

**Permanence  
Info Budget  
0840 43 21 00**

**Rapport d'activité  
Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2010**

## Table des matières

<b>1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
1.1 Recueil de l'information	3
1.2 Fiabilité des données	4
• Graphique 1 - Fiches remplies et incomplètes	4
<b>2. Appels et usagers.....</b>	<b>5</b>
2.1 Structure des appels	5
• Graphique 2 - Nombre d'appels par mois	5
• Graphique 3 - Répartition des appels sur la semaine	6
2.2 Caractéristiques des usagers	6
• Graphique 4 - Provenance des usagers	6
• Graphique 5 - Age des usagers	7
• Graphique 6 - Sexe des usagers	7
• Graphique 7 - Usagers selon le type de ménage	8
2.3 Connaissance d'info Budget	8
• Graphique 8 - Sources d'information	8
<b>3. Problématiques abordées.....</b>	<b>9</b>
• Graphique 9 - Thèmes abordés	9
<b>4. Réponses données.....</b>	<b>10</b>
• Graphique 10 - Types de réponses	10
• Graphique 11 - Orientation pour une prestation de gestion de budget standard	11
• Graphique 12 - Orientation pour une prestation de gestion de budget spécialisée	11
• Graphique 13 - Orientation vers les service tiers	12
<b>5. Conclusion.....</b>	<b>13</b>
5.1 En quelques chiffres	13
5.2 Constat général	14
5.3 Constats spécifiques	14
5.4 Propositions	14

### 1. Introduction

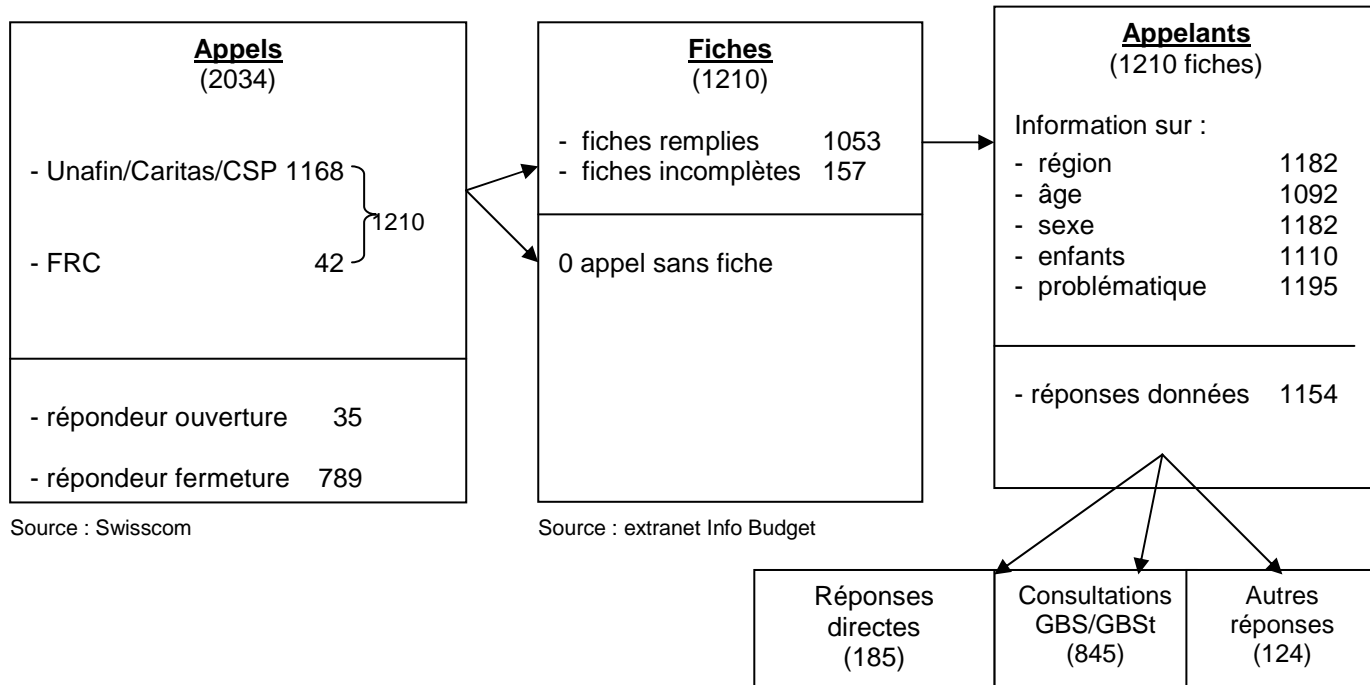
Ce rapport a pour objectif d'informer sur l'activité de la permanence téléphonique Info Budget du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2010. Il informe sur les appels qui lui ont été adressés au cours de cette période, sur leur évolution dans le temps, sur le profil des usagers, ainsi que sur les réponses qui leur ont été apportées.

