

SOMMAIRE

LE CSP EN BREF	5
INTRODUCTION	6
RAPPORT DU COMITÉ	8
DIRECTRICE	9
SECTEURS SOCIAUX	12-43
Accueil	12-13
Consultation Couple et Famille	14-17
Consultation juridique	18-21
Jet Service, jeunes et travail	22-27
La Fraternité, service social pour personnes immigrées	28-33
Service social polyvalent Gestion de budget spécialisée	34-39 38-39
Prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes	40-43
SECTEUR SOCIOCOMMERCIAL	44-47
Ramassage et vente d'objets d'occasion	44-47
SECTEURS DE SOUTIEN	48-57
Administration Vente de chocolat	48-49 49
Communication et Editions La Passerelle	50-51
Politique et recherche sociales	52-53
Ressources humaines Départs, arrivées, remerciements Bénévolat	54-56 54-55 55-56
Secrétaire générale	57
COMPTES 2015 - EXTRAITS	58-61
Bilan au 31 décembre	58-59
Recettes et dépenses Subventions et contributions Remerciements	60-61 61 61
LES ORGANES DE L'ASSOCIATION	62
GLOSSAIRE ET ACRONYMES	63
PARTENAIRES ET COLLABORATIONS EXTÉRIEURES	64-65
LE CENTRE SOCIAL PROTESTANT EST À VOTRE SERVICE	66-67

IMPRESSUM

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

Responsable : Evelyne Vaucher Guignard
 Statistiques : Caroline Regamey
 Photographies : Rebecca Bowring
 Campagne de mars : agence Buxum, Founex
 Maquette : Agence Trio, Lausanne
 Correctrice : Evelyne Brun
 Réalisation : Agence Trio, Lausanne
 Impression : Imprimerie Paperforms SA,
 Villars-Sainte-Croix

Mai 2016

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

Glossaire : pour faciliter votre lecture, vous trouverez un glossaire des nombreux acronymes en fin de rapport, page 63.

LE CSP EN BREF



CONSULTATIONS

12'369 consultations dont **3792** en permanences

6858 situations représentant **7219** personnes

5272 nouvelles situations représentant

5756 nouvelles personnes

641 consultations données à des professionnel-le-s

Des consultations dispensées dans **12 lieux** du canton

RÉPARTITION DES CONSULTATIONS SELON LE DOMICILE

Canton de Vaud 97,7%

Lausanne Région 54%

Lausanne 34%

INFORMATION COLLECTIVE JURIDIQUE

17 séances d'information collective juridique ayant touché 423 personnes.

PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT AUPRÈS DES JEUNES

43 ateliers en milieu scolaire

3 actions pilotes en milieu extrascolaire

FORMATIONS POUR LES PROFESSIONNEL-LE-S

Formation « argent, dettes, désendettement »

4 sessions de 2 jours, aux professionnel-le-s des CSR et d'autres structures

2 jours de formation aux étudiant-e-s de deuxième année de l'orientation « service social » de la HETS-FR

Formation dans le domaine du droit de la famille

Deux sessions d'un jour

Formation dans le domaine du droit des étrangers

1 session en trois modules d'une journée chacun

NOUVELLE FORMATION EN DROIT DU TRAVAIL

Dispensée par deux juristes du CSP en collaboration avec le secteur social polyvalent (SSP) sur le thème du salaire.

ÉQUIPE

Nombre de salarié-e-s : 61 personnes pour 41.7 EPT (équivalent plein temps)

Nombre de bénévoles : 108

INTRODUCTION



ALLIEZ L'ACTION AU GESTE !

SLOGAN DE LA CAMPAGNE DE MARS 2015

C'est l'histoire d'un travail partagé, mois après mois, jour après jour : l'action, au ras du terrain, au ras du contact à établir, ce premier contact si important – avec quelqu'un qui appelle le CSP (après avoir hésité des jours à faire ce numéro...) , avec quelqu'un qui se présente, en se demandant, est-ce que je fais bien d'y aller, qu'est-ce qu'on va me poser comme question ? Et au rendez-vous il y a d'abord un accueil, une écoute, une attention.

L'action, au ras des documents à lire, lettres, courriers de l'administration ; l'action avec les personnes venues dire désarroi, inquiétude, l'action qu'on construit mot à mot, pas à pas, ensemble, pour sortir d'un dédale de démarches, pour sortir d'une spirale de dettes, pour sortir d'une impasse devenue un enfer. L'action de chaque assistant social, de chaque assistante sociale, juriste, conseiller et conseillère.

Et le geste – ce geste de soutien qui devient action, qui permet que l'action agisse !

C'est le geste encourageant de la personne qui insiste auprès d'une personne en détresse : viens, il faut aller consulter, ça vaut la peine d'essayer au CSP, si tu ne veux pas y aller seule, je t'accompagne. C'est le geste de celui ou de celle qui donne, qui contribue par un don d'argent ou d'objet, à cette action, ces actions menées par le CSP. Chaque don compte, chaque don permet qu'une action voie le jour, qu'une action aboutisse...

Mais il est temps que je vous laisse aller au fil des récits des secteurs dans les pages suivantes, ces récits qui vous racontent l'action au ras du terrain, les compétences partagées, la solidarité construite pas à pas. L'action que vos gestes rendent possible.

Hélène Küng, directrice

REMERCIEMENTS

PAS SANS VOUS !

Sans vous, le CSP Vaud ne pourrait pas assurer douze mois de services au public, aux personnes en difficulté. Merci à vous, les donatrices et les donateurs dont la fidélité nous permet de relever les défis au quotidien. Merci à vous, l'équipe : les salarié-e-s dont le travail inlassable a répondu aux attentes de personnes qui parfois avaient perdu tout espoir de s'en sortir ; à vous tous et toutes les bénévoles dont l'engagement permet que se déploient les services de nos magasins d'occasion, depuis le tri jusqu'à la vente, la mise en valeur de chaque objet, l'accueil et le sourire. Merci à vous nos subventionneurs, nos partenaires : Canton et Communes, associations et professionnel-le-s du réseau social, Eglise réformée vaudoise (EERV), membres de l'Association du CSP.

Je me réjouis de mettre encore toute mon énergie au service du CSP et de son public, avec vous, au fil de l'année en cours – avant de nous réjouir de ce que le prochain directeur ou la prochaine directrice puisse poursuivre la route, avec le CSP et avec vous !

**AUTOUR DE CETTE AFFICHE,
15 PERSONNES SONT EN SITUATION PRÉCAIRE
ET VIVENT AVEC LA PEUR DU LENDEMAIN.**

GRÂCE À VOS DONs, VOUS LEUR PERMETTEZ D'ÊTRE ACCOMPAGNÉES ET CONSEILLÉES PAR LES PROFESSIONNELS-LES DU CSP.

**ALLIEZ L'ACTION AU GESTE,
AGISSEZ. WWW.CSP.CH**

CSP 10-2143-2

CSP
CENTRE SOCIAL PROTESTANT



RAPPORT DU COMITÉ



La routine est un concept inconnu au CSP. Les années passent mais ne se ressemblent pas. 2015 n'a pas failli à cette constante. Le Comité a vécu une fois encore une année complexe, exigeante mais toujours aussi extraordinairement enrichissante.

La situation financière du CSP est saine. Les comptes 2015 sont équilibrés et bouclent avec un solde positif. Les charges sont contenues, le budget 2015 a été respecté et le CSP reconstitue ses réserves.

Les conditions étant réunies, le Comité a pu cette année s'atteler à l'édiction d'un règlement sur les fonds de réserve que le CSP appelle de ses vœux depuis de nombreuses années.

Le Comité a validé les propositions d'un groupe de travail, composé de trois membres du comité et du responsable des finances et a adopté un règlement. Ainsi, outre un fonds de réserve, destiné à assurer la continuité des activités du CSP et à permettre de prendre des mesures en cas de difficultés financières, un fonds de régulation sera créé. Celui-ci aura pour but de lisser l'apport des produits extraordinaires dans le budget annuel du CSP. Un règlement précisera les conditions et les mécanismes d'attribution et de prélèvement de ces fonds.

Le Comité a également engagé une réflexion sur les modes de financement du CSP, leurs évolutions et la pérennité des tâches et des prestations fournies par le CSP. Il s'avère en effet que 60 % des activités sociales du CSP sont subventionnées par les pouvoirs publics. Quelle stratégie institutionnelle développer pour à la fois bénéficier de mandats et de subventions de l'Etat et se prémunir des conséquences d'un éventuel retrait de financement de l'Etat. Un groupe de travail, chargé de proposer des pistes quant à l'avenir de la politique institutionnelle à mener, a été constitué. Ses conclusions sont attendues pour 2016.

Après la fermeture du Galetas d'Yverdon, le Comité s'est penché sur le devenir des Galetas de Montreux et de Payerne, en s'interrogeant sur leur viabilité, sur la stratégie à adopter pour leur permettre de se développer et partant des investissements nécessaires à consentir. Des études de faisabilité sont en cours et les projets devraient se concrétiser en 2016.

De plus, à la suite des changements décidés en 2014 sur le mode de gouvernance interne du CSP et introduits progressivement en 2015, le Comité a adopté un nouvel organigramme concrétisant cette nouvelle organisation.

Enfin, le conseil de Fondation du 50° a adopté un projet proposé par le secteur juridique, soit la création d'une base de données qui sera un nouvel outil juridique pertinent pour améliorer et accélérer le conseil dans les domaines juridiques de la famille, des étrangers et des assurances sociales.

Le Comité a pris acte avec regret du départ de M^{mes} Nicole Pletscher et Myriam Schwab Ngamije, déléguées de l'équipe, et a accueilli trois nouveaux membres, MM. Thierry Magnin, directeur à la BCV (Banque cantonale vaudoise), Virgile RoCHAT, pasteur, délégué de la région Lausanne-Epalinges de l'Eglise réformée vaudoise, et M^{me} Andrea Egli, déléguée de l'équipe. Le Comité a tenu cette année neuf séances 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.

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 permis cette année encore au CSP de poursuivre le travail qui est le sien.

Le Comité est confiant que le CSP a toutes les cartes en main pour relever les défis qui l'attendent et assurer le rôle prépondérant qui est le sien en disposant des moyens nécessaires tant institutionnels que financiers pour accompagner ou anticiper les besoins des habitants de ce canton.

Anne Baehler Bech, présidente

DIRECTRICE



La directrice porte la responsabilité de l'institution. Elle veille à l'unité et à la cohésion de l'ensemble et est garante de la ligne de l'institution, se fondant sur la mission et les valeurs du CSP. Face au Comité, elle répond des grandes orientations, de la politique financière et de la recherche de fonds.

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

ASPECTS MARQUANTS EN 2015

En 2015, les enjeux qui ont été au cœur des travaux et des interventions en réseau de la directrice sont l'accessibilité des prestations sociales et la défense des usagers et des usagères, en particulier des personnes en situation précaire ; qu'il s'agisse du dialogue avec les subventionneurs, de la prise de parole lors de la Journée d'automne de l'ARTIAS ou de la préparation de la Conférence de Diaconie entre autres.

Secteurs et projets

- Contacts avec le groupe de l'Ecole hôtelière de Lausanne mandaté pour l'étude de marché sur le Galetas Riviera, puis travail pour la présentation à l'équipe et au Comité.
- Contacts et recherches de fonds spécifiques pour le préprojet en vue de travaux sur le bâtiment du Galetas de la Broye.
- Gestion de changements au sein du secteur Administration et finances.
- Travail avec le secteur Consultation Couple et Famille en lien avec l'audit demandé par le Canton.

Partenariats

- Travail avec Profa et le SPAS à la suite des conclusions de l'audit demandé par le Canton sur la Consultation de Couple (reconnaissance de la prestation, travail pour une meilleure visibilité de celle-ci).
- Participation à un des groupes de travail du programme national « Stratégie de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociales » ; positionnement pour une accessibilité non seulement d'informations, mais aussi de services de conseil, de soutien et de défense des droits des personnes en situation de précarité.
- Conférence de presse des CSP en mars (non-recours aux prestations sociales).
- Réponse des CSP à la consultation de la CSIAS sur les nouvelles normes d'aide sociale ; contacts avec le Réseau de Réflexion (Denknetz) et soutien à la traduction du document « Aide sociale : sortons de l'impasse » ; intervention à la Journée d'automne de l'ARTIAS (Association romande et tessinoise des Institutions d'Action sociale).



- Préparation de la Conférence suisse de Diaconie avec intervention du CSP Genève sur la traite des être humains ; contacts réguliers avec les ministères « solidarités » de l'Eglise réformée vaudoise pour une complémentarité claire entre les services du CSP et ceux de l'Eglise ; rencontres avec le Conseil cantonal Santé et Solidarité de l'EERV ; participation à deux groupes de travail « Asile » et « Migration » de l'EERV.
- Prise de parole ou exposés : en lien avec l'occupation/refuge à St-Laurent (Lausanne) ; au Forum de clôture des projets des étudiants à l'Ecole hôtelière de Lausanne ; auprès des enseignant-e-s en classes d'accueil (Vaud et Lausanne) ; avec l'aumônerie en Ecoles professionnelles à Marcellin
- Rencontres ponctuelles : avec la directrice de la Haute Ecole d'Ingénierie et Gestion (HEIG-VD) ; avec le directeur du CSR Broye-Vully ; remise des prix du concours de visuels prévention organisé par le CSP, à l'ERACOM ; Plan de Quartier En Vuury à Payerne ; Journée des Communes vaudoises ; 30 ans d'Eglise et Monde du Travail ; stand du CSP à la Journée d'Eglise.

Pilotage et organisation générale

- Suivi budgétaire de l'exercice 2015 (déficit zéro) ; mesures correctives et intensification des actions de recherche de fonds au 2^e semestre après un premier pronostic de déficit à mi-année.
- Projet de Statut du Personnel, examen des propositions et préparation de la présentation au Comité.
- Représentation du CSP pour un litige au Tribunal de Prud'hommes.
- Organisation interne : mise en œuvre de la nouvelle organisation élaborée par le groupe de travail mandaté par le Comité et validée par l'équipe et le Comité : échancier, conduite des étapes, création des documents nécessaires, travail avec le Conseil de pilotage, préparation du poste de secrétaire général-e, informations régulières à l'équipe et au Comité.

Une nouvelle organisation

La nouvelle organisation a pour but de faciliter la communication interne et la prise de décisions et d'améliorer la mise en œuvre de celles-ci. Chaque secteur a désigné en son sein un ou une répondant-e, qui se réunissent en collège des répondant-e-s (CoRé) pour échanger des informations, formuler des besoins et préavis sur les points qui seront soumis au Comité. Le lien organique est assuré par la secrétaire générale, chargée de la mise en œuvre des décisions et des projets intersecteurs et de la circulation de l'information. Elle assure aussi les ordres du jour et les procès-verbaux du Conseil de pilotage qui réunit la directrice et les secteurs de soutien ; elle assiste aux séances du Collège des répondants (voir l'organigramme sur le site internet www.csp.ch/vaud). La directrice a pu apprécier dès les premiers mois l'effet positif de ce soutien bienvenu.

Recherche de fonds

- Contacts avec les fondations donatrices selon un tournus ; sollicitation de nouvelles fondations.
- Etablissement d'une méthode et test d'une feuille de route pour la recherche de fonds.
- Travail sur les objectifs des actions de recherche de fonds (en particulier les « mailings »).
- Utilisation de tableaux de suivi améliorés par le gestionnaire de la base de données donateurs.
- Présentation de l'activité de recherche de fonds du CSP à la Commission de Gestion.
- Dossier « Le bon appui au bon moment ».

Formation

Formations en recherche de fonds (Swissfundraising) : en juin 2015 sur la fondation Zewo et le label Zewo ; en octobre 2015 sur Créativité et fundraising, les « croyances limitantes » et les freins à la recherche de fonds, l'identification de nouveaux donateurs potentiels ; en décembre sur les campagnes organisées par des grandes entreprises au bénéfice d'œuvres d'entraide.

« LE BON APPUI AU BON MOMENT »

Cela a commencé, il y a quelques années, par une question d'un donateur : « Puis-je aider une personne ou une famille sur plusieurs mois ? » Or la « politique » et la pratique du CSP permettent de mettre en lien, non pas un donateur et une famille (avec le risque de « personnalisation » de l'aide mais aussi d'un lien de dépendance et de redevance qui peut être lourd de part et d'autre), mais un donateur et dix, vingt familles ou personnes : non pas sur une longue durée, mais pour que l'aide intervienne au moment précis et de la façon précise où elle est nécessaire. L'objectif est le retour des personnes à l'autonomie, afin qu'elles ne restent pas durablement dans une situation de dépendance.

Les démarches, conseils, actions en tout genre menés par les professionnel-le-s des divers secteurs du CSP sont au service des personnes et au service de ce principe : « Le bon appui au bon moment ». Chaque don contribue à ces appuis précis.

Depuis trois ans, le slogan est devenu un projet, ou mieux, une action : le bon appui au bon moment propose un soutien précis à ce travail précis, au travers de l'action de tel secteur sollicité pour telle période. Pour les donateurs ou les fondations qui acceptent d'y contribuer, un montant donné est traduit en nombre d'actions possibles ou en nombre de personnes et de familles auxquelles un soutien « au bon moment » est donné. Ainsi, un soutien à hauteur de Fr. 10'000.- (dix mille francs) permet d'aider en moyenne selon les secteurs du CSP, 39.4 personnes ou familles (donc, nettement davantage que s'il fallait partager 10'000.- en dons ponctuels sans lendemain et sans action sur la cause des difficultés rencontrées).

En 2015, Fr. 80'000.- ont été récoltés pour cette action ; quatre fondations y ont contribué par des dons respectifs de 15'000.-, 20'000.-, 20'000.- et 25'000.-.

Ils ont permis de soutenir le travail des secteurs Social polyvalent, Juridique, Fraternité et Jet Service.



SECTEURS SOCIAUX

ACCUEIL



Etre collaboratrice sociale au secteur de l'Accueil demande des compétences variées. Il s'agit d'un espace temps dans lequel le premier contact est établi avec les personnes faisant appel au CSP. Qu'il soit téléphonique ou in situ, ce contact demande une grande ouverture d'esprit, de la concentration, de l'écoute bienveillante et sans jugement.

Parfois les personnes qui s'adressent à notre institution sont si démunies qu'elles peinent à trouver leurs mots, à s'exprimer, à savoir de quoi elles ont besoin. De fait, et comme le nom de notre secteur l'indique, la tâche première est d'accueillir les gens dans la dignité et le respect, et de savoir les entendre et nouer ce premier contact. L'Accueil est un lieu ouvert, où les personnes se sentent écoutées, même dans les cas où aucune solution ou réorientation ne peut être trouvée. Comme cet homme qui vient régulièrement nous trouver pour nous présenter ses nouvelles factures et courriers, dans l'unique but d'être écouté, reconnu et rassuré. Il nous considère un peu comme son port d'attache, un endroit où il se sent exister.

« Pouvez-vous raisonner mon enfant ? »

Non, le CSP ne peut répondre à toutes les demandes. Au-delà d'orienter les personnes vers les secteurs internes du CSP, nous effectuons également un important travail de réorientation dans le réseau et institutions externes. Une grande importance est donnée à cet aspect de notre travail, qui se traduit notamment par la mise à jour annuelle de notre base de données recensant près de 400 adresses qui sont autant de possibilités d'orien-

tation. L'Accueil est d'ailleurs régulièrement sollicité par diverses institutions (associations, réseau médico-social, justices de Paix, etc.) afin d'obtenir des conseils dans l'orientation d'usagers.

Ainsi le travail du secteur de l'Accueil ne saurait se résumer à une simple tâche de secrétariat ou de réception, les collaboratrices sociales devant posséder de nombreuses compétences pour assurer ce premier contact avec les usagers. Le pont que nous nous efforçons d'assurer entre l'extérieur et l'intérieur par notre organisation garantit la bonne marche de l'ensemble des secteurs. Par ailleurs, le fait que nous soyons pleinement impliquées dans la globalité du travail du CSP et que nous soyons informées et outillées pour nos différentes tâches donne une grande force au secteur.

À L'INTERNE

En tant que secteur, l'Accueil a la possibilité de s'investir dans différentes commissions. A la suite de la nouvelle organisation de l'institution en 2015, il est toujours représenté dans les commissions de communication interne et externe du CSP. Comme pour les autres secteurs, une répondante transmet également la voix de l'Accueil au CoRé, le collège des répondants.

ÉQUIPE

2015 a été marqué par le départ de deux collègues, après 10 et 15 ans d'implication à l'Accueil. Toutes deux étaient très investies dans la vie du CSP et elles ont contribué à faire évoluer et reconnaître le secteur auprès de l'institution. Le fait de former une nouvelle collègue nous a amenées à nous questionner sur notre travail. Comment l'expliquer ? Par où commencer ? Quels sont les aspects primordiaux ? Cette réflexion nous a fait prendre conscience de la complexité de notre travail et de l'éventail très large de connaissances, de savoir-être et de valeurs à transmettre.



La tâche première est d'accueillir les gens dans la dignité et le respect.

STATISTIQUES

En 2015, presque 21'600 demandes ont été traitées par les collaboratrices de l'Accueil de Beau-Séjour. En moyenne mensuelle, 1798 demandes ont été réellement traitées, 82,9 par jour ouvrable.

Presque la moitié des demandes (47 %) entrent 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 10'220 prestations de réception ont été accomplies en 2015, ce qui en représente 852 en moyenne mensuelle, et 39,2 en moyenne par jour ouvrable. La grande majorité des prestations de réception est traitée par téléphone (79 %), et une sur cinq en face-à-face.

