

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN AU SERVICE
DE LA POPULATION VAUDOISE

CSP

CENTRE SOCIAL PROTESTANT
VAUD

SOMMAIRE

Le CSP Vaud en bref	3
Billet de la directrice	4
Rapport du comité	5
Eclairage social	6
Vie institutionnelle et participation	7
ACTIVITÉS SOCIALES	
Service de l'accueil	8-9
Service consultation couple et famille	10-13
Service juridique	14-17
Service social Jeunes, Jet Service	18-21
Service social pour les immigré-e-s, La Fraternité	22-25
Service social polyvalent	26-29
Prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes	30-31
ACTIVITÉS SOCIOCOMMERCIALES	
Service de ramassage et de vente d'objets d'occasion	32-34
ACTIVITÉS DE SOUTIEN	
Les ressources transversales	35-39
COMPTES 2019 – EXTRAITS	
Compte d'exploitation	40
Subventions et contributions	41
Bilan au 31 décembre	42-43
ORGANES DE L'ASSOCIATION	44
REMERCIEMENTS	45
LE CSP VAUD À VOTRE SERVICE	46
TÉMOIGNAGES	47
CONTACT	48

IMPRESSUM

Rédaction: Collaboratrices et collaborateurs du CSP Vaud

Edition: Evelyne Vaucher,
Nour El Mesbahi

Statistiques: Caroline Regamey,
Catherine Jaccoud

Correctrice: Evelyne Brun

Crédits photos: Rebecca Bowring,
Laetitia Gessler, Hélène Tobler,
Nour El Mesbahi, Adobe Stock, DR

Maquette et mise en page:
www.haymoz.design

Impression: Paperforms SA

Tirage: 350

Date: Mai 2020

LE CSP VAUD EN BREF

En 2019, le CSP Vaud a délivré des consultations individuelles, des informations collectives, des prestations de prévention du surendettement et des formations dans ses domaines de compétences.

CONSULTATIONS

12'224 consultations dont **4'213** en permanences
6'802 situations représentant **7'031** personnes
5'690 nouvelles situations représentant **5'842** nouvelles personnes
801 consultations données à des professionnel-le-s
Des consultations dispensées dans **14** lieux du canton

RÉPARTITION DES CONSULTATIONS SELON LE DOMICILE

Canton de Vaud	98%
Lausanne Région	56%
Lausanne	30%

ÉQUIPE

67 personnes salariées
Pour **46,4** EPT ordinaires
Plus de **100** personnes bénévoles

INFORMATIONS JURIDIQUES

1'201 renseignements juridiques délivrés en collaboration par le Service de l'accueil et le Service juridique

15 séances d'information collective juridique ayant touché **409** personnes

PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT AUPRÈS DES JEUNES

75 ateliers en milieu scolaire et dans la transition
4 stands, un forum et une conférence lunch dans des hautes écoles spécialisées
3 dîners quiz
1 rallye
2 sessions de formation-sensibilisation

FORMATIONS POUR LES PROFESSIONNEL-LE-S

2 sessions d'un jour et **2** sessions de deux jours pour les professionnel-le-s des institutions publiques ou privées sur le thème «argent, dette et désendettement»

2 formations en droit de la famille d'une journée

3 modules (deux fois une journée et une fois une demi-journée) sur le droit des étrangers

BILLET DE LA DIRECTRICE



Le panorama des activités de l'année 2019 au CSP Vaud a été aussi large que riche en nouveautés, entre la finalisation d'un chantier très important à Payerne, d'une stratégie institutionnelle, le développement de nouvelles prestations pour améliorer l'accessibilité des services et l'excellent résultat des magasins d'occasion.

Endettement, poursuites, saisie sur salaire, minimum vital ont été les préoccupations qui ont tissé la toile de fond de [la campagne menée par les 4 CSP romands en mars 2019](#). Ce sont aussi les mots qui illustrent la triste réalité de nombre de ménages suisses vivant avec un budget en flux tendu et qu'un accident de la vie, comme la perte d'emploi, une séparation ou une maladie, plonge dans des contraintes économiques, administratives et juridiques insurmontables.

Soustraire les personnes surendettées à la stigmatisation et sortir du «*Sonderfall*» suisse, soit un système légal et un regard sociétal qui maintiennent ces personnes dans la détresse, étaient les deux principales revendications présentées par les 4 CSP en conférence de presse à la mi-mars, largement reprises dans les médias romands. Cette campagne a aussi été comme chaque année l'occasion de rendre plus visible le travail des CSP. L'aide dont les personnes endettées ont besoin et à laquelle elles ont droit nécessite en effet des compétences pointues, dont sont garant-e-s nos professionnel-le-s. Pour exemple, l'équipe du Service social polyvalent du CSP Vaud a géré cette année des situations qui correspondent à une dette cumulée de 33 267 640 francs.

L'année 2019 a également été marquée par l'ouverture de deux nouvelles Permanences Info-Conseil Migration à Clarens et à Aigle, soutenue par le Bureau cantonal de l'intégration et de la prévention du racisme, et dans une dynamique de collaboration constructive avec les partenaires aux niveaux communal et associatif. Rendre nos prestations plus accessibles en se rapprochant de nos bénéficiaires a aussi été l'objectif visé par la création du Pôle social de la Broye à Payerne. La construction

d'un étage supplémentaire de bureaux dans le cadre de la rénovation du Galetas de la Broye a en effet rendu possible un vieux rêve : réunir sous une seule enseigne bien visible toutes les consultations sociales, juridiques et conjugales du CSP Vaud proposées jusque-là dans différents lieux de Payerne.

Améliorer l'accessibilité, l'un de nos objectifs stratégiques principaux pour les années à venir, a marqué l'ensemble des activités de l'institution tout au long de l'année. A l'interne, dans le cadre de la réorganisation de l'Accueil de Beau-Séjour en articulation avec le Service social Jeunes (Jet Service) et le Service juridique. A l'externe avec [la conférence-débat sur l'accessibilité](#) aux prestations et à l'information sociale organisée le 25 novembre avec la participation de la conseillère d'Etat Rebecca Ruiz. Cet événement a aussi été l'occasion de mettre en lumière [la Stratégie institutionnelle 2020-2024](#) dont s'est dotée le CSP Vaud pour relever les défis qui l'attendent ces prochaines années.

Et pour finir, il reste à saluer l'excellent résultat réalisé cette année par nos magasins de vente d'occasion. L'immense travail fourni par les équipes salariées et bénévoles dans le tri, l'aménagement des surfaces de vente, l'accueil ainsi qu'une communication intensifiée ont été la clé du succès. Avec la réouverture du Galetas de la Broye dans de magnifiques locaux lumineux et réaménagés à neuf, fêtée comme il se doit le 6 septembre, le secteur a de beaux jours devant lui.

Un grand merci à toutes et à tous les collègues, aux bénévoles dans nos magasins, mais aussi à toutes celles et ceux qui s'engagent au sein du comité, aux membres de notre association, aux donateurs et aux donatrices ainsi qu'à nos partenaires de rendre possibles les actions présentes et futures du CSP Vaud au profit de la population précarisée du canton.

Bastienne Joerchel, directrice

RAPPORT DU COMITÉ



2019 aura été une année riche et complexe qui permet notamment au CSP Vaud de se doter de nouveaux outils pour aller de l'avant.

Les comptes d'exploitation 2019 se soldent avec un déficit d'exploitation mais sensiblement inférieur à celui prévu au budget.

Ce résultat est essentiellement à mettre sur le compte de charges inférieures au budget, soit principalement par des «non-dépenses» relatives aux charges du personnel et par des revenus du Service des ventes supérieurs au budget. Les comptes présentent ainsi un déficit contenu mais qui, grâce à des produits extraordinaires (hors exploitation), se closent par un résultat net positif. Les réserves au capital sont suffisantes, le fonds de régulation est réalimenté et divers fonds sont constitués. Le CSP Vaud peut ainsi voir l'avenir avec confiance. A la suite des réflexions débutées en la matière en 2018, le CSP Vaud a adopté cette année ses nouveaux statuts.

Un groupe de travail, constitué de membres du comité et de collaborateurs et de collaboratrices, avait pour tâche de proposer de nouveaux statuts répondant aux besoins actuels et compatibles avec les missions redéfinies de l'institution.

Modifier des statuts n'est pas un acte anodin, aussi une consultation sur le projet retenu a été organisée auprès des différents organes, du personnel et des membres de l'association. La révision proposée des statuts a partout été accueillie favorablement et les quelques divergences ont toutes pu être résolues dans un esprit constructif et consensuel. L'adoption, lors de l'Assemblée générale de juin, de ces nouveaux statuts représente un passage important pour le CSP Vaud. Actualiser et redéfinir le rôle de ses organes, moderniser les objectifs et adapter les moyens dans nos statuts vont permettre au CSP Vaud de mieux se positionner et d'agir pour les années à venir.

Le comité s'est penché et a validé la stratégie institutionnelle pour les cinq prochaines années. Ce processus de réflexion, une fois les missions globales définies, a permis de préciser et d'arrêter les objectifs opérationnels à moyen terme de chaque secteur.

Toujours dans le but d'optimiser le fonctionnement, le comité a démarré une évaluation de la nouvelle gouvernance. Il a mandaté pour ce faire un groupe de travail, composé de membres du comité et de l'équipe. Les conclusions et les propositions de ce groupe de travail devraient permettre à terme de répondre aux besoins et de pérenniser le style de gouvernance choisi.

Le comité a enfin pris acte avec regret du départ de M^{me} Pascale Gilgien et de M. Virgile Rochat, et a accueilli une nouvelle membre, M^{me} Anne Abruzzi, remplaçante de M^{me} Gilgien en tant que déléguée du Conseil synodal de l'EERV.

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

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

Le CSP Vaud a toutes les cartes en main pour relever les défis qui l'attendent, en particulier pour accompagner et anticiper les besoins des habitantes et des habitants de ce canton, en regard de l'évolution de son climat social, économique et politique.

Anne Baehler Bech, présidente

ECLAIRAGE SOCIAL



Les thèmes phares qui ont occupé le CSP Vaud sur le plan social au cours de l'année 2019 touchent à l'intégration, à l'égalité entre les genres, et à l'accessibilité déclinée de diverses manières. Ces thèmes sont étroitement reliés à la vision du CSP Vaud qui préconise une société inclusive, juste et solidaire, dans laquelle toute personne, sans discrimination, a accès aux droits fondamentaux, en particulier aux ressources matérielles, sociales, relationnelles dont elle a besoin en vue d'un développement harmonieux et autonome. Chacun d'eux justifie la mobilisation de l'institution pour dénoncer les obstacles, les inégalités et les discriminations qui sont observés dans la pratique à leur sujet.

ENJEUX ET PARADOXES DE L'INTÉGRATION

Un espace de réflexion ouvert lors de la rencontre des 4 CSP au mois de juin a permis de thématiser l'évolution de l'intégration en Suisse et la façon dont cette notion est mobilisée. Focus en particulier sur le cadre paradoxal qui s'exerce, puisque l'intégration, sous l'angle institutionnel, est à la fois encouragée et exigée. Elle est l'objet de critères contraignants qui conditionnent le droit de séjour des personnes de nationalité étrangère en Suisse. Ce paradoxe est vécu au quotidien par notre Service social pour les immigré-e-s (La Fraternité), à la fois acteur et promoteur de l'intégration au sens large, et qui subit, aux côtés des personnes migrantes dont il défend les droits, les effets d'une intégration étriquée et mobilisée comme instrument de contrôle de l'immigration.

C'EST ENCORE LOIN, L'ÉGALITÉ ?

La grève féministe du 14 juin 2019 a marqué les esprits, notamment par sa forte mobilisation. L'équipe du CSP Vaud a investi cet événement en s'engageant collectivement, d'une part, et en contribuant au débat et aux constats sur la thématique, d'autre part. Les inégalités constatées dans la pratique professionnelle ont notamment pu être exposées dans un numéro spécial des *Nouvelles* – largement distribué le 14 juin. Les articles rédigés par les collaborateurs et par les collaboratrices du terrain apportent des éclairages concrets sur les inégalités persistantes entre

les genres, les obstacles et les résistances à la progression de l'égalité dans différents domaines (contributions en cas de divorce, retraite, choix genrés de professions et inégalités salariales, cumul de précarités et d'inégalités de classe, d'origine et de statut migratoire, etc.)

ÊTRE ACCESSIBLE, UN LEITMOTIF POUR LE CSP VAUD

L'accessibilité est chère au CSP Vaud, qui ne cesse de renouveler ses efforts pour l'être, le rester, voire le redevenir lorsque les indicateurs virent au rouge. Plusieurs points forts cette année : la défense du projet d'extension des permanences sociojuridiques du Service social Jeunes (Jet Service) dans tout le canton, qui permettra aux jeunes de recourir plus facilement à cette prestation alors que de nombreux besoins sont connus dans les régions.

Le lancement d'une action pilote destinée à améliorer la réponse aux demandes d'ordre juridique qui parviennent en nombre au CSP Vaud : les renseignements juridiques prodigués par le Service de l'accueil en étroite collaboration avec le Service juridique ont permis de faire baisser le nombre de rendez-vous manquants, de renseigner les personnes plus rapidement, lorsque cela est possible, et de libérer les consultations pour les situations plus complexes. L'expertise délivrée par les juristes, dans ce cadre comme dans celui des conseils aux professionnel-le-s d'autres services ou dans les informations collectives, favorise l'accès aux informations juridiques pour le plus grand nombre, ainsi que la mutualisation des connaissances.

En fin d'année, une conférence publique organisée en marge de l'Assemblée générale a ouvert un dialogue sur les constats du CSP Vaud à propos des difficultés d'accès à l'information sociale et aux prestations d'appui social généraliste et ceux de la conseillère d'Etat en charge, ainsi qu'avec les nombreux partenaires de l'action sociale vaudoise qui étaient présent-e-s.

Caroline Regamey, chargée de politique et action sociales

VIE INSTITUTIONNELLE ET PARTICIPATION



STATUTS : LE CSP VAUD RENOUVELLE SON TEXTE FONDATEUR

En juin, l'Assemblée générale de l'Association du CSP Vaud adoptait une révision significative de ses **Statuts** marquant ainsi un nouveau jalon dans l'histoire de l'institution. C'est l'occasion de rappeler ici quelques étapes de cette démarche ainsi que les points forts du nouveau texte.

Sous l'impulsion de la directrice, l'institution s'est dotée au cours des derniers mois d'une **Stratégie institutionnelle**. Pour ce faire, l'équipe des professionnel-le-s et le comité ont revisité les buts et les objectifs de l'association dans une démarche participative en échanges et faisant appel à l'intelligence collective. Cet exercice passionnant a abouti à la formulation d'**une nouvelle vision pour le CSP Vaud** ainsi que de ses **missions fondamentales**. Avant même d'avoir finalisé la stratégie, motivé et inspiré par ce travail, le comité décide alors de lancer en parallèle une révision des statuts. Il nomme un groupe de travail, formé de quatre membres du comité dont la représentante du Conseil synodal, une représentante de l'équipe, la secrétaire générale et la directrice. Celui-ci passe en revue chacun des articles statutaires. Une large consultation auprès du comité, de l'équipe ainsi que des membres de l'association ont ensuite permis d'affiner le texte final. En voici les principaux changements.