#### 1.1 Recueil de l'information

La permanence téléphonique est ouverte 4 demi-journées par semaine, du lundi au jeudi. Une partie des appels qui lui sont adressés arrive sur le répondeur. C'est bien sûr le cas pour les appels hors des heures d'ouverture, mais aussi lorsque toutes les lignes sont occupées.

Les appels auxquels le personnel de la permanence répond (SSL unafin, Caritas, CSP, appui FRC) font l'objet d'une saisie d'information dans l'extranet Info Budget. Une fiche est donc établie pour chaque appel auquel il est répondu. Aujourd'hui une fiche est remplie pour chaque appel, contrairement à l'année passée où les appels issus de professionnels n'étaient pas comptabilisés.

Les fiches fournissent des informations aussi bien sur les personnes qui appellent (provenance, caractéristiques socio-démographiques, problèmes rencontrés) que sur les réponses qui leur sont données. Le schéma ci-dessous permet de constater que, à l'heure actuelle, tous les appels donnent lieu à une fiche, même si certaines restent incomplètes.



Source : Swisscom

Source : extranet Info Budget

Source : extranet Info Budget

### 1.2 Fiabilité des données

Sur les 1210 fiches établies durant la période sous revue, 157 sont incomplètes (13%). Trois raisons principales expliquent ceci :

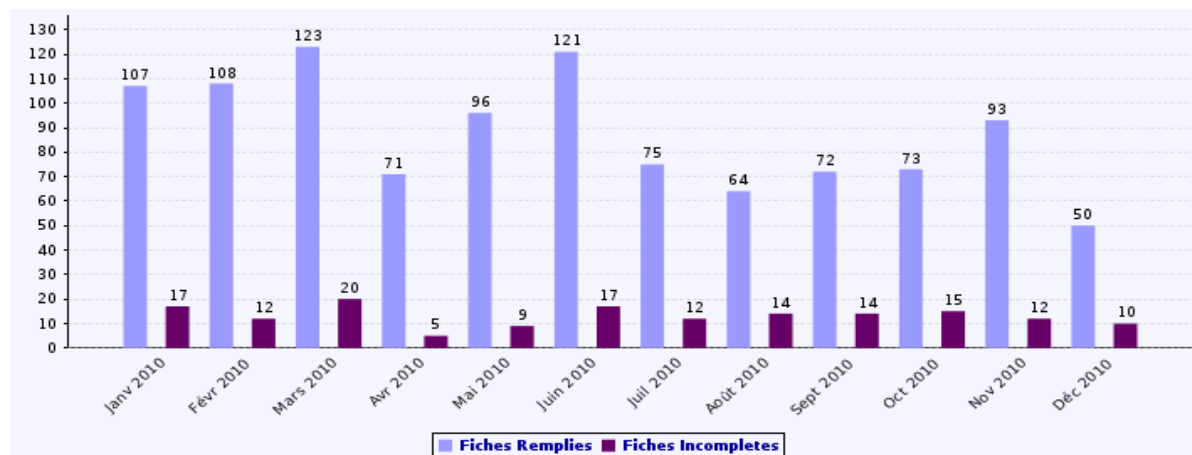
- changement de personnel à l'unafin durant l'année 2010 (56 fiches incomplètes, 15%);
- manque de pratique à la FRC (19 fiches incomplètes, 24%), la FRC étant moins souvent appelée à répondre (réponse à 78 appels au total sur l'ensemble de la période) ;
- l'une des répondantes ne demandait pas les informations sur l'âge et les enfants à charge quand l'appel était anonyme (69 fiches incomplètes, 18%).