Un peu plus de la moitié des demandes (53 %) ont impliqué un travail d'accueil, reposant sur l'écoute des personnes et l'identification de leurs demandes, afin de pouvoir effectuer au mieux l'orientation interne ou externe des nouveaux usagers-ères. Ce travail exigeant mobilise beaucoup d'attention, de grandes connaissances des prestations existant au CSP et dans les autres services présents dans le canton, et beaucoup de compétences humaines. Ces entretiens impliquent souvent de prendre le temps nécessaire (et non négligeable) pour bien recevoir les personnes et comprendre le fond de leurs requêtes.

Le nombre des nouvelles demandes à l'Accueil du CSP, dont l'augmentation était observée au cours des dernières années, s'est stabilisé à un niveau comparable à 2014, qui correspond peut-être à la capacité maximale du service. Au total, 11'357 demandes d'usagers-ères ont été prises en charge par les collaboratrices de l'Accueil, dans la grande majorité des cas par téléphone (86 %).

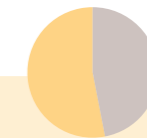
946 entretiens d'accueil ont été effectués en moyenne mensuelle, soit 43,6 par jour ouvrable.

Plus de 2000 demandes d'usagers-ères ont été réorientées vers d'autres services, soit 18 % des demandes.

On constate en 2015 une légère augmentation des demandes pour lesquelles aucune orientation n'est possible dans le cadre des prestations existant dans le canton.

21'600 demandes traitées = 82,9 par jour en moyenne

Parfois les personnes qui s'adressent à notre institution sont si démunies qu'elles peinent à trouver leurs mots, à s'exprimer, à savoir de quoi elles ont besoin. De fait, la tâche première est d'accueillir les gens dans la dignité et le respect, et de savoir les entendre et nouer ce premier contact.



47 % de travail de réception proprement dit
53 % de travail d'accueil : écoute soutenue, identification de la demande, orientation

Astrid BERGER jusqu'au 28.02	30 %
Mexhide BYTICI	70 %
Natalie DURUSSEL, dès le 01.09	60 %
Nicole PLETSCHER, jusqu'au 31.08	60 %
Anne SKIRA	70 %
Catherine WENGER-BOGHOSSIAN	60 %



SECTEURS SOCIAUX

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, une professionnel-le neutre et bienveillant-e. Ce secteur travaille sous mandat de l'Etat de Vaud.

CONSULTATIONS

Les couples d'aujourd'hui qui se sont oubliés dans leur engagement parental

Ces dernières années, et particulièrement en 2015, de nombreux couples entre 40 et 50 ans ont exprimé en consultation le douloureux sentiment de s'être oubliés eux-mêmes et de n'avoir plus rien à partager ensemble. Ce profond malaise coïncide le plus souvent avec le départ des enfants ou l'inévitable prise de distance des adolescents par rapport à leurs parents. La souffrance de cette séparation est proportionnelle à l'intensité de l'engagement parental. Jamais encore dans l'histoire de l'humanité, les parents n'avaient accordé une telle importance à leurs enfants et développé avec eux une aussi grande complicité. Mai 68 a certainement laissé dans la société actuelle quelques empreintes indélébiles. Il n'est pas sûr que cette évolution contribue toujours au bonheur des uns et des autres.

A quelles conclusions arrivent certaines études sociologiques contemporaines ?

Notre société est marquée par un effacement de la différence entre les générations. Malgré tous les discours actuels vantant l'autonomie et l'indépendance des jeunes et des adultes, les liens de dépendances réciproques

entre parents et enfants n'ont jamais été aussi forts. Les parents d'aujourd'hui ont pris l'habitude de choyer leur progéniture et d'être à l'écoute de tous leurs besoins. Ils veillent à ce que leurs enfants soient à l'abri des vicissitudes de l'existence, qu'ils ne manquent de rien matériellement et affectivement et qu'ils puissent s'épanouir dans l'harmonie familiale avec le moins d'interdits et de frustrations possibles. Durant la scolarité primaire et secondaire, ils se mettent à leur service pour faciliter leurs devoirs quotidiens et leur permettre d'exercer régulièrement leurs sports favoris ou l'art de leur choix. Pour que leurs enfants puissent aussi accéder à de hautes études et à des sports d'élite, les parents les moins aisés iront même jusqu'à se sacrifier financièrement afin de leur assurer un avenir confortable.

Même perçue de façon trop idéalisée, cette vision solidaire de la famille revêt certainement un aspect positif. Mais quel en est le prix à payer ?

L'enfant trop investi risque de se sentir le centre de toutes les préoccupations familiales et devenir un petit « roi » gâté et exigeant pour ne pas dire tyrannique. S'il est trop sensible, il est à craindre qu'il soit chargé de l'impossible mission de réparer le passé des parents. Combien d'adultes, trop peu aimés et reconnus dans leurs propres histoires personnelles, se projettent narcissiquement dans la destinée de leurs propres enfants qu'ils souhaitent meilleure.

Et que devient le couple ? Existe-t-il encore ? Après avoir conçu et organisé la vie familiale et conjugale en fonction des enfants pendant de nombreuses années les couples se sentent sans ressources quand le quotidien ne se partage plus qu'à deux.

La consultation conjugale permet aux couples d'exprimer d'abord la mélancolie liée au vide familial, puis de mieux comprendre cette étape de leur existence et de redéfinir un nouvel horizon de vie. Il est important qu'ils puissent retrouver de nouvelles motivations à leur lien conjugal

et des projets stimulants pour le présent et l'avenir ; plus essentiel encore, soigner chaque jour la qualité d'attention à l'autre.

Et comme l'écrit finement Philippe Hofman, dans son ouvrage intitulé *L'impossible séparation entre les jeunes adultes et leurs parents* : « Saura-t-on être aussi attentif et tendre avec son conjoint qu'avec ses enfants ? »

ÉVALUATION DE LA PRESTATION

Rapport final de l'évaluation de la prestation « Plateforme Consultation de Couple Vaud » commandée par le Canton.

La Plateforme Consultation de Couple Vaud, qui regroupe le CSP et Profa, est mandatée par le Canton de Vaud (le Service de prévoyance et d'aide sociales) pour proposer des consultations de couple et une permanence (par téléphone et par mails) aux couples et aux personnes qui rencontrent des difficultés dans leur vie relationnelle, affective et sexuelle.

Ce mandat repose sur l'article 171 du Code civil suisse qui demande aux Cantons de mettre à disposition du public des offices de consultation conjugale et familiale.

En 2015, le Canton a souhaité évaluer ces deux prestations que sont la consultation de couple et la permanence « Un professionnel vous répond ». Pour ce faire, il a mandaté une entreprise externe, Social Design, qui a mené à bien cette évaluation et a rendu son rapport en 2015.

Notre secteur vous présente ci-dessous les grandes lignes de cette évaluation dont le but a été de vérifier que les prestations proposées à la population correspondent à ses besoins.

Quatre dimensions d'analyse ont ainsi été choisies par l'évaluateur :

1. La pertinence et l'adéquation des prestations offertes en regard des besoins de la population
2. La manière de promouvoir les prestations, de communiquer à leurs sujets et de les rendre visibles
3. Le dispositif organisationnel de la Plateforme Consultation de Couple Vaud
4. Le rôle préventif de la consultation de couple et de la permanence au niveau de la violence domestique et de la paupérisation.

Les données récoltées ont été analysées selon une méthodologie précise qui comprenait des entretiens, des enquêtes auprès des bénéficiaires et des orienteurs potentiels ainsi qu'une analyse pointue de divers documents.

Cette analyse a permis de dresser un large état des lieux de la consultation et de la permanence offertes par le CSP et Profa dans le canton de Vaud.

Le rapport d'évaluation est très positif et met en avant l'importance de pérenniser ces deux aides subvention-

nées pour les couples et les personnes en difficultés relationnelles.

Il confirme l'adéquation de ces prestations aux besoins du public et reconnaît le travail professionnel des conseillers conjugaux et des conseillères conjugales qui sont formé-e-s spécifiquement à la relation de couple.

Ce rapport propose également une série de recommandations dans les quatre dimensions analysées, notamment pour renforcer et rendre plus visibles les consultations et la permanence auprès du public.

Le SPAS a agendé, à la suite de ce rapport, des séances communes de travail autour des recommandations proposées par l'évaluateur. Ces séances ont débuté en 2015 et se poursuivront tout au long de l'année 2016. Pour le CSP, ces séances impliquent la directrice et la coordinatrice du secteur CCF.

Les couples et les personnes qui consultent ont dit, dans leurs réponses au questionnaire, que la consultation leur a apporté :

- Diverses améliorations qualitatives dans leur vie
- Des informations et des réponses concrètes à leurs questions
- Un meilleur équilibre dans leur relation
- Un espace d'écoute et de médiation pour parler de sujets difficiles à aborder à deux
- Une aide pour trouver des pistes pour continuer à avancer dans leur démarche
- Un espace pour la réalisation d'un travail sur soi et sur une meilleure confiance en soi
- Un soutien professionnel et rassurant

Les orienteurs potentiels eux, souhaitent nous rencontrer pour mieux connaître notre prestation. Effectivement, transmettre l'information via des dépliants est nécessaire mais cela ne peut remplacer le contact personnalisé avec le réseau.

L'étude a également relevé, au sujet de la prestation du CSP, que le fait d'avoir plusieurs secteurs au sein de l'institution et d'entretenir des liens privilégiés avec les collègues était un réel avantage pour les couples et les personnes qui consultent et cherchent de l'aide à différents niveaux (juridique, désendettement, questions liées au droit des étrangers notamment).

L'évaluation permet de penser, au vu des divers éléments apportés par les interlocuteurs, que nos prestations jouent un rôle au niveau de la prévention de la violence et de la paupérisation, mais également au niveau d'autres risques comme les problèmes de santé, la protection des enfants, la prévention de la séparation ou sa prise en compte dans les meilleures conditions possibles.



RÉSEAU INTERNE ET EXTERNE

Le secteur travaille au sein du CSP en collaboration avec les collègues des autres secteurs (juridique, social, Fraternité), ce qui permet aux personnes reçues au CSP d'avoir un soutien global lors de problématiques multiples.

Nous sommes toujours présents et actifs au sein du réseau médico-social du canton de Vaud. Depuis plusieurs années, et en 2015 également, le secteur Couple et Famille poursuit son engagement dans le réseau vaudois contre la violence domestique en participant notamment à :

- la « Journée annuelle du réseau vaudois contre la violence domestique »
- une journée organisée par l'Unité de médecine des violences du CHUV sur le thème : « Hommes agressés physiquement dans le couple : constats des professionnel-le-s et implications pour la prévention ».
- au congrès de deux jours des Boréales sur le thème « Familles déchirées : un stomachion à partager ».

S'engager

L'équipe du secteur s'engage à différents niveaux au sein de son institution et pour la profession.

- Membre du Comité de l'Association des conseillers conjugaux (ACC)
- Commission pédagogique DAS-HETS : formation au conseil conjugal
- Enseignement dans le cursus de formation au conseil conjugal à la HETS CEFOC à Genève
- (dans ce cadre-là participation à la remise des diplômes DAS en Conseil conjugal à la HETS CEFOC à Genève en novembre)
- Binational.ch : participation aux AG de l'association dont le CSP fait partie
- Au niveau des quatre CSP romands, journée de rencontre annuelle des conseillers conjugaux des CSP. Cette rencontre a eu lieu en avril au CSP Berne-Jura à Bienne. Pour chaque professionnel-le des quatre CSP romands, c'est l'occasion d'échanger sur les nouvelles

pratiques de chaque service et de mener une réflexion commune autour de la clinique du couple

- Au niveau de la Plateforme consultation de couple Vaud, en collaboration avec le partenaire Profa :
 - Répondance et promotion de la Permanence Couple et interventions cliniques communes entre professionnel-le-s des deux institutions. Journée plénière de la Plateforme consultation de couple Vaud en octobre
 - Aux niveaux romand et tessinois, avec Couple+, la faïtière des services de consultations de couple de Suisse romande et du Tessin. La Consultation Couple et Famille a été présente notamment dans le groupe de travail sur l'« Avenir de la formation en conseil conjugal ». Et le secteur participe au nouveau site internet de Couple+ : www.coupleplus.org
- A l'interne, participation dans les commissions du CSP : Nouvelles, communication externe, formation.

Se former

- Formation IFG, Genève « Approches systémiques des addictions : Couples, familles, groupes, équipes soignantes », avec Jean Zufferey et Rodolphe Soullignac
- Formation IECF, Genève, deux jours sur « Le coaching parental : une approche adaptée de guidance auprès des parents séparés en conflit », avec Lorraine Filion
- Formation continue des psychiatres vaudois, Lausanne : « Addiction et plaisir », avec le professeur Jacques Besson
- Formation de l'ACC à Lausanne, deux jours sur « Penser sa clinique du couple » avec M. J.-M. Blassel
- Formation CEFA/IECF, Genève, deux jours sur « Psychothérapies, religion et spiritualité », colloque systémique présidé par le professeur Robert Neuburger.

Chaque conseiller et conseillère conjugal-e a également suivi tout au long de l'année des supervisions d'équipe et des supervisions individuelles avec des professionnel-le-s formé-e-s à la relation de couple.



Soigner chaque jour la qualité d'attention à l'autre.

ÉQUIPE

Le secteur a vécu plusieurs départs et arrivées de collègues. Il souhaite le meilleur à chacune d'entre elles dans leur nouvelle étape de vie. Ces départs ont mené à des changements dans plusieurs antennes.

STATISTIQUES

En plus des chiffres ci-dessous, les conseillers-ères conjugaux-les ont consacré 177 heures à répondre aux appels et aux messages électroniques dans le cadre de la Permanence Consultation de couple (Plateforme Vaud).

	Situations	Nouvelles situations	Nombre de consultations
Consultation Lausanne, Yverdon, Payerne, Orbe, Echallens, Oron	323	215	1509
Total des consultations			1509
Situations de couples	219	142	1069
Situations de personnes seules	104	73	440
Nombre de personnes concernées	542	357	

Lieux de consultation

49 % des consultations ont eu lieu à Lausanne, 23 % à Yverdon, 8 % à Payerne, 6 % à Orbe, 6 % à Echallens et 6 % à Oron.

En termes de domicile, 35 % des consultations sont données à des usagers-ères domiciliés dans Lausanne Région, 58 % à des personnes vivant dans le reste du canton, et 7 % à des habitant-e-s de cantons voisins.

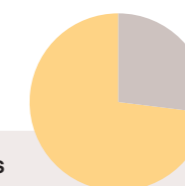
18 % des consultations sont données à des personnes qui habitent Lausanne même.

Consultations

49% Lausanne
23% Yverdon
8% Payerne
6% Orbe
6% Echallens
6% Oron

71% de personnes venues en couple

29% des consultations de personnes venues sans leur partenaire



Consultation

323 situations ont été suivies, représentant 543 personnes.

Les situations suivies depuis l'année précédente ou plus longtemps sont au nombre de 108, et représentent 33 % de l'ensemble des situations.

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

Au total, 71 % des consultations sont des consultations de couples, 29 % des consultations de personnes venues sans leur partenaire (en augmentation).

En termes de situations, 68 % sont des situations de couples, et 32 % des situations de personnes venues seules.

Le nombre moyen de consultations par situation est de 4,7.

Qui sont-ils, qui sont-elles?

Parmi les couples :


- les trois quarts (76 %) sont mariés ;
- en tout, 82 % des couples ont des enfants, soit 85 % des couples mariés, et 71 % des couples non mariés.

Parmi les personnes qui consultent seules :

- 63 % sont des femmes ;
- 65 % sont mariées ;
- et 78 % ont des enfants.

Consultations délivrées

- 28 % sont des entretiens préliminaires ou de clarification ;
- 69 % concernent des personnes/couples engagés dans un processus ;
- 2 % sont des interventions de crise ;
- et 1 % des entretiens d'une autre sorte.

 82% des couples ont des enfants

Echallens, Lausanne, Orbe, Payerne, Oron, Yverdon-les-Bains.



Antoine BOREL 50 %, puis dès le 1.10 90 %
Maryse BURNAT dès le 1.08 20 %
Marie-France COURVOISIER 30 %
Jacqueline GAY-CROSIER 80 %
Béatrice LEISER dès le 1.09 40 %
Dominique LORENZ jusqu'au 31.07 50 %
Cécile MORET PELLET jusqu'au 30.12 20 %
Véronique PRADES jusqu'au 31.08 50 %



SECTEURS SOCIAUX

CONSULTATION JURIDIQUE



Le secteur met à disposition de la population vaudoise des consultations juridiques polyvalentes et gratuites dans tout le canton. Ces consultations touchent de nombreux domaines juridiques.

collectives ont lieu toutes les trois semaines, le lundi soir, dans les locaux de la Fraternité.

La prise des rendez-vous est centralisée pour tous les lieux de consultation à Lausanne. Les collaboratrices de l'Accueil, par leur bonne connaissance du réseau 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, etc.).

Comme les années précédentes, les communes de l'Ouest lausannois ont continué de financer six consultations complémentaires par semaine, réservées aux résident-e-s des dites communes, dans le souci de faciliter l'accès aux conseils juridiques de leurs résident-e-s. Le secteur constate que les consultations complémentaires proposées grâce à ce financement supplémentaire permettent de couvrir presque intégralement la demande dans l'Ouest lausannois. Malheureusement, ce n'est pas le cas dans le reste du canton puisque, en 2015, plus de 2400 demandes de consultations juridiques n'ont pas pu être honorées, faute de disponibilités. Actuellement, les prestations juridiques ne couvrent donc pas les besoins de la population.

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, re-

cours, action judiciaire, etc.). A la fin de l'année, le secteur comptait 1060 dossiers avec suivi, soit une moyenne de 177 dossiers par juriste.

Par conséquent, outre les nouvelles consultations chaque semaine et les éventuelles démarches qui en découlent, chaque juriste consacre une grande partie de son temps au suivi de ses dossiers existants avec parfois plusieurs d'entre eux qui nécessitent des démarches conséquentes au même moment.

LA PERMANENCE JURIDIQUE SOUS LA LOUPE

But de la permanence

La permanence juridique hebdomadaire du lundi matin est une institution en soi. Elle a pour but principal de recevoir au CSP des personnes confrontées à une problématique urgente et auxquelles aucun rendez-vous juridique ordinaire ne peut être attribué faute de disponibilité. Les personnes s'adressent aux collaboratrices à l'Accueil, qui vérifient l'existence du critère de l'urgence, puis inscrivent les personnes par ordre d'arrivée. Durant deux heures, trois juristes les reçoivent, leur prodigent des conseils et prennent en charge leurs suivis.

Quelques chiffres

En 2015, 325 personnes ont été reçues en permanence, sur 49 semaines ouvrables, ce qui signifie environ sept personnes par permanence. En comparaison, 312 personnes ont été reçues en 2014, et 263 en 2013. Malgré un grand travail de réorientation et d'information effectué en amont par les collègues de l'Accueil, on constate une augmentation de l'ordre de 30% (sur deux ans) du nombre de personnes reçues en permanence. Cette augmentation est probablement à mettre en lien avec une forte pression sur la demande de consultations juridiques et une difficulté à augmenter l'offre de rendez-vous dans la même proportion, d'autant qu'en 2015 le départ d'une collègue n'a pu être que partiellement remplacé.

Caractéristiques de la permanence

L'objectif général de la permanence étant de permettre de respecter les délais, de recours notamment, il en résulte que le taux de suivis à prendre en charge par les juristes dans le cadre de la permanence est nettement supérieur à celui relatif aux rendez-vous ordinaires dans les divers lieux du canton. Par ailleurs, la proportion de « gros » dossiers est élevée, et les suivis doivent en général être effectués très rapidement, vu que les personnes sont arrivées au CSP au dernier moment.

Cours et enseignements

Comme les années précédentes, une juriste du secteur a dispensé, en collaboration avec la Fraternité, une formation en droit des étrangers destinée aux professionnel-le-s. Cette année, l'accent fut mis sur le thème du permis de séjour en lien avec l'aide sociale.

Exemple d'une personne venue en permanence :

M. A. arrive un lundi matin en permanence juridique avec un dossier médical conséquent et une décision de sa caisse d'assurance accident lui refusant la prise en charge de ses traitements médicaux et de l'indemnité perte de gain pour accident. L'enjeu financier est important et le délai pour réagir très court (quelques jours). Une procédure d'opposition puis un recours au Tribunal cantonal seront nécessaires. Une bataille juridique s'installe concernant la mise en place d'une expertise neutre, demandée par l'assuré dès le départ. La procédure va durer deux ans et demi, le dossier devenant de plus en plus volumineux. Finalement, le Tribunal ordonne l'expertise demandée, et, sur la base des conclusions des experts, donnera totalement raison à l'assuré.

La formation en droit de la famille, démarrée en 2013, a également été reconduite cette année. Elle est dispensée par trois juristes du secteur, deux fois par année, et est destinée aux professionnel-le-s du canton.

Cette année, une nouvelle formation, en droit du travail, a été dispensée par deux juristes du CSP en collaboration avec le secteur social polyvalent (SSP). La formation avait pour objectif d'aborder la question du « salaire dans tous ses états » en apportant des aspects juridiques et pratiques.

Le secteur constate que ces formations répondent aux attentes des professionnel-le-s du réseau et permettent d'apporter une approche pratique, fondée sur les constats du terrain. En outre, elles contribuent également au financement propre de l'institution.

Quatre juristes ont par ailleurs continué d'assurer des mandats d'enseignements 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.



Arriver à traiter les dossiers pour respecter les délais de recours, une grosse organisation !



Collaboration à l'interne

Les juristes continuent de collaborer étroitement avec d'autres secteurs du CSP. Une assistance juridique spécifique à la Fraternité en matière du droit des étrangers ainsi qu'au Service social polyvalent dans le domaine du droit des poursuites continue d'être assurée, à raison de 10 %, par deux juristes du secteur.