LA VISION EN PRÉAMBULE, LES MISSIONS EN OBJECTIFS

Sans hésitation, le groupe de travail propose la vision comme préambule pour introduire les Statuts révisés, et les missions deviennent les objectifs qui fondent l'identité de l'institution.

LES RACINES PROTESTANTES ET LES LIENS AVEC L'ÉGLISE ÉVANGÉLIQUE RÉFORMÉE DU CANTON DE VAUD (EERV)

Ainsi reformulés, la vision et les objectifs reprennent

explicitement le contenu du terme de valeurs protestantes de l'ancienne version des Statuts, clarifiant la portée de l'engagement du CSP Vaud. Par ailleurs, la révision permet également d'exprimer au plus juste les liens actuels entre l'EERV et l'association.

LA PRÉSIDENTE DE L'ASSOCIATION RENFORCÉE

Les discussions relatives aux organes de l'association ont abouti au choix de supprimer le bureau de l'Assemblée générale (AG). Calquée sur le système politique ou celui de l'EERV, cette manière de fonctionner prend tout son sens lorsque les membres de l'AG sont délégués par des régions selon un système représentatif : un bureau de l'AG est alors un garde-fou précieux. Ce n'est pas le cas du CSP Vaud. La présidence unique, système habituel du milieu associatif, simplifie la gouvernance de l'association, valorise cette fonction et clarifie sa position vis-à-vis des partenaires externes et du public.

LE FONCTIONNEMENT PARTICIPATIF ANCRÉ DANS UN ARTICLE

La «participation» au CSP Vaud est une vraie institution. Quelle n'a pas été la surprise du groupe de travail de réaliser qu'elle n'était pas inscrite dans les Statuts. Le fonctionnement participatif s'appuie sur l'intelligence collective, le dialogue constructif entre les instances et l'organisation autonome des services. Ce fonctionnement agile permet de trouver les meilleures solutions possibles aux questions qui se posent, en les traitant au bon niveau. Il fait la force de l'institution et est aujourd'hui inscrit dans les Statuts.

La révision des Statuts a permis des discussions profondes sur les fondements, les missions et la culture de l'association. Les clarifications et les ajustements amenés ont suscité une forte adhésion, propre à renforcer l'engagement de ses membres et des équipes qui y travaillent.

Céline Erard, secrétaire générale

ACTIVITÉS SOCIALES

SERVICE DE L'ACCUEIL

Le Service de l'accueil offre une prestation d'information sociale au sens large à toute personne qui s'adresse au CSP Vaud par téléphone, par messagerie électronique ou directement dans ses locaux. Afin d'orienter à bon escient la personne ou de lui fournir une réponse circonstanciée, le Service renouvelle sans cesse ses connaissances en matière de démarches juridico-administratives, d'une part, et en matière d'offres du réseau social public et privé, d'autre part. Il s'appuie sur une base de données spécialisée qu'il gère et, au besoin, sur les connaissances des collègues des différents services du CSP Vaud. Le Service de l'accueil s'occupe en outre de l'ensemble des tâches relatives au travail de réception pour les services de consultation.

L'équipe du Service de l'accueil a été renforcée en 2019 et ses champs d'activité ont été élargis. Les collaborations avec le Service social Jeunes et le Service juridique ont été poursuivies dans la perspective d'améliorer l'accessibilité du CSP Vaud.

COLLABORATION AVEC LE SERVICE SOCIAL JEUNES

Le Service partage désormais ses forces entre l'Accueil de Beau-Séjour et l'Accueil du Service social Jeunes (Jet Service) à Rumine. Cette collaboration permet à Jet Service de s'appuyer sur des collègues qui peuvent transférer leur savoir-faire dans l'écoute, la clarification des demandes et l'empathie. Pour les collègues de l'Accueil, c'est un nouveau domaine spécifique qui vient élargir les champs de connaissance vive à disposition du public.

COLLABORATIONS AVEC LE SERVICE JURIDIQUE

Une grande partie des demandes sociales qui arrivent à l'Accueil à la porte ou par le téléphone comporte une dimension juridique qui entre dans le champ de compétence du Service juridique. Pour pallier le manque de rendez-vous et les délais d'attente importants de ce service, générant régulièrement un engorgement de l'Accueil, la collaboration avec le Service juridique a été renforcée.

L'Accueil détecte dans les demandes qu'il reçoit une éventuelle dimension juridique. Il approfondit la situation et, avec l'appui de leurs collègues juristes, délivre le cas échéant un renseignement juridique. Cette nouvelle façon de faire implique de prendre du temps avec les usagers et

avec les usagers pour écouter et clarifier leurs demandes, réunir les documents clés et analyser la situation. Une vérification avec un-e juriste est ensuite faite pour déterminer la suite à donner. Lorsque la question demande davantage d'approfondissement, un rendez-vous est alors proposé.

Ce système a permis de faire baisser la pression sur les demandes de rendez-vous et d'améliorer l'accès aux prestations du CSP Vaud en général. Des ressources supplémentaires ont été mises à disposition pour ce nouveau dispositif.

Le Service juridique a en sus confié à l'Accueil une nouvelle tâche: la rédaction des conventions d'entretien. A partir du matériel rassemblé en consultation par les juristes, il s'agit de rédiger, d'organiser et de structurer les éléments sous la forme de convention (voir le rapport du Service juridique en page 14).

On peut conclure en notant que l'équipe s'est mobilisée pour délivrer ces nouvelles prestations, tout en bénéficiant de l'occasion de développer ses connaissances.

ÉQUIPE

Idil Benice Beau-Séjour / Jet Service dès le 01.04

Mexhide Bytyci Beau-Séjour

Nathalie Manigley Beau-Séjour / Jet Service

Anne Skira Beau-Séjour

Catherine Wenger-Boghossian Beau-Séjour

Dans l'année

	Demandes
Total des demandes traitées	21'520
Moyenne mensuelle	1'793
Moyenne par jour ouvrable	82,6

Réception

Accueil des personnes qui se présentent pour un rendez-vous, fixation de rendez-vous, réception et transmission des appels téléphoniques.

Accueil

Ecoute sociale des personnes, identification des demandes, orientation à bon escient à l'interne ou à l'externe du CSP Vaud.

Réception

% du total : 37 %



Total des demandes traitées ● 7'927
 Moyenne mensuelle ● 661
 Moyenne par jour ouvrable ● 30,4



Réception à la porte ● 27 %



Réception par téléphone ● 73 %

Accueil

% du total : 63 %



Total des demandes traitées ● 13'593
 Moyenne mensuelle ● 1'133
 Moyenne par jour ouvrable ● 52,2



Accueil à la porte ● 15 %



Accueil par téléphone ● 85 %

Orientations vers d'autres services (hors CSP Vaud)



Total des demandes traitées ● 2'637
 Moyenne mensuelle ● 220
 Moyenne par jour ouvrable ● 10,1

Projet pilote de renseignements juridiques prodigués par le Service de l'accueil

1'201 renseignements juridiques donnés en collaboration avec le Service juridique.

19 domaines du droit concernés, surtout: famille, assurances sociales, droit des étrangers, droit du bail, du travail, pénal...

Les rendez-vous manquants ont diminué de façon notable: de **1'937** en 2018 à **341** en 2019 (**moins 82%**).

ACTIVITÉS SOCIALES

SERVICE CONSULTATION COUPLE ET FAMILLE

Le Service consultation couple et famille (CCF) offre une aide d'ordre psychologique et psychosocial à tout couple, ou toute personne en couple, dans la recherche de dialogue et de solutions pour trouver un nouvel équilibre, voire un mieux-être. En tenant compte des contextes familial, social et culturel, il favorise un dialogue constructif et respectueux. La CCF propose également des entretiens de soutien familial et parental, notamment lors d'une séparation ou d'un divorce. Partenaire du programme cantonal «Aide & Conseils pour les couples» aux côtés de PROFA, la CCF propose des consultations dans six lieux du canton de Vaud. Elle assure, par «Info Couples», un service de consultation par téléphone et messagerie électronique.

Travail sur l'accessibilité et déménagement de la consultation de Payerne pour rejoindre le Pôle social dans le bâtiment rénové abritant le Galetas ont constitué deux points forts de la Consultation couple et famille.

La campagne cantonale de prévention [«Aide & Conseils pour les couples»](#) du CSP Vaud et de PROFA, lancée à la fin de l'année 2018, a bien amélioré la visibilité auprès des professionnel-le-s du réseau médico-psycho-social des deux prestations de proximité proposées : la ligne «Info Couples», un service professionnel, gratuit et anonyme, par téléphone ou en ligne, et les consultations en face-à-face, en couple ou individuelles.

En 2019, ces deux prestations ont pu être présentées à plusieurs partenaires du réseau : les institutions engagées dans la lutte contre les violences domestiques et celles œuvrant dans le soutien et l'accompagnement des enfants et des parents dans les situations de séparation.

Ces collaborations sont précieuses pour soutenir au mieux les couples et les familles qui font appel à la consultation du Service.

La CCF est présente et active au sein des organisations professionnelles suivantes :

- L'ACTC, Association des conseillères et des conseillers conjugaux et des thérapeutes de couple ;

- Couple+, Association faitière des services de consultations de couple de Suisse romande et du Tessin ;
- Le Groupe de travail romand de mise sur pied de la prochaine formation au conseil conjugal, en collaboration avec la HES-SO CEFOC à Genève.

ACCESSIBILITÉ DE LA CONSULTATION COUPLE ET FAMILLE

Une des préoccupations du Service a toujours été de rendre ses prestations visibles et accessibles à toutes et à tous. Cela se manifeste en premier par le rappel à chaque occasion de la gratuité possible à toutes les personnes qui éprouvent des difficultés financières. Beaucoup de nos clients bénéficient de cette offre et renonceraient à obtenir une aide professionnelle pour leur couple, sans cette possibilité.

Mais cela ne suffit pas. Il faut aussi que les prestations offertes soient connues et favorisent cette démarche. Il est difficile de chercher de l'aide pour un domaine aussi personnel et intime. Bien souvent les couples ont déjà souffert depuis plusieurs années lorsqu'ils prennent contact. Ils sont dans l'ambivalence quant à l'avenir de leur couple et parfois au bord de la rupture, d'où l'importance de pouvoir répondre à leur demande au plus vite. Il est à noter que si les couples consultent tardivement, il devient plus difficile et long de résoudre des problèmes qui se sont installés et sont devenus



Antoine Borel

DÉPART À LA RETRAITE D'ANTOINE BOREL

Au printemps 2019, le Service a dit au revoir à Antoine Borel, conseiller conjugal apprécié depuis douze ans au CSP Vaud et arrivé à l'âge de la retraite. La parole au sujet de son activité lui revient.



J'aime ce métier qui requiert l'ouverture d'esprit, une interrogation constante sur soi-même et l'utilisation de toutes ses fibres humaines. La perception intime du dialogue entre le monde émotionnel et celui de la rationalité m'a aidé à comprendre le fonctionnement de nombreux couples mais aussi celui de ma propre personne. Quel privilège de pouvoir consacrer le temps nécessaire à toutes les demandes et accueillir des personnes et des unions de toutes les classes sociales et de toutes les cultures (...).

Douze ans au service du CSP Vaud :

un investissement professionnel mais aussi institutionnel (...).

Dans une société marquée par un individualisme forcené, une compétition implacable et la recherche quasi exclusive du rendement, le CSP Vaud offre des espaces d'écoute, de solidarité et d'entraide.



(CSP Vaud, *Nouvelles*, décembre 2018)

répétitifs. Dans la pratique et en tant que professionnel-le-s, les collaborateurs-trices du CCF savent combien il est bénéfique de ne pas attendre. Comment donner envie d'oser venir parler des difficultés sans honte ni culpabilité ? Comment inciter à simplement « pousser la porte » sans engagement à forcément poursuivre une longue démarche ? Le travail en consultation constitue une prévention de la violence ; cela permet aussi, si séparation il y a, qu'elle ne devienne pas le lieu où se règlent d'anciens conflits. Cela dans l'intérêt personnel de chacun mais aussi et surtout en présence d'enfants. Beaucoup de couples évoquent le regret de ne pas être venus plus tôt... D'où l'importance des démarches exposées plus haut, et le soin apporté aux outils de présentation de la prestation.

L'équipe s'est ainsi relayée pour répondre à la ligne téléphonique 021 560 60 70 propre à la CCF mise en service en 2018. Un répondeur et une adresse mail complètent l'accessibilité.

RÉORGANISATION ET FORMATION

A la suite du départ à la retraite d'Antoine Borel (voir ci-dessus), le Service a dû se réorganiser et l'accessibilité à certaines des consultations dans les régions a malheureusement été plus difficile pendant quelques mois.

Cette année encore, tous les collègues du Service ont suivi un certain nombre de formations, nécessaires à l'exercice renouvelé de leur profession, comme les supervisions, obligatoires.

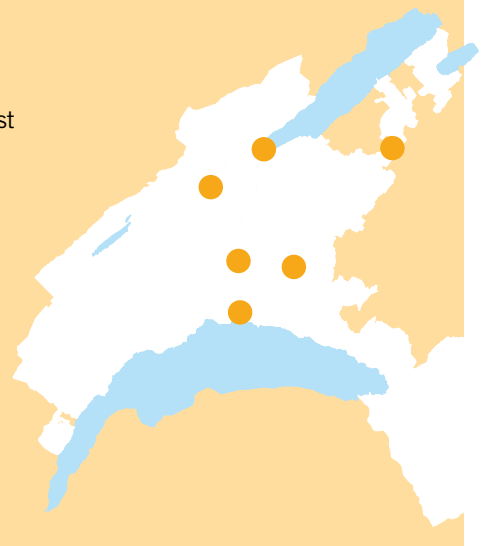
ÉQUIPE

Antoine Borel
jusqu'au 30.04 (retraite)
Maryse Burnat
Marie-France Courvoisier
Jacqueline Gay-Crosier
Sabrina Khoualed dès le 01.05
Béatrice Leiser

LIEUX

La consultation couple et famille est présente dans six lieux du canton.

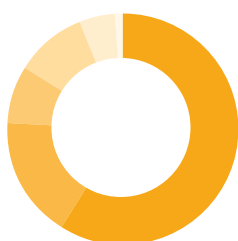
ÉCHALLENS
LAUSANNE
ORBE
ORON-LA-VILLE
PAYERNE
YVERDON-LES-BAINS



	Situations	Nouvelles situations	Consultations
Consultations Lausanne, Yverdon, Payerne, Orbe, Echallens, Oron	329	229	1'270
Situations de couples	226	152	894
Situations de personnes seules	103	77	376
Dont problème familial	22		63
Nombre de personnes concernées	558	381	

En plus des chiffres ci-dessus, les conseiller-ères conjugal-es ont mis à disposition 155 heures pour répondre aux appels et aux messages électroniques dans le cadre du programme cantonal *Aide & Conseils pour les couples*.

