fraternité (collaboratrice CSP)

Bernard Voutat, professeur Unil

Voix consultatives au Comité et au Bureau:

Hélène Küng, directrice

Mike Winzeler, responsable administration et finances

* Membres du Bureau

Partenaires et collaborations extérieures

Le CSP collabore aux niveaux communal, cantonal et fédéral avec 154 partenaires institutionnels, associations et autres organisations.

Pour prendre connaissance de la liste des associations et autres partenaires avec qui le CSP a collaboré en 2013, se référer au Rapport d'activités 2012, pages 44-45.

Les CSP dans les autres cantons

CSP Genève

Village-Suisse 14
CP, 1211 Genève 8
tél.: 022 807 07 00
fax: 022 807 07 01
info@csp-ge.ch

CSP Neuchâtel

Rue des Parcs 11
2000 Neuchâtel
tél.: 032 722 19 60
fax: 032 722 19 79
csp.neuchatel@ne.ch

Temple-Allemand 23
2300 La Chaux-de-Fonds
tél.: 032 967 99 70
fax: 032 967 99 79
csp.cdf@ne.ch

CSP Berne-Jura

Rue Centrale 59
2740 Moutier
tél.: 032 493 32 21
fax: 032 493 22 82
info@csp-beju.ch

www.csp.ch

Les Galetas et les Boutiques

Pour vos dons et vos achats de meubles, de livres, d'habits, de jouets et d'objets en tous genres.

www.galetas.ch

Le Galetas de la Blécherette

5, ch. de la Tuilière
1052 Le Mont-sur-Lausanne
Tél. 021 646 52 62

Le Galetas de la Riviera

19, rue du Marché
1820 Montreux
Tél. 021 963 33 55

Le Galetas de la Broye

10, rue des Terreaux
1530 Payerne
Tél. 026 660 60 10

La Boutique Livres de Lausanne

9, Escaliers-du-Marché
1003 Lausanne
Tél. 021 312 96 16

La Boutique de Morges

4 bis, rue de Lausanne
1110 Morges
Tél. 021 801 51 41

Le Centre social protestant Vaud est à votre service

Institution sociale privée, ouverte à tous, sans distinction
Offre des consultations sociales gratuites

A Lausanne

Consultation couple et famille
Consultation juridique
Jet Service, pour les jeunes de 16 à 25 ans
La Fraternité, pour les personnes immigrées
Service social polyvalent

Et dans le canton

Bex	Consultation juridique
Bussigny	Service social polyvalent
Echallens	Consultation couple et famille (dès 1.1.2014)
Morges	Consultation juridique
Nyon	Consultation juridique
Orbe	Consultation couple et famille, Consultation juridique
Oron-la-Ville	Consultation couple et famille
Payerne	Consultation couple et famille, Consultation juridique, Service social polyvalent
Renens	Consultation juridique
Vevey	Consultation juridique, Jet Service
Yverdon-les-Bains	Consultation couple et famille, Consultation juridique, Jet Service, Service social polyvalent

Centre social protestant Vaud
Beau-Séjour 28
1003 Lausanne
Tél. 021 560 60 60

www.csp.ch/vd

CCP 10 – 252 – 2
IBAN CH09 0900 0000 1000 0252 2

The logo consists of the letters 'CSP' in a bold, black, sans-serif font. The letters are slightly shadowed, giving them a three-dimensional appearance as if they are floating above or attached to a surface.

CENTRE SOCIAL PROTESTANT VAUD