Le contrat conclu avec le DSAS prévoit que Caritas Vaud dirige et administre la permanence téléphonique, conformément aux dispositions contenues dans le document « Manuel d'organisation et politique qualité de la permanence téléphonique Info Budget ». Selon ce dernier document, la direction de la permanence est chargée d'organiser la formation interne des répondants. Une formation des répondants a été menée le 1er juin 2010 avec les nouveaux collaborateurs de l'unafin.

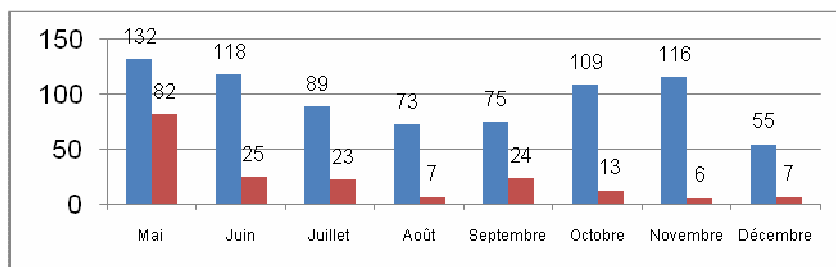
Au cours de la période sous revue, trois séances de coordination des prestataires ont été organisées, étalées sur l'ensemble de l'année, ainsi que deux ateliers réunissant tous les répondants. Les ateliers ont notamment permis de préciser ce qui est attendu de leur part, y compris en matière de saisie de l'information. Par ailleurs, les instructions de travail ont été clarifiées et complétées dans un document validé par l'ensemble des organismes partenaires.

De plus, afin de coordonner le travail avec la Direction des systèmes d'information (DSI) dans la mise en œuvre d'un programme d'extraction des statistiques d'Info Budget, 6 séances ont eu lieu entre avril et août avec la personne en charge de l'interface.

**Graphique 1 - Fiches remplies et incomplètes, par mois (janvier – décembre 2010)**



### 2009



## 2. Appels et usagers

### 2.1 Structure des appels

Graphique 2 - Nombre d'appels par mois (janvier - décembre 2010)

Gestion des appels	Pendant les heures d'ouverture				Pendant les heures de fermeture
	Total appels durant heures ouverture (y.c appels sur répondeur)	Unafin CSP Caritas	FRC	Répondeur	Répondeur
<b>Appels</b>	<b>1245</b>	<b>1168</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>789</b>
Janvier	124	117	7	0	77
Février	120	113	7	0	90
Mars	143	143	0	0	82
Avril	76	76	0	0	67
Mai	105	104	1	0	67
Juin	137	130	7	0	79
Juillet	96	86	2	8	53
Août	87	77	1	9	49
Septembre	90	84	2	4	49
Octobre	92	85	3	4	52
Novembre	110	99	6	5	61
Décembre	65	54	6	5	63

*Durant les heures d'ouverture de la ligne, le répondeur téléphonique prend l'appel si les répondants de la centrale (Unafin, CSP et Caritas) et de la FRC sont occupés.*

Au cours de la période sous revue, 2034 appels ont été adressés à la permanence téléphonique Info Budget durant 202 jours ouvrables, soit une moyenne de 10 appels par jour durant cette période. 61 % des appels sont adressés durant les heures d'ouverture. 97 % des personnes qui appellent pendant les heures d'ouverture obtiennent une réponse.

En début d'année 2010, Swisscom a modifié son programme de récolte et d'analyse des statistiques du service business number en privilégiant les critères demandés par leurs principaux clients, soit les coûts du business number. Ces critères ne répondant pas à nos besoins, il a fallu plusieurs mois de discussion avant de pouvoir recevoir les données souhaitées. Durant ce laps de temps, nous n'avons pas pu obtenir les informations concernant les appels débouchant sur le répondeur pendant les heures d'ouverture. Ceci explique l'absence d'appel sur le répondeur de janvier à juin.

Néanmoins, on peut affirmer qu'une grande partie des personnes appelant sur le répondeur pendant les heures d'ouverture rappellent rapidement la ligne Info Budget et reçoivent une réponse de nos répondants.