Consultations selon lieux



59% Lausanne
17% Yverdon
10% Echallens
8% Payerne
5% Orbe
1% Oron

Consultations selon domicile des usagers-ères



Lausanne ● 322 25%
Lausanne Région ● 552 43%
Reste du canton ● 597 51%
Hors du canton ● 121 10%

Nombre moyen de consultations



En moyenne
3,9
consultations
par situation



894 consultations
données à des couples ● 70%



376 consultations données à
des personnes seules,
dont 208 à des femmes et
168 à des hommes ● 30%

Situations

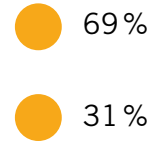
	Nombre de situations	Pourcentage	Nombre de personnes
Nouvelles en 2019	229	70%	381
Suivis d'années précédentes	100	30%	177



329 situations reçues dans l'année
558 personnes



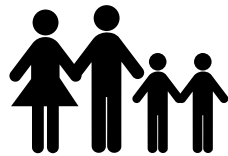
226 situations de couples
103 situations de personnes seules
(sans partenaires), dont
70 femmes et 33 hommes




Parmi les couples ayant consulté



142 marié-e-s  63%




179 avec des enfants  79%

Parmi les personnes ayant consulté seules



65 marié-e-s  63%



83 avec des enfants  81%

Type de consultations données



ACTIVITÉS SOCIALES

SERVICE JURIDIQUE

Le Service juridique permet à toute personne de prendre connaissance de ses droits, de ses obligations et de défendre au mieux ses intérêts. Chaque semaine, il assure une permanence et dispense des consultations juridiques généralistes et gratuites dans tout le canton. Ces consultations, qui touchent de nombreux domaines du droit, peuvent se limiter à une information ou un conseil, ou déboucher sur des actions juridiques plus conséquentes. En proposant des séances d'information collectives et des brochures destinées au grand public, le Service effectue aussi un travail de vulgarisation du droit, favorisant l'autonomie des personnes. Le Service juridique dispense également des formations à l'attention de professionnel-le-s du réseau sociomédical ou des futur-e-s professionnel-le-s.

Le projet pilote de renseignements juridiques élaboré en collaboration avec le Service de l'accueil a permis de dispenser des conseils juridiques immédiats par téléphone à un plus large public et de raccourcir les délais pour obtenir une consultation, tout en maintenant la disponibilité pour les situations d'urgence.

rapidement ou, si nécessaire, étaient orienté-e-s adéquatement. En outre, ce système a permis d'offrir des consultations juridiques plus ciblées, et moins d'attente pour obtenir un rendez-vous pour les suivis plus conséquents. Enfin, pour les juristes cette collaboration renforcée avec l'Accueil est ressentie comme très positive, elle leur permet d'améliorer leur manière de vulgariser les réponses juridiques.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE

Accessibilité renforcée au Service juridique

Partant du constat que l'offre de rendez-vous ne permettait pas de couvrir la demande, le Service juridique, de concert avec les collègues du Service de l'accueil et la Direction, a poursuivi ses réflexions commencées en 2018 pour aboutir à une collaboration étroite avec le Service de l'accueil, qui constitue la porte d'entrée pour la consultation juridique.

Depuis le 1^{er} mars 2019, il est possible de recevoir une réponse rapide à toute question juridique posée au Service de l'accueil du CSP Vaud, que ce soit sur place ou par téléphone. Ce n'est que dans les cas où un simple conseil juridique ne peut pas être donné (dossier nécessitant une action juridique plus conséquente) ou s'il y a un délai de recours qu'un rendez-vous est fixé ou que la personne est orientée sur la permanence d'urgence (lundi matin).

Afin de permettre une réponse sur le vif, lors de trois demi-journées par semaine, un-e juriste se tient à disposition de l'équipe de l'Accueil pour cette tâche. Une première évaluation a permis de constater que les usagers et les usagères avaient un accès facilité aux prestations, obtenant une réponse plus

CONVENTIONS D'ENTRETIEN

Le 1^{er} janvier 2017 est entrée en vigueur une modification du Code civil relative à l'entretien des enfants mineurs. Cette réforme a rendu plus complexe le calcul des pensions alimentaires, au point qu'il est devenu très difficile pour les parents d'établir eux-mêmes une convention d'entretien conforme aux exigences légales sans l'appui d'un-e professionnel-le. Par conséquent, divers services étatiques ainsi que les Justices de paix orientent régulièrement des personnes sur la consultation juridique du CSP Vaud pour l'établissement de telles conventions.

Pour absorber cette augmentation du travail de rédaction, le Service juridique collabore depuis janvier 2019 avec le Service de l'accueil. Le travail en amont (entretien de conseil avec le ou les parents, proposition de calcul, etc.) reste du ressort du/de la juriste en charge du dossier et deux collaboratrices du Service de l'accueil, formées, se chargent du travail de rédaction proprement dit.

Le renforcement de la collaboration avec le Service de l'accueil dans le cadre de ces nouvelles activités a pu voir le jour, entre autres, grâce à un transfert de dotation du Service juridique de l'ordre de 40%.



ACTIVITÉS COLLECTIVES

Présentations collectives Séparation-Divorce

De longue date, le Service propose au public des présentations collectives sur le thème de la séparation et du divorce. Ces présentations ont lieu le soir, environ toutes les trois semaines (15 présentations en 2019 touchant un total d'un peu plus de 400 personnes). Les personnes concernées y reçoivent les informations de base sur la séparation et/ou le divorce et ont l'occasion de poser des questions sur leur situation personnelle. Très fréquentées, ces présentations collectives répondent à une demande importante de conseil en droit de la famille et permettent aux juristes de consacrer plus de consultations individuelles à d'autres questions de droit ou à des demandes plus pointues en droit de la famille.

Formations dispensées et charges d'enseignement

Depuis de nombreuses années, le Service juridique propose des cours à l'attention des professionnel-le-s du réseau social du canton, dans divers domaines. Cette année, les formations suivantes ont été dispensées :

- Deux formations en droit de la famille d'une journée ;
- Trois modules (deux fois une journée et une fois une demi-journée) en matière de droit des étrangers, en collaboration avec les collègues de La Fraternité.

Deux juristes ont par ailleurs continué d'assurer des mandats d'enseignement à la HETSL (Haute école de travail social et de la santé Lausanne, anciennement EESP) en matière d'obligations d'entretien (droit de la famille) et de droit des étrangers. Enfin, un cours sur les assurances sociales a été dispensé dans le cadre du CAS «Médecine psychosomatique et psychosociale» mis en place par les Universités de Lausanne et Genève.

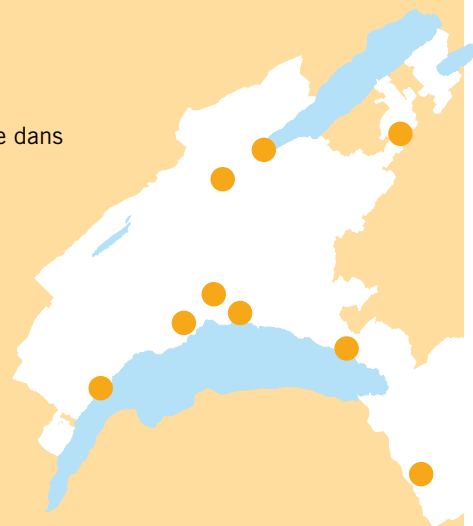
ÉQUIPE

Delia Devecchi jusqu'au 15.08
(remplacement)
Claudia Frick
Magalie Gafner
Florent Gertsch
Denis Martin
Caroline Meraldi
Eline Schwitzguébel

LIEUX

La consultation juridique est présente dans neuf lieux du canton.

**BEX, LAUSANNE,
MORGES, NYON,
ORBE, PAYERNE,
RENENS, VEVEY,
YVERDON-LES-BAINS**



	Usagers-ères	Nouveaux usagers-ères	Consultations – expertises délivrées
Consultations	1'625	1'361	2'186
Permanence	182	182	182
Sous-total	1'807	1'543	2'368
Renseignements juridiques prodigués par l'intermédiaire du Service de l'accueil			1'201
Conseils à des professionnel-le-s			303
Total	1'807	1'543	3'872

De plus, 15 séances d'information collective «Séparation-divorce» ont été réalisées. Elles ont permis de toucher 409 personnes, soit 27 en moyenne par séance.

Projet pilote de renseignements juridiques prodigués par le Service de l'accueil

Dans le cadre du projet pilote, les juristes ont apporté leur expertise pour répondre à des demandes relayées par l'Accueil.

1'201 renseignements juridiques ont été ainsi donnés.

19 domaines du droit concernés, surtout : famille, assurances sociales, droit des étrangers, droit du bail, du travail, pénal, etc.

Domicile des usagers-ères



Lausanne ● 31%
 Lausanne Région ● 51%
 Reste du canton ● 49%

Situations

	Nombre de situations	Pourcentage
Nouvelles situations 2019	1'543	85%
Suivis d'années précédentes	264	15%

Type de consultations



69% de consultations uniques

31% de consultations multiples



43% des consultations donnent lieu à du travail juridique hors entretien

Genre

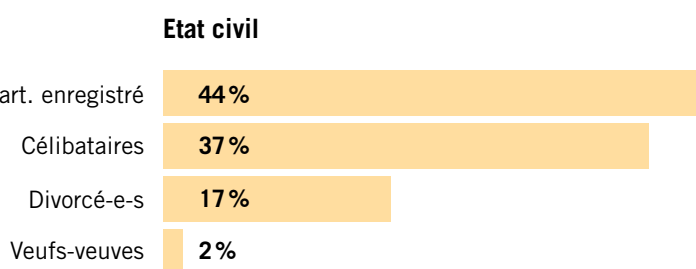
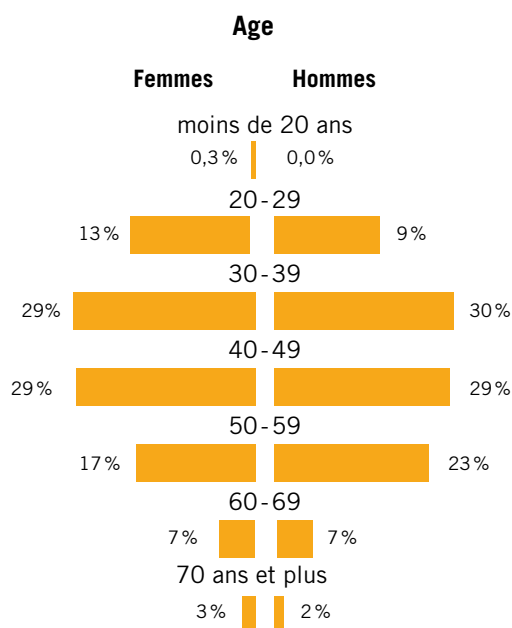


femmes ● 1046 ● 58%

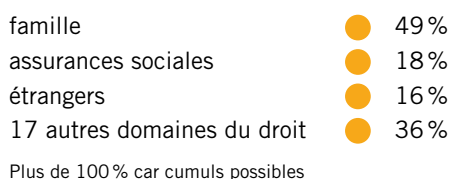


hommes ● 761 ● 42%

total de 1'807 personnes

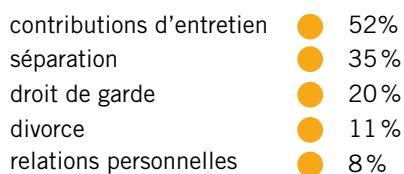


Motifs de consultation selon domaines du droit (par ordre d'importance)



ZOOM SUR

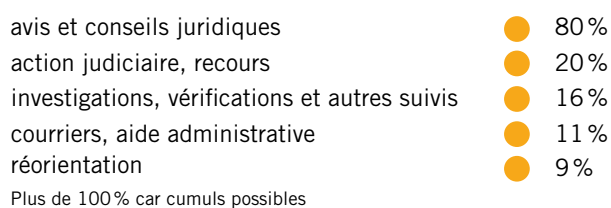
Détail droit de la famille (dans l'ordre)



Détail assurances sociales (dans l'ordre)



Prestations



ACTIVITÉS SOCIALES

SERVICE SOCIAL JEUNES

JET SERVICE

Le Service social Jeunes a pour mission l'accueil, l'information, l'orientation, le soutien et la défense des intérêts des jeunes entre 16 et 25 ans ainsi que des personnes en formation. Cela dans le but de favoriser l'accès, le maintien et l'achèvement de la formation. Il met en œuvre un appui social et juridique sur les questions d'insertion socioprofessionnelle, d'une part, et sur l'ensemble des questions financières et juridico-administratives, d'autre part. Celui-ci est dispensé lors de permanences ou de consultations individuelles sociales ou menées en tandems interprofessionnels. Sur mandat, Jet Service fonctionne comme service social pour les étudiant-e-s des Hautes écoles spécialisées.

En 2019, Jet Service a poursuivi ses contacts pour rendre sa prestation de conseil et d'appui sociojuridique plus accessible. Son travail d'alerte auprès du Canton sur les difficultés rencontrées par les jeunes et ses relations avec les partenaires du réseau ont notamment permis l'obtention d'une amélioration du barème des bourses d'études du canton de Vaud.

ÉTENDRE LES CONSULTATIONS SOCIOJURIDIQUES, RENFORCER LE PÔLE JURIDIQUE

Afin de satisfaire la demande croissante d'appuis sociojuridiques des jeunes et de la rendre plus accessible dans les régions, des discussions ont été poursuivies durant l'année avec les deux départements concernés, Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) et le Département de l'action sociale et de la santé (DSAS). Rejoignant le constat fait de longue date par les écoles professionnelles et les Gymnases, une enquête réalisée en 2019 par le Service de protection de la jeunesse (SPJ) a confirmé les besoins. Un projet pilote, visant à renforcer le pôle juridique et permettant d'ouvrir des permanences dans le Nord vaudois, sera lancé en 2020.

Pour sa part, la direction du Gymnase d'Yverdon a mandaté Jet Service pour assurer en pilote un soutien et un accompagnement professionnel à certains élèves en difficulté. Jet Service a pu dresser une première série de constats sur l'activité menée entre janvier et juin en présence de la direction du Gymnase.



Les consultations sont données en tandems interprofessionnels, travail social et juridique.

Sur cette base, le Gymnase a décidé de reconduire le dispositif d'intervention pour l'année scolaire 2019-2020.

RÔLE D'OBSERVATOIRE DE LA JEUNESSE

En 2019 encore, différentes situations ont amené le Service à interpellier les autorités de la Direction générale de la cohésion sociale. Entre autres, les lenteurs administratives constatées et les contraintes financières qui freinent l'accès aux soins médicaux et/ou dentaires ont été signalées.