Par ses compétences de généraliste, le secteur s'est également tenu à disposition des autres secteurs du CSP pour des questions juridiques ponctuelles.

Par ailleurs et jusqu'en juin 2015, deux juristes ont partagé leur temps de travail avec le secteur Jet Service, dont ils ont assuré les consultations sociojuridiques en tandem avec un-e travailleur-se social-e.

Finalement et comme les années précédentes, le secteur a pu compter sur la précieuse collaboration de M^{mes} Mireille Alder et Carin Kist Heck, bénévoles, qui le déchargent en aidant les usagers-ères à remplir leurs demandes d'assistance judiciaire.

POINTS SAILLANTS EN 2015

Depuis le mois d'octobre 2014, Michael Saul a été engagé comme civiliste pour développer en particulier une base de données juridiques. Son mandat au CSP s'est terminé en septembre.

La part administrative de son cahier des charges a été plus fortement sollicitée en 2015 et le travail sur la base de données juridiques n'a pas pu être mené aussi loin qu'espéré. Mais l'avancement du travail en vue de ce nouvel outil a déjà pu confirmer son utilité ; la poursuite de la mise sur pied de cette base de données juridiques est prévue pour 2016, avec le soutien de la Fondation du 50^e du CSP Vaud.

Le « Fonds de procédure », projet élaboré par le secteur en 2014 et financé par la Fondation du 50^e, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Doté de cinq mille francs, ce Fonds permet de poursuivre des procédures trop coûteuses pour le client et jugées d'intérêt général par la commission d'octroi des avances. Le Fonds a fait l'objet de cinq demandes en 2015. Sur les Fr. 5'000.– attribués au fonds au début de l'année civile 2015, un montant de Fr. 2'550.– est sorti du Fonds pour répondre aux demandes et un montant de Fr. 550.– a pu y être reversé. Le solde, au 31 décembre 2015, se monte à Fr. 3'000.–. Après une année d'existence, le secteur juridique dresse un bilan très positif et estime que le Fonds de procédure est devenu un outil indispensable au bon fonctionnement du CSP.

Les circonstances ont amené les secteurs juridiques des quatre CSP à réduire à une séance par année les rencontres de leur commission technique. La situation sera revue en cas, par exemple, d'édition d'un nouvel ouvrage de vulgarisation.

ÉQUIPE

L'année a commencé avec l'annonce du départ de Gaëlle Sauthier, dont les activités dans notre secteur ont pris fin en janvier. Active tant pour le secteur juridique que pour Jet Service, son remplacement a nécessité des remaniements internes d'urgence dans le secteur juridique ainsi qu'une réflexion sur les difficultés à s'investir simultanément dans les deux secteurs. La directrice a décidé de rattacher au secteur Jet Service le poste de juriste nécessaire à la consultation Droits des jeunes (80%), de sorte que, depuis le 1^{er} juillet 2015, le secteur juridique est composé de six personnes.

Compte tenu de l'ensemble de la réorganisation de l'institution, le premier répondant de secteur, Florent Gertsch, et son remplaçant, Antoine Hartmann, ont été tirés au sort peu avant l'été. Ils sont entrés en fonction pour une année dès le 1^{er} octobre 2015. Les tâches du répondant ont été évaluées et intégrées dans son pourcentage de travail.

STATISTIQUES

	Situations	Nouvelles situations	Nombre de consultations
Consultations	1893	1405	2742
Permanence	325	312	326
Sous-total	2218	1717	3068
Consultations à professionnel-le-s			322
Total	2218	1717	3390

Durant l'année, et en plus de la consultation individuelle, dix-sept séances d'information collective « Séparation-divorce » ont été réalisées. Elles ont permis de toucher 423 personnes, soit 25 en moyenne par séance.

322 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).

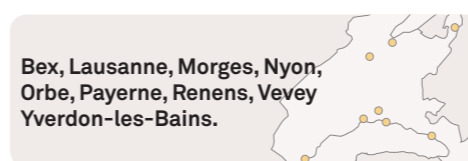
Lieux de consultation

La consultation juridique est présente dans neuf lieux du canton, couvrant ainsi la majorité des régions d'action sociale.

Une consultation sur onze est donnée en permanence à Lausanne.

Presque 30 % des personnes qui consultent (28,7 %) habitent à Lausanne, 70 % sont domiciliées dans les autres communes et régions du canton.

Les habitant-e-s de Lausanne Région constituent 53,5 % des usagers-ères.



Dans la consultation

Les suivis d'années précédentes concernent 501 situations (23 %).

72 % des consultations ont lieu en face-à-face et sur rendez-vous, 20 % par téléphone, 8 % par e-mail ou courrier.

Les quatre cinquièmes des usagers-ères (81 %) ne consultent qu'une seule fois dans l'année ; 14 % consultent deux ou trois fois ; 5 % consultent quatre fois ou davantage dans l'année.

Qui sont-ils, qui sont-elles ?

Les femmes sont plus nombreuses (56 %) que les hommes (44 %).

Les personnes mariées ou en partenariat enregistré représentent la moitié de la population qui consulte le service (51 %) ; 20 % des personnes sont divorcées, un peu moins de 3 % veuves. Les personnes célibataires sont sous-représentées : 26 %.

La moyenne d'âge est de 45,8 ans, et est légèrement plus élevée pour les femmes que pour les 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, 44 %), plus d'un tiers ont un permis de séjour annuel (B, 35 %) et environ 21 % disposent d'un titre de séjour précaire (permis F, L, N), sont en attente d'un statut ou n'ont pas de titre de séjour.

Leurs motifs de consultation

Les motifs de consultation touchent par ordre d'importance :

- des problèmes de droit de la famille dans 41 % 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 AVS/AI, perte de gain, etc.
- des problèmes de droit des étrangers, dans 13 % des cas.
- 49 % des motifs de consultation touchent d'autres domaines du droit – soit exactement 17 autres domaines. Dans plus de 4 % des cas : droit pénal, aide sociale, loi sur les poursuites, droit du bail, droit du travail, autres contrats (en tout 33 %).

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

Les motifs de consultation touchent en tout 20 domaines du droit.

Et les prestations

Face aux demandes qui leur sont adressées, les juristes :

- fournissent des avis et des conseils juridiques aux personnes dans 69 % des cas,
- effectuent des investigations, des vérifications et d'autres types de suivis dans 12 % des cas,
- offrent une aide administrative et rédigent différents types de courriers dans 12 % des cas,
- entament une action judiciaire auprès des tribunaux ou rédigent un recours dans 10 % des cas.

Pour 38 % 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.

Motifs de consultation :

- Droit de la famille 41 %
(contributions d'entretien, séparation, divorce)
- Assurances sociales 16 %
- Droit des étrangers 13 %
- 17 autres domaines 49 %

Des enseignements dispensés dans les domaines :

- Du droit des étrangers
- Du droit du travail
- Du droit de la famille
- Des bourses d'études

Ouverts à la fin de l'année : 1060

dossiers avec suivi, soit une moyenne de 177 dossiers par juriste.

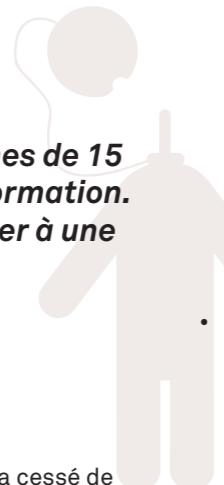
Claudia FRICK	85 %
Magalie GAFNER	80 %
Florent GERTSCH	85 %
Antoine HARTMANN	90 %
Gaëlle SAUTHIER jusqu'au 28.02	100 %
Eline SCHWITZGÜBEL	50 %
Mercedes VAZQUEZ	100 %



SECTEURS SOCIAUX

JET SERVICE

Ce secteur est destiné aux jeunes de 15 à 25 ans et aux personnes en formation. Il vise à leur permettre d'accéder à une formation et de s'y maintenir.



adéquation avec l'allongement des études ou avec les parcours non-rectilignes 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.

- Le passage à la majorité, qui réserve parfois de mauvaises surprises. Certains jeunes se retrouvent mis aux poursuites pour des dettes contractées par les parents (prime d'assurance maladie, téléphone, fitness, etc.) alors qu'ils étaient encore mineurs.

Au fil des ans, notre travail de généraliste n'a cessé de nous fournir des informations sur les différentes facettes de la précarité et de nous armer de connaissances sociales, financières et juridiques toujours plus pointues qui nous confèrent une place particulière au sein du réseau. Les services sociaux, les partenaires associatifs, le corps enseignant et d'autres institutions, n'ayant pas toujours de réponse aux demandes des jeunes en formation, les redirigent fréquemment vers nos consultations. Quant aux dispositifs publics existants, ceux-ci couvrent certes de nombreux besoins mais 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 ou lorsque celui-ci a une situation financière précaire qui ne lui permet pas d'augmenter sa participation.
- Le refus de bourse lorsque la capacité financière de la famille dépasse les barèmes correspondants aux normes du minimum vital. Il faut pourtant bien 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 salaire ou tout simplement lorsque leurs 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 fixée à 25 ans pour avoir droit aux prestations des assurances sociales (allocations familiales, rentes diverses, prestations complémentaires, etc.) n'est pas toujours en

VISION COLLECTIVE

Une des missions de Jet Service est d'informer et d'orienter les jeunes et les professionnel-le-s du réseau sur les dispositions et les réglementations actuelles et celles à venir. Pour ce faire, en plus de notre expertise de terrain, nous gardons un œil aiguisé sur les changements des politiques publiques et nous nous engageons à faire remonter nos observations empiriques aux autorités concernées.

Ainsi, tout au long de cette année 2015, Jet Service a poursuivi son travail de lobbying concernant la nouvelle loi sur l'aide aux études et à la formation (LAEF) du canton de Vaud (adoptée en juillet 2014) en répondant, en mars, à la consultation sur le projet de règlement d'application. Cette réponse n'a pu avoir que peu d'impact dans la mesure où le barème, pièce maîtresse du dispositif (bases de calcul), n'était pas encore publié. En novembre, le nouveau règlement et son annexe (barème) ont été arrêtés par le Conseil d'Etat, ce qui complète le dispositif légal dont l'entrée en vigueur est agendée au 1^{er} avril 2016 et son application déployée dès la rentrée académique 2016-2017. Toutefois, au niveau de la pratique de notre travail, cela n'a pas été sans difficulté puisque certain-e-s jeunes adultes venu-e-s à nos permanences avaient des questions concernant le financement d'une formation qu'ils allaient entreprendre en 2016. Ne pouvant leur répondre convenablement, nous avons relayé ces questions et ces préoccupations à l'Office des bourses d'études et d'apprentissage ainsi que par des interpellations au Grand Conseil, via des parlementaires sensibilisés à ces questions.

Jet Service s'est également penché en cours d'année sur les nouvelles dispositions pilotes du RI (revenu d'insertion) en direction des jeunes.

BOURSE DU TRAVAIL

Ouverte à tous les jeunes entre 16 et 25 ans ou toute personne en formation, la bourse du travail peut aider à trouver un emploi non qualifié pour quelques heures ou quelques jours dans la région lausannoise. Il s'agit principalement de petits jobs de proximité (baby-sitting, ménage, déménagement, jardinage, etc.) qui permettent de gagner un peu d'argent et d'acquérir une expérience de travail avant ou pendant la formation.

Si vous avez besoin des services d'un-e jeune pour vos petits travaux, n'hésitez pas à nous appeler au 021 560 60 30.

CONSULTATIONS

Jeunes en formation

Les consultations « jeunes en formation » ont pour mission d'apporter un appui socioadministratif aux étudiant-e-s lorsque des difficultés sociales, financières, familiales etc. peuvent altérer la bonne marche des études. Notre objectif principal vise à éviter un échec ou une rupture de la formation.

En ce sens, notre champ d'intervention se veut relativement large et global. Notre travail consiste à renseigner les jeunes sur leurs droits, à les accompagner dans les démarches administratives permettant d'activer des aides publiques, à les aider à comprendre les décisions et à défendre leurs intérêts si cela est souhaité. Pour les jeunes, cela signifie une familiarisation avec les différents domaines administratifs, une connaissance des dispositifs conduisant vers une meilleure maîtrise de ceux-ci, un travail autour du budget et par extension sur le rapport à l'argent. Tout cela afin de tenter de stabiliser la situation sociale et financière, de favoriser l'autonomie et d'éviter la spirale de l'endettement.

Or, cette posture de généraliste ne peut faire fi des situations dans lesquelles les parents occupent une place importante. Ce point n'est pas une nouveauté mais nous avons décidé cette année de le souligner. Si les démarches et les procédures pour l'obtention des aides et la revendication des droits demeurent complexes pour les jeunes en formation aux parcours atypiques, en conflit ou en rupture familiale, elles le sont dans bien des cas aussi pour les parents. Dès lors, il arrive que l'activation des aides pour les enfants dépendent en amont des démarches des parents qu'il faut accompagner afin qu'ils puissent fournir les documents indispensables aux jeunes. Deux cas de figure sont observables. Premièrement, le jeune qui est demandeur de l'aide et qui est accompagné par ses parents et, deuxièmement, le parent qui entre en contact avec Jet Service sans que le jeune n'en soit le demandeur. Dans ce dernier cas, Jet Service peut se retrouver dans une posture délicate puisque tout son travail repose sur une vision de l'appui social demandé par la personne elle-même de manière volontaire.

Accompagner une famille

Sébastien, 18 ans, est venu à notre consultation sociale pour des questions liées à l'obtention d'une bourse d'études, car ses parents, présents eux aussi à l'entretien, avaient des problèmes administratifs et financiers.*

A ce moment-là, son père effectuait des missions temporaires sur des chantiers et sa mère n'avait pas d'emploi salarié. Pour les parents, la gestion administrative et la compréhension du système étaient « hors de leur portée ». Alors suivis par le CSR (Centre social régional) par intermittence, ils n'avaient pratiquement pas de documents officiels puisqu'ils avaient dû les donner aux différents services auxquels ils avaient eu recours. Démunis, ils souhaitaient être soutenus dans leurs démarches afin d'obtenir des aides pour que leur fils puisse faire son préapprentissage en école dans de bonnes conditions. Un accompagnement conséquent a dû être mis en place pour atteindre cet objectif. Au final, une bourse d'études a été obtenue, un problème de double assurance réglé, des subsides pour les assurances maladie ont été accordés, des changements de modèle d'assurance acceptés, des assurances complémentaires annulées ; une demande

d'allocation familiale, complétant celle versée par l'employeur a abouti. De plus, différents courriers adressés aux services sociaux ont permis de rectifier des erreurs dans les budgets RI des parents qui engendraient des conséquences financières non négligeables ; des aides financières de fonds privés ont permis de régler des factures médicales et de dentiste pour le jeune homme.

A tous ces résultats, on peut ajouter tout un travail d'explication et d'information à répétition, des exercices de classement et d'autres conseils de gestion fournis par la travailleuse sociale en vue d'amener ces personnes vers l'autonomie. En somme, tout a dû être organisé pour que cette famille puisse faire valoir ses droits et obtenir les aides auxquelles elle avait droit. Le père de Sébastien a beaucoup compté sur notre aide pour arriver aux résultats escomptés et a manifesté une grande reconnaissance à notre rencontre pour le soutien apporté : « Qu'aurais-je fait sans votre aide, vous m'avez sauvé ! » Sébastien a pu commencer sa formation en se sentant plus épanoui.

*prénom d'emprunt



Service Droits des Jeunes

Unique dans le canton de Vaud, ce service offre un accès simultané à un travailleur social ou à une travailleuse sociale et une juriste, qui répondent ensemble à la demande, avec leur spécificité et leur complémentarité professionnelles.

Cette façon de faire comporte de nombreux avantages en termes d'accessibilité (accès facilité à une information ou un conseil juridique et social) et d'efficacité (réponse complète à une demande complexe relevant souvent des deux domaines).

En outre, la permanence sociojuridique permet de compléter les prestations d'autres services existant dans le canton lorsque un-e jeune suivi-e par un service est envoyé-e, voire parfois accompagné-e, à la permanence pour une demande juridique pointue. Les compétences de cette permanence sont ainsi reconnues et utilisées par les services actifs dans l'insertion des jeunes du canton.

Permanence du jeudi

Dans nos permanences sociojuridiques du jeudi, outre les demandes usuelles liées à la bourse d'études, au devoir d'entretien, aux assurances et au logement, quelques motifs de consultation ont concerné plus particulière-

ment le devoir d'entretien, avec quelques jeunes entamant des démarches d'action alimentaire à l'encontre de leurs parents, des problèmes de succession et d'héritage et des situations d'usurpation d'identité.

EESP : permanence du mardi

La permanence pour les étudiant-e-s de l'EESP (Ecole d'études sociales et pédagogiques), qui se tient dans les locaux de Jet Service le mardi en fin d'après-midi et, si nécessaire, hors des périodes fixes, est entrée dans sa 5^e année d'activité. La fréquentation de cette permanence reste stable avec environ 85 consultations par année académique. Les difficultés financières rencontrées par les étudiant-e-s sont importantes et peuvent s'expliquer entre autres par le fait que beaucoup d'entre eux/elles vivent dans leur propre logement avec des problèmes de budget, de devoir d'entretien et de bourse d'études, cas de figure les plus fréquents, auxquels il faut ajouter ceux liés aux assurances.

HEIG : permanence du mercredi

En 2015, la permanence pour les étudiant-e-s de la HEIG (Haute Ecole d'ingénierie et de gestion) est entrée dans sa 3^e année d'activité. Elle se tient tous les mercredis de septembre à juin et, comme pour les étudiant-e-s de l'EESP, nos consultations leur sont ouvertes également hors des périodes de permanence, pendant l'été ou en



Le service Droit des jeunes offre un accès simultané à un travailleur social ou une travailleuse sociale et une juriste.

COLLABORATIONS EXTÉRIEURES

Mobilet'

Pour le comité de Mobilet', dont le CSP est membre, l'année 2015 a été marquée par la finalisation de la nécessaire adaptation des statuts de l'Association Mobilet' aux réalités d'aujourd'hui et de son approbation par l'AG de Mobilet' en juin 2015. Le travail de finalisation des contrats et des conventions avec les différents mandants des mesures gérées par l'Association, avec pour objectif la pérennisation de ces prestations, a constitué une part importante du travail de sa direction.

A côté de l'ajustement du fonctionnement des diverses mesures de l'Association (SeMo, Renfort, Bio+, Bip, Apo), le gros changement cette année a concerné l'atelier cuisine du SeMo. Cet atelier qui gère la cafétéria de l'ancien site des Imprimeries réunies à Renens a dû s'adapter aux changements liés à l'occupation de ce lieu. En effet, de nombreuses entreprises (start-up), des ateliers de l'EPFL ou des classes de l'ECAL se sont installés dans les locaux du site, ce qui a engendré une notable augmentation du volume de travail. Cet atelier tente donc aujourd'hui de concilier des impératifs de préformation des jeunes qui en font partie et des impératifs économiques d'un restaurant d'entreprise en plein développement.

Site internet CIAO : www.ciao.ch

CIAO est une plateforme d'information, d'aide et d'échange pour les jeunes de 11 à 20 ans.

Jet Service est responsable des rubriques « Formation et travail » et « Argent » (voir le chapitre Prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes, pp. 40-43).

En 2015, Jet Service a répondu à 76 questions posées sous la rubrique « Formation et travail » et à 47 questions du chapitre « Argent ».

Lausanne Région

Jet Service est membre de la Commission Formation et Emploi des Jeunes de Lausanne Région, qui regroupe les 29 communes de la région lausannoise. En 2015, Jet Service a participé aux séances et aux travaux de la commission en apportant son expérience de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

semaine. Le public de cette école diffère en partie de celui de l'EESP, puisque près de la moitié des étudiant-e-s de la HEIG qui viennent à nos permanences sont de nationalité étrangère et demandent un appui sociojuridique en matière de permis de séjour à la suite de réorientations en cours d'études, par exemple. Pour le reste, les motifs de consultation restent assez semblables à ceux de l'EESP.

Dans notre rapport de 2014, nous avons mis le focus sur les situations rencontrées par certain-e-s étudiant-e-s qui à 25 ans révolus perdaient l'allocation de formation ou les rentes complémentaires. Ces situations persistent sur l'ensemble des personnes qui nous consultent et continuent à nous préoccuper. Pour ce qui concerne les usagers provenant de la HEIG, ce sont les soucis de financement de formation rencontrés par des étudiant-e-s porteurs-euses de permis B étudiant qu'il nous semble ici important de relever.

De manière plus générale, une rencontre entre les directions de la HEIG et du CSP Vaud a eu lieu au début de 2015. Cette rencontre a permis de confirmer l'intérêt de la direction de la HEIG pour cette permanence et son utilité pour les étudiant-e-s.

Jet Service Riviera : permanence du lundi

Florent Gertsch a assuré la permanence sociojuridique en tandem à Jet Service Riviera, dans les locaux de Ginkgo à Vevey, du 1.10.2008 au 30.6.2015. Depuis le 1.8.2015, notre nouvelle juriste, Fanny Manière, a pris la relève. Un premier contact avec le réseau a été établi à l'occasion de la Brisolée de Ginkgo en octobre.

Pérennisation de Jet Service Riviera

Le 5.11.2015 a été signée la convention entre la Ville de Vevey et les CSP VD concernant le cofinancement de la consultation sociojuridique Jet Service Riviera. Un rapport annuel est fourni ainsi que les comptes et le budget.

Rappelons ici que la pertinence de la consultation et la valeur des compétences mises à disposition sont aussi reconnues par les professionnel-le-s de la région. Celle-ci offre une bonne complémentarité aux prestations des services existants.



ÉQUIPE

Jet Service a connu de nombreux changements en 2015. Dès le mois d'août, le secteur a accueilli dans son équipe une nouvelle juriste, Fanny Manière. Celle-ci mène les consultations sociojuridiques en tandem avec un-e travailleur-euse sociale et participe aux activités du secteur.