**Graphique 3 - Répartition des appels sur la semaine, par mois (janvier - décembre 2010)**

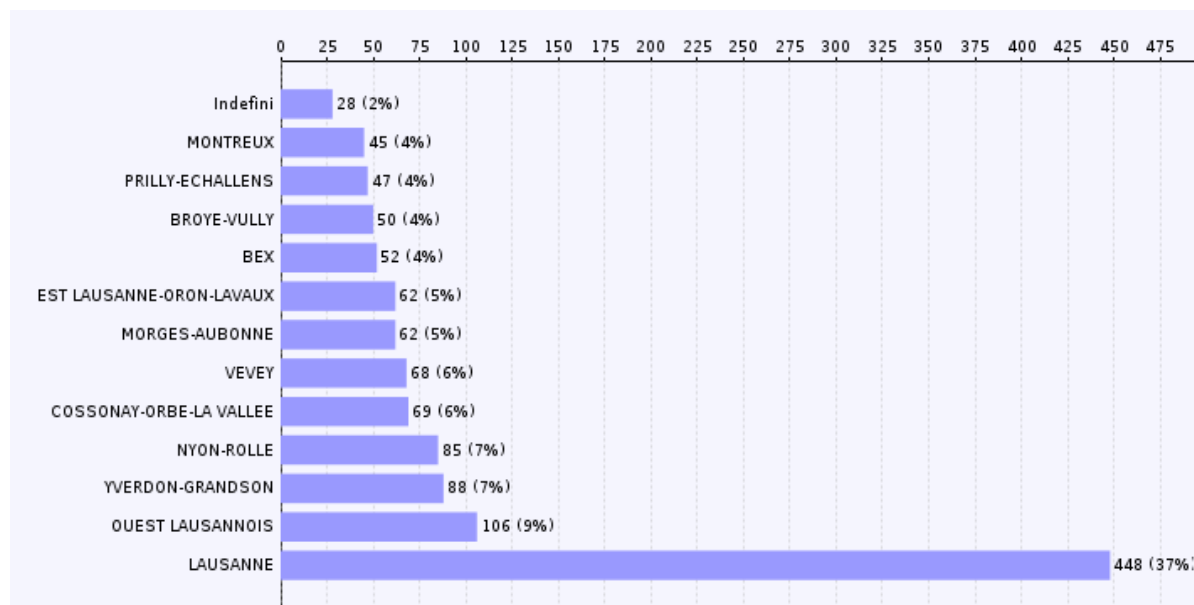
Appels par jour	Lundis	Mardis	Mercredis	Jeudis
<b>Appels</b>	<b>331</b>	<b>323</b>	<b>287</b>	<b>293</b>
Janvier	26	29	35	34
Février	32	29	34	25
Mars	37	38	38	30
Avril	15	18	13	30
Mai	36	23	19	27
Juin	34	38	32	33
Juillet	24	25	22	25
Août	33	22	15	17
Septembre	18	33	29	10
Octobre	29	23	17	23
Novembre	37	28	19	20
Décembre	10	17	14	19

*Les appels pris en compte sont ceux arrivés pendant les heures d'ouverture, répondeur y compris.*

Les usagers appellent la permanence de façon relativement uniforme tous les jours d'ouverture, quel que soit le mois. Le nombre inégal de jours sur un mois peut expliquer les petites différences constatées.

## 2.2 Caractéristiques des usagers (janvier - décembre 2010)

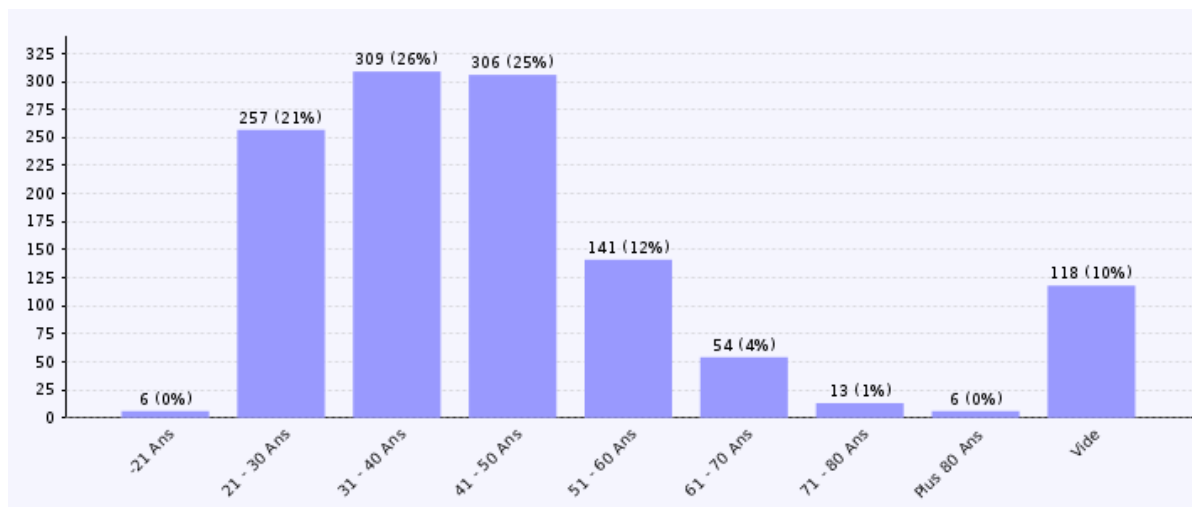
**Graphique 4 - Provenance des usagers (par région d'action sociale)**