De plus, les récents changements de directives rendent difficiles ou complexes l'accès à l'aide sociale pour des jeunes adultes (JAD) en formation et en situation de précarité et/ou de dissidence avec leur-s parent-s.



Ces jeunes sont en transition vers l'autonomie et apprennent par les expériences.

**Christine Dupertuis
travailleuse sociale
au Centre social
protestant Vaud.**

Un grand nombre d'étudiant-e-s ont vu leur situation financière déjà fragile être aggravée par l'enchevêtrement des régimes sociaux (aide sociale, bourse d'études, prestations complémentaires AVS/AI, etc.). Chaque réglementation répond à une logique propre et ces régimes diffèrent autant au niveau des minima vitaux appliqués (et parfois sous-évalués) que dans la temporalité de l'octroi des aides. Dans ce contexte, le passage d'un régime à l'autre peut s'avérer problématique à de nombreux égards. Par exemple, plusieurs jeunes en formation se sont adressé-e-s à Jet Service en 2019 car ils/elles avaient reçu une décision leur demandant le remboursement partiel ou total de leur bourse d'études, après que leurs parents (ou eux/elles-mêmes) avaient reçu une rente AVS/AI et des prestations complémentaires (PC) AVS/AI. Ces remboursements pouvaient concerner parfois jusqu'aux cinq années précédentes. Dans ces cas, l'articulation inefficace, voire inexistante entre les régimes empêche de manière choquante sur le minimum vital du jeune – par exemple celui qui est prévu par les PC.



Parallèlement à ces interpellations, Jet Service a poursuivi les échanges au sein de la Plateforme de consultation de l'Office des bourses. Ces rencontres ont porté leurs fruits puisqu'en avril 2019, le Conseil d'État a donné [son feu vert pour augmenter de trois millions le budget alloué aux bourses d'études](#). Cela a eu pour effet concret notamment d'augmenter le montant accordé pour les frais de repas pris à l'extérieur de sept à dix francs, et celui pour les frais de transports afin que ceux-ci correspondent aux montants des zones tarifaires ; et d'assouplir les conditions pour l'accès à l'indépendance financière. Ces mesures sont encourageantes mais loin d'être suffisantes car la loi actuelle et son règlement nécessitent une révision de fond.

INTÉGRATION DANS LE RÉSEAU

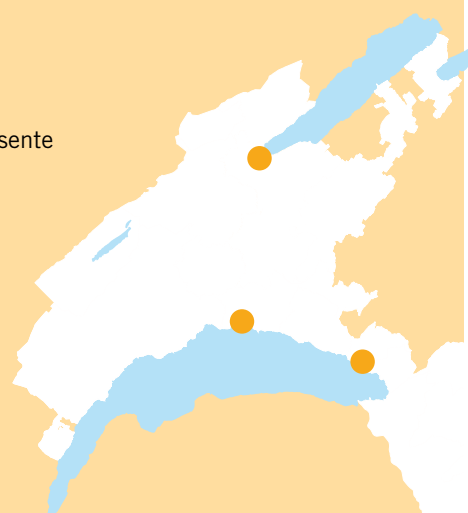
Pour terminer, Jet Service a eu l'occasion de présenter à diverses reprises ses activités auprès du réseau en lien avec la jeunesse (centre de loisirs, école de la transition, «Parlons Cash»). Il a également participé au premier «lunch réseau» à la demande d'Espace Prévention La Côte qui a réuni différents acteurs et professionnel-le-s de la jeunesse de la région de Morges. Par ailleurs, dans le cadre d'une visite d'étudiant-e-s de la Haute école de travail social de Lausanne (HETSL), les questions liées aux enjeux actuels de l'action sociale, du travail à Jet Service, et de la posture professionnelle ont pu être abordées.

ÉQUIPE

Christine Dupertuis
Fanny Manière
Mukesh Ngendahimana
dès le 01.05 (remplacement)
Sophie Perrinjaquet
Talissa Rodriguez
Alexandre Tadic
Alev Ucar

LIEUX

La consultation Jet Service est présente dans trois lieux du canton.
LAUSANNE
VEVEY
YVERDON-LES-BAINS



	Usagers-ères	Nouveaux usagers-ères	Consultations – expertises délivrées
Permanence Apprenti-e-s et jeunes en formation	346	254	474
Service Droits des Jeunes	351	258	700
Sous-total	697	512	1'174
Bourse du travail	24	24	24
Consultations CIAO	112	112	112
Consultations parents / professionnel-le-s			93
Total	833	648	1'403

Consultations



à des jeunes
demandes de parents,
professionnel-le-s,
écoles...

- 93%
- 7%

Domicile des usagers-ères



Lausanne ● 38%
Lausanne Région ● 59%
Reste du canton ● 39%

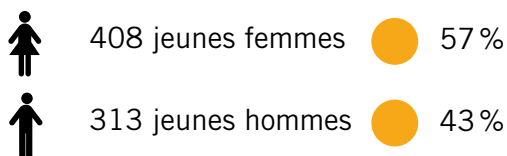
Permanences

	Nombre de situations	Pourcentage
Nouvelles situations 2019	512	73%
Suivis d'années précédentes	185	27%

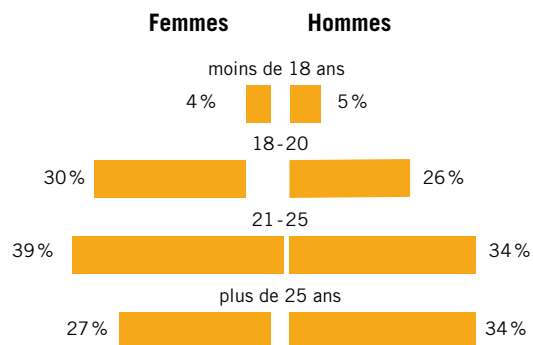


consultations uniques ● 70%
consultations multiples ● 30%

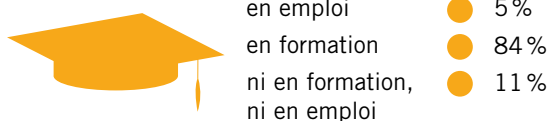
Genre



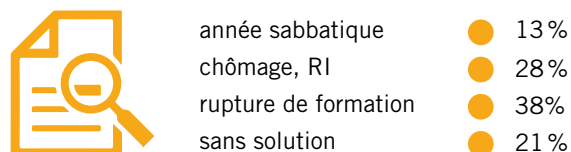
Age



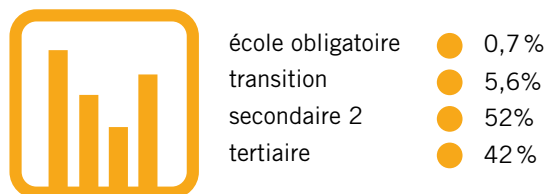
Statut des jeunes



Statut des jeunes hors formation et hors emploi



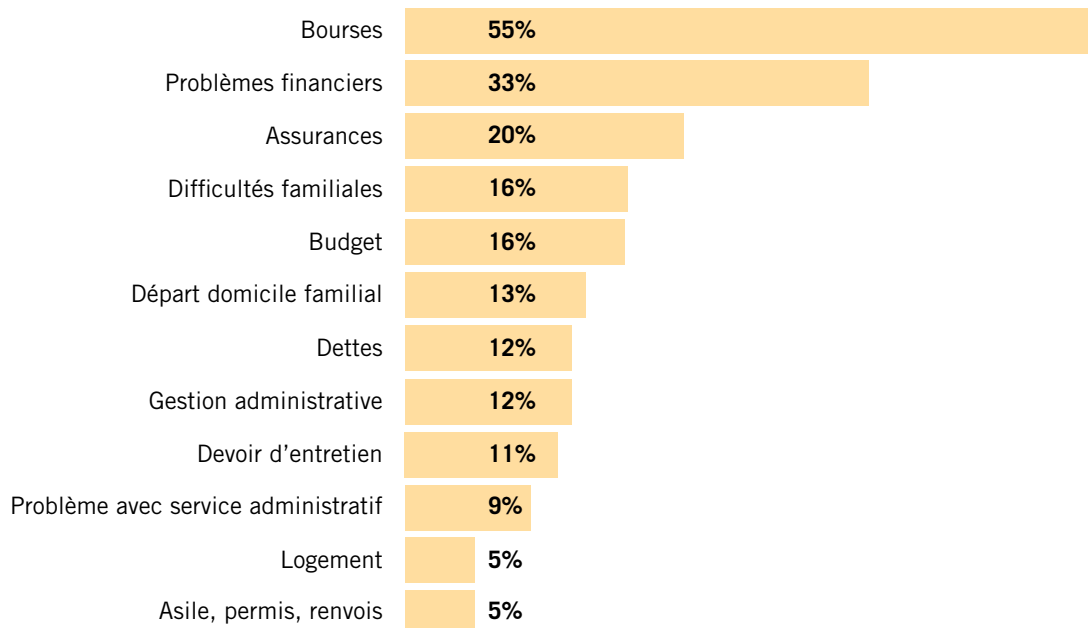
Niveau de formation des jeunes en formation



zoom secondaire 2:
50% en apprentissage dual

zoom tertiaire:
55% en HES
39% à l'Unil, l'EPFL

Motifs de consultation des permanences



ACTIVITÉS SOCIALES

SERVICE SOCIAL

POUR LES IMMIGRÉ-E-S

LA FRATERNITÉ

Le Service social pour les immigré-e-s est ouvert à toute personne étrangère ou suisse concernée par une problématique de migration hors asile, notamment les questions spécifiques en lien avec le statut légal, le regroupement familial et les questions de sécurité sociale. Il apporte une aide personnalisée et spécialisée dans le cadre des permanences sociojuridiques collectives, anonymes et sans rendez-vous ainsi que lors de consultations individuelles. Le Service dispense également des formations et des conseils ponctuels aux professionnel-le-s du réseau. Il s'emploie, sur des thèmes particuliers, à améliorer les conditions-cadres liées aux personnes migrantes en s'engageant dans des activités collectives et de lobby.

L'extension des prestations au niveau cantonal s'est poursuivie par l'ouverture de deux nouvelles permanences avec le soutien du Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI). Le Service a aussi informé des nouvelles conditions induites par les modifications des lois concernant les étrangers.

EXTENSION DANS LE CANTON

Cette année encore, La Fraternité a poursuivi son extension dans les différentes régions du canton, avec l'appui du Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), en ouvrant de nouvelles Permanences Info-Conseil Migration (PICM) à Clarens pour la région de la Riviera et Le Pays-d'Enhaut en février 2019, et à [Aigle pour la région du Chablais en octobre 2019](#). Fruits de la collaboration entre le CSP Vaud, les communes et le Canton, ces permanences régionales illustrent la volonté commune de poursuivre la consolidation de l'accès à l'information personnalisée pour les personnes nouvellement arrivées ou installées dans le canton de Vaud.

A la fin de l'année 2019, cinq permanences se déroulent dans le canton et, à l'exception de celle du Chablais, elles sont toutes



Francisco Merlo lors de l'inauguration de la PICM d'Aigle.

devenues hebdomadaires. En sus des permanences, un suivi individuel est proposé sur place aux personnes qui en ont le besoin afin de leur permettre d'accéder à la prestation au plus près de chez eux. Plus d'informations sur l'extension des permanences et l'intégration des personnes étrangères dans le numéro des [Nouvelles de septembre](#).

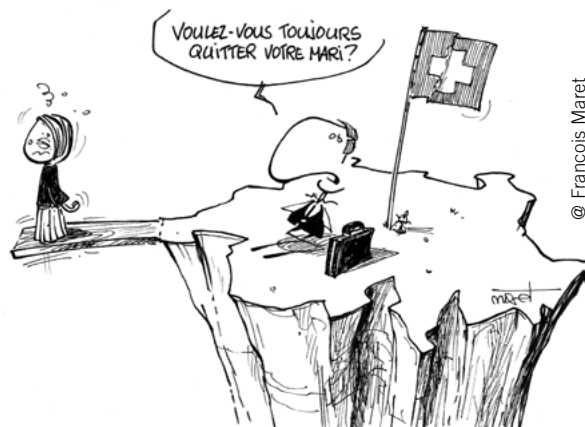
DURCISSEMENT DE LA LOI : CONSTATATIONS DE TERRAIN

La Loi sur les étrangers et l'intégration (LEI) a connu des modifications entrées en vigueur en 2019, impliquant entre autres une augmentation des exigences du niveau de français pour les immigré-e-s arrivant en Suisse ou installé-e-s depuis de nombreuses années. Cette première année étant transitoire, il s'agissait surtout d'informer les personnes sur les exigences en question, étant entendu que si celles-ci ne sont pas remplies en 2020 ou lors du prochain renouvellement de l'autorisation de séjour, elles pourraient avoir des conséquences sur l'obtention d'une nouvelle autorisation. Le Service constate également des durcissements supplémentaires pour les étrangers qui doivent demander une aide sociale et qui vivent depuis de très longues années en Suisse : leurs autorisations de séjour ou d'établissement peuvent être remises en cause, même s'ils vivent depuis 20 ou 30 ans en Suisse. Les personnes au bénéfice d'une admission provisoire (F) font également face à des exigences élevées pour obtenir un statut plus stable. Ainsi, La Fraternité continue à promouvoir la naturalisation ordinaire comme unique moyen d'acquérir une réelle sécurité de droit de séjour en Suisse. Toutefois, la Loi sur la naturalisation s'est durcie depuis 2018 avec pour conséquence une fragilisation générale des statuts des personnes étrangères qui voient les exigences pour l'octroi ou le maintien de leur droit de séjour augmenter. A contrario, il n'existe aucune loi qui protège contre les discriminations, par exemple en lien avec l'accès à l'emploi, au logement et à la participation à la vie politique.

SANS-PAPIERS

Pour soutenir les plus vulnérables parmi les personnes étrangères et pour améliorer leurs conditions de vie en Suisse, le CSP Vaud a poursuivi la réflexion sur la régularisation des personnes sans-papiers à l'instar de l'Opération Papyrus dans le canton de Genève, dans laquelle le CSP de Genève s'est énormément

impliqué. Une plateforme a été constituée, réunissant quarante-cinq associations, œuvres d'entraide, syndicats et partis politiques vaudois, qui militent ensemble pour que la réglementation des cas de rigueur soit également précisée dans le canton de Vaud. Afin de permettre à un nombre plus important de sans-papiers de sortir de la précarité dans laquelle leur manque de statut les enferme, les membres de cette plateforme ont aussi cherché le soutien populaire au travers d'une pétition, qui a réuni plus de 6 500 signatures. Le Service a continué en parallèle à observer de manière très attentive l'application de ces cas de rigueur et poursuivi des échanges tant avec les autorités cantonales que fédérales.