Deux collaboratrices ont quitté Jet Service, Cosette Bovay Blanc en juin et Stéphanie Mathieson en novembre. Une nouvelle collègue a rejoint l'équipe en décembre. Il s'agit d'Alev Ucar, qui avait déjà effectué un remplacement en 2014.

En 2015, Jet Service s'est penché sur l'organisation de son accueil. Il faut savoir que c'est l'équipe de Jet Service qui assure l'accueil des jeunes usagers-ères qui téléphonent ou qui passent, ainsi que des autres personnes qui s'adressent au secteur, que ce soit des parents, des professionnel-le-s du réseau, etc. Cette façon de faire comporte des avantages certains (premières informations et orientation données rapidement par des travailleurs-euses sociales, démarches préalables à la consultation) mais nécessite une solide organisation !

De janvier à juin, collaboration avec le secteur juridique pour la consultation sociojuridique (Gaëlle Sauthier, Claudia Frick et Florent Gertsch).

STATISTIQUES

	Situations	Nouvelles situations	Consultations
Permanence Apprenti-e-s et jeunes en formation	415	325	670
Service Droits des Jeunes	310	226	579
Sous-total	725	551	1249
Bourse du travail	44	44	44
Consultations CIAO	104	104	104
Consultations parents / professionnel-le-s	123	123	124
Total	996	822	1521

En outre, on dénombre environ 500 « passages » de jeunes dans les locaux afin d'apporter ou de venir chercher une information, compléter un dossier, etc.

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

Au total, 92 % des consultations sont dispensées à des jeunes, et 8 % sont des réponses à des demandes de professionnel-le-s d'autres services, ou d'autres acteurs en présence (parents, écoles, etc.).

Plus des quatre cinquièmes des consultations (81 %) ont lieu en face-à-face, 9 % par téléphone, 10 % par e-mail (y compris les réponses aux questions sur CIAO.ch).

Consultations et permanences

Plus de 170 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 tiers (32 %) revient une ou plusieurs fois en consultation. Un quart des jeunes consulte deux à trois fois, 9 % quatre fois ou plus.

Qui sont-ils, qui sont-elles?

- Des jeunes femmes dans 57 % des cas, et des jeunes hommes dans 43 % des cas.
- Quatre jeunes sur cinq sont en formation (79 %).
- Parmi les jeunes en formation, seul-e-s 3 % se trouvent encore à l'école obligatoire ou en transition, 52 % sont dans une formation de degré secondaire 2, et 45 % dans une formation de niveau tertiaire. Les jeunes hommes sont proportionnellement plus souvent dans une formation de degré secondaire 2 (56 % d'entre eux), tandis que les jeunes femmes sont plus nombreuses dans les formations de niveau tertiaire (48 % d'entre elles).
- Environ un-e jeune sur six n'est ni en formation, ni en emploi (16 %).
- 18 % sont en pause entre deux activités (interruption assumée, break).
- La majorité est en recherche de formation, ou dans une phase intermédiaire entre rupture et reprise de formation. 33 % bénéficient d'une prestation sociale (chômage, revenu d'insertion).
- Toutefois près d'un sur quatre est sans solution aucune (23 %).
- 7 % des jeunes ont moins de 18 ans, 24 % sont âgés de 18 à 20 ans, 41 % ont de 21 à 25 ans. Enfin, 28 % ont plus de 25 ans.
- La moyenne d'âge est de 24 ans pour l'ensemble ; les usagers-ères des permanences sont plus âgé-e-s que celles et ceux de la Bourse du travail.
- Plus des trois quarts (67 %) sont de nationalité suisse, 33 % de nationalité étrangère. Les jeunes non suisses possèdent pour 36 % un permis d'établissement (C) ; 48 % ont un permis de séjour annuel (B), et 15 % un permis B étudiant. 16 % des usagers-ères ont un titre de séjour précaire (permis F, L, N) ou pas de titre de séjour.
- 44 % des jeunes habitent Lausanne même, et 54 % dans les autres régions du canton. 60 % habitent une des communes de Lausanne Région.

Motifs de consultation dans les permanences

Permanence Apprenti-e-s et Jeunes en formation

Parmi les motifs de consultation, les problèmes d'ordre financier sont présents dans 94 % des cas : d'abord les questions liées aux bourses (51 % des motifs de consultation), ensuite des problèmes de dettes (dans 19 % des cas), des questions de budget (10 %), puis des questions liées au devoir d'entretien (dans 8 % des cas).

Des difficultés d'ordre familial constituent un quart (26 %) des motifs de consultation (difficultés familiales, 12 %, départ du domicile familial, problèmes de devoir d'entretien).

Des 12 % des cas, on trouve des problèmes ou des questions liées aux assurances, et dans 8 % des cas des problèmes de gestion administrative.

Des problèmes de logement apparaissent dans une mesure similaire à ceux qui concernent les problèmes liés à l'emploi (env. 4 %).

Service Droits des Jeunes

Les problèmes liés aux bourses y occupent aussi la première place, présents dans 35 % des cas.

On trouve ensuite dans une mesure similaire des problèmes d'assurances (11 %), de dettes (11 %), de statut légal (10 %), liés à la justice (10 %) et au devoir d'entretien (10 %).

Dans 8 % des cas apparaît un problème avec un service administratif, et dans 6 % des cas des difficultés de gestion administrative.

On trouve des difficultés familiales dans 8 % des cas.

Enfin, conflits de travail et problèmes de contrats apparaissent dans 5 % des cas.

Les problématiques financières sont toujours importantes (dans env. 70 % des cas), et celles impliquant les relations familiales sont présentes dans 21 % des cas.

Lausanne, Vevey, Yverdon-les-Bains



Les usagers et les usagères

Jeunes femmes	57 %
Jeunes hommes	43 %
En formation	79 %
Moyenne d'âge	24 ans

Motifs Permanence apprentis

Problèmes financiers	94 %
Bourses	51 %
Dettes	19 %
Difficultés familiales	26 %

Service Droits des Jeunes

Bourses	35 %
Assurances	11 %
Devoir d'entretien	10 %
Problématiques financières	70 %

Cosette BOVAY BLANC jusqu'au 30.06	55 %
Christine DUPERTUIS	85 %
Stéphanie MATHIESON jusqu'au 30.11	60 %
Françoise OLAYA	90 %
Pascal RECROSIO	80 %
Alexandre TADIC	85 %
Alev UCAR dès 1.12	70 %
Fanny MANIÈRE dès 1.08	80 %



SECTEURS SOCIAUX

LA FRATERNITÉ

SERVICE SOCIAL POUR PERSONNES IMMIGRÉES



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 vivant dans le canton de Vaud.

Cette année, le secteur a choisi de vous présenter plus particulièrement deux aspects de son travail : l'Accueil à Lausanne et la permanence destinée aux habitant-e-s de la Broye vaudoise, située à Payerne.

L'ACCUEIL À LA FRATERNITÉ

Deux collaboratrices sociales travaillant chacune à temps partiel accueillent les personnes à la réception de la Fraternité et répondent aux nombreux appels téléphoniques.

Elles doivent garantir une bonne orientation aux usagers par une analyse adéquate de la situation. Cette analyse demande écoute, respect, empathie pour éclaircir la question et y répondre si possible afin de décharger les collègues et éviter perte de temps et réorientations multiples. Elles doivent souvent rassurer et aider les usagers à comprendre leurs courriers en vulgarisant ou traduisant oralement des documents officiels.

Ce travail d'accueil ne constitue qu'une partie de leur activité puisqu'elles ont aussi des tâches de documentaliste, de statistiques, de secrétariat notamment pour le travail de permanence soutenu par le Bureau cantonal de l'intégration (BCI) ou pour la CPRSI (Commission protestante romande Suisses-immigrés) et d'organisation par exemple pour la formation en droit suisse des étrangers. Elles participent également aux colloques avec prise des procès-verbaux et aux permanences sociales avec un-e assistant-e social-e chaque semaine.

En résumé, on peut donc dire qu'il y a trois dimensions dans leur activité :

- Une dimension organisationnelle, administrative
- Une dimension de transmission d'informations
- Une dimension communicationnelle.

Et qu'il se fait au service de quatre destinataires :

- les usagers et les usagères
- les collègues travailleurs sociaux et travailleuses sociales
- l'institution et les professionnel-le-s du réseau.

Le rythme du travail est donc très intense et il faut jongler en même temps avec une multiplicité de tâches en cours.

LA PERMANENCE MIGRATION-BROYE

Première permanence décentralisée régionale pour renseigner les personnes migrantes

Dès 2013, le BCI et le Centre social protestant Vaud ont dessiné ensemble des pistes de collaboration, qui, grâce au mandat confié à cet effet à la Fraternité du CSP, service spécialisé dans les questions de migration, ont pu aboutir à l'ouverture d'une nouvelle permanence en 2014 qui sera suivie par d'autres en 2016.

La Permanence Migration-Broye, ouverte à Payerne en octobre 2014, répondait au souci de faciliter l'accès des personnes migrantes de la région à un lieu de proximité proposant informations et conseils, ainsi qu'un service personnalisé et adapté à leurs différents besoins.

Sur le modèle des permanences sociales tenues à Lausanne, un travailleur social et une travailleuse sociale accueillent ainsi à quinzaine et sans critères d'accès les personnes qui s'adressent à la permanence. Il et elle proposent dans ce cadre un espace d'écoute et d'orientation, ainsi que :

- De la primo-information pour les personnes qui viennent d'arriver dans la région, soit une information préventive et proactive concernant les démarches à entreprendre afin de s'insérer dans les meilleures conditions possibles dans leur région d'accueil, ainsi qu'une information et une orientation sur les offres d'intégration disponibles et pertinentes ;
- Des soutiens divers en réponse aux demandes exprimées, notamment pour favoriser la compréhension des courriers officiels, ainsi qu'une aide pour les démarches administratives ;
- Des renseignements et des conseils dans les domaines complexes tels que le droit des étrangers, les assurances sociales, etc.

Citations extraites d'un témoignage

« Dans nos deux pays, c'est très différent. Nous n'avons jamais payé de factures d'assurance maladie. Tu paies une assurance et ensuite tu dois quand même payer des factures ? »

« Billag, c'est quoi Billag ? La première fois qu'on a reçu une facture de Fr. 600. – de Billag, on n'avait pas la moindre idée pourquoi on devait payer cette grosse somme. Ici en Suisse, il y a beaucoup de factures différentes... Chez nous, on paie dans le compte de l'électricité une taxe qui sert à payer la télévision publique par exemple. »

« Grâce à la permanence du CSP, on a pu rester dans la ligne juste pour toutes les démarches que nous devions accomplir. »

Ainsi toutes les personnes, qu'elles soient récemment arrivées dans la région ou déjà installées, peuvent trouver dans ce lieu réponses à leurs demandes, ou orientation vers d'autres offres et services le cas échéant. Elles reçoivent également les documents qui peuvent les aider à s'orienter.

Cette première réalisation de portée régionale confirme à la fois le besoin en matière d'informations et de conseils, et l'importance de services personnalisés.

Parallèlement à ces nouveaux lieux de permanence, la Fraternité continue à recevoir dans ses permanences à Lausanne des personnes migrantes, dont environ 40 % se déplacent depuis d'autres régions du canton.

Formations dispensées

Comme les années précédentes, le secteur a dispensé, en collaboration avec le secteur juridique, une formation en droit des étrangers destinée aux professionnel-le-s. Cette année, l'accent fut mis sur le thème du permis de séjour en lien avec l'aide sociale.

Des collaborateurs et des collaboratrices sont aussi intervenu-e-s dans des modules de formation dans plusieurs écoles (éducateurs de la petite enfance, Haute école de travail social).

ACTIVITÉS COLLECTIVES

Plateforme nationale pour les sans-papiers

L'année 2015 a commencé par des discussions internes à la Plateforme nationale pour les sans-papiers. Elles ont permis de réaffirmer que, malgré le souhait de renforcer le travail de cette Plateforme en y consacrant plus de temps (ce que les personnes qui y sont déjà impliquées n'arrivent pas à faire), nous ne souhaitons pas professionnaliser son organisation, car cela signifiait effectuer des recherches de fonds qui auraient été en concurrence avec celles de nos propres organisations de base. Le président de la Plateforme, Eric Voruz, se retirant de la politique, nous avons pu trouver une conseillère nationale pour reprendre le flambeau en la personne d'Ada Marra, ce qui nous réjouit beaucoup.

Les membres de la Plateforme ont été très divisés sur le soutien à donner à une interpellation au Conseil national de M^{me} Kiener-Nellen (15.3738), qui demande d'améliorer le statut des 100 000 sans-papiers et de mieux utiliser leur potentiel dans le cadre de la mise en œuvre de l'initiative « Contre l'immigration de masse ». Certains membres estiment que la voie parlementaire, vu les forces en présence, offre une occasion à l'extrême droite de répéter ses leitmotifs sans permettre d'améliorer le sort des sans-papiers et qu'un lobby dans ce sens constitue donc un gaspillage d'énergie.

Le rôle de la Plateforme étant toutefois de maintenir un débat national sur les sans-papiers, dans la suite de la campagne « Aucune employée de maison n'est illégale », nous nous sommes attelés à organiser une journée de réflexion sur notre revendication principale : la régularisation des sans-papiers, à laquelle nous avons invité les parlementaires fédéraux pour début 2016. Parallèlement, nous avons contribué à lancer un appel de soutien à la mise en œuvre rapide pour la Convention de l'OIT (Organisation internationale du travail) sur le travail digne des employé-e-s de maison (dont beaucoup sont sans titre de séjour valable) qui est entré en vigueur le 12 novembre 2015. Cet Appel a été signé par 600 personnes individuelles et 60 organisations, syndicats, partis, à travers le pays et sera remis en 2016 au Conseil fédéral.

Notre travail de réseautage et d'échange d'informations au niveau national sur les pratiques en matière de traitement des dossiers des personnes sans-papiers s'est poursuivi également par notre participation à deux



associations qui gèrent deux sites d'informations au public : www.sans-papiers.ch et www.binational.ch.



La Salle de la Fraternité accueille les informations collectives et une grande partie des formations dispensées par le CSP.

Commission protestante romande Suisses-Immigrés (CPRSI)

La première partie de l'année 2015 a permis de finaliser la brochure *Ces chrétiens d'ailleurs qui prient dans nos temples*, consacrée aux Eglises issues de la migration. Elle a été largement diffusée dans les Eglises protestantes romandes.

Pour la suite de son travail, la CPRSI a choisi de se pencher sur les liens et les synergies, existants ou non, entre les migrants qui sont ici et des projets de développement concernant leur pays d'origine.

Myriam Schwab, représentant le CSP-Vaud dans cette commission, a malheureusement dû la quitter pour des questions de réorganisation professionnelle au sein du CSP. Brigitte Morier continue d'y participer en tant que secrétaire.

Groupe de travail « Femmes migrantes et violence conjugale »

La Fraternité continue de participer au groupe de travail « Femmes migrantes & violence conjugale ». Celui-ci a déposé de nouvelles observations en juillet 2015 auprès du Comité de l'ONU contre la torture (Committee Against Torture – CAT). Le groupe a notamment proposé au CAT de « s'assurer que les victimes de violence conjugale puissent rester en Suisse après s'être séparées de leur conjoint violent, en appliquant l'article 50 al. 1 b) de la LEtr sans autre condition que d'avoir rendu vraisemblable le fait d'avoir été victimes d'actes de violence ».

Et pour ce faire, qu'il demande à la Suisse de :

- « Supprimer l'exigence de démontrer "l'intensité" de la violence et la volonté systématique de nuire de l'auteur dans le but de contrôler la victime ».
- « Accorder systématiquement une nouvelle autorisation de séjour à toutes les victimes qui bénéficient d'une reconnaissance au sens de la LAVI ».

Le CAT a repris nos observations dans ses recommandations finales du 13 août 2015 à la Suisse en se déclarant « préoccupé par des informations selon lesquelles le seuil d'intensité de la violence subie requis et l'exigence en matière de preuves restent trop élevés, ne permettant pas aux personnes étrangères victimes de violences conjugales de se séparer de leur conjoint violent sans pour autant perdre leur permis de séjour ». De ce fait, « le comité exhorte l'Etat partie à appliquer la protection de l'article 50 de la loi sur les étrangers aux personnes étrangères qui ont été reconnues comme victimes de violences conjugales au sens de la Loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions, en excluant toute appréciation requérant un seuil trop élevé d'intensité de violence pour pouvoir bénéficier de cette protection ».

En décembre 2015, le groupe de travail a rédigé une prise de position par rapport à l'approbation et à la mise en œuvre par la Suisse de la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (Convention d'Istanbul). Tout en saluant la ratification de ladite Convention, il a recommandé que cette dernière soit ratifiée sans la réserve émise par la Suisse à son article 59, article allant dans le sens de la protection des victimes dont le statut de résidence dépend de celui de leur conjoint (regroupement familial).

Par ailleurs, nous avons déposé en décembre 2015 une nouvelle note d'information auprès du Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes (CEDEF) en vue de l'examen de la Suisse par ledit comité qui se tiendra à Genève en automne 2016. Nos observations vont dans le même sens que les recommandations faites au CAT tout en ajoutant une recommandation spécifique par rapport à la ratification de la Convention d'Istanbul par la Suisse sans réserve relative à son article 59.

ÉQUIPE

Le secteur a vécu le départ d'Anna Fadini vers d'autres horizons professionnels et l'arrivée d'une nouvelle collègue, Angèle Bilemjian.

STATISTIQUES

	Situations	Nouvelles situations	Nombre de consultations
Consultation	673	280	1915
Permanence sociale	1202	1202	1006
Permanence Sans-papiers	920	920	729
Permanence Migration-Broye	175	175	151
Sous-total	2970	2577	3871
Conseils à professionnel-le-s			142
Total			4013

En outre, les collaboratrices de l'Accueil de la Fraternité ont répondu à environ 7'790 sollicitations, téléphoniques (60%) ou en face-à-face (40%). Cela représente presque 650 sollicitations en moyenne mensuelle. Environ 10% ont nécessité une écoute plus soutenue des usagers-ères.

Dans presque un tiers des cas, des réponses ont pu être données tout de suite, évitant ainsi une orientation interne ou externe, ou la fixation d'un rendez-vous dans le service.

Qui sont-ils, qui sont-elles ?

La clientèle est un peu plus souvent féminine : on recense 53% de femmes et 47% d'hommes. Dans les permanences, 17% des consultations sont des consultations de couples.

90% des usagers et des usagères sont de nationalités étrangères. Presque la moitié des couples qui ont consulté les permanences sont des couples mixtes dont l'un-e est de nationalité suisse, l'autre de nationalité étrangère (47%).

Globalement, 86% des consultations ont lieu en face-à-face, 12% par téléphone, 2% par courriel ou courrier.

Dans la consultation sur rendez-vous :

- Les 673 usagers-ères sont de 87 nationalités différentes.
- On trouve 61% de femmes et 39% d'hommes.
- Presque un tiers des personnes sont européennes (30%), surtout du Portugal, d'Espagne et de pays d'Europe de l'Est. Les personnes extra-européennes viennent surtout d'Afrique (40%) et d'Amérique du Sud (20%).

- La moyenne d'âge est de 41 ans, sans grande différence entre femmes et hommes.
- La grande majorité des usagers-ères sont d'âge actif et presque huit personnes sur dix (77%) sont âgées de 20 à 49 ans. 27% des hommes, respectivement 20% des femmes, sont âgé-e-s de 50 ans et davantage. Seules 4,2% des personnes sont en âge AVS.
- 49% des personnes ont une autorisation de séjour annuelle, 9,5% possèdent un permis d'établissement, et 44% se trouvent en situation légale précaire (attente de renouvellement, permis L, F) ou n'ont pas de titre de séjour.

Six usagers-ères sur dix (62%) consultent le service à plusieurs reprises (suivi) : 37% consultent deux ou trois fois, 14% quatre ou cinq fois, 9% entre 6 et 10 fois, et 2% plus de dix fois.

74% des personnes sont domiciliées dans Lausanne Région, 26% dans le reste du canton. 57% des usagers-ères habitent à Lausanne même.

Motifs de consultation

- Parmi les motifs de consultation, on trouve dans 85% des cas des demandes liées au statut (renouvellement, transformation ou perte de permis, regroupement familial, naturalisation, mariage, violence conjugale, etc.).
- 46% 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 8% des cas.
- Des questions liées à la santé sont présentes dans 7% des cas.
- La violence conjugale, liée à des problèmes de statut, concerne 6% des consultations.
- Des questions en lien avec le mariage figurent dans 10% des cas, suivies par celles concernant la séparation ou le divorce (7%).
- Toute une série d'autres motifs de consultation apparaissent dans une moindre mesure : des problèmes administratifs, liés à des dettes ou à d'autres problèmes financiers, à la formation, au logement.

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

Permanence sociale

La permanence s'est tenue 88 fois et a reçu en moyenne 14 personnes par permanence.

- Elle a reçu des femmes et des hommes presque en même proportion (41 et 40%), et des couples pour 19%. Presque la moitié des couples ont un partenaire de nationalité suisse, l'autre de nationalité étrangère.



- Parmi les 1202 personnes reçues, la moitié sont de nationalités européennes (49%). Les personnes extraeuropéennes proviennent surtout d'Afrique (23%) et d'Amérique du Sud (20%).
- 86 nationalités différentes sont dénombrées.
- 45% des personnes de nationalités étrangères disposent d'un permis annuel (B) et 14% possèdent un permis d'établissement (C).
- 38% sont dans une situation légale précaire ou sans titre de séjour valable.

70% des personnes sont domiciliées dans Lausanne Région, 30% dans le reste du canton. 57% habitent Lausanne même.