Les appels adressés à la permanence téléphonique proviennent de l'ensemble des régions du canton (régions d'action sociale). Plus d'un usager sur trois est domicilié à Lausanne.

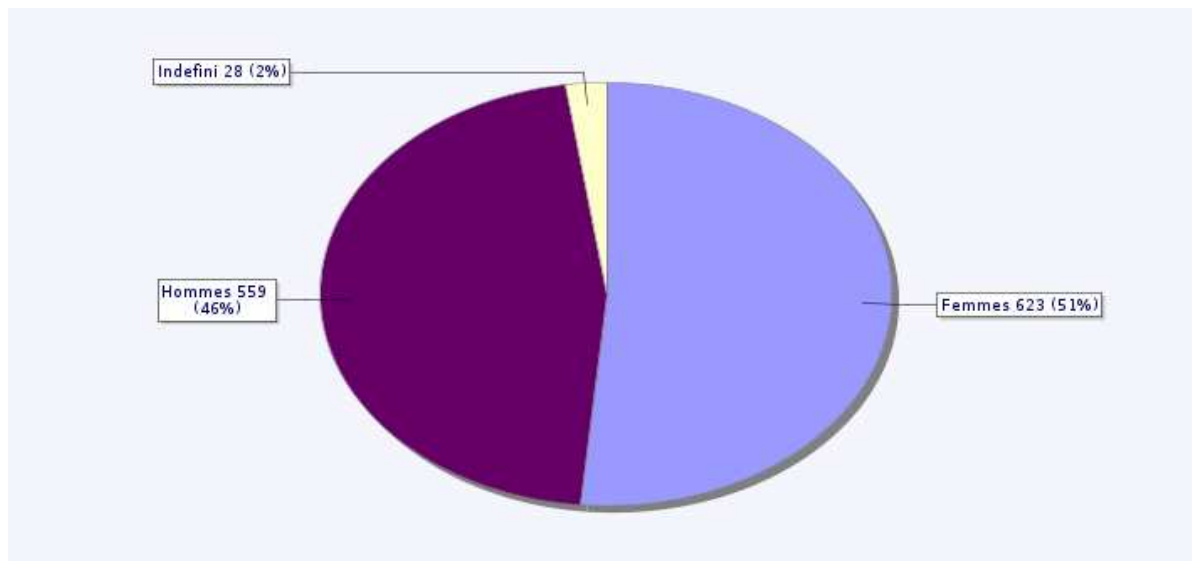
En comparaison avec la population résidante, les appels provenant de Lausanne et de l'Ouest lausannois sont relativement nombreux. 37 % des appels proviennent en effet de Lausanne, alors que la population lausannoise des 18 ans et plus ne représente que 18.5 % de l'ensemble du canton.