FEMMES MIGRANTES ET VIOLENCES CONJUGALES

Dans le cadre de son engagement au sein du groupe de travail romand «[Femmes migrantes & violences conjugales](#)», le Service a continué son travail de lobby dénonçant l'application trop restrictive du droit des étrangers pour cette catégorie de personnes, notamment dans le cadre d'un rapport intermédiaire auprès du comité de la CEDEF (ONU). Ce groupe a également rencontré la conseillère nationale Lisa Mazzone pour discuter d'une stratégie de lobby en direction des parlementaires. Le but? Les rendre attentifs aux différentes discriminations que pourraient engendrer l'approbation de la modification de la Loi sur le Tribunal fédéral.

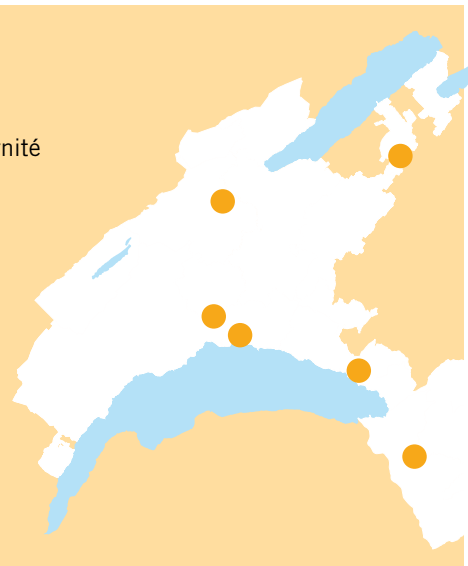
ÉQUIPE

Alfonso Concha
Guadalupe De Iudicibus
Béatrice Favre
Julian Favre dès le 15.07
Mustafa Kilic jusqu'au 30.06
Megane Lederrey jusqu'au 31.12
Chloé Maire
Francisco Merlo
Brigitte Morier
Esperanza Pascuas du 01.01 au 31.08
Myriam Schwab Ngamije
Mirian Veloz

LIEUX

Le Service social pour les immigré-e-s - La Fraternité est présent dans six lieux du canton :

AIGLE
CLARENS
LAUSANNE
ORBE
PAYERNE
RENS



	Usagers-ères	Nouveaux usagers-ères	Consultations – expertises délivrées
Consultations	404	110	1'549
Permanences*	2'592	2'592	2'625
Sous-total	2'996	2'702	4'174
Conseils à professionnel-le-s			329
Total			4'503

* Permanences de Lausanne et régionales PIC: Broye (Payerne), Ouest lausannois (Renens), Jura Nord vaudois (Orbe), Riviera (Clarens), Chablais (Aigle).

63% des consultations données en 2019 se font dans les permanences.

Sur l'ensemble



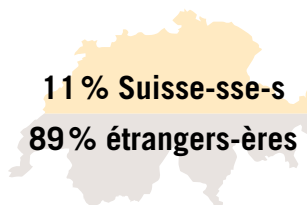
10% de couples dans les permanences



54% femmes



46% hommes



Consultation sur rendez-vous (suivis)



Domicile des usagers-ères

Lausanne ● 53 %
Lausanne Région ● 70 %
Reste du canton ● 30 %

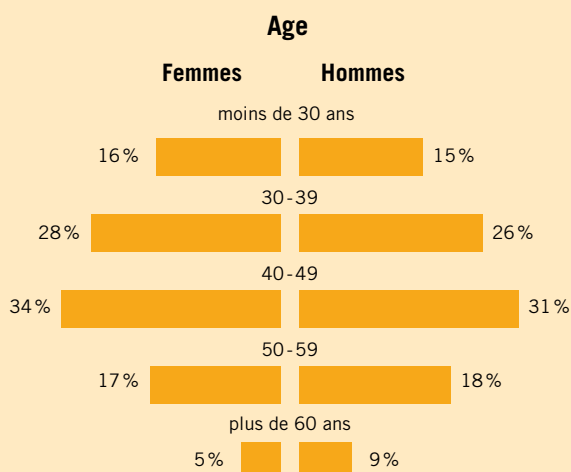
Genre



61% femmes



39% hommes

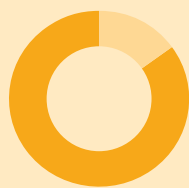


consultations uniques ● 13 %
consultations multiples ● 87 %

Situations

	Nombre de situations	Pourcentage
Nouvelles en 2019	110	27%
Suivis d'années précédentes	294	73%

Provenance des usagers-ères



- 15 % Européen-ne-s dont
 - 5 % Portugal
 - 4 % Espagne
 - 3 % Italie
- 85 % Extra-Européen-ne-s dont
 - 38 % Afrique
 - 19 % Amérique du Sud

64 nationalités différentes

Permis de séjour



- B 53 %
- C 7 %
- voie asile 15 %
- précaires (attente, L, F, sans) 44 %

Plus de 100 % car cumuls possibles

Motifs de consultation (occurrences)



- statut 97 %
- famille 54 %
 - violences conjugales 11 %
 - mariage 8 %
 - séparation, divorce 8 %
- assurances sociales 14 %
- emploi 14 %
- santé 11 %
- problèmes financiers 10 %

Plus de 100 % car cumuls possibles

Consultations dans les permanences

Genre



- 52 % femmes
- 48 % hommes

Présence dans canton



- 14 % moins d'une année
- 86 % plus d'une année

Provenance des usagers-ères



- 22 % Européen-ne-s dont
 - 8 % Espagne
 - 4 % Portugal
 - 4 % France
- 78 % Extra-Européen-ne-s dont
 - 28 % Afrique
 - 20 % Europe extra-UE (y c. Suisse-sse-s)
 - 17 % Amérique du Sud

Permis de séjour



- B 41 %
- C 12 %
- voie asile 11 %
- précaires (attente, L, F, sans) 45 %

Plus de 100 % car cumuls possibles

Motifs de consultation (occurrences)



- statut 83 %
- famille 57 %
 - dont mariage, séparation, divorce 25 %
- assurances sociales 12 %
- emploi 6 %
- naturalisation 4 %
- autres* 10 %

* logement, santé, finances, formation

Plus de 100 % car cumuls possibles

ACTIVITÉS SOCIALES

SERVICE SOCIAL POLYVALENT

Le Service social polyvalent (SSP) permet à toute personne confrontée à des problèmes administratifs, sociaux et financiers de prendre connaissance de ses droits, de ses obligations et d'être accompagnée dans la défense de ses intérêts. Dans le cadre du Programme cantonal de lutte contre le surendettement, le SSP délivre des prestations de gestion de budget spécialisée (GBS) dans les situations d'endettement ou de surendettement, et assure une partie de la répondeance à la ligne «Parlons Cash». Il développe des outils de vulgarisation et des actions de prévention et dispense des formations. Au sein du réseau, il s'engage pour la défense et l'amélioration des droits des personnes en situation de surendettement.

L'année 2019 a été marquée par une augmentation significative du nombre d'appels à la ligne téléphonique «Parlons Cash» et en particulier de personnes provenant des régions d'attribution du Service (Nord vaudois, Broye, Ouest et ceinture lausannoise).

La [nouvelle campagne de prévention «Parlons Cash»](#) (auparavant «InfoBudget»), lancée par le Canton en 2018 et mettant en évidence la politique et les actions déployées pour lutter contre le surendettement, a eu un impact non négligeable sur l'activité du Service. S'adressant par des vidéos sur les réseaux sociaux ainsi que sur d'autres supports, tant aux jeunes qu'aux adultes, cette campagne entendait inciter les différents publics cibles à s'interroger sur leur rapport à l'argent, et à appeler la ligne gratuite en cas de difficultés.

Si ce dispositif a une visée préventive, force est de constater que les personnes qui appellent la ligne téléphonique sont pour la plupart surendettées. Faisant souvent l'objet de poursuites, voire d'une saisie de salaire, elles souhaitent une solution rapide à leur(s) problème(s). Or, le travail de désendettement, lorsqu'il est envisagé, est un long processus nécessitant de la rigueur et de la patience. Rares sont celles qui téléphonent lorsqu'elles sont au début de leurs difficultés.

Alors que la ligne a enregistré pas moins de 2249 appels cette année, plus de la moitié concernait nos régions d'attribution

(en 2019, le Service a répondu à 750 appels, contre 545 en 2018). En cours d'année, constatant que le nombre de demandes avaient considérablement augmenté dans le Nord vaudois, le SSP a renforcé sa présence à Yverdon-les-Bains à raison de deux jours de consultations par semaine.

Le Service a été également occupé à l'étude des contrats de crédit des personnes qui l'ont consulté. Il constate, à l'instar de Dettes Conseils Suisse (l'association faîtière des services de conseils en désendettement), des infractions récurrentes à la Loi sur le crédit à la consommation (LCC). La vérification de ces contrats, qui fait partie intégrante du travail du SSP, permet d'affirmer que certaines banques sont trop souvent laxistes dans l'attribution de crédits. Lorsque le SSP constate une infraction avérée, il n'hésite pas à agir en faveur des personnes pour contester les contrats fautifs.

La Loi fédérale sur le crédit à la consommation introduite dans le but de protéger les débiteurs/trices contre le surendettement comporte d'évidentes faiblesses. Celles-ci semblent profiter au départ aux emprunteurs, qui sont soulagés sur le moment d'obtenir de l'argent cash rapidement et sans difficulté pour régler tout ou partie de leurs problèmes. Les lacunes apparaissent plus tard, quand l'emprunteur à qui a été prêté de l'argent sans faire suffisamment de contrôles se retrouve en situation de surendettement, incapable de faire face aux remboursements de son emprunt; alors que les prêteurs, eux, récupéreront toujours leur mise, soit en accordant des

facilités de paiement chèrement facturées ou en s'adressant à l'Office des poursuites pour recouvrer leur créance.

Au niveau politique, citons [la motion Hêche](#), acceptée par le Conseil fédéral. Elle requiert la mise en place d'un cadre légal permettant l'effacement des dettes pour des personnes sans possibilités concrètes de désendettement. Si une telle procédure venait à voir le jour, certaines personnes accompagnées par le

SSP pour vivre avec leurs dettes pourraient se désendetter à court ou moyen terme. Elles seraient alors à même de reprendre le paiement de leurs charges courantes (dont leurs acomptes d'impôt), d'obtenir un extrait vierge du registre de l'Office des poursuites leur permettant ainsi de changer de logement, de se naturaliser, d'accéder à certaines professions, voire de ne pas être licenciées du fait de leurs poursuites. Elles pourront surtout voir une porte s'entrouvrir sur leur avenir.



Isabelle Bonjour du SSP lors de l'inauguration du Pôle social de la Broye dans le nouveau bâtiment du Galetas.
La présence du service a été augmentée depuis qu'il a déménagé dans ces locaux.

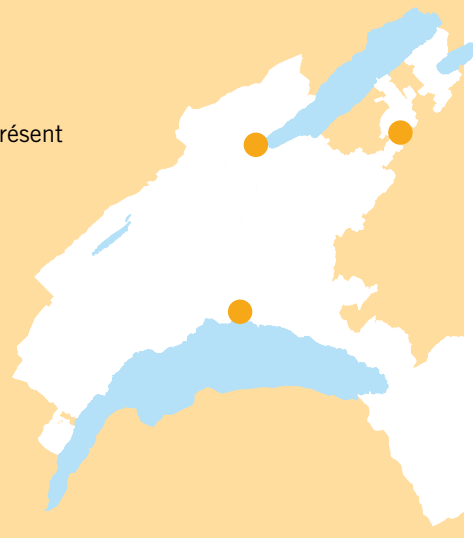
ÉQUIPE

Anna Artamonova
Isabelle Bonjour
Andrea Egli
remplacement dès le 01.09
Corinne Feusier
Florence Gentili
Aurora Gallino jusqu'au 31.07
Aline Pingoud
Karine Tzaud
Kevin Vesin

LIEUX

Le Service social polyvalent est présent dans trois lieux du canton.

LAUSANNE
PAYERNE
YVERDON-LES-BAINS



	Usagers-ères	Nouveaux usagers-ères	Consultations – expertises délivrées
Gestion du budget spécialisée	757	525	2'084
Action polyvalente	80	45	217
Sous-total usagers-ères	837	570	2'301
Conseils à professionnel-le-s et tiers (GBS)			71
Total	837	570	2'372

Le Service a en outre participé à l'animation de la ligne téléphonique «Parlons Cash», et répondu dans ce cadre à environ 750 appels qui ne sont pas comptabilisés ici et s'ajoutent au volume total d'activité.

Domicile des usagers-ères

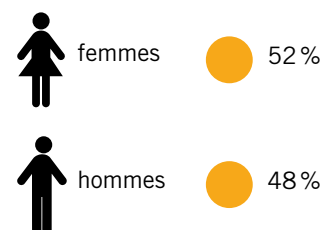
Lausanne Région ● 48 %
 Reste du canton ● 51 %



Type de consultations

35 % de consultations uniques
 65 % de consultations multiples

Genre



En 2019, Gestion de budget spécialisée dans 91 % des consultations.

Gestion de budget spécialisée (GBS, surendettement)

Le SSP fait partie des trois services vaudois spécialistes du désendettement.

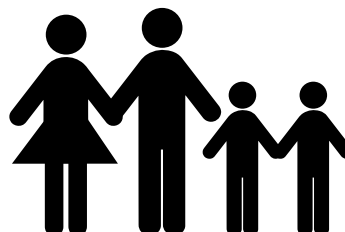
En tout, **2'084** consultations ont été effectuées par le CSP dans le cadre de la GBS.

En 2019, le Service social polyvalent a suivi

757 situations de personnes surendettées.

353 nouvelles situations

Les nouvelles situations de l'année sont indiquées à ce titre dans la statistique des services constituant Dettes Conseils Suisse. En voici les résultats.



487 adultes concernés et 338 enfants concernés

Combien de dettes? Et de quelle sorte?

Principaux types de dettes	Type de dette présente dans :	Montant total
Autres dettes non listées	54 % des cas	8'590'950.–
Dettes fiscales	70 % des cas	7'879'250.–
Crédits au comptant	23 % des cas	2'697'238.–
Arriérés caisses maladie (prime/quote part)	60 % des cas	2'580'032.–
Loyers / intérêts hypothécaires	9 % des cas	1'893'142.–
Dettes commerciales (indépendant-e-s)	6 % des cas	1'268'970.–
Cartes de crédit	11 % des cas	477'446.–
Dettes privées	11 % des cas	403'348.–

Le montant total des dettes recensées s'élève à **33'267'640 francs**.

Le montant moyen des dettes est de **97'274 francs**.