Des problèmes liés au statut sont présents dans presque toutes les demandes; une bonne part des demandes (62%) concerne des questions ou des problèmes liés à la famille et au statut légal; pour 30% en lien avec des projets de mariage, séparation, divorce. La question du mariage reste très présente, dans près d'un quart des demandes (23%). Des problèmes de logement, de santé, d'assurances sociales, de formation ou d'emploi, ainsi que financiers, apparaissent dans 46% des situations. Les questions touchant à la situation des enfants, hors celles qui concernent le regroupement familial, constituent 10% des motifs de consultation.

Permanence « Sans-papiers »

La permanence s'est tenue 54 fois et a reçu en moyenne 17 personnes par permanence.

Parmi les 920 personnes qui l'ont fréquentée,

- 43% étaient des femmes, 41% des hommes, et 15% des couples. 48% des couples reçus sont des couples dont l'un-e est de nationalité suisse, l'autre de nationalité étrangère.
- 39% des usagers-ères sont européens, dont 9% d'Europe de l'Est.
- 30% des usagers-ères proviennent de pays d'Afrique; 22% proviennent de pays d'Amérique du Sud.
- 81 nationalités différentes sont présentes.
- 52% des usagers-ères étrangers sont sans titre de séjour valable.
- 76% des personnes sont domiciliées dans Lausanne Région, dont 56% à Lausanne.

Parmi les personnes sans-papiers,

- 33% proviennent d'Europe dont 10% de l'Est,
- 29% proviennent d'Afrique, 19% d'Afrique noire et 10% d'Afrique du Nord,
- 34% d'Amérique du Sud ou centrale,
- et 4% d'Asie.
- 45% des personnes sans statut légal ont des enfants.
- 81% sont domiciliées dans Lausanne Région, et 60% à Lausanne même.



La nouvelle permanence Migration pour la Broye vaudoise.

Motifs de consultation

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

47% des questions concernent la famille: questions liées aux enfants (état civil ou formation 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.

22% des demandes concernent des problèmes de logement, d'assurance maladie, d'emploi et de formation, ainsi que des problèmes financiers.

Permanence Migration-Broye

Cette permanence (ouverte en 2014) s'est tenue 26 fois en 2015.

Elle a reçu 175 personnes, donné 151 consultations et renseigné dix professionnel-le-s.

Parmi les usagers-ères de la permanence:

- un tiers sont des personnes primo-arrivantes, présentes dans la région de la Broye en majorité depuis moins d'une année, deux tiers sont des personnes installées,
- on dénombre 97 femmes (55%) et 78 hommes (45%),
- 67% des personnes sont européennes (en majorité du Portugal et d'Espagne), dont 20% de pays d'Europe de l'Est (surtout Kosovo). Un tiers des personnes proviennent de pays extra-européens (Syrie, Cap-Vert, Chine, pays africains, etc.),
- les trois quarts des personnes sont domiciliées à Payerne même, un quart dans d'autres communes de la Broye.

Les demandes des personnes ont couvert quasi tous les domaines, de la primo-information (renseignements sur les offres d'intégration, questions de logement, d'emploi et d'assurances dans le cadre de l'installation) aux questions du même type que celles courantes dans les autres permanences de la Fraternité (permis, regroupement familial, mariage, etc.).

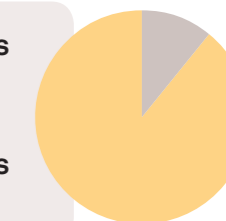
Lausanne et Payerne



51% des consultations en permanence, 49% dans la consultation individuelle

90% de personnes de nationalités étrangères

10% de personnes suisses



53% domiciliés à Lausanne 47% dans le reste du canton



Provenance des personnes venant à la consultation sur rendez-vous

- 30% Europe (Portugal, Espagne, pays d'Europe de l'Est)
- 37% Afrique
- 22% Amérique du Sud

et à la permanence sociale

- 52% Europe (en augmentation)
- 22% Afrique
- 18% Amérique du Sud

84 nationalités différentes

Angèle BILEMJIAN dès le 1.04	80%
Alfonso CONCHA	100%
Anna FADINI jusqu'au 31.03	80%
Béatrice FAVRE	70%
Luis-Carlos GARCIA GUERRERO	10%
Mustafa KILIC	70%
Chloé MAIRE	80%
Francisco MERLO	80%
Brigitte MORIER	80%
Myriam SCHWAB NGAMIJE	80%
Mirian VELOZ	80%



SECTEURS SOCIAUX

SERVICE SOCIAL POLYVALENT



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).

Dans le travail de gestion et d'assainissement de dettes, le travail polyvalent reste pourtant systématique. Pour chacune des situations de surendettement rencontrées, il est fondamental d'établir un bilan complet prenant en compte, outre le montant et la nature des dettes, aussi bien les aspects psychosociaux, familiaux ou encore professionnels, que ceux renvoyant à l'accès aux droits sociaux et à la gestion courante du budget. Cette approche globale est un préalable indispensable pour stabiliser la situation dans un premier temps, puis établir dans quelle mesure un assainissement financier peut être envisagé. Des outils et des compétences polyvalentes sont bel et bien mobilisés durant ce travail de bilan. La dimension généraliste est également présente lorsque le travail de stabilisation ou d'assainissement a pu être mené à terme. Nombre d'usagers-ères n'ont en effet jamais eu affaire avec un service social avant de s'adresser au SSP. Une fois le rapport de confiance créé et même lorsque la demande initiale a pu être satisfaite, il est fréquent que les personnes continuent à solliciter le SSP pour des conseils, une aide aux démarches administratives ou un soutien social. Notre intervention peut alors s'apparenter à de la prévention tertiaire, qui donne tout son sens aux moyens mis en œuvre pour lutter contre le surendettement.

En revanche, les forces nous manquent pour suffisamment répondre aux demandes qui relèvent d'un appui social généraliste, sans problématique de dettes, mais qui ne trouvent pas de réponse auprès d'autres services. Un accès garanti à un soutien social est pourtant indispensable pour que la situation de personnes rendues économiquement ou socialement vulnérables ne se détériore davantage. Les personnes émergeant au dispositif des PC Familles en particulier, ou encore celles qui ne sont pas bénéficiaires du RI, peinent actuellement à trouver un service auquel s'adresser. Pouvoir mettre au service des usagers-ères des prestations aussi bien polyvalentes que spécialisées reste une ambition que le SSP veut maintenir et développer.

POLYVALENCE ET SPÉCIALISATION

Le Service social polyvalent représente 5,3 postes à plein temps, répartis entre sept assistantes sociales. Actuellement, l'équivalent de 3,5 postes est subventionné pour fournir la prestation spécifique de « gestion de budget spécialisée » (GBS), soit le travail autour des dettes, de leur gestion et de leur assainissement.

En effet, depuis 2008, le SSP est l'un des trois organismes mandatés par le Canton de Vaud pour recevoir et accompagner les usagers-ères confrontés à des problèmes de surendettement.

Pleinement reconnu dans ce domaine, le SSP est désormais identifié comme un service fortement spécialisé, et ce d'autant plus que les activités de formation et de prévention du secteur ont également pour thème la question du surendettement.

Néanmoins, le SSP n'a pas souhaité modifier son nom en lui imprimant une dimension spécialisée. Ce choix n'est pas uniquement dicté par des raisons « historiques », mais bien parce qu'il nous apparaît essentiel de pouvoir continuer à proposer une action sociale généraliste. Et à la pratiquer... Mais en raison de la demande croissante liée aux problématiques d'argent, il faut admettre que le volet généraliste en tant que tel devient le parent pauvre des prestations fournies par le secteur.

TRAVAIL DU SECTEUR EN LIEN AVEC LE NOUVEAU FONDS CANTONAL DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ

Un des points marquants de l'année 2015 est sans aucun doute la mise en place du Fonds cantonal de lutte contre la précarité. Ce nouvel outil est une opportunité de pouvoir proposer un plan d'assainissement concret et de trouver ainsi une solution au surendettement. Il vient s'ajouter aux autres outils que nous utilisons déjà. Au SSP, nous accompagnons les personnes susceptibles de bénéficier du Fonds durant toute la procédure, autant dans les démarches auprès du Fonds lui-même que dans celles en direction des créanciers.

En quelques mots, « le Fonds cantonal de lutte contre la précarité (...) a pour but général la prévention et la lutte contre la précarité, en favorisant le maintien de l'autonomie, voire le retour à l'autonomie de personnes précarisées (...). Son action consiste, selon la modalité d'un prêt à but social pour effectuer un assainissement financier, assorti d'une contribution de 1 % du montant du prêt, remboursable au terme du processus. »¹

Le montant maximum attribué s'élève à Fr. 30'000.-, et doit pouvoir être remboursé en 36 mois, respectant ainsi la méthodologie de Dettes Conseils Suisse².

Pour pouvoir y recourir, les bénéficiaires doivent répondre d'un certain nombre de critères, par exemple être établis sur le canton de Vaud depuis 3 ans au minimum, et être suivis par un organisme de gestion de budget spécialisé, tel que le CSP.

Un autre critère fondamental est de s'assurer que les futurs bénéficiaires ont la capacité financière pour pouvoir rembourser ce prêt. Pour ce faire, nous les aidons à constituer un budget, qui comprend le paiement des charges courantes et des impôts. Seuls les budgets équilibrés avec une quotité disponible suffisante sont acceptés. D'autre part, nous constituons un état des dettes précis, afin de nous assurer que Fr. 30'000.- seront suffisants pour venir à bout de toutes les dettes.

Si le prêt est octroyé, nous accompagnons les bénéficiaires dans les négociations avec les créanciers, selon la méthodologie de Dettes Conseils Suisse. Dans le cas où l'ensemble des créanciers est d'accord, les différentes dettes sont soldées via le Fonds et les bénéficiaires peuvent commencer à rembourser leurs mensualités. Notre suivi continue jusqu'à la fin du remboursement.

En 2015, parmi les procédures accompagnées par le SSP telles que règlement amiable et faillite personnelle (le Fonds peut également servir à avancer les frais de procédure), certaines d'entre elles ont pu être concrétisées grâce au Fonds. Dès lors, le SSP espère que le bilan qui suivra la phase de pilotage permettra de le pérenniser.

¹ « Règlement instituant un Fonds de lutte contre la précarité du 27 août 2014 », art. 1

² Faîtière des services de conseils en désendettement, dont le CSP est membre. www.schulden.ch

Témoignage

Agé de 58 ans, employé CFF, Alain est aujourd'hui divorcé et vit seul sans enfant. Il s'était marié en 2003. A cette époque, son épouse et lui travaillaient et ils n'avaient pas de problèmes financiers. Ils avaient convenu ensemble de se partager les charges financières, notamment que lui payait le loyer et son épouse les impôts. Lorsqu'il reçut un commandement de payer, Alain prit conscience que les impôts n'avaient jamais été payés. N'étant pas de langue maternelle française ni particulièrement à l'aise avec la gestion administrative, il avait fait confiance à son épouse sans vérifier les paiements qui lui incombaient. Alain s'est senti trahi et a demandé le divorce qui a été prononcé en 2009.

Alain a quitté le domicile conjugal, bien qu'il s'agissait de son appartement à l'origine, en emportant peu de choses. Il a emménagé dans un autre logement et a dû reconstituer son mobilier. Il a essayé de faire face à ses dettes d'impôts, son épouse n'ayant pas été poursuivie. Il a cependant dû se résigner à ne plus pouvoir s'en acquitter dès que l'Office des poursuites a procédé à une saisie sur salaire.

Depuis lors, Alain n'est jamais parvenu à quitter la spirale des poursuites malgré sa volonté. Le fait que les impôts courants ne soient pas comptés dans le minimum d'existence a été un facteur déterminant.

Lors de nos entretiens, Alain a confié à plusieurs reprises que ses dettes le rendaient malade, qu'il n'en dormait pas la nuit, qu'il n'avait jamais eu de poursuites avant son mariage et qu'il ne concevait pas d'en avoir.

Son horizon s'est un peu éclairci lorsque, après un travail de plusieurs mois, la question de présenter une demande de prêt au Fonds de lutte contre la précarité s'est concrétisée. Les prérequis étaient atteints du fait qu'il ne contractait plus de nouvelles dettes à part les impôts et qu'il avait une situation stable. Néanmoins, ses ressources ne lui permettaient pas de rembourser ses dettes à 100 % sur 36 mois comme le veut la pratique. Selon son budget, il lui était possible de rembourser Fr. 17'000.- sur 3 ans. Comme ses dettes avoisinaient les Fr. 25'000.-, nous avons envisagé un règlement amiable extrajudiciaire à hauteur de 65 %. Notre demande de prêt de Fr. 17'000.- a été validée et les créanciers ont accepté un règlement à 65 % de leurs créances. Ils ont ainsi été payés via le Fonds. Alain a vu sa saisie de salaire annulée et le mois suivant, il a commencé à rembourser le Fonds et à payer ses acomptes d'impôts entre autres.

Aujourd'hui, Alain se dit soulagé de pouvoir disposer de l'entier de son salaire et de ne plus avoir d'inscription auprès de l'Office des poursuites. Il pourra ainsi accéder à la coopérative d'habitation des CFF et envisager plus sereinement l'avenir.



FORMATION

En 2015, le SSP a poursuivi son activité de formation sur le thème de l'argent, des dettes et du désendettement auprès des professionnel-le-s des CSR et des autres structures sociales présentes sur le canton. Quatre sessions de formation de deux jours chacune ont ainsi été dispensées. Deux jours de formation ont également été donnés aux étudiant-e-s de deuxième année de l'orientation « service social » de la HETS-FR. Enfin, le SSP a participé à la demi-journée d'une nouvelle formation organisée par les juristes en matière de droit du travail, durant laquelle la question du salaire a été examinée en détail.

STATISTIQUES

	Situations	Nouvelles situations	Nombre de consultations
Consultation Lausanne, Yverdon, Payerne	615	405	1883
Conseils à professionnel-le-s et tiers			53
Total			1936

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.

Le service consacre presque 95 % de son activité de consultation à la gestion de dettes (Gestion de budget spécialisée).

90 % des consultations sont données dans les locaux de Lausanne, 5 % à Yverdon et 5 % à Payerne.

Globalement, 70 % des entretiens ont lieu en face-à-face, 24 % par téléphone, et 6 % par courrier, y compris électronique.

210 situations sont suivies depuis une ou plusieurs années. Elles représentent 34 % de l'ensemble des situations.

34 % 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 en consultation, 57 % consultent deux ou trois fois dans l'année, 21 % quatre et cinq fois, 16 % de 6 à 10 fois, et 3,4 % plus de dix fois.

Gestion de budget dans plus de neuf cas sur dix

Qui sont-ils, qui sont-elles ?

Ce sont :

- Pour 55 % des femmes, et pour 45 % des hommes.
- 39 % des personnes sont mariées, 35 % sont célibataires, 23 % sont divorcées, et 3 % sont veuves.
- La moyenne d'âge est de 42,4 ans.
- 19 % des usagers-ères ont moins de 30 ans, et 9 % ont 60 ans ou davantage. 5 % sont en âge AVS.
- La majorité (72 %) des usagers-ères ont entre 31 et 59 ans.
- Plus de la moitié des personnes sont de nationalité suisse (53 %). Parmi les personnes de nationalités étrangères, 67 % sont titulaires d'un permis d'établissement (C), 25 % d'un permis annuel, et 8 % ont un titre de séjour précaire.
- 18 % des usagers-ères reçoivent une aide sociale ou les PC Famille, 7 % touchent une prestation de l'assurance chômage, 7 % sont au bénéfice d'une rente de l'assurance invalidité ou en attente d'une prestation de l'AI.

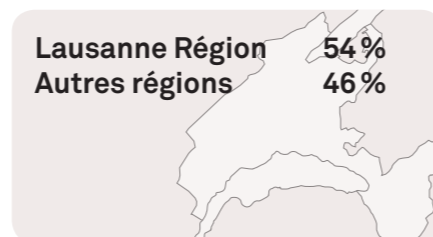
La majorité (93 %) des usagers-ères sont domiciliés ailleurs qu'à Lausanne (du fait du rayon d'action pour la prestation de gestion de dettes). Les habitant-e-s des communes de Lausanne Région représentent 54 % des usagers-ères.

Lieux de permanence et consultations

Lausanne
Payerne
Yverdon



Lausanne Région 54 %
Autres régions 46 %



Les motifs de consultation recouvrent par ordre d'importance :

- Des problèmes de surendettement dans 87 % des cas ;
- Des problèmes administratifs dans 31 % des cas, dans plus de huit cas sur dix associés à un surendettement ;
- Des problèmes de gestion dans 17 % des cas, dans quasi tous les cas associés à un surendettement ;

- Des problèmes d'assurances sociales ou de prestations sociales (13 % des cas), trois fois sur quatre associés à un surendettement ;
- Des problèmes liés à la santé dans 10 % des cas, presque neuf fois sur dix associés à un surendettement ;
- Des problèmes liés au travail dans 7 % des cas, ou au chômage dans 4 % des cas, plus de huit fois sur dix associés à un surendettement ;

- Des problèmes de logement dans 4 % des cas, huit fois sur dix associés à un surendettement ;
- Ainsi que des difficultés familiales, bien souvent associées à une problématique budgétaire.

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.



Prévention du surendettement : le Service social polyvalent intervient en binôme avec un ou une collègue de Jet Service.

Gestion de budget spécialisé

En 2015 :

- 315 personnes ont bénéficié d'une **clarification de leur situation**. Cette étape consiste à évaluer succinctement la situation financière, expliquer le cadre d'intervention, vérifier le droit à des prestations sociales, et prendre des informations générales sur la situation particulière de la personne. Au terme de la clarification, un rendez-vous est fixé, ou une réorientation est effectuée.
- 262 personnes ont bénéficié d'un **bilan de situation**, au cours duquel le service établit le budget réel de la personne, tente les optimisations possibles, et engage un suivi budgétaire ; réalise l'inventaire des dettes, et en conteste certaines cas échéant, et analyse la situation dans ses différentes facettes. Cette étape détermine le type de suivi qui s'applique.

Parmi les dossiers en suivi « GBS » de 2015,

- 159 personnes, pour lesquelles un assainissement ou une faillite ne sont pas envisageables, ont bénéficié d'une stabilisation de leur situation sur le plan budgétaire, d'une aide à la gestion administrative courante (priorisation des dettes et des paiements) et de soutien ;
- 107 se trouvaient en procédure d'assainissement des dettes, partiel ou complet (selon la méthodologie de Dettes Conseil Suisse) ;
- et 8 en procédure de faillite personnelle.

Andrea EGLI	80 %
Corinne FEUSIER	90 %
Florence GENTILI	80 %
Michèle JEAN-MAIRET	50 %
Géraldine MICHAUD	80 %
Aline PINGOUD	70 %
Karine TZAUD	80 %



GESTION DE BUDGET SPÉCIALISÉE (GBS, SURENDETTEMENT)

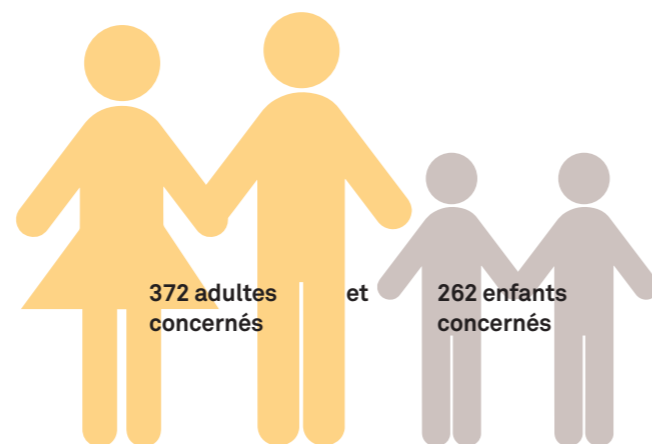
Le SSP fait partie des trois services spécialistes du désendettement réunis au sein de la Plateforme GBS vaudoise. En tout, 1'745 consultations ont été effectuées par le CSP dans le cadre de la GBS.

En 2015, le Service social polyvalent

a suivi 566 situations de personnes surendettées.

Les nouvelles situations de l'année sont relevées à ce titre dans la statistique des services constituant Dettes Conseil suisse. En voici les résultats.

260 nouvelles situations



Le montant total des dettes recensées s'élève à 16'768'093 francs.

Le montant moyen des dettes est de 64'993 francs. Le montant médian¹ est de 39'475 francs.

Combien de dettes ? Et de quelle sorte ?

Types de dettes	Type de dette présente dans :	Montant total
Dettes fiscales	66% des cas	4'170'289.-
Loyers, intérêts hypothécaires	14% des cas	2'640'923.-
Crédits au comptant	37% des cas	2'028'629.-
Dettes diverses	63% des cas	1'753'242.-
Caisse maladie (primes et participations)	57% des cas	1'162'008.-
Dettes privées (entourage, famille, employeur)	15% des cas	482'213.-
Carte de crédit	30% des cas	432'819.-
Total dettes usagers SSP		12'670'123.-

¹La 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.

Qui sont les personnes surendettées ayant eu recours au SSP ?

349 adultes surendettés :

52% femmes
48% hommes



- 24% parents de famille monoparentale
- 13% en couple, sans enfants
- 30% en couple, avec enfants
- 33% personnes seules

30% sans formation (école obligatoire)

62% formation de niveau secondaire 2 (apprentissage, baccalauréat)

8% formation supérieure (université, hautes écoles)



55% Suisses
45% étrangers



51% 31 - 50 ans
22% < 30 ans
27% > 50 ans

Quels sont leurs revenus ?



Dans 73% des cas, une activité salariée
Dans 33% des situations, des prestations d'assurances sociales sont touchées (chômage, perte de gain, assurance invalidité).