**Graphique 5 – Age des usagers**



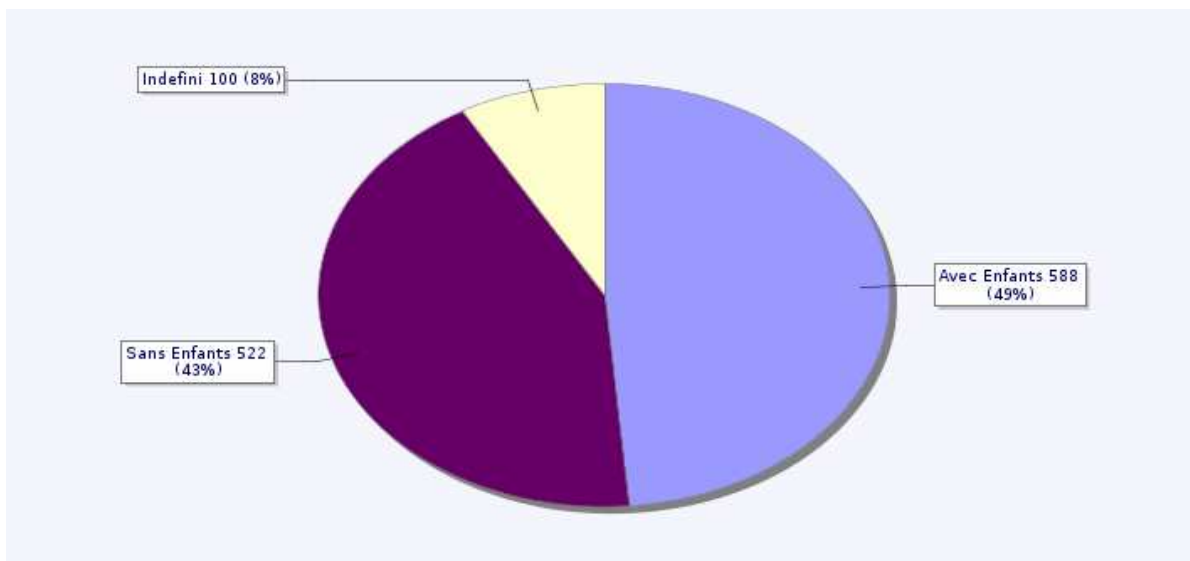
En comparaison avec l'année précédente, on remarque une augmentation des appels émanant des moins de trente ans : 21 % en 2010 et 16% en 2009. Plus de 50 % des personnes qui appellent sont âgées de 31 à 50 ans.

**Graphique 6 – Sexe des usagers**



On compte presque autant d'hommes que de femmes parmi les personnes qui ont appelé la permanence.

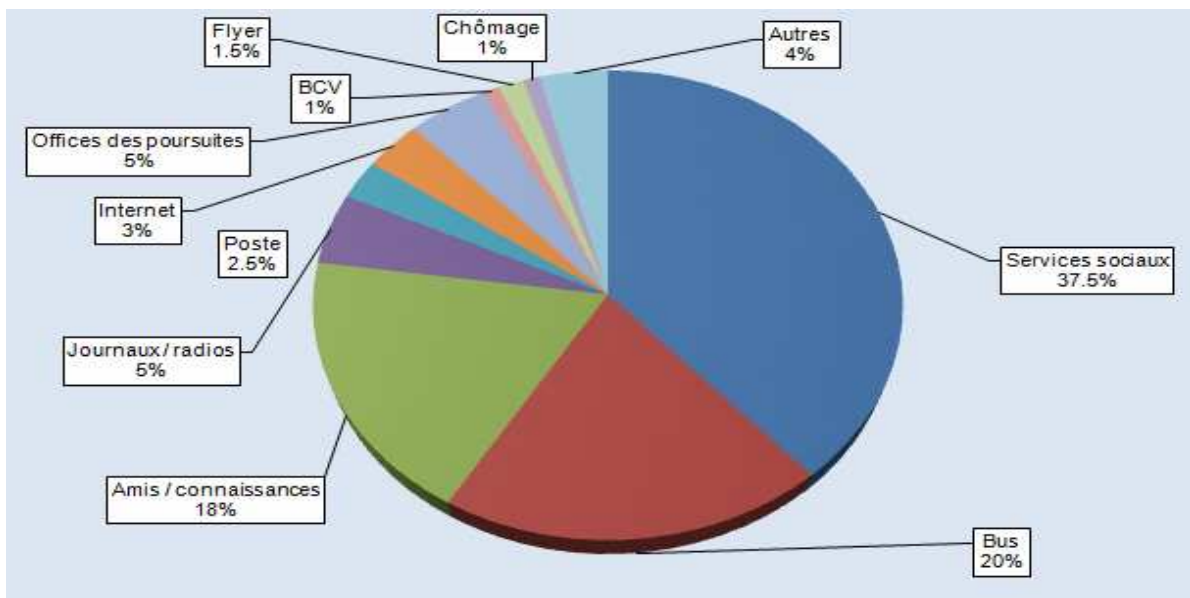
**Graphique 7 – Usagers selon le type de ménage**



Près de la moitié des usagers ont des enfants à charge (parents ayant la garde de leurs enfants ou payant une pension alimentaire sans bénéficier du droit de garde).