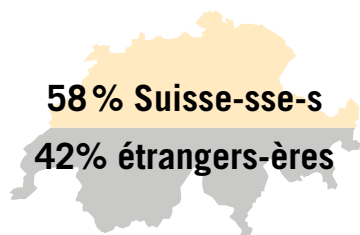
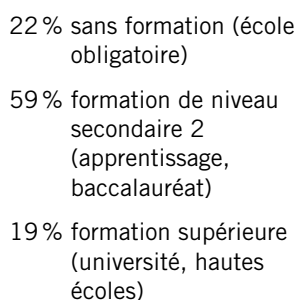
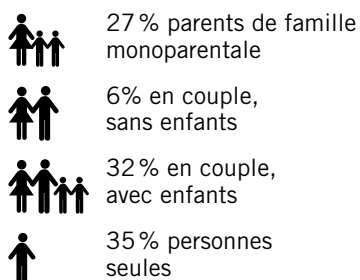
Le montant médian¹ est de **44'200 francs**.

Qui sont les personnes surendettées ayant eu recours au SSP?

438 adultes surendettés:

49% femmes

51% hommes



Quels sont leurs revenus?

Dans **73%** des cas, une activité salariée

Dans **29%** des situations, des prestations d'assurances sociales sont touchées (chômage, perte de gain, assurance invalidité).

Dans **4%** des cas, des prestations de l'aide sociale sont perçues et dans **6%** des situations des contributions d'entretien ou des pensions alimentaires.



Le revenu moyen du ménage est de 5'101 francs, le revenu médian¹ se situe à 4'358 francs.

Causes ayant mené aux difficultés financières

Pour les plus fréquentes:

- des **modifications de la situation du ménage** liées à: séparation ou divorce, dans **32%** des cas; constitution d'un ménage dans **25%** des cas (mariage, départ domicile parental); arrivée d'un enfant dans **7%** des cas
- en lien avec l'**emploi**: *workingpoor* dans **16%** des cas; chômage dans **20%** des cas; échec d'une activité indépendante dans **11%** des cas.
- en lien avec la **santé**: maladie, accident, handicap, dans **18%** des cas.
- d'**insuffisantes compétences administratives** dans **33%** des cas.
- une gestion téméraire, dans **28%** des cas, 8 à 9 fois sur 10 associée à d'autres causes.



Dans **86%** des cas, la durée de l'endettement est de **trois ans et davantage**;

56% des ménages concernés sont endettés **depuis plus de cinq ans**;

28% sont endettés **depuis plus de 10 ans**.

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.

ACTIVITÉS SOCIALES

PRÉVENTION DE L'ENDETTEMENT NON MAÎTRISÉ DES JEUNES

PAR JET SERVICE ET LE SERVICE SOCIAL POLYVALENT

Le Service social polyvalent (SSP) et le Service social Jeunes (Jet Service) déploient ensemble des actions de prévention de l'endettement non maîtrisé des jeunes dans le cadre du Programme cantonal de prévention du surendettement. Ils dispensent des ateliers de prévention en milieu scolaire et extra-scolaire qui ont pour objectifs de permettre aux jeunes d'acquérir les notions et la compréhension nécessaires à leur gestion administrative et financière. Le but est de favoriser leur autonomie grâce à l'amélioration de la capacité à faire des choix. Ce qui leur permet également d'éviter les pièges de la société de consommation. La mise en œuvre du programme vise à démultiplier et pérenniser l'intervention préventive, en impliquant, sensibilisant et formant les personnes qui entourent les jeunes visé-e-s (corps enseignant, médiateurs et médiatrices, animateurs et animatrices, etc.).

Plusieurs nouveaux établissements touchés par l'action de prévention, une présence accrue dans les hautes écoles, l'élaboration d'outils de prévention pour les élèves de la scolarité obligatoire: cette année a représenté un investissement très intense pour l'équipe de prévention du surendettement des jeunes.

POST-OBLIGATOIRE

En 2019, les établissements de la scolarité post-obligatoire ont beaucoup sollicité le CSP Vaud. L'Equipe a ainsi réalisé 75 ateliers en classe et autres types d'actions auprès des jeunes, comme le Marché de la Prévention au SEMO (Semestre de motivation) Nord.

Certains établissements ayant repris l'action de prévention à leur compte continuent d'utiliser les outils proposés pour parler d'argent avec leurs élèves, ce qui indique une réappropriation des outils de prévention par les enseignant-e-s.

Cette année, plusieurs établissements sont entrés dans la démarche: le Gymnase de Renens, le SEMO Chablais, l'ORIF (Organisation romande pour la formation et l'intégration professionnelle) de Pomy (Yverdon-les-Bains) et l'HESAV (Haute école de santé Vaud). Il est à souligner que les six SEMO sont maintenant partie prenante de cette action.

Au Gymnase de Renens, après avoir rencontré le directeur puis les enseignant-e-s d'économie très impliqué-e-s, trois ateliers ont été réalisés en début d'année scolaire. Ces actions ont permis d'aborder l'argent de manière très concrète et d'introduire la thématique qui a ensuite été traitée par les enseignant-e-s. Un travail commun jugé très positivement par l'ensemble des intervenant-e-s!

Les ateliers en classe ont permis de rencontrer des apprenti-e-s et des gymnasiens-e-s assez au clair quant aux charges liées au départ de la maison parentale et à la nécessité de bien préparer cette prise d'autonomie. Ces jeunes étant parfois déjà touché-e-s par la précarité financière, soit personnellement ou au travers de leur famille.



La Machine à Dépenser (MàD) a repris sa tournée en fin d'année au Centre d'animation palinzard (CAP) à Epalinges. Nous avons testé une nouvelle manière de fonctionner avec une monitrice engagée pour coanimer la MàD avec un-e professionnel-le du CSP Vaud et pouvant aussi mener l'animation en son absence.

HAUTES ÉCOLES SPÉCIALISÉES

Trois Hautes écoles spécialisées (HES) ont bénéficié d'une action très visible de prévention (présence dans les halls des écoles). L'Équipe a pu échanger brièvement avec un grand nombre d'étudiant-e-s (environ 300 étudiant-e-s en tout). A la demande du Service de santé de l'HESAV, le CSP Vaud a proposé une conférence-lunch autour de la gestion financière qui a réuni une dizaine de personnes. Le Forum mené à l'HETSL (Haute école de travail social et de la santé Lausanne, auparavant EESP) s'est bien déroulé avec un public étudiant important (35 personnes) posant de très nombreuses questions.

Concernant les classes accueillant les jeunes migrant-e-s de l'EDT (Ecole de la transition), le CSP Vaud a conçu un atelier de prévention plus accessible pour des élèves allophones, en Suisse depuis peu de temps. Cet atelier a été testé en 2020.

SCOLARITÉ OBLIGATOIRE

L'élaboration d'outils de prévention pour les élèves de la scolarité obligatoire a passablement occupé l'Équipe pendant l'année 2019. Un concept d'intervention a été préparé par les différents partenaires de l'école, notamment la DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire), l'Unité PSPS (Projets de promotion de la santé et prévention en milieu scolaire), la HEP (Haute école pédagogique), des enseignant-e-s, réuni-e-s au sein d'un Groupe de travail auquel participe le CSP Vaud. L'intervention consistera pour l'Équipe en un spectacle interactif de théâtre

forum (Compagnie Le Caméléon) et d'ateliers. Une première représentation test a été faite par Le Caméléon en 2019, des ateliers tests auront lieu en 2020.

MILIEU EXTRASCOLAIRE

L'équipe de prévention a participé à trois dîners quiz en 2019, à Yverdon-les-Bains, Gland et Epalinges, et en a préparé un quatrième qui a été annulé faute de participant-e-s assez nombreux.

Le quiz sur l'argent figurant sur [le site internet ciao.ch](http://le.site.internet.ciao.ch) a été mis à jour par le CSP Vaud avec des questions supplémentaires à l'occasion de la refonte de ce site en 2019. L'Équipe a répondu à une cinquantaine de questions posées dans la rubrique Argent.



ACTIVITÉS SOCIOCOMMERCIALES

SERVICE DE RAMASSAGE ET DE VENTE D'OBJETS D'OCCASION

Les Galetas et les Boutiques sont des lieux de vente de seconde main de vêtements, meubles, vaisselle, électroménager, livres, disques, jouets, bijoux, etc. Ils proposent des objets de première nécessité en bon état à des prix abordables à un public disposant de peu de moyens. Les bénéfices générés soutiennent les prestations sociales offertes gratuitement par les services du CSP Vaud. Des petites équipes professionnelles s'entourent de bénévoles qui contribuent au travail de tri, d'exposition et de vente. Le service reçoit et va chercher à domicile tout article en bon état, susceptible d'être vendu. Il effectue en outre des débarras facturés sur devis.

Le Service RAVEO a vécu une année animée et enthousiasmante, marquée par une augmentation importante des ventes dans tous les Galetas et la fin des travaux de rénovation du Galetas de la Broye.

Le vent a comme tourné cette année: la fréquentation et les ventes ont fait un bond en avant spectaculaire permettant de générer un chiffre d'affaires en hausse de 20%. Une plus forte conscience écologique de la population, le retour à la mode du vintage, un accueil chaleureux et ouvert de la clientèle dans des espaces de vente conviviaux et réaménagés qui donnent envie de revenir, voilà sans aucun doute le cocktail qui a permis ce résultat réjouissant. A cela s'ajoute une communication dynamique et conjointe entre les trois Galetas et les Boutiques qui a, à coup sûr, aussi contribué à attirer du monde et une nouvelle clientèle dans nos magasins.



LA NEWSLETTER DES GALETAS

Ouvrez l'appareil photo de votre iPhone (ou votre appli QR code Lecteur sur Android) et visez le QR code.

La Newsletter des Galetas a paru chaque semaine. Les Ventes spéciales du printemps et de la fin de l'année ont été organisées pour tout le Service le même jour, ce qui a permis d'assurer une

forte présence sur les réseaux sociaux, ainsi que de susciter l'intérêt des médias régionaux.

Le bâtiment du Galetas de la Broye a terminé sa mue. Dès le 15 juillet, le Galetas a pu investir l'ensemble de son espace dévolu sur deux étages et les deux appartements familiaux étaient achevés.



Le 6 septembre a eu lieu l'inauguration du bâtiment et du Pôle social, regroupant les permanences sociales, juridiques, conjugales ainsi que de l'Info-Conseil Migration, en présence de Christelle Luisier, syndique de Payerne et de nombreuses



Pour voir la vidéo de l'événement, suivre le lien : <http://bit.ly/in-payerne>



Ouvrez l'appareil photo de votre iPhone (ou votre appli QR code Lecteur sur Android) et visez le QR code.

Inauguration du Galetas de la Broye en présence des donateurs et des donatrices, du responsable du Galetas Eric Schaffter, de la syndique de Payerne Christelle Luisier, d'Etienne Bridel membre du comité et de Santo Fieschi du bureau d'architecture Maskin

personnalités du réseau social de la Broye. Cet événement a permis d'ancrer la présence du CSP Vaud dans la Broye et de mieux valoriser l'étendue de ses activités.

De nombreuses personnalités, des membres du CSP Vaud, des habitant-e-s de la Broye, des entreprises régionales ont montré leur soutien et leur attachement à notre engagement dans la région en achetant des briques, apportant un soutien financier essentiel à cette rénovation.

GALETAS DE LA RIVIERA

Le résultat des ventes a été excellent. Le retour à la Foire des Planches à Montreux après plusieurs années d'absence a constitué un des points forts de l'année. Malgré le travail supplémentaire que cela a engendré, toute l'équipe salariée et bénévole a été ravie de renouer avec ce moment important de la vie locale de Montreux.

GALETAS DE LA BROYE

De janvier à juin, le Galetas a vécu au rythme des travaux et de leurs nuisances! Avec beaucoup de courage et de ténacité, l'équipe, salariés et bénévoles, a tenu le rez-de-chaussée ouvert à la vente dans le bruit et la poussière. Un immense merci aussi aux client-e-s qui malgré ces conditions plutôt rédhitoires ont répondu présent-e-s ! Le Galetas a pu réaliser un chiffre d'affaire étonnamment bon pendant cette période.

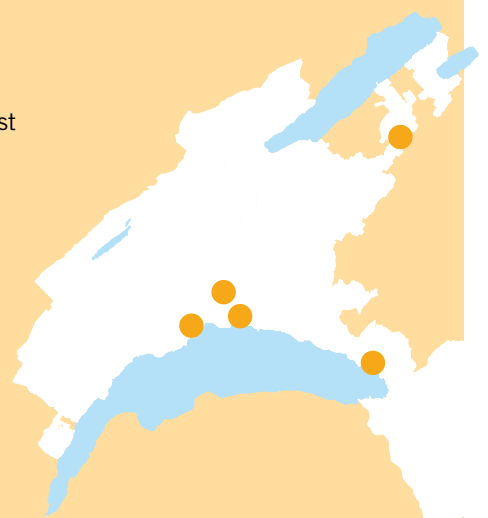
Avec un immense soulagement, la réouverture complète du magasin sur les deux étages s'est faite le 15 juillet. L'inauguration officielle du 6 septembre et les portes ouvertes du 7 septembre ont été de belles journées conviviales, riches en rencontres qui ont marqué le début d'une nouvelle ère au Galetas de la Broye, qui, depuis, attire une nouvelle clientèle de plus en plus nombreuse.

ÉQUIPE

Jérôme Aigroz
Nathanaël Duttweiler
Olivier Gretler
Amar Lefrad
Yannick Martin
Cédric Maulaz
 depuis le 01.05
Eric Schaffter
Fabienne Von Gunten
 jusqu'au 30.04 (retraite)
Olivier Walter
 Et les bénévoles. Un immense merci !

LIEUX

Le Service de ramassage et de vente est présent dans cinq lieux du canton.
LAUSANNE
LE MONT-SUR-LAUSANNE
MONTREUX
MORGES
PAYERNE



GALETAS DE LA BLÉCHERETTE ET SES BOUTIQUES DE MORGES ET DE LAUSANNE

2019 a été marqué par un travail collectif de toute l'équipe sur l'agencement du magasin de la Blécherette pour assurer une circulation plus fluide. Avec un apport important de dons de matériel, amené directement au magasin ou bien collecté par le service de ramassage, ces efforts ont manifestement porté leurs fruits auprès d'une clientèle en hausse.

Un clin d'œil s'impose cette année aussi à Fabienne Von Gunten qui ne voudra pas que l'on s'étende sur l'immense investissement qu'elle a donné pendant plus de vingt ans au CSP Vaud, d'abord comme bénévole puis comme salariée. Toute l'équipe du CSP Vaud lui souhaite une bonne retraite!

Un grand merci aussi aux bénévoles des Boutiques de Morges et des Escaliers du Marché à Lausanne qui gèrent ces lieux de vente en toute autonomie.

BÉNÉVOLAT

Le 4 novembre, les bénévoles des Galetas et des Boutiques étaient de sortie à Genève pour visiter les lieux de tri et de vente de matériel d'occasion du CSP de Genève. Les visites ont permis aux équipes de s'inspirer de ce qui se fait en terre genevoise et, a contrario, d'apprécier les particularités propres à chacun de nos lieux de ventes. Les trajets en car et le repas à l'Auberge communale de Satigny ont été autant d'occasions de passer du bon temps ensemble. La sortie s'est déroulée dans une ambiance joyeuse et conviviale. Elle a aussi été la possibilité pour la Direction de remercier l'entier de l'équipe pour son engagement et son travail tout au long de l'année.