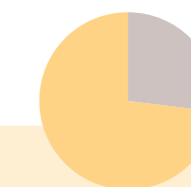
Dans 10% des cas, des prestations de l'aide sociale sont perçues et dans 8% des situations des contributions d'entretien ou des pensions alimentaires.



Causes ayant mené aux difficultés financières

Pour les plus fréquentes :

- des **modifications de la situation du ménage**, dans 47% des cas : séparation ou divorce, 21%, constitution d'un ménage 17% (mariage, départ domicile parents), arrivée d'un enfant 9% ;
- en **lien avec l'emploi**, dans 35% des cas : workingpoor 14%, chômage 12%, échec activité indépendante 9% ;
- la **maladie, accident, handicap**, dans 23% des cas ;
- d'**insuffisantes compétences administratives**, dans 23% des cas ;
- une **gestion téméraire**, dans 20% des cas.



Dans 63% des cas, la durée de l'endettement est de **trois ans et davantage**. Dans 37% des cas, elle est plus courte.

Plus du quart (27%) des ménages concernés sont **endettés depuis plus de cinq ans**.



SECTEURS SOCIAUX

PRÉVENTION DE L'ENDETTEMENT NON MAÎTRISÉ DES JEUNES

PAR JET SERVICE ET LE SERVICE SOCIAL POLYVALENT
ACCOMPAGNÉ DU SECTEUR POLITIQUE ET RECHERCHE SOCIALES



Le CSP déploie des actions de prévention en direction des jeunes en collaboration avec le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC), dans le cadre du Programme cantonal de prévention du surendettement, financé par le Canton et les communes.

La problématique de la prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes a été inscrite déjà dans les Lignes directrices de l'action gouvernementale 2007-2012 : « Prévenir la marginalisation des personnes en agissant en amont dans leur parcours, notamment au niveau de la formation » (in : Programme de législation 2007-2012, p. 7).

En milieu scolaire, le programme de prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes a débuté grâce au Conseil de politique sociale en 2007.

L'action de prévention a été mise à disposition des écoles professionnelles et des gymnases du canton ainsi qu'aux établissements de la transition (entre l'école obligatoire et la formation professionnelle). De plus, les écoles entrées dans le programme et menant l'action de manière plus ou moins autonome peuvent bénéficier d'un suivi qui vise à maintenir un bon niveau d'implication et d'intérêt pour la démarche et à terme une pérennisation.

Depuis 2014, les Semestres de motivation (SEMO, faisant partie de la Transition) ont été intégrés au programme à raison de deux SEMO par année (6 en tout dans le canton).

En 2015, une réflexion a été menée pour mener des interventions au sein des HES.

Par ailleurs, depuis 2014, pour faire suite à l'évaluation générale du PPS (Programme de prévention du surendettement) vaudois qui a mis en évidence la nécessité de viser en priorité les jeunes, des actions ont été développées par le CSP et ses partenaires en direction des jeunes en milieu extrascolaire. En 2015, le CSP a donc poursuivi ses collaborations et en a mis sur pied de nouvelles.

ACTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

Deux axes sont mis en œuvre dans le cadre des établissements du post-obligatoire. Le premier axe, le suivi, concerne les établissements dans lesquels les actions de mise à disposition ont eu lieu les années précédentes, et qui se trouvent en 2015 dans la phase de réappropriation et de pérennisation ainsi que les établissements déjà sensibilisés et menant l'action de manière autonome. Pour ces établissements, un suivi important a été proposé en 2015, en direction des enseignant-e-s et des étudiant-e-s ou apprenti-e-s. Le CSP a par exemple mis le DVD du film *Cache Cash* ainsi que son manuel d'utilisation à disposition des enseignant-e-s ayant bénéficié des actions de prévention et souhaitant poursuivre cette animation sans l'apport du CSP.

Le deuxième axe concerne l'initiation et la mise à disposition du modèle de prévention à de nouveaux établissements. Dans ce contexte, nous sommes heureux d'avoir pu proposer, dans le cadre de la semaine spéciale du Gymnase Auguste Picard, pas moins de 11 ateliers !

Clips de prévention réalisés par des jeunes

L'un des points forts de 2015 a été la réalisation d'un événement collectif impliquant deux écoles d'arts visuels (29 élèves et 4 enseignants) : le Centre d'enseignement professionnel de Vevey (CEPV) et l'école romande d'art et de communication (ERACOM) à Lausanne. Après avoir été sensibilisés, les élèves ont eu une semaine pour créer des clips vidéos sur le thème de l'endettement chez les jeunes. Cette prévention de l'endettement des jeunes vue et faite par des jeunes pour d'autres jeunes a connu un beau succès, relayé par les médias, dont le résultat est visible sur le site www.csp.ch.

ACTIONS EN MILIEU EXTRASCOLAIRE

En 2015, les actions pilotes en milieu extrascolaire commencées en 2014 ont été poursuivies, en collaboration avec les organismes concernés – principalement le délégué cantonal à la jeunesse, le groupe de liaison des activités de jeunesse (GLAJ-Vaud), la Fondation lausannoise pour l'animation socioculturelle (FASL), ainsi que l'Association CIAO.

LA RUBRIQUE ARGENT DE CIAO.CH

A comptabilisé 47 questions en 2015. Les pages informatives ont été lues à de très nombreuses reprises (plus de 47'000 fois), et elles sont consultées en moyenne pendant quatre minutes. Le test et le quiz de la rubrique « Argent » sont plébiscités par les internautes, ce qui est le cas pour l'ensemble du site. Les questions-réponses sont également vues un très grand nombre de fois, laissant penser que chaque question-réponse peut servir à d'autres internautes, selon un effet démultiplicateur. L'année 2015 a également été l'occasion d'une mise à jour des informations de la rubrique par le CSP.

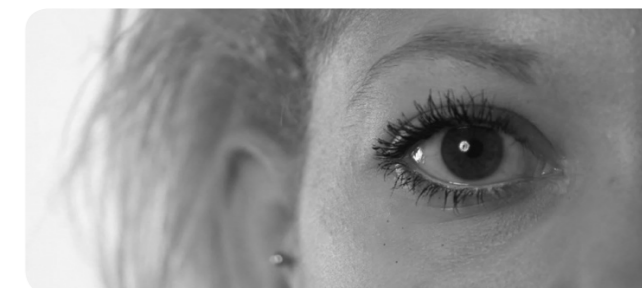
NOUVEAUTÉS

Dîner quiz sur l'argent et les dettes prévu le 26 novembre 2015 à Payerne en collaboration avec la Fondation Cherpillod et j'ai un projet.ch – CVAJ. Le CSP a accompagné la préparation : rédaction des questions, suivi du projet. Malheureusement, ce dîner quiz a été annulé par manque de jeunes définitivement inscrits.

Le CSP a poursuivi son accompagnement du projet **la Machine à Dépenser (MàD)** du Centre socioculturel de Boisy (FASL), entamé en 2014. En particulier, en 2015, le CSP a conçu et réalisé les textes accompagnant les items de la MàD et a effectué le suivi du projet.

Le CSP a mené un atelier auprès des jeunes au sein de l'institution « **Carrefour 15-18** ».

En 2015, le CSP a mis sur pied un nouveau **module de formation à l'argent, la consommation et au surendettement**, destiné aux intervenant-e-s (non enseignant-e-s) des structures accueillant des jeunes dans le cadre des actions en milieu extrascolaire.



Détail tiré du clip *Bodypaint*, lauréat du concours.

¹ Voir glossaire à la fin du rapport



TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES ACTIONS RÉALISÉES PAR LE CSP EN 2015

Ecoles professionnelles	En milieu scolaire
CEMEF	3 ateliers
EPSIC	9 ateliers
CEPV	1 rencontre en vue d'une prévention de base pour tous les élèves, non encore réalisée
ERACOM et CEPV	1 atelier de prévention pour les deux groupes d'étudiant-e-s de l'ERACOM et du CEPV (clips vidéo) et réalisation d'un événement collectif (5 clips vidéo et concours)
Apprenti-e-s et stagiaires MPC Office Al Vevey	1 atelier
Apprenti-e-s et stagiaires MPC Caisse compensation Clarens	1 atelier
Gymnases	En milieu scolaire
Auguste Piccard à Lausanne	1 rencontre et 11 ateliers
Transition	En milieu scolaire
OPTI Vevey	4 ateliers
COFOP	1 rencontre et 2 ateliers
SEMO Mobicet	5 ateliers
SEMO Nyon	3 ateliers
RAC Yverdon	3 ateliers
HEV	En milieu scolaire
Ecoles de type HES	Elaboration de pistes pour d'éventuelles actions en 2016
	En milieu extrascolaire
ciao.ch	rubrique « Argent », réponse, suivi et mise à jour des infos
	En collaboration / en appui
Fondation Cherpillod et J'ai un projet/CVAJ	Dîner quiz à Payerne annulé au dernier moment
Projet la Mâd de Boisy	Accompagnement par le CSP, 1 sensibilisation des animateurs
Carrefour 15-18	1 rencontre et 1 atelier

COORDINATION, PLANIFICATION ET COMMUNICATION

Un important travail de coordination et de planification des actions en milieu scolaire a été réalisé en 2015. En effet, les différentes actions du programme nécessitent quantité de prises de contact avec les établissements, et/ou avec les enseignant-e-s, de réponses à leurs questions et initiatives, d'organisation et de préparation de séances, de planification et d'organisation d'interventions dans les établissements, de lecture de documents provenant des établissements, etc.

Le CSP poursuit également son travail de réflexion sur la problématique de l'argent et du surendettement, afin d'être à même de mener les interventions de manière professionnelle spécialisée. L'expérience accumulée depuis 2007 fait ainsi du CSP un expert en matière d'argent et de prévention du surendettement envers les jeunes, ce qui permet de documenter des thématiques et de faire des propositions d'amélioration de dispositifs, etc.

La communication sur les divers aspects de ce programme est importante. De nombreux interlocuteurs, enseignant-e-s de HES, organisateurs de colloques et ateliers, étudiant-e-s travaillant sur ces questions, journalistes, etc. s'adressent au CSP pour présenter la démarche et/ou en tant que spécialistes de la prévention primaire et secondaire, voire tertiaire de l'endettement des jeunes. Ces sollicitations représentent du travail et nourrissent en retour la réflexion.

En 2015, notamment :

- Un document de travail en mars, sur demande du Comité de pilotage cantonal, concernant le thème des impôts (problème des impôts en termes de

risque d'endettement, voire de surendettement, dès le premier salaire, obligation de remplir la déclaration dès 18 ans, problèmes des acomptes, etc.) et la manière d'aborder cette question dans les ateliers de prévention primaire auprès des élèves du post-obligatoire vaudois.

- La présentation des clips réalisés par les étudiant-e-s de l'Eracom et du CEPV, ainsi que la remise du prix du concours clôturant la démarche, en juin.
- Une rencontre en fin d'année avec des acteurs et des actrices de la prévention du surendettement des jeunes de la Ville de Zurich. Echange de pratiques et d'approches, transmission d'informations et d'outils dans un but constructif.
- Une rencontre avec la coordinatrice de Pro Juventute à sa demande pour discuter des éventuels liens possibles entre le projet « Le Salaire-jeunesse » et les actions menées par le CSP dans le cadre du programme de prévention.
- Une intervention sur le thème du surendettement dans l'émission de la RTS « La ligne de cœur » du 2 septembre. La semaine était consacrée à la prévention.
- La tenue d'un stand d'information avec l'association ciao.ch présentant les actions du programme de prévention en direction des jeunes à l'attention des participant-e-s du Congrès du Service de la protection de la jeunesse les 3 et 4 septembre 2015.
- La présentation des actions de prévention à la Chambre consultative de la jeunesse du canton de Vaud.
- Un article de C. Regamey « Prévention de l'endettement auprès des jeunes » dans *Les Nouvelles* du CSP de décembre.



SECTEUR SOCIOCOMMERCIAL

RAMASSAGE ET VENTE D'OBJETS D'OCCASION

LES GALETAS ET LES BOUTIQUES



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

200'000 francs sur l'année. On doit saluer le grand dynamisme d'une équipe de base de bénévoles très fidèles, aussi bien pour le tri que pour la vente.

L'équipe des salariés et des bénévoles a aussi réfléchi à des améliorations de la présentation, à une réorganisation des secteurs dans l'espace du Galetas dans le but de dynamiser les ventes en favorisant la circulation des clients; ces améliorations seront mises en œuvre en 2016.

Les mètres cubes de matériel triés par l'équipe du Galetas de la Blécherette

A titre d'exemple, en 2015, le volume de livres reçus par année = env. 160 m³ = env. 50'000 kg à trier!

Une partie est répertoriée, taxée, et exposée à la vente dans nos 2 points de vente, le reste est recyclé.

Le volume de sacs d'habits-textiles-chaussures par année = env. 360 m³ = env. 36'000 kg à trier!

Environ la moitié est répertoriée, taxée et mise en vente au Galetas, le reste est redistribué.

Nous tirons notre chapeau pour ce travail de « musculation » réalisé par les deux petites équipes bénévoles de ces secteurs.

Sans oublier les autres départements, dans lesquelles plusieurs bénévoles œuvrent tout au long de l'année. Merci à vous tous!

GALETAS DE LA BLÉCHERETTE

Dans le climat actuel de consommation frénétique, le responsable tient d'abord à saluer le grand nombre de donations de matériel par des donateurs conscients des enjeux du gaspillage, ainsi que la clientèle toujours fidèle qui vient s'approvisionner en seconde main.

Le début d'année trop tranquille sur l'ensemble du secteur a poussé la direction à revoir les objectifs, tant du point de vue des dépenses que des produits escomptés. Ainsi, le Galetas de la Blécherette a renoncé à repourvoir un poste jusqu'en 2016 par mesure d'économies. Heureusement, les résultats ont suivi et le Galetas termine avec un bénéfice. Cela signifie que les employés ont fourni autant de travail en étant en effectif réduit.

La vente spéciale de Noël fut un succès, générant de très bons résultats. Le secteur textile (les vêtements, nappes, matériel de lit, etc.) a de nouveau fait un chiffre d'affaires très positif, battant son propre record en atteignant les

BOUTIQUES

Une grande réussite selon le responsable, c'est l'autonomie des bénévoles dans les Boutiques. C'est très précieux pour lui de pouvoir compter sur des équipes qui savent très bien mener le quotidien tout en n'hésitant pas à l'interpeller en cas de besoin.

GALETAS DE LA BROYE

Le début de l'année fut assez ralenti dans ce lieu de vente, la cause en était un accident qui a encore tenu le responsable éloigné pendant plusieurs semaines. Celui-ci remercie toute l'équipe qui a pallié son absence de manière admirable. Le chiffre d'affaires a très bien remonté pendant la deuxième partie de l'année, ce qui a permis de compenser largement.

Le responsable constate que, cette année encore, le nombre de clients et de donateurs a augmenté de manière significative. Des demandes de plus en plus nombreuses arrivent par courriels pour savoir quelles sortes d'objets le Galetas récupère ou pour fixer une date de ramassage. Le responsable doit gérer les ramassages de manière très serrée selon ses disponibilités. Il n'hésite pas à se déplacer jusqu'à Yverdon selon l'évaluation de la situation.

Le responsable a aussi consacré beaucoup de temps au gros dossier de l'avenir du bâtiment de Galetas.

Un très grand merci aux bénévoles pour leur engagement, leur travail et leur soutien!

En effet, propriété du CSP, celui-ci doit absolument faire l'objet de travaux, liés d'abord à l'état du toit. Cela fut l'occasion d'élaborer divers scénarios visant une meilleure exploitation de l'ensemble de l'espace, permettant l'amélioration du tri et de la vente par la construction d'espaces supplémentaires à l'intérieur du bâtiment actuel. En collaboration avec le nouveau coordinateur du secteur, beaucoup de temps a été consacré à l'élaboration du dossier, aux rencontres avec l'architecte et à l'étude des variantes. La décision doit être prise par le Comité du CSP en 2016.

Du point de vue de l'équipe, quatre nouveaux bénévoles sont arrivés cette année depuis juillet. Le Galetas a pu bénéficier de l'appui d'un civiliste pour les quatre derniers mois. Toute l'équipe a travaillé magnifiquement, qui à la vente, qui au tri et au ramassage, contribuant ainsi au très bon résultat. Le responsable les remercie tous beaucoup, ainsi que toutes les personnes qui ont donné meubles et objets permettant de mettre chaque semaine du nouveau matériel en vente et ainsi de suivre la demande importante.

En fin d'année, un repas a rassemblé toute l'équipe, une manière de témoigner la reconnaissance pour son engagement sans faille.



L'équipe du Galetas de la Broye lors de leur sortie annuelle.



GALETAS RIVIERA

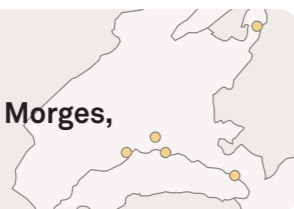
Le Galetas de la Riviera a fait face à deux échéances importantes : l'annonce de la démolition du bâtiment dont il est locataire, ainsi que le départ à la retraite de son responsable fin 2015 après vingt-cinq ans de services.

Pour entreprendre les démarches liées au local (négociation de prolongation de bail, ou/et recherche d'un nouvel emplacement) ainsi qu'au recrutement d'un nouveau responsable, le CSP s'est posé les questions suivantes : une activité de commerce de seconde main a-t-elle un avenir dans cette région ? Si oui, à quelles conditions ? Le CSP est-il un acteur capable de répondre aux exigences de ce défi ?

Nous ne préjugons en aucune façon de la réponse à ces questions. Mais, pour les traiter, il était indispensable de faire appel à des compétences extérieures au CSP.

C'est l'Ecole Hôtelière de Lausanne, coutumière de tels mandats, qui a procédé à une étude de marché, entre février et avril 2015.

**Lausanne, Montreux
Le Mont-sur-Lausanne, Morges,
Payerne.**



L'étude inclut une analyse globale du marché de l'occasion, des enquêtes auprès des gérants et des bénévoles des trois Galetas du CSP : Blécherette, Broye et Riviera, auprès de leur clientèle, ainsi que les résultats d'un questionnaire en ligne auquel 231 personnes de la Riviera ont répondu. Une comparaison des trois Galetas avec les concurrents sur la Riviera et plus largement a été menée, sur vingt-quatre critères portant sur les magasins, leur environnement, leur présentation, leurs prix, leur communication. Une analyse financière complète l'enquête. Enfin, une série de propositions pour l'avenir du Galetas de Montreux sont faites, tant sur le plan de l'organisation et de la présentation du magasin que du contact avec la clientèle.

Un grand merci à Pierre-André Forestier pour les 25 ans passés au Galetas de Montreux !

Tout le CSP lui souhaite bon vent pour la suite.

Il en ressort que, oui, il y a du potentiel pour une activité de commerce de seconde main dans la région ; et oui, le CSP est un acteur qui peut relever ce défi. Dans la comparaison des Galetas avec les autres commerces de la branche, les Galetas de la Broye et de la Blécherette sortent dans le trio de tête avec le meilleur concurrent ! Ces deux lieux ont fait un travail important sur la présentation de la marchandise, le tri, les prix, l'affichage, l'organisation du magasin et la communication ; l'enquête en montre les effets tangibles. Le Galetas de la Riviera a tout intérêt à travailler sur ces différents aspects de son activité afin de progresser.

D'autre part, les bons contacts tant avec les autorités qu'avec les divers partenaires de la région sont un atout pour la poursuite de l'activité.

Le Comité du CSP a pris des décisions sur la poursuite de l'activité :

- Recrutement d'un nouveau responsable chargé d'implémenter les recommandations d'amélioration ;
- Vérification de l'effet des améliorations, y compris en termes financiers ;
- Démarches pour la poursuite de l'activité sur place ; par la suite, recherche d'un nouveau local.

C'est dire qu'une nouvelle étape a commencé à la fin de l'année 2015. Les clients qui demandaient : « Mais comment le Galetas va-t-il continuer, sans son capitaine au long cours, Pierre-André Forestier ? », constatent que le Galetas poursuit son activité, avec son équipe de bénévoles très motivés et compétents, avec Olivier Walter, son nouveau capitaine et avec des constantes mais aussi des changements et des nouveautés qu'on découvre avec bonheur.



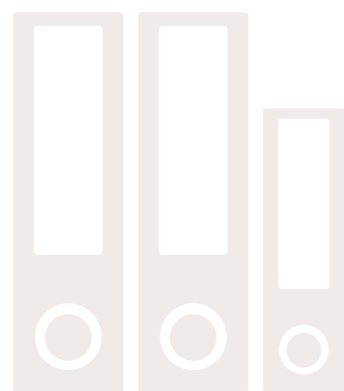
Une grande partie du travail des bénévoles consiste à trier le matériel reçu.

Jérémie BARD	40 %
Nathanaël DUTTWEILER	60 %
Pierre-André FORESTIER	100 %
Olivier GRETLE	100 %
Derrick HARRIS	Remplacement
Mustafa KILIC	20 %
Amar LEFRAD	100 %
Yannick MARTIN	100 %
Eric SCHAFFTER	100 %
Fabienne VON GUNTEN	80 %
Olivier WALTER	100 %



SECTEURS DE SOUTIEN

ADMINISTRATION



Le secteur 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.

PROJETS EXCEPTIONNELS ET RÉORGANISATION DES RESSOURCES

Le secteur a été impliqué dans l'étude sur le Galetas de la Riviera, puis sur le projet de travaux pour le bâtiment du Galetas de la Broye à Payerne. Il a assuré le suivi de la nouvelle base de données des usagers du CSP ainsi que la réorganisation de locaux et l'appui logistique tant à la Fraternité qu'à Beau-Séjour, en lien aussi avec les fins d'activité et les entrées en fonctions dans les divers secteurs au cours de l'année.