### 2.3 Connaissance d'Info Budget

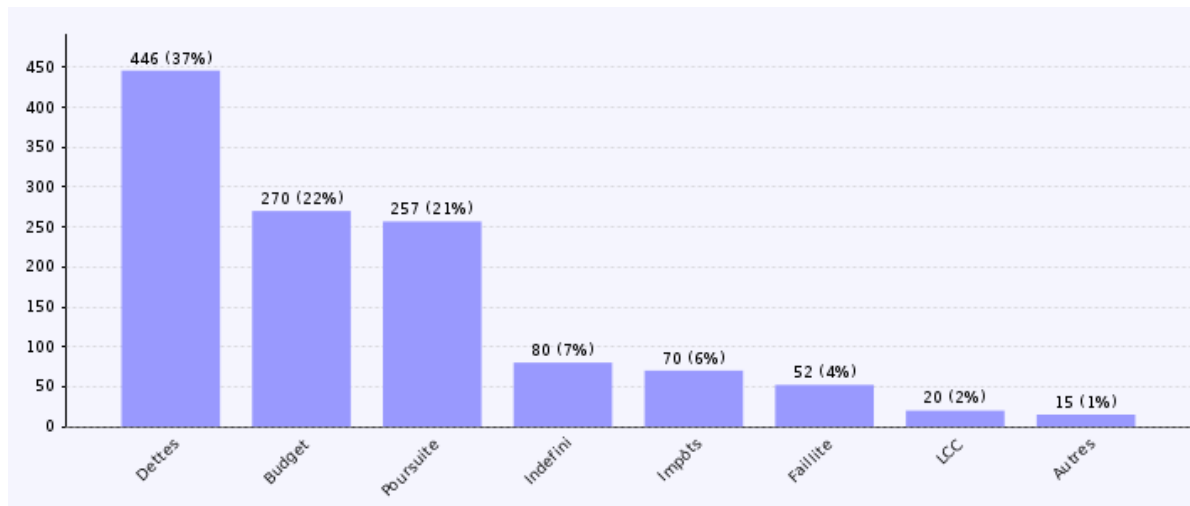
**Graphique 8 - Sources d'information**



Près de 2 personnes sur 5 (37.5%) qui appellent Info Budget ont eu connaissance de la permanence via les services sociaux, privés ou publics. La campagne d'information faite dans les transports publics semble avoir aussi porté ses fruits puisque cette source d'information arrive en seconde position (20%), juste avant les amis et connaissances (18%). Les autres sources d'information sont beaucoup moins fréquemment citées.

### 3. Problématiques abordées (janvier – décembre 2010)

Graphique 9 - Thèmes abordés



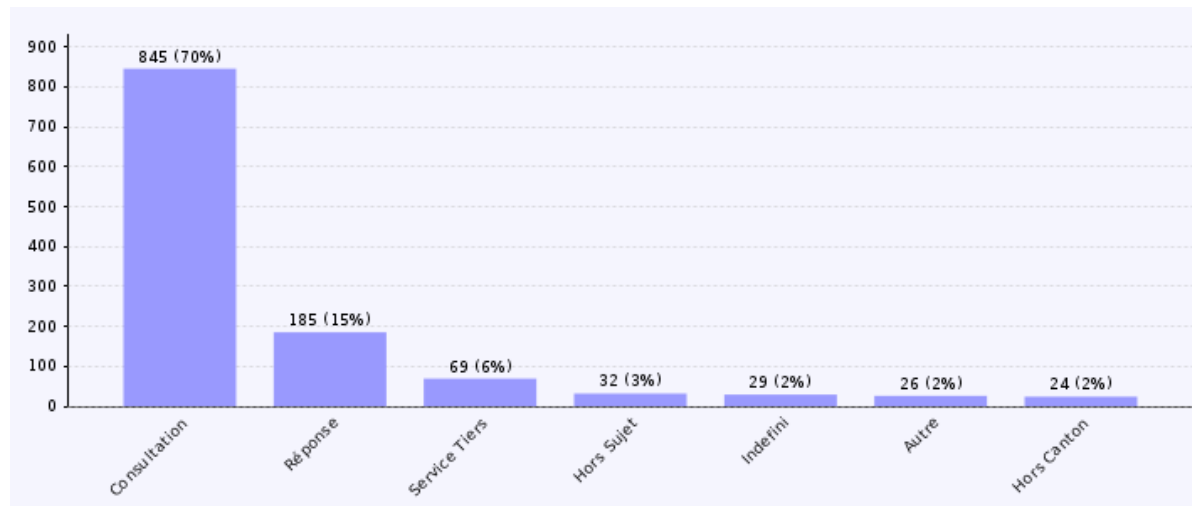
Les questions posées portent essentiellement autour des trois thèmes phares que sont les dettes (en première place), le budget et les poursuites.