Près de 80 bénévoles ont partagé un moment convivial pendant le repas à l'Auberge communal de Satigny lors de la sortie qui leur était consacrée.

STATISTIQUES RAVEO

	Nombre de tickets par jour	Relevés de caisse annuels (ventes)	Nombre de ramassages	Chiffre d'affaires	Civilistes	Mesures de réinsertion	Nombre de bénévoles	Nombre d'heures bénévoles effectuées dans nos magasins
Galetas de la Blécherette	120	633'800.-	260	720'000.-	5	4	33	11'140
Galetas de la Broye	40	182'130.-	370	182'491.-		1	18	
Galetas de la Riviera	55	210'500.-	330	219'500.-			32	
Boutique Livres, Lausanne	25	66'000.-	pas de ramassages	87'000.-			12	4'900
Boutique de Morges	12	24'000.-	pas de ramassages	23'000.-			12	

ACTIVITÉS DE SOUTIEN

LES RESSOURCES TRANSVERSALES



Les activités de soutien regroupent des fonctions transversales dotées de compétences et des ressources nécessaires en organisation institutionnelle, politique et action sociales, finances, secrétariat-intendance, communication, recherche de fonds et ressources humaines. Elles servent de soutien auprès de la directrice ou du directeur, des services et des membres de l'équipe.

DIRECTION STRATÉGIQUE

La Direction stratégique (Dirstrat), composée de la directrice, de la secrétaire générale et de la chargée de politique et action sociales, a déployé ses activités pendant toute l'année pour traiter les questions intra ou inter services ou en lien avec la mise en œuvre des prestations sociales et des activités sociocommerciales. Cette année, la Dirstrat s'est particulièrement investie dans :

- La finalisation de la Stratégie institutionnelle ;
- Un soutien au pilotage et à l'organisation du projet d'extension des Permanences Info-Conseil Migration à tout le canton mené par La Fraternité ;
- Un soutien organisationnel à la mise en place d'une collaboration étroite entre les services de l'accueil et juridique pour délivrer des renseignements juridiques simples ;
- L'accompagnement du secteur RAVEO, avec l'achèvement du chantier de rénovation du Galetas de la Broye, le recrutement d'un nouveau collègue au Galetas de la Blécherette et l'organisation d'une sortie des bénévoles en novembre ;

- Le remodelage complet de l'organisation du secteur de communication et recherche de fonds ;
- Les démarches et les négociations permettant l'extension du Pôle juridique et des présences de Jet Service dans le Nord vaudois d'ici à la mi-2020.

Des statuts totalement révisés !

A la suite des travaux réalisés par le Groupe de travail composé de quatre membres du comité, dont la représentante du Conseil synodal, une représentante de l'équipe, la secrétaire générale et la directrice, une nouvelle version des [Statuts](#) a été présentée au comité. Les réflexions du comité ainsi que la procédure de consultation auprès de l'équipe des professionnel-le-s et auprès des membres de l'association a permis d'aboutir à une version définitive consolidée qui a été largement approuvée par l'Assemblée générale de juin (voir le billet de la secrétaire générale en page 7).

La Stratégie institutionnelle 2020-2024

Adoptée en octobre par le comité, la Stratégie institutionnelle 2020-2024 a été présentée à l'Assemblée générale de novembre. Elle est l'aboutissement d'une vaste et longue démarche menée à tous les niveaux : analyses et projections de chaque instance, réflexions collectives, présentations au comité, etc. Chaque service est donc désormais doté d'objectifs opérationnels concrets, regroupés dans une feuille de route à usage interne, qui s'articulent autour des cinq objectifs institutionnels retenus.



Une stratégie autour de cinq objectifs institutionnels

- 1** Le **CSP Vaud** améliore son dispositif d'accueil et d'orientation et explore les voies possibles pour répondre au mieux aux besoins évolutifs de la population.
- 2** Le **CSP Vaud** consolide sa légitimité aux plans vaudois et romand en matière de formation et de publication dans ses domaines de compétences.
- 3** Le **CSP Vaud** développe sa politique d'accueil de personnes en formation et des personnes en insertion professionnelle ainsi que sa politique en matière de bénévolat.
- 4** Le **CSP Vaud** renforce son fonctionnement participatif à tous les échelons institutionnels et en clarifie les mécanismes. Le CSP Vaud valorise et promeut ce savoir-faire.
- 5** Le **CSP Vaud** dynamise son image, accroche des nouveaux publics et contribue au rayonnement de l'institution. Il s'appuie sur les nouvelles technologies pour donner à la recherche de fonds un souffle nouveau.



Social : l'accessibilité en jeu !

L'accessibilité aux prestations et à l'information sociales est l'un des enjeux les plus importants identifiés dans cette démarche de la Stratégie institutionnelle. Elle correspond au cœur de la mission du CSP Vaud. Une première occasion a permis de

thématiser cette problématique à l'échelle cantonale. Elle a eu lieu lors de la [conférence publique](#) organisée en introduction de l'Assemblée générale extraordinaire du 25 novembre 2019 en présence de la conseillère d'Etat Rebecca Ruiz.



La Salle de spectacle de Renens a vu se réunir les collaborateurs et les collaboratrices des 4 CSP lors de la journée d'échange triennale.

COMPTABILITÉ ET FINANCES

Les comptes 2018 ont été bouclés pour la première fois de manière conforme aux normes Swiss Gaap RPC. Un travail de suivi de la qualité a été fait cette année en affinant les procédures des caisses et des coffres situés dans les magasins de seconde main. *Adunaromandie* a également assuré le suivi comptable du projet de rénovation de la Broye.

SECRÉTARIAT POLYVALENT

Le secrétariat polyvalent a été particulièrement mobilisé cette année par l'organisation de la Journée d'échange des 4 CSP du 17 juin 2019 à Renens qui a réuni 230 collègues en provenance de tous les CSP romands (voir encadré). Le nouveau concept de la vente de chocolat a également demandé un engagement tout particulier cette année (voir en page suivante).

A la suite du départ de l'intendant de la salle de La Fraternité après 20 ans de service, une jeune nouvelle collègue, au bénéfice d'un CFC d'intendante, a pris ses fonctions en août 2019. Avec son appui, la gestion des locations de la salle de La Fraternité a été revue pour à la fois en faciliter l'accès et en améliorer sa rentabilité.

Le 5 août est une date importante: le premier jour de travail de la nouvelle apprentie employée de commerce du CSP Vaud au secrétariat. Une arrivée pleine de fraîcheur, qui a dès l'automne aussi apporté une aide supplémentaire bienvenue pour assurer les multiples tâches administratives dévolues au secrétariat.

Journée au vert des 4 CSP à Renens

Le 17 juin 2019, 230 collaborateurs et collaboratrices des 4 CSP se sont réunis à Renens autour du thème «Entre intégration et innovation» dans le cadre de leur traditionnelle journée de rencontre triennale organisée cette année par le CSP Vaud. Durant la matinée, les équipes ont entendu et débattu avec Fanny Spichiger, adjointe au Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI) et Karine Clerc, municipale du service Enfance & Cohésion sociale de la ville de Renens. Le reste de la journée, plus récréatif, a permis de déguster un buffet dînatoire original concocté par l'Entité Cuisine de l'Etablissement vaudois d'accueil des migrants et, après avoir entendu le syndic de Renens, Jean-François Clément, de découvrir cette région de l'Ouest lausannois en pleine mutation grâce à une balade à pied jusqu'à l'EPFL accompagnée par Pierre Corajoud.

RESSOURCES HUMAINES

Durant l'année 2019, plusieurs recrutements ont eu lieu dans le cadre du projet de développement des Permanences Info-Conseil Migration, pour le remplacement de collègues arrivant à la retraite (Service consultation couple et famille et Galetas) ainsi que pour le nouveau poste de responsable communication et recherche de fonds.

La chargée des ressources humaines a réalisé un important travail préparatoire à la révision de la grille salariale et organisé deux formations ouvertes à l'ensemble de l'équipe: «Mobiliser les ressources personnelles pour naviguer à travers les quotidiens avec plus de sérénité», selon l'approche nommée Résilience, et un cours sur le Mind Mapping.

COMMUNICATION

La communication a vécu une année riche et intense entre promotion de tous les événements qui ont jalonné l'année et les modifications dans son équipe. Après la bonne collaboration avec successivement deux assistantes de communication, la Direction a doté l'équipe d'un nouveau poste, en lieu et place, celui de responsable de la communication et de la recherche de fonds, qui a commencé en septembre. Son arrivée offre de nouvelles compétences à l'interne.

En novembre, une enquête publique par l'intermédiaire de l'Institut Link a permis un point de situation sur la notoriété du CSP Vaud, des Galetas et de certains services. Ses résultats serviront de base empirique à une évolution de la stratégie de communication en 2020.

A la fin de l'année, l'institution a mis un terme à sa collaboration avec l'agence TRIO. Nous remercions ce partenaire et toute son équipe pour les douze ans de collaboration très enrichissante.

La campagne de mars

La campagne de mars a repris les visuels de 2017 afin d'en exploiter au mieux le potentiel. La communication des 4 CSP intitulée «Halte au surendettement» mettait en exergue les particularités de la législation suisse en la matière, condamnant les personnes à l'endettement à vie. Elle a suscité l'intérêt des médias.



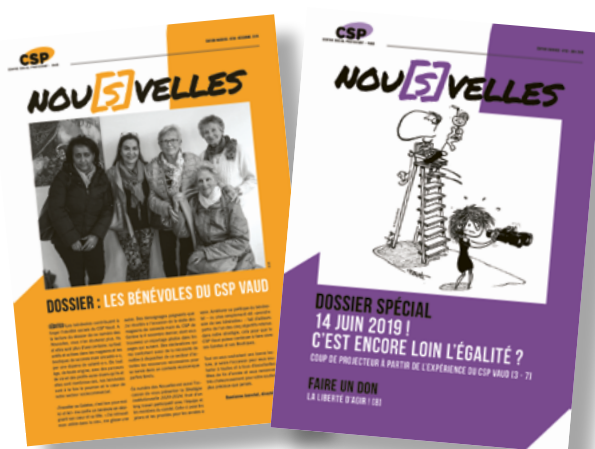
Campagne de mars @ Agence Buxum

La Newsletter du CSP Vaud

Neuf Newsletters ont été envoyées en 2019, afin de donner des informations en phase avec l'actualité. Près de 2000 personnes y sont abonnées, dont environ 40% qui prennent connaissance de nos contenus systématiquement.

Le journal

Les quatre numéros du journal *Nouvelles* ont traité en mars des propositions des 4 CSP en matière de lutte contre le surendettement, en juin des inégalités faites aux femmes à la lumière de nos consultations, en septembre des enjeux et défis de l'intégration et en décembre [des bénévoles œuvrant au CSP Vaud](#) avec un reportage sur la journée spéciale qui leur a été offerte en novembre.



Un Numéro spécial à l'occasion du 14 juin

Le CSP Vaud ne pouvait pas manquer le rendez-vous de la grève féministe du 14 juin. Chaque service a mis en lumière les inégalités visibles au travers des consultations, souvent peu connues du grand public.

Merci et bonne chance Mustafa !

Après près de 20 ans de service comme intendant de la salle de La Fraternité, Mustafa Kilic a décidé de relever un nouveau défi professionnel en se lançant à son compte. Toute l'équipe lui dit un immense merci pour son engagement au CSP Vaud pendant près de deux décennies.



RECHERCHE DE FONDS

Sept courriers d'appel de fonds auprès de nos donateurs et de nos donatrices, un courrier auprès d'un public plus large, des demandes de soutien auprès des fondations, des legs testamentaires, des collectes, la vente de chocolat ou encore les briques ont permis de stabiliser les recettes de la recherche de fonds 2019.

Inauguration du mur

«Une simple brique peut valoir de l'or»



Devant le mur des briques, Bastienne Joerchel et Stéphane Lang de Gasser Ceramic - Morandi Frères SA, entreprise donatrice.

La rénovation du bâtiment de Payerne, abritant le Galetas de la Broye, a constitué un gros travail pour l'équipe communication et recherche de fonds. L'action «Une simple brique peut valoir de l'or» a donné la possibilité à chacun-e d'acheter une brique pour soutenir ce projet. Elle a permis au CSP Vaud d'être visible de manière différente, notamment dans les médias avec des articles dans les journaux *24 heures*, *La Liberté*, *La Broye*. Elle fut l'occasion d'interpeller les entreprises et les administrations locales chez qui une brique a été déposée, accompagnée d'une information concernant

le projet et un bulletin de versement. 194 briques ont ainsi pu être vendues à de nombreuses personnes privées, des entreprises et des organismes de la région. Leurs noms figurent désormais sur celles-ci.

Vente de chocolat

L'important travail de communication pour [le chocolat «newlook»](#) a porté ses fruits puisque cette vente a rapporter 8000 francs de plus que l'année précédente.

La collaboration avec l'ERACOM et une classe d'apprenti-e-s graphistes a débouché sur le choix du projet de Mélanie Schiller : trois visuels d'écharpes, pour «un lien plus chaud». En parallèle, l'offre a été complétée en contactant trois clubs de tricot, qui ont répondu présent pour offrir un beau stock de vraies écharpes à vendre au marché de Lausanne! Un immense merci aux tricoteuses!



Ouvrez l'appareil photo de votre iPhone (ou votre appli QR code Lecteur sur Android) et visez le QR code.