Le départ d'un collaborateur et d'une collaboratrice au 1^{er} semestre ainsi que le transfert de ressources au secteur Ressources humaines ont fortement sollicité le secteur qui a connu une réorganisation et une nouvelle répartition des ressources et des dossiers, ainsi que l'intégration de nouveaux et nouvelles collègues.

Le nouveau responsable du secteur, Fabrice Vauthey, arrivé en juin, s'est attelé à assurer la transition et la réorganisation de l'équipe.

Cela a été l'occasion aussi de remettre en place un appui renforcé attendu de longue date, en lui confiant le rôle de coordinateur pour le secteur Ramassage et Vente d'occasion. Durant les mois de transitio, l'appui administratif à temps partiel du civiliste en fonction au secteur juridique a été très précieux.

SECRÉTARIAT

Vu la transition au secrétariat et la nouvelle répartition de dotation, plusieurs tâches clés du secrétariat ont reçu l'appui ponctuel des autres collègues et du responsable du secteur. Notamment :

- la réalisation des supports de cours pour les modules « Argent, Dettes, Désendettement » donnés par le service social polyvalent ; la gestion des inscriptions et la facturation des cours donnés par ce secteur et par le secteur juridique.

- l'organisation de la vente de chocolat en collaboration avec les Galetas (lien avec les paroisses, demandes d'autorisations, commande, livraisons, organisation de la tenue des stands en ville de Lausanne lors du week-end de vente, décomptes et gestion du solde s'il y a lieu).

Les autres activités courantes se sont poursuivies : distribuer le courrier, rédiger la correspondance courante, convoquer et prendre les procès-verbaux des séances du comité, du bureau, convoquer et préparer les assemblées générales, prendre les procès-verbaux du colloque consultants...

FINANCES

Les nouvelles exigences de suivi budgétaire ont été appliquées et renforcées tout au long de l'année. La comptabilité gère les délais d'enregistrement des mouvements mensuels afin de garantir l'information régulière des collaborateurs responsables de la gestion du budget. Au vu des résultats à mi-année et d'un premier pronostic, signalant un risque important tant en baisse des produits et qu'en augmentation des charges, le responsable finances a fourni une analyse détaillée et des recommandations qui ont permis de mettre en place des actions correctives au 2^e semestre sur les produits et charges, principalement sur le secteur Raveo et la recherche de fonds. L'évolution suivie mois par mois et le bon résultat en fin d'année ont montré la pertinence et l'efficacité de cette intervention du secteur.

ÉQUIPE

Nouvelle organisation depuis juin :

Responsable secteur administration et finances et coordinateur secteur Raveo
Fabrice VAUTHEY 100 % dès le 1.06

Finances ; bases de données ; fichier donateurs ; informatique
Mike WINZELER 100 %

Comptabilité
Patrice VIONNET 100 %

Secrétariat
Joelle Mellioiret 60 % en avril, puis remplacements Aline de Palézieux partiel dès septembre, puis 60 % dès décembre

Nettoyage
Pierrette CIMINO 25 %
Maddalena MARIOTTI 25 %

Fin d'activité au 1^{er} semestre 2015 :

Fichier
Marc GOETSCHI 95 %, jusqu'au 31.01.2015

Adjointe du responsable de secteur
Caroline WITZ 70 % jusqu'au 30.06.2015

Secrétariat
Catherine CORBOUD-JATON 60 % jusqu'au 31.01.2015
(puis au secteur RH)

Vente annuelle des plaques de chocolat

Produit de la vente annuelle :
Fr. 44'567.20 | (2014 : Fr. 42'760.75)

Achat de la marchandise :
Fr. 16'893.65 | (2014 : Fr. 17'071.20)

Résultat :
Fr. 27'673.55 | (2014 : Fr. 25'689.55)

Nombre de paroisses ayant participé à la vente :
60 sur 87 | (2014 : 63 / 87)

UN GRAND MERCI À TOUTES LES ÉQUIPES !



SECTEURS DE SOUTIEN COMMUNICATION ET ÉDITIONS



Le secteur assure la communication externe de l'institution en soutien à la direction et aux différents secteurs. Il veille à sa cohérence, avec la collaboration de deux commissions, la commission de communication externe et la commission des Nouvelles.

CAMPAGNE DE MARS

En 2015, la campagne de communication menée par les quatre CSP a pu de nouveau avoir lieu, la direction ayant pris la décision en 2014 de la rétablir, après une interruption d'une année décidée pour des raisons budgétaires liées à la crise financière.

En 2014 déjà, le groupe communication des quatre CSP s'était attelé au choix d'une nouvelle agence de communication, par le biais d'un concours, dans le but clair de développer l'usage des nouveaux moyens digitaux notamment.

Ce fut l'agence Buxum, sise à Founex, qui reçut le mandat. Et c'est avec sa jeune équipe que cette campagne fut préparée.

La campagne était proposée sous forme de teasing : les personnes devaient gratter (avec une pièce de monnaie – ou leur souris d'ordinateur pour la version digitale) une première affiche « La réalité se cache derrière, alors faites un geste pour la découvrir. Grattez l'affiche ! ».



Ils découvraient ensuite un deuxième visuel qui disait « Autour de cette affiche, 15 personnes sont en situation précaire et vivent avec la peur du lendemain » – slogan adapté en fonction du contexte où le message apparaissait. Suivait la phrase : « Grâce à votre don, vous leur permettez d'être accompagnées et conseillées par les professionnel-le-s du CSP. »

Présente sur Facebook, sur les tablettes et les téléphones mobiles, cette campagne fut un grand succès à en croire les nombreux compliments reçus, et les 22'000 « grattages » qui ont eu lieu sur le site du CSP ! Outre le fait de rappeler de manière générale l'existence du CSP dans l'espace public, l'objectif d'une telle campagne est d'amener de nouvelles personnes, notamment parmi les plus jeunes, à connaître les services du CSP, afin qu'elles pensent à lui quand elles ont besoin d'aide, bien sûr, mais aussi une fois arrivées à l'âge où on pense à manifester sa solidarité par des dons à des associations !

NOUVEAU SITE INTERNET DES 4 CSP : UN ENORME DOSSIER

La titulaire du poste a assumé la responsabilité du projet du nouveau site internet des quatre CSP. Ce dossier a représenté de très nombreuses heures de travail réparties sur toute l'année pour reconstruire une ergonomie de site axée sur le service aux personnes.

Conception générale, conception particulière en lien avec la réalité différente de chacun des CSP romands, rédaction complète de toutes les pages en visant la simplicité et l'efficacité (toutes remarques bienvenues !). Il s'agit d'être en contact avec l'ensemble des acteurs à l'interne des quatre CSP, ainsi qu'avec nos prestataires pour sa réalisation effective, graphique, photographique et technique. Un long chemin d'allers et retours entre les uns et les autres qui se soldent par un résultat visible sur www.csp.ch.

Un grand merci à Guillaume Pegoraro et Jason Gerber de l'agence Buxum et à la photographe Rebecca Bowring pour leur magnifique travail.

Campagne de mars : Grattez une affiche pour découvrir un message caché.



NOUVELLES

La titulaire a continué d'assumer la rédaction en chef des quatre numéros du journal du CSP, distribué à 17'000 personnes dans le canton.

En 8 pages, il s'agit d'abord de rendre compte à nos donateurs et à nos donatrices, ainsi qu'à nos partenaires, du travail accompli avec l'argent récolté. Mais aussi de décrire les besoins identifiés par les travailleurs et les travailleuses sociales et d'interpeller nos lecteurs sur des sujets de politique sociale qui interrogent notre pratique.

Mars : Dossier sur des **situations de précarité** en lien avec la campagne de mars « Autour de cette affiche, 15 personnes sont en situation précaire et vivent avec la peur du lendemain ».

Juin : Dossier sur les **formations** que dispensent les collaborateurs et les collaboratrices du CSP Vaud.

Septembre : Dossier sur l'évaluation de la viabilité du Galetas de la Riviera, dans l'optique d'une fin de bail annoncée.

Décembre : Le point sur le **développement des projets** en matière de prévention de l'endettement des jeunes et d'intégration des personnes immigrées.

Tout cela sous une nouvelle apparence, dans la ligne des changements entrepris pour toute la communication commune aux quatre CSP.

SECTEURS ET INSTITUTION

Par ailleurs, le secteur a été très sollicité pour la fabrication de matériel de présentation du CSP Vaud : stand de présentation, flyers généraux et spécifiques, annonces pour les Galetas, etc.

Pour cette partie, nous avons continué de recourir aux services très appréciés de l'agence Trio de Lausanne (toute l'identité visuelle du CSP Vaud et notamment des magasins d'occasion). Cette identité inclut les pictogrammes conçus par la précédente agence du CSP, WGR. Ce rapport met ainsi en exergue cette année une partie

importante du travail de ce secteur, qui est de collaborer avec un grand nombre de professionnels extérieurs qui garantissent que le professionnalisme des travailleurs sociaux se retrouve dans l'apparence et la qualité des informations transmises sur l'institution.

Le nouveau mandat donné par le Bureau cantonal pour l'intégration à la Fraternité pour accomplir de la primo-information aux migrant-e-s arrivé-e-s dans le canton comporte une part de communication, qui vient s'ajouter aux besoins de communication de l'institution dans son ensemble et des secteurs en particulier.

PARTICIPATIONS

Externes

- Salon du Livre
- Stand de présentation du CSP à la Journée d'Eglise organisée par l'EERV.
- Responsabilité d'un stand de vente de plaques de chocolat : cela fait 12 ans que la chargée de communication a pris la responsabilité d'un stand de vente du « choc qui fait du bien » qu'une paroisse lausannoise n'avait plus les forces d'assumer. Elle reste convaincue de l'importance pour le CSP de descendre dans la rue une fois par année, pour faire connaître ses services aux passants, mais aussi donner l'occasion à un grand nombre de personnes de manifester une solidarité spontanée.

Internes

- Commission de pilotage (réunissant tous les secteurs de soutien et la directrice)
- Commission de communication externe
- Commission des *Nouvelles*
- Groupe communication des quatre CSP

Evelyne VAUCHER GUIGNARD 60 %



SECTEURS DE SOUTIEN POLITIQUE ET RECHERCHE SOCIALES



Ce secteur met à disposition de l'institution les compétences de sociologue de la titulaire, afin de documenter les problématiques identifiées dans les consultations du CSP et de les thématiser de manière à les rendre visibles auprès des décideurs politiques et de la population.

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. (Elle a également rassemblé les données permettant d'éclairer la situation des familles).

Dans le courant de l'année, elle a produit différentes extractions de données destinées à documenter des questions particulières, 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 pp 40-43), 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 2015, diverses séances ont eu lieu dans le cadre de la réalisation d'actions visant les jeunes hors milieu scolaire, avec des partenaires actifs dans ce champ.

Dans le domaine de la gestion de budget spécialisée (désendettement), effectuée par l'équipe du SSP, elle a représenté le CSP dans les nombreuses séances consacrées à ce programme, dont celles concernant le lancement du Fonds de lutte contre la précarité (fonds de désendettement).

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 (information et conseil aux personnes primo-arrivantes de la Fraternité, 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. En début d'année, elle

DÉVELOPPEMENT DE PROJETS

Elle a poursuivi en 2015 son soutien à la coordination des projets en matière d'intégration réalisés par la Fraternité sur mandat du Bureau cantonal de l'intégration et de la prévention du racisme. Outre l'accompagnement général des activités concernées et la participation à diverses rencontres en lien avec le domaine, elle s'est attachée à étudier la situation dans le canton en matière d'accès des personnes migrantes à des prestations d'information et de conseil, la structure de l'offre existante, ainsi que l'état des besoins sur les plans quantitatif et qualitatif. Les éclairages obtenus ont permis d'identifier plusieurs implantations possibles pour de nouvelles permanences info-conseil migration de la Fraternité. Deux nouvelles permanences seront ouvertes dans le courant 2016.

CONTRIBUTIONS, INTERVENTIONS

La chargée de politique et recherche sociales a animé les colloques réunissant les consultant-e-s des secteurs sociaux (consultation et accueil), qui contribuent à la réflexion sur certaines problématiques sociales rencontrées dans les consultations – ou d'actualité dans le contexte vaudois ou suisse, ainsi que sur les formes d'intervention sociale.

Elle a participé à quelques formations, est intervenue en conférence sur les questions de pauvreté et de pauvreté cachée, et rédigé quelques articles.

Elle a conduit les travaux d'un groupe interne en vue de la réactivation du fonds BDA (Budget des autres), qui constitue un outil pour les consultant-e-s du CSP, et produit les documents-cadre formels (présentation, règlement).

RÉPONSES À CONSULTATION ET PRISES DE POSITION

En 2015, elle a rédigé, en collaboration avec les secteurs concernés, plusieurs réponses à consultation :

- sur l'avant-projet de loi vaudoise sur l'orientation professionnelle (avec Jet Service),
- sur le projet de révision des normes CSIAS, au niveau suisse. Réponse CSP.ch,
- sur les avant-projets de révision de la Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) et de la Loi fédérale sur l'asile (LASi), avec Juristes, Frat, et le CSP Genève. Réponse CSP.ch,
- sur le projet de Programme vaudois de coordination des soins – projet de décret et modifications LSP et LVLAmal, avec Juristes et SSP,
- sur le projet d'Ordonnance d'application de la Loi fédérale sur la nationalité suisse (OLN), avec Juristes et Frat. Réponse CSP.ch.

PARTICIPATIONS

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

- à la séance plénière du Programme de Prévention du Surendettement,
- au Groupe de coordination des actions en milieu scolaire, 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 %



SECTEURS DE SOUTIEN

RESSOURCES HUMAINES



Le secteur RH s'est retrouvé dans une situation de surcharge constante en 2015, avec un nombre record de recrutements à mener, comme en témoigne la liste ci-dessous. Ces recrutements ont été conduits en plus des tâches courantes, telles que le suivi administratif RH, la gestion des arrivées et des départs, les entretiens, la participation à diverses séances, l'organisation du repas de fin d'année, etc.

La gestion des formations fait également partie du cahier des charges du secteur. En 2015, un cours excel pour l'ensemble du personnel a été mis sur pied.

Carnet rose : la cigogne a déposé une petite fille chez notre responsable RH en juillet. Un remplacement a été mis sur pied durant son congé maternité.

Catherine CORBOUD	60 %
Maryline DONGIOVANNI	50 %
Pierre NENDAZ, remplacement de juillet à octobre	

DÉPARTS, ARRIVÉES, REMERCIEMENTS

Plusieurs personnes ont quitté notre institution en cette année 2015. Nous tenons à les remercier très chaleureusement pour leur contribution, leur professionnalisme et leur engagement qui permettent au CSP d'accomplir sa mission.

Bienvenue et merci également aux collègues qui ont rejoint l'équipe en 2015.

Secrétaire générale (création d'un nouveau poste)

Arrivée de Céline Erard au 1.10.2015

Administration

Arrivées :

- Joëlle Mellioiret du 1.04.2015 au 30.11.2015
- Fabrice Vauthey au 1.06.2015
- Aline de Palézieux au 1.09.2015

Départs :

- Marc Goetschi au 31.01.2015
- Caroline Witz au 30.06.2015

Jet Service

Arrivées :

- Fanny Manière au 1.08.2015
- Alev Ucar au 1.12.2015

Départs :

- Cosette Bovay Blanc au 30.06.2015
- Stéphanie Mathieson au 30.11.2015

Secteur juridique

Départs :

- Gaëlle Sauthier au 28.02.2015
- Michael Saul, civiliste, au 11.09.2015

Service social polyvalent

Arrivées :

- Patricia Massaqui, stagiaire du 02.02.2015 au 18.07.2015
- Géraldine Michaud au 1.05.2015

Fraternité

Arrivée d'Angèle Bilemjian au 1.04.2015

Départ d'Anna Fadini au 31.03.2015

CCF

Arrivées :

- Maryse Burnat au 1.08.2015
- Béatrice Leiser au 1.09.2015

Départs :

- Dominique Lorenz au 31.07.2015 (retraite)
- Véronique Prades au 31.08.2015

Accueil

Arrivée :

- Natalie Durussel au 1.09.2015

Départs :

- Astrid Berger au 28.02.2015
- Nicole Pletscher au 31.08.2015

Galetas

Arrivées :

- Yannick Martin, Blécherette, au 16.02.2015
- Derrick Harris, Payerne, du 1.02.2015 au 30.04.2015
- Olivier Walter, Montreux, au 1.11.2015

Départs :

- Jérémie Bard, Payerne, au 30.06.2015
- Pierre-André Forestier, Montreux, au 31.12.2015 (retraite)

BÉNÉVOLAT

Le secteur Ressources humaines s'occupe des tâches administratives et de diverses demandes spécifiques liées aux bénévoles, ainsi que d'organiser un petit moment festif en fin d'année, donnant ainsi l'occasion au CSP de remercier toutes les personnes qui donnent du temps pour notre institution. Le secteur RH sert de lien entre les bénévoles et les responsables de lieux de vente et travaille en collaboration avec ces derniers, ainsi qu'avec le coordinateur du secteur Ramassage et vente d'objets d'occasion.

Nous remercions toutes les personnes mentionnées ici pour le travail bénévole qu'elles accomplissent pour le CSP, avec constance et professionnalisme.

Un tout grand merci à chacun et à chacune !

COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS BÉNÉVOLES BOUTIQUE DE MORGES

Marga Affolter
Jacqueline Berger
Françoise Bourgoz
Anne-Lise Bourquin
Florence Dépraz
Maria Francisco
Marianne Germain
Dorette Guyen
Erika Laedermann
Monika Laydu
Christiane Michoud
Claudine Morandi
Jane Richards
Michel et Madeleine Roux
Ginette Spadaccini
Denise Zambelli

GALETAS DE LA BLÉCHERETTE

Bonne Puce

Sylvette Kettel
Jacques Monnier-Raball
Anny Racine
Margaretha Reiser

Electro

André Lugrin
Mariano Speggorin
Michel Tripod
Pierre-Alain Andrey

Jouets

Lise-Ariane Bornand
Cécile Rapin
André Reymond
Anne Voirin
Eliane Weigmann

Livres

Monique Righetti
Eva Wehrli



Média

Daniel Quinzani

Polyvalents

Vardan Baghdasaryan

Sébastien Hirtzel

Maxime Michelet

Alexandru Petria

Aram Sardaryan

Sports

Christian Chevalley

Textile

Françoise Andrey

Anne-Lise Bersier

Karla Mengue

Danielle Rossi

Camelia Stan

Gina Tamburini

Ruth Wagner

Cécile Vedrenne

Fabienne Von Gunten

Ernesto Brawand

Lidia Carlos Silveti

Yvonne Cevey

Catherine Chollet

Franca Coconozzi

Denise Depallens

Paulette Fischer

Marie-Claude Gardiol

Mounih Ibrahim

Valérie Lavril

Yvette Matti

Sofie Patrinoz

Isabelle Riederer

Yvonne Ross

Mariela Schwendimann

Jean-Bernard Thiebaud

Josette Tschannen

Urban Walter

Maria Vermeulen

Patrick Vermeulen

William Volet

GALETAS DE PAYERNE

Suzanne Bechtel

Guy Boissieux

Nidia Cardenas

Renate Cosendai

Bernadette Dougoud

Marlène Etter

Janine Givel

Philippe Guinnard

Patricia Humair

Francoise Jaquier

Catherine Mauguen

Josiane Péclard

Anne Peter

Anne Lise Pichonnat

SECTEUR JURIDIQUE

Mireille Alder

Carin Kist Heck

ARCHIVES

Lahouari Bouchiba

COMITÉ

Les membres du comité nommés à la fin de ce rapport le sont aussi à titre bénévole.

BOUTIQUES LIVRES

Jacqueline Augugliaro

Jeannine Bamat

Josiane Barraud

Juliette Brull

Stephanie Burkard

Myriam Devaud

Yvette Dubois

Ilda Egyed

Eva Fernandez

Louise Gittori

Soazig Kolb

Elga Lendi

Janine Meyer

Dominique Nicolas

Jean-Michel Olivier

Stéphane Scagnetti

Sanaa Touil

Virginia Wehrli

Suzy Zmilacher

GALETAS DE MONTREUX

Ezio Aita

Lucette Aubord

Rachele Aubord

Thierry Bonhomme

SECTEURS DE SOUTIEN

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



La mission de ce nouveau poste, créé par le comité à la suite des réflexions sur l'organisation de l'institution, est de contribuer à la bonne marche du CSP en assurant la mise en œuvre des décisions de la directrice, en collaboration avec les secteurs de soutien. La titulaire leur offre un soutien opérationnel pour l'ensemble des activités institutionnelles et est l'interlocutrice privilégiée des secteurs de service pour la conduite et la mise en œuvre des décisions institutionnelles.

Entrée en fonction le 1^{er} octobre 2015

Mise au courant

Les activités des trois premiers mois de la secrétaire générale se sont principalement concentrées sur sa mise au courant. Pour ce faire, elle est allée à la rencontre de tous les secteurs de l'institution. Elle a participé notamment à des colloques de secteurs, visité un Galetas – dont un après-midi d'ouverture du magasin –, assisté à la formation donnée par le secteur juridique sur le droit de la famille et contribué à la vente de chocolat. En outre,

elle a été invitée à une séance de toutes les commissions internes au CSP. Elle a aussi pris connaissance de la documentation interne afin de comprendre les missions et les enjeux internes et externes de l'institution.

Conseil de pilotage

La prise de PV et la tenue, en accord avec la directrice, de l'ordre du jour des séances hebdomadaires, lui a permis d'être rapidement au courant des dossiers et de pouvoir contribuer de plus en plus à la coordination et centralisation de certaines questions et à la transmission des informations entre secteurs et direction.

Communication interne

La nouvelle organisation souhaitée par le CSP, dont le poste de secrétaire générale fait partie intégrante, a apporté un certain nombre de changements pour l'équipe au niveau des séances, de leur fréquence et de leur composition. Du coup, les canaux de circulation de la communication interne ont eux aussi changé. La secrétaire générale a donc veillé à maintenir le meilleur niveau d'information possible, mais aussi de planifier et d'anticiper suffisamment pour que les discussions et les avis de toute l'équipe aient la possibilité de se faire entendre. Les défis restent d'importance autour de cette question et cela restera en 2016 un chantier important de la secrétaire générale.

Participation à la journée d'automne de l'ARTIAS.

Céline ERARD

100 %



COMPTES 2015 - EXTRAITS

BILAN AU 31 DÉCEMBRE



ACTIFS	2014	2015
LIQUIDITÉS		
Caisses	11'085.55	34'806.50
Comptes de chèques postaux	809'135.34	1'027'193.91
Banques	548'958.75	604'261.52
	1'369'179.64	1'666'261.93
RÉALISABLES		
Débiteurs	42'392.30	28'425.80
Comptes courants secteurs	2'416.80	0.00
Comptes courants divers	103'431.85	9'671.80
Marchandises Galetas	50'000.00	50'000.00
	198'240.95	88'097.60
ACTIFS TRANSITOIRES	268'896.20	145'037.95
	268'896.20	145'037.95
IMMOBILISÉS		
Garanties de loyers	42'804.05	42'815.65
Prêts désendettement	0.00	6'800.00
Mobilier et informatique	11'838.56	54'822.85
Véhicules	5.00	5.00
Immeuble Galetas Le Mont/Lausanne	277'052.46	250'666.61
Immeuble Galetas Payerne	32'015.95	28'133.45
	363'716.02	383'243.56
TOTAL	2'200'032.81	2'282'641.04

PASSIFS	2014	2015
FONDS ÉTRANGERS		
Créanciers	107'735.51	34'483.50
Clients CSP	0.00	3'913.00
Comptes courants co-éditions	14'393.10	0.00
Passifs de régularisation	52'676.80	91'827.35
Prêt FCPP Fr. 25'000.- sur 10 ans	17'500.00	15'000.00
Hypothèque BCV	370'501.20	339'983.50
	562'806.61	485'207.35
PROVISIONS		
Provision 60 ^e anniversaire du CSP	30'000.00	30'000.00
Provision anniversaires Fraternité et Jet Service	0.00	0.00
Provision réédition <i>Parents célibataires</i>	0.00	0.00
Provision risque procédure	28'046.50	28'046.50
Provision Etude travaux bâtiment Payerne	42'000.00	36'331.75
	100'046.50	94'378.25
FONDS AFFECTÉS / FONDS BLOQUÉS		
Fonds de solidarité	66'012.20	66'012.20
Fonds de soutien aux femmes enceintes	23'764.10	3'717.55
Fonds de désendettement	19'6692.05	19'692.05
Fonds Budget des autres (BDA)	40'791.79	102'206.79
Fonds Coup de pouce Jet	4'939.35	0.00
Fonds ascenseur Blécherette	76'314.50	76'314.50
Fonds Fraternité	0.00	14'485.00
Fonds St-Rédempteur/Jet	6'920.75	1'402.05
Fonds de procédure	5'000.00	2'700.00
	243'434.74	286'530.14
FONDS DE RÉSERVE		
Fonds de réserve	765'740.98	993'744.96
Fonds de réorganisation	0.00	265'000.00
	765'740.98	1'258'744.96
Pertes et Profits reportés		
+ Excédent de produits de l'exercice	528'003.98	157'780.34
	528'003.98	157'780.34
TOTAL	2'200'032.81	2'282'641.04

COMPTES 2015 - EXTRAITS

RECETTES ET DÉPENSES



PRODUITS	COMPTES 2014	COMPTES 2015	BUDGET 2015
Subventions	3'132'142.00	3'175'705.00	3'144'800.00
Contributions et dons	250'157.25	228'735.55	251'400.00
Recherche de fonds	1'278'606.31	1'264'688.95	1'281'000.00
Ventes d'occasion	1'219'437.65	1'173'138.25	1'285'000.00
Divers	346'651.81	314'542.65	288'000.00
Prélèvement Fonds de réorganisation	0.00	35'000.00	115'000.00
TOTAL PRODUITS	6'226'995.02	6'191'810.40	6'365'200.00

CHARGES	COMPTES 2014	COMPTES 2015	BUDGET 2015
Salaires et charges sociales	4'646'999.50	4'844'947.95	4'989'500.00
Frais de recherche de fonds	136'967.54	193'137.59	215'000.00
Loyers et charges	481'186.50	477'603.25	456'180.00
Frais généraux	266'738.68	272'107.11	330'000.00
Cotisations et soutiens	36'406.10	35'844.40	35'000.00
Frais divers	199'187.45	233'423.03	216'500.00
Provisions	94'046.50	0.00	3'000.00
Attribution à Fonds Budget des autres	0.00	60'000.00	0.00
Frais de réorganisation	0.00	0.00	115'000.00
TOTAL CHARGES	5'861'532.27	6'117'063.33	6'360'180.00

RÉSULTAT D'EXPLOITATION	365'462.75	74'747.07	5'020.00
--------------------------------	-------------------	------------------	-----------------

SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS REÇUES EN 2015

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.	2'640'170.00
BCI	Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme	Fr.	177'422.00

Autres contributions et dons de communes

	Contributions et dons	Fr.	21'825.00
--	-----------------------	-----	-----------

Eglise évangélique réformée du canton de Vaud

	subvention de l'EERV	Fr.	275'000.00
	subvention de la Région 4 EERV (Lausanne-Epalinges)	Fr.	57'113.00
	collecte générale annuelle 2015	Fr.	35'888.30
	dons des paroisses et des régions	Fr.	25'822.25

Fondations

Fondation Pierre Demaurex	Fondation pour la promotion de la diaconie communautaire – Fondia		
Fondation de Famille Sandoz	Fondation D' Alfred Fisher		
Fondation W. et E. Grand d'Hauteville	Fondation Marius A. Dubois		
Fondation Divesa (une fondation du groupe Assura)	Fondation Ernest Matthey		
Fondation Juchum	Société Vaudoise d'Utilité Publique (SVUP)		
Fondation Henri de Groot	Fondation Fernando et Rose Inverni-Desarzens		
Fondation DSR			
		Fr.	196'200.00

TOTAL	Fr. 3'455'440.55
--------------	-------------------------

REMERCIEMENTS

Le travail du CSP, qu'il s'agisse de services réguliers ou occasionnels, d'actions de longue haleine ou ponctuelles, serait impossible, tant à planifier qu'à accomplir, sans les soutiens financiers des subventionneurs, des institutions partenaires et des donateurs et des donatrices.

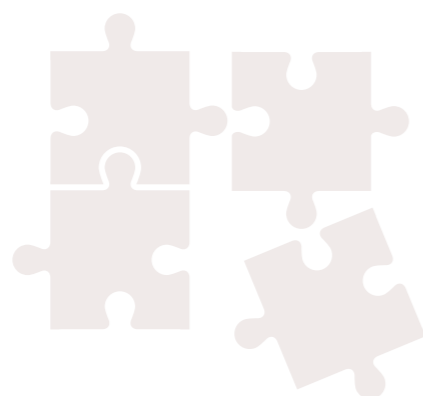
Le CSP remercie particulièrement :

- 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, pour tout leur soutien, régulier ou exceptionnel ;
- les donateurs et les donatrices, pour leur générosité et pour leurs encouragements ;
- l'Eglise évangélique réformée du canton de Vaud, pour son appui fidèle et pour sa reconnaissance de l'apport spécifique du CSP ; les paroisses, 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.



ORGANES DE L'ASSOCIATION



COMITÉ

Présidente :

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

Membres :

- Burger Bernhard Martine, professeure EESP, (délégation EERV région Nord vaudois)
- Collaud Marie-Chantal, formatrice et coordinatrice bénévolat, retraitée
- Desponds Pierre, ingénieur-économiste, retraité
- Egli Andrea, assistante sociale, secteur SSP (collaboratrice CSP)
- Gilgien Pascale, déléguée du Conseil synodal de l'EERV
- Hartmann Antoine, juriste, (collaborateur CSP)
- Magnin Thierry, directeur à la Banque cantonale vaudoise
- Monnier-Raball Jacques *, ancien directeur de l'Ecole cantonale d'art de Lausanne
- Nicole Pletscher, secteur Accueil (collaboratrice CSP), jusqu'en août
- Richard Nicole *, professeure EESP
- Racine Roux Anny, animatrice retraitée
- Ray Jean-Marc, planificateur-production, (délégation EERV, région Lausanne-Epalinges)
- Rochat Virgile, pasteur (délégation EERV, région Lausanne-Epalinges)
- Ruiz Rebecca, criminologue, conseillère nationale socialiste
- Schwab Ngamiye Myriam, travailleuse sociale, secteur La Fraternité, (collaboratrice CSP), jusqu'en septembre
- Voutat Bernard, professeur, Université de Lausanne

* Membres du Bureau du Comité

VOIX CONSULTATIVES AU COMITÉ ET AU BUREAU

- Küng Hélène, directrice
- Winzeler Mike, responsable des finances

BUREAU DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

- Brandt Monique, assistante sociale retraitée
- Christinat Michel, ingénieur
- Pelet Vincent, juge cantonal

COMMISSION DE GESTION

- Golay Françoise, infirmière
- Hersperger Rolf, expert-comptable
- Moinat Charles, professeur et ancien directeur d'école
- Wermeille Françoise, actuaire



Les membres du Comité réunis à la Fraternité.

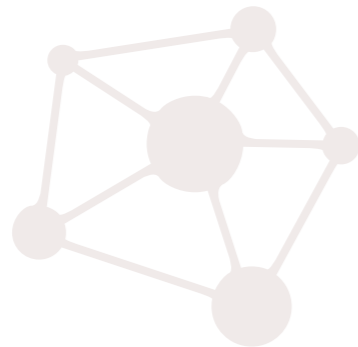
GLOSSAIRE ET ACRONYMES



ACC	Association des conseillers conjugaux et des conseillères conjugales	Département de la santé et de l'action sociale (DSAS), le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) et le Département de l'économie (DEC)
AccEnt	Accompagnement en entreprise. Une mesure du programme FORJAD	
Agrilogie	Formation professionnelle agricole	FRC Fédération romande des consommateurs
AI	Assurance invalidité	GBS Gestion de budget spécialisée
AVS	Assurance vieillesse et survivants	GINKGO Programme de la Ville de Vevey destiné aux jeunes en difficulté
BCI	Bureau cantonal de l'intégration	GLAJ Groupe de liaison des activités de jeunesse
CCF	Consultation Couple et Famille (CSP)	HEIG Haute Ecole d'ingénierie et de gestion
CEFA	Centre d'études de la famille	HEP Haute Ecole pédagogique du canton de Vaud
CEMEF	Centre d'enseignement des métiers de l'économie familiale	HES Haute Ecole spécialisée
CEPV	Centre d'enseignement professionnel de Vevey	HETS Haute Ecole de travail social, Genève
CERD	Committee on the Elimination of Racial Discrimination (Comité de l'Organisation des Nations Unies pour l'élimination de la discrimination raciale)	IECF Institut d'études du couple et de la famille
CFEJ	Commission fédérale pour l'enfance et la jeunesse	IFG Institut de la famille, Genève
CGPI	Centre vaudois de gestion des programmes d'insertion	LAVI Loi fédérale sur les victimes d'infractions (Centre LAVI : consultations pour victimes d'infractions)
CMS	Centre médico-social	MOBILET Motivation, bilan et travail
COFOF	Ecole des métiers qui dépend de la Direction générale de l'enseignement post-obligatoire (DGEP)	Association proposant des mesures de transition entre l'école et l'intégration professionnelle (fondée par le CVAJ, la Maison des Jeunes et le CSP (Jet Service))
CSP	Centre social protestant	MACIT Mesures d'actions citoyennes (travail bénévole pour personnes à l'aide sociale, mesures encadrées par l'Association Bénévolat Vaud)
CSP.ch	Association des Centres sociaux protestants	ODAE Observatoire romand du Droit d'asile et des étrangers
CPRSI	Commission protestante romande Suisses-Immigrés	ODM Office fédéral des migrations
CSR	Centre social régional	ONG Organisation non gouvernementale
CVAJ	Centre vaudois d'aide à la jeunesse	OPTI Organisme pour le Perfectionnement scolaire, la Transition et l'Insertion professionnelle (Enseignement post-obligatoire – Canton)
DFJC	Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (Canton de Vaud)	PC Prestations complémentaires
DSAS	Département de la santé et de l'action sociale (Canton de Vaud)	PRS Politique et recherche sociales, CSP
EESP	Ecole d'études sociales et pédagogiques – Haute Ecole de travail social et de la santé	RAC Classes de raccordement
EPCA	Ecole professionnelle du Chablais	RAVEO Ramassage et Vente d'objets d'occasion, CSP
EPM	Ecole professionnelle de Montreux	RH Ressources humaines
EPSIC	Ecole professionnelle pour les métiers de l'industrie et de l'artisanat	RI Revenu d'insertion (aide sociale)
ETML	Ecole technique – Ecole des métiers	SPAS Service de prévoyance et d'aide sociales
FASL	Fondation lausannoise pour l'animation socio-culturelle	SPJ Service de protection de la jeunesse
FORJAD	Programme d'insertion des jeunes adultes par la formation professionnelle mis sur pied par le	SSP Service social polyvalent du CSP
		UNAFIN Unité d'assainissement financier – Service social de la Ville de Lausanne



PARTENAIRES ET COLLABORATIONS EXTÉRIEURES



Le CSP collabore à différents niveaux avec un grand nombre d'associations et d'organisations. Merci d'excuser une omission involontaire toujours possible.

Action éducative en milieu ouvert (AEMO)
Appartenances
Armée du Salut
Association Astrée
Association CIAO
Association de Défense des Chômeurs et Chômeuses (ADC)
Association de défense et de détente de tous les retraité-e-s (AVIVO)
Association de la Maison des Jeunes
Association de médiation de voisinage
Association des Conseillers-ères Conjugaux (ACC)
Association des Ecrivaines publiques
Association des familles du Quart Monde de l'Ouest lausannois
Association des familles monoparentales et recomposées (AFMR)
Association Mobilet'
Association romande et tessinoise des Institutions d'action sociale (ARTIAS)
Association suisse des assurés (ASSUAS-Vaud)
Association suisse des locataires (ASLOCA)
Bénévolat – Vaud
Binational.ch
Bourse à Travail
Bureau cantonal d'aide au retour
Bureau cantonal de médiation administrative
Bureau cantonal de médiation santé
Bureau cantonal pour l'égalité entre les femmes et les hommes (BEFH)
Bureau cantonal pour l'Intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI)

Bureau Information Femmes (BIF)
Bureau lausannois pour les immigrés (BLI)
Caritas Vaud
Caritas Suisse
Centre d'accueil MalleyPrairie
Centre d'Orientation, de Réinsertion professionnelle et de Formation (CORREF)
Centre de Contact Suisses-Immigrés + ACSI à Genève, Sion et Fribourg
Centre de consultations Les Boréales
Centre de rencontre et d'animation Renens (CRA)
Centre LAVI + Commission LAVI
Centres médico-sociaux
Centres sociaux régionaux, Centres sociaux intercommunaux
Centre vaudois d'aide à la Jeunesse (CVAJ)
CFF, Services sociaux
CIREC
Chambre cantonale consultative des immigrés (CCCI)
CHUV, Département de psychiatrie, site de Cery
CHUV, Service social
Collectif d'avocats, Lausanne
Collectif vaudois de soutien aux Sans-Papiers (CVSSP)
Collectif de soutien aux Sans-Papiers de La Côte
Commission cantonale de lutte contre la violence domestique (CCLVD)
Commission Protestante Romande Suisses-Immigrés (CPRSI)
Conférence de Diaconie, Fédération des Eglises Protestantes de Suisse
Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS)
Consulat du Portugal
Coordination Asile Vaud
Couple + (Fédération romande et tessinoise des Services de consultation de couples)

Croix-Rouge Vaudoise
Croix-Rouge Suisse
CSP Berne-Jura
CSP Genève
CSP Neuchâtel
DM'Coaching
Département de la formation, de la jeunesse et de la culture VD (DFJC)
Département de la santé et de l'action sociale VD (DSAS)
Dettes Conseil Suisse (DCS)
Ecole professionnelle EPSIC
Eglise évangélique réformée du canton de Vaud (EERV)
Entrelaçar
Entraide protestante suisse (EPER)
Espace Asile-Migration
Etat civil cantonal
Etablissement vaudois d'accueil des migrant-e-s (EVAM)
F-Information, Genève
Fédération romande des consommateurs (FRC)
Fédération vaudoise de coopération FEDEVACO
Fédération suisse des sourds
Femmes solidaires sans frontière à Renens
Fleur de Pavé
Fondation Asile des Aveugles
Fondation Cherpillod, Moudon = Arcades
Fondation Jeunesse et Famille / VIFA
Fondation Les Oliviers
Fondation Mère Sofia
Fondation Soins Lausanne (ex-ALSMAD)
Fondation Saint-Martin
Fondation vaudoise de probation
FONPRO Fondation cantonale pour la formation professionnelle
Forum pour l'intégration des migrantes et des migrants FIMM
Français en Jeu
Ginkgo, service jeunesse, Vevey
Globlivres
Groupe de travail romand « Femmes migrantes et violences conjugales »
Groupe Romand d'Accueil et d'Action Psychiatrique GRAAP
Haute Ecole fribourgeoise de travail social
Haute école de travail social et de la santé (EESP Ecole d'études sociales et pédagogiques)
Haute école d'ingénierie et de gestion du canton de Vaud (HEIG-VD)
Juristes progressistes VD
L'Autre Syndicat
Ligue vaudoise contre le cancer (LVCC)
Maison de la Femme
Mozaïk, Appartenances
Observatoire romand du droit d'asile et des étrangers (ODAE romand)
Observatoire suisse du droit d'asile et des étrangers (ODAE)
Office du Tuteur général

Ordre des avocats vaudois (OAV)
Ordre Judiciaire Vaudois (OJV)
Organisme pour le perfectionnement scolaire, la transition et l'insertion professionnelle (OPTI)
Organisation Mondiale contre la Torture (OMCT)
Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR)
Plateforme Asile Migration
Plateforme consultation conjugale
Plateforme gestion de budget spécialisée
Plateforme nationale pour les sans-papiers
Point d'Appui, Espace multiculturel des Eglises
Point d'Eau Lausanne
Pôle Sud, centre socioculturel
Policlinique Médicale Universitaire (PMU)
Police et associations
ProCap / Intégration handicap
Profa
Programme cantonal de prévention de l'endettement non maîtrisé : SPAS et Groupe de coordination du DFJC
Pro Infirmis Vaud
Pro Juventute Vaud
Pro Senectute Vaud
Prospective et Services Privés
Le Relais ; Relais 10
Réseau annuel vaudois de lutte contre la violence conjugale
Service d'Aide juridique aux exilé-e-s (SAJE) à l'EPER
Service de la Population (SPOP)
Service de Prévoyance et d'Aide Sociales VD (SPAS)
Service de Protection de la Jeunesse (SPJ)
Service social des écoles primaires et secondaires SEPS
Service Social International
Service Social Lausanne
Sleep In
Solidarité Femmes Genève
SOS Asile Vaud
Syndicat Interprofessionnel des travailleurs et travailleuses SIT
Syndicat SSP
Syndicat SUD
Syndicat UNIA
Terre des Hommes
Tuteur général du canton de Vaud
Unité d'Assainissement Financier Lausanne (UnAFin)
Unité de médecine des violences (UMV)
Unité multidisciplinaire de santé des adolescents (UMSA)
Université de Lausanne, Faculté des sciences sociales
Université de Lausanne, Formation continue
Unité populations vulnérables du CHUV / PMU
Ville de Renens (Déléguée à l'intégration)
Vivre sans violence
Zonta Club



LE CENTRE SOCIAL PROTESTANT VAUD EST À VOTRE SERVICE

LES CONSULTATIONS

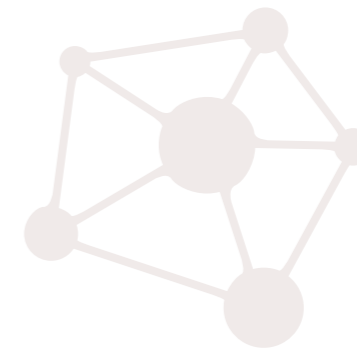
Institution sociale privée, ouverte à tous, sans distinction. Consultations sociales gratuites.

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
Echallens	Consultation Couple et Famille
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 La Fraternité 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



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.

Le Galetas de la Blécherette

Ch. de la Tuilière 5
1052 Le Mont-sur-Lausanne
tél. 021 646 52 62
galetasblecherette@csp-vd.ch

La Boutique Livres de Lausanne

Escaliers-du-Marché 9
1003 Lausanne
tél. 021 312 96 16
boutiquelausanne@csp-vd.ch

Le Galetas de la Riviera

Rue du Marché 19
1820 Montreux
tél. 021 963 33 55
galetasriviera@csp-vd.ch

La Boutique de Morges

Rue de Lausanne 4 bis
1110 Morges
tél. 021 801 51 41
boutiquemorges@csp-vd.ch

Le Galetas de la Broye

Rue des Terreaux 10
1530 Payerne
tél. 026 660 60 10
galetasbroye@csp-vd.ch

www.galetas.ch

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 Berne-Jura

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

www.csp.ch



Centre social protestant Vaud

Beau-Séjour 28
1003 Lausanne
tél. 021 560 60 60
www.csp.ch/vd

Pour garantir la pérennité
et l'indépendance du CSP :

Merci pour votre don !

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