ÉQUIPES

DIRECTION STRATÉGIQUE

Bastienne Joerchel
Céline Erard
Caroline Regamey

SECRÉTARIAT POLYVALENT

Anne-Claude Baud
Idil Benice jusqu'au 31.03
Céline Coupy dès le 11.03
Catherine Jaccoud
Ceyda Uçurum dès le 05.08

RESSOURCES HUMAINES

Vânia Conde

COMMUNICATION

Natascha Dubois du 05.06 au 30.11 (remplacement)
Nour El Mesbahi dès le 01.09
Evelyne Vaucher Guignard
Mathilde Pelletier jusqu'au 30.06

INFORMATIQUE

Koami Gafan dès le 14.08
Nicolas Hanssens jusqu'au 15.08

NETTOYAGE

Pierrette Cimino
Alejandra Gomez dès le 01.07
Mustafa Kilic jusqu'au 30.06
Maddalena Mariotti
Pauline Ponnaz dès le 09.08

COMPTE D'EXPLOITATION 2019

PRODUITS D'EXPLOITATION	2019	BUDGET 2019	2018
Contributions des pouvoirs publics	3'521'457	3'607'509	3'382'974
Direction générale de la cohésion sociale (DIRIS) - subvention ordinaire	2'810'300	2'800'500	2'762'262
Bureau cantonal de l'intégration (BCI)	389'307	477'009	300'712
Eglise évangélique réformée Vaud (inclus Région 4)	321'850	330'000	320'000
Dons, recherches de fonds et cotisations	1 319'302	1'344'550	1'394'750
Dons communes, paroisses et fondations	299'341	291'000	306'821
Recherches de fonds	998'561	1'030'000	1'064'109
Cotisations	21'400	23'550	23'820
Autres produits	1'586'427	1'546'992	1'429'744
Ventes matériel	1'167'388	1'127'500	971'571
Prestations facturées	370'468	375'000	436'134
Produits divers	58'202	49'492	25'205
Pertes sur débiteurs	-9'632	-5'000	-3'166
Total des produits d'exploitation	6'427'186	6'499'051	6'207'468
CHARGES D'EXPLOITATION			
Charges directes de prestations	5'092'210	5'222'579	5'035'880
Charges de personnel	4'362'618	4'558'396	4'322'237
Charges liées aux locaux	394'959	440'282	413'322
Autres charges directes	229'079	116'000	215'123
Communication	49'235	60'000	43'956
Amortissements	56'319	47'900	41'243
Charges d'administration	932'259	1'063'176	1'003'318
Charges de personnel	640'613	752'368	716'111
Charges liées aux locaux	59'835	61'570	58'972
Charges d'administration	98'747	132'850	125'294
Communication	23'416	26'239	21'642
Autres charges	60'748	43'400	44'111
Amortissements	48'900	46'750	37'187
Charges d'obtention de financements	462'298	408'285	342'003
Charges de personnel	176'725	143'138	94'773
Charges liées aux locaux	10'775	11'446	9'802
Communication	193'929	181'000	137'603
Charges d'administration	58'591	49'700	80'226
Autres charges	22'278	23'000	19'598
Total des charges d'exploitation	6'486'767	6'694'040	6'381'201
Résultat d'exploitation (= perte)	- 59'581	- 194' 989	-173'733
Résultat financier	- 13'875	0	13'435
Produits financiers	80	0	24'151
Charges financières	13'955	0	10'716
Autres résultats	330'690	0	817'222
Don Loterie Romande	0	0	560'000
Legs et successions	282'584	0	261'072
Produits hors exploitation	47'382	0	14'424
Produits extraordinaires	724	0	0
Charges extraordinaires	0	0	18'274
Résultat annuel sans résultat des fonds (= perte)	257'234	-194'989	656'924
Attribution Fonds de soutien femmes enceintes	18'800	0	8'383
Attribution au Fonds de procédure	1'468	0	0
Attribution au Fonds financement immeuble	0	0	560'000
Utilisation Fonds BDA	- 12'136	78'000	- 3'641
Utilisation Fonds Fraternité (Lechim)	- 1'600	0	- 5'500
Utilisation Fonds Saint-Rédempteur / Jet	- 501	0	- 5'154
Utilisation Fonds ascenseur Blécherette	- 68'314	0	0
Attribution au Fonds Mercier	112	0	0
Résultat annuel avant affectation au capital de l'organisation	319'406	- 272'989	102'836
Utilisation Fonds régulation	- 250'000	- 250'000	- 250'000
Affectation au Fonds régulation	329'965	0	261'000
Affectation au Fonds entretien équipements et bâtiments	0	0	40'000
Affectation au Fonds Soutien activités RAVEO	108'314	0	0
Affectation au Fonds grille salariale	50'000	0	10'000
Affectation au Fonds RH	80'000	0	40'000
Résultat annuel (après attributions)	1'126	-22'989	1'836

SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS REÇUES EN 2019

Etat de Vaud

DSAS – DGCS (Direction générale de la cohésion sociale)	Subvention pour services de consultations (facture sociale)	Fr.	2'650'300
	Subvention pour le programme de prévention du surendettement	Fr.	160'000
BCI	Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme	Fr.	389'307

Eglise évangélique réformée du canton de Vaud

Subvention de l'EERV	Fr.	275'000
Subvention de la Région 4 EERV (Lausanne-Epalinges)	Fr.	46'850
Collecte générale annuelle 2019	Fr.	33'966
Dons des paroisses et des régions, collectes	Fr.	36'368

Dons de communes

Contributions et dons	Fr.	20'750
-----------------------	-----	--------

Fondations

Fondation Alice & Karl Schenkel-Wagner		
Fondation Dr Alfred Fisher		
Fondation Ernest Matthey		
Fondation Fernando & Rose Inverni-Desarzens		
Fondation Juchum		
Fondation Marius A. Dubois		
Fondation Petram		
Fondation philanthropique Famille Sandoz		
Fondation Pierre Demarex		
Fondation Préville		
Société vaudoise d'utilité publique (SVUP)		
	Fr.	130'105

Dons affectés ou aides directes

Fondation Casino Barrière Montreux		
Fondation W. et E. Grand d'Hauteville (JET)		
Fondation Pierre Mercier (BDA/Mercier)		
Fondation Henri de Groot (BDA)		
Fondia (Fondation promotion diaconie) (Bénévoles)		
Fondation Assura (Galetas)		
	Fr.	76'000

Les états financiers complets sont à disposition au secrétariat.

BILAN AU 31 DÉCEMBRE

ACTIF

2019

2018

ACTIF CIRCULANT	3'056'705	2'617'424
Liquidités et titres	2'826'080	2'253'492
Créances résultant de livraisons et de prestations	37'429	77'295
Créances financières vis-à-vis d'institution liée	5'835	3'283
Autres créances	35'585	19'029
Stocks	50'000	50'000
Actifs de régularisation	101'776	214'324
ACTIF IMMOBILISÉ	2'084'387	1'317'179
Garanties loyers	36'385	42'879
Liquidités en faveur de tiers	18'344	0
Mobilier	3'683	8'450
Bureautique	6'000	20'000
Informatique	27'000	13'000
Véhicules	9'003	12'003
Immeubles	1'983'972	1'220'847
TOTAL DE L'ACTIF	5'141'092	3'934'602

BILAN AU 31 DÉCEMBRE

PASSIF

	2019	2018
CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME	1'000'313	517'397
Dettes résultant de livraisons et prestations	60'755	58'592
Banque - Crédit de construction	502'413	191'257
Autres dettes	11'440	23'844
Avoirs en faveur de tiers	18'344	0
Passifs de régularisation	87'221	39'416
Subvention reçue d'avance (BCI)	320'139	204'288
CAPITAUX ÉTRANGERS À MOYEN ET LONG TERME	782'645	316'305
Provision Ressources humaines	70'000	70'000
Emprunt hypothécaire et prêt	712'645	246'305
CAPITAL DE FONDS (FONDS AFFECTÉS)	709'220	771'392
Fonds de solidarité	66'012	66'012
Fonds de soutien aux femmes enceintes	39'477	20'676
Fonds de désendettement	19'692	19'692
Fonds Budget des autres (BDA)	7'125	19'261
Fonds Fraternité (Lechim)	7'124	8'724
Fonds ascenseur Blécherette	0	68'314
Fonds Saint-Rédempteur / Jet	2'412	2'913
Fonds de procédure	7'268	5'800
Fonds financement immeuble	560'000	560'000
Fonds Pierre Mercier	112	0
CAPITAL DE L'ORGANISATION	2'648'913	2'329'508
Capital libre (généré)	3'508	1'672
Fonds de réserve	1'400'000	1'400'000
Fonds de régulation	775'965	696'000
Fonds d'entretien des bâtiments et des équipements	120'000	120'000
Fonds 60 ^e anniversaire	40'000	40'000
Fonds révision grille salariale	80'000	30'000
Fonds Ressources humaines	120'000	40'000
Fonds Soutien activités RAVEO	108'314	0
Résultat de l'exercice	1'126	1'836
TOTAL DU PASSIF	5'141'092	3'934'602

ORGANES DE L'ASSOCIATION

COMITÉ

Présidente:

- **Baehler Bech Anne***, députée Les Vert-e-s, secrétaire générale de l'ASLOCA Vaud

Membres :

- **Abruzzi Anne**, déléguée du Conseil synodal de l'EERV, dès décembre 2019
- **Bridel Etienne**, responsable RH retraité
- **Burger Bernhard Martine**, professeure EESP, retraitée (délégation EERV région Nord vaudois)
- **Clerc Karine**, municipale à Renens et chargée de cours à l'EESP
- **Collaud Marie-Chantal***, formatrice et coordinatrice bénévolat, retraitée
- **Gay-Crosier Jacqueline**, conseillère conjugale (collaboratrice CSP Vaud)
- **Gilgien Pascale**, déléguée du Conseil synodal de l'EERV, jusqu'en juin 2019
- **Gretler Olivier**, responsable Galetas (collaborateur CSP Vaud)
- **Ischer Jean-Marc**, enseignant spécialisé (délégué de la région 4 de l'EERV)
- **Magnin Thierry**, directeur à la Banque Cantonale Vaudoise
- **Richard Nicole***, professeure EESP
- **Rochat Virgile**, pasteur (délégation EERV, région Lausanne-Epalinges), jusqu'en juin 2019
- **Schwitzguébel Eline**, juriste (collaboratrice CSP Vaud)
- **Voutat Bernard**, professeur, Université de Lausanne

* Membres du Bureau du Comité

VOIX CONSULTATIVE AU COMITÉ ET AU BUREAU

- **Joerchel Bastienne**, directrice

BUREAU DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE (jusqu'en juin 2019)

- **Christinat Michel**, ingénieur, retraité
- **Ray Jean-Marc**, planificateur production, retraité
- **Thévenaz Jean-Pierre**, pasteur, retraité

COMMISSION DE GESTION

- **Grand Françoise**, infirmière
- **Martin Jean-François**, maître secondaire, retraité
- **Willi Edith**, responsable CMS retraitée, ancienne municipale

REMERCIEMENTS AUX PARTENAIRES, DONATRICES ET DONATEURS

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

Le CSP Vaud remercie chaleureusement :

- les pouvoirs publics pour leur soutien et leur reconnaissance du travail du CSP Vaud auprès des habitantes et des habitants de notre canton :
 - > le Département de la santé et de l'action sociale, dont en particulier la Direction générale de la cohésion sociale et la Direction de l'insertion et des solidarités (DIRIS)
 - > le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture, dont en particulier son Service de protection de la jeunesse
 - > le Bureau cantonal de l'intégration et la prévention du racisme
 - > la Ville de Renens
 - > les villes et les communes, membres du CSP Vaud
- l'Eglise évangélique réformée du canton de Vaud, pour son appui fidèle et pour sa reconnaissance de l'apport spécifique du CSP Vaud, les paroisses, pour leurs dons et leurs collectes réguliers
- les fondations pour tous leurs soutiens, réguliers ou exceptionnels, grâce auxquels nous avons pu aider les personnes en difficulté
- les donateurs et les donatrices, pour leur générosité et pour leurs encouragements
- les personnes qui ont fait un legs au CSP Vaud
- les nombreuses entreprises et les fournisseurs pour leur collaboration et leur soutien au CSP Vaud
- les membres de l'Association du CSP Vaud pour leur contribution régulière
- les bénévoles pour leur précieuse et indispensable contribution en compétences et en disponibilités.

LE CSP VAUD À VOTRE SERVICE

Les consultations sont gratuites (sauf pour le Service consultation couple et famille). Elles sont ouvertes à toutes personnes sans distinction. Tous les renseignements se trouvent sur le site internet www.csp.ch/vaud

LES CONSULTATIONS

LAUSANNE

- Service consultation couple et famille • Service social Jeunes - Jet Service • Service juridique
- Service social pour les immigré-e-s, La Fraternité (Permanences Info-Conseil Migration)
- Service social polyvalent

AIGLE

- Service social pour les immigré-e-s - La Fraternité (Permanences Info-Conseil Migration)

BEX

- Service juridique

CLARENS

- Service social pour les immigré-e-s - La Fraternité (Permanences Info-Conseil Migration)

ÉCHALLENS

- Service consultation couple et famille

MORGES

- Service juridique

NYON

- Service juridique

ORBE

- Service consultation couple et famille • Service juridique
- Service social pour les immigré-e-s - La Fraternité (Permanences Info-Conseil Migration)

ORON-LA-VILLE

- Service consultation couple et famille

PAYERNE

- Service consultation couple et famille • Service juridique • Service social pour les immigré-e-s - La Fraternité (Permanences Info-Conseil Migration) • Service social polyvalent

RENENS

- Service juridique • Service social pour les immigré-e-s - La Fraternité (Permanences Info-Conseil Migration)

VEVEY

- Service social Jeunes - Jet Service • Service juridique

YVERDON-LES-BAINS

- Service consultation couple et famille • Service juridique • Service social polyvalent

SERVICE DE RAMASSAGE ET DE VENTE D'OCCASION (GALETAS ET BOUTIQUES)

- LAUSANNE • LE MONT-SUR-LAUSANNE • MONTREUX • MORGES • PAYERNE
- (Voir www.galetas.ch et la [page Facebook des Galetas CSP Vaud](#))

LOCATION DE LA SALLE DE LA FRATERNITÉ

Place Arlaud 2, 1003 Lausanne

M^{me} Pauline Ponnaz

salle.frat@csp-vd.ch – Tél. 078 206 94 09

TÉMOIGNAGES

Grâce à mes interactions avec vous, **je me sens écoutée avec empathie, considérée avec respect, et à égalité devant la loi.** Je tiens à vous remercier de votre assistance dans la rédaction d'une opposition, votre disponibilité, et surtout de votre encouragement à m'exprimer devant l'injustice, une autre leçon que je retiens et que je vais pratiquer, sans hésitation.

Miriam

Je vous écris pour vous partager une bonne nouvelle. J'ai reçu ce jour une invitation à prêter serment pour avoir la nationalité suisse (enfin... Le parcours fut long). Si vous vous souvenez, à l'époque, on voulait m'expulser et vous m'avez bien aidée. Alors je me sentais le devoir de vous donner des nouvelles. C'est d'ailleurs à vous que j'ai pensé en premier en lisant cette lettre, car **c'est grâce à vous, votre travail et vos encouragements que je suis encore ici.** Je vous en serai toujours reconnaissante.

Anna

Je vous remercie beaucoup pour toutes les démarches que vous êtes en train de faire pour moi, c'est vraiment très gentil! **Je n'oublierai jamais.** Dès que j'aurai fini mes études et que j'aurai un travail, je ferai sans hésiter un don au CSP Vaud, car vous m'avez beaucoup aidé financièrement. Ça m'aide aussi mentalement, car je sais que je peux rester un peu plus calme au niveau des finances.

Claude



CONTACT

Centre social protestant Vaud

Rue Beau-Séjour 28
1003 Lausanne
info@csp-vd.ch

Tél. 021 560 60 60
Secrétariat : 021 560 60 24/29

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

Plus d'informations sur
www.csp.ch/vaud

UN GRAND MERCI POUR VOTRE SOUTIEN !

**Aidez-nous à aider en 2020,
réalisez un don par TWINT!**



Ouvrez l'application TWINT de votre smartphone et visez
le QR code.

CSP

CENTRE SOCIAL PROTESTANT
VAUD