La durée de l'appel ne permet pas de déterminer la nature de la dette. Cette question est par contre abordée dans le cadre des consultations GBS ou GBSt vers lesquelles les personnes endettées sont orientées.

Un seul thème est répertorié par appel. Toutefois, l'outil permet de sélectionner tous les thèmes abordés durant l'entretien téléphonique.

#### 4. Réponses données (janvier – décembre 2010)

Graphique 10 - Types de réponses

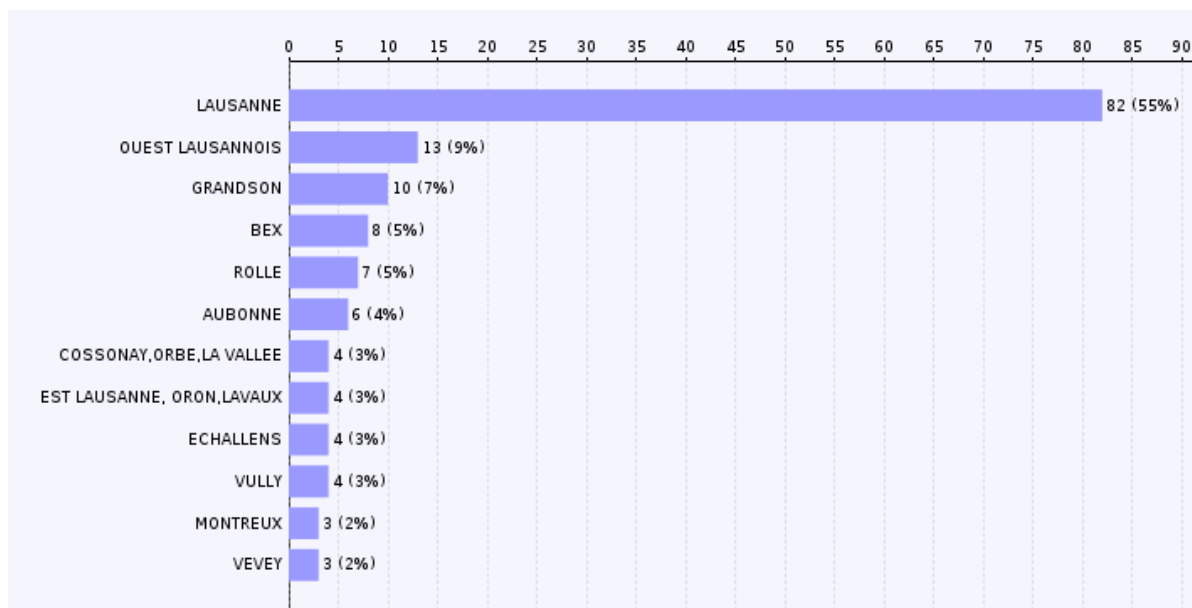


La grande majorité des personnes qui appellent (plus des deux tiers) devraient pouvoir bénéficier d'une prestation de gestion de budget pour pouvoir faire face à leurs problèmes. La permanence téléphonique les oriente par conséquent vers les services qui offrent cette prestation : CSR pour la gestion de budget standard, services spécialisés pour la gestion de budget spécialisée.

185 personnes (15%) ont reçu une réponse directe à leurs questions. Il faut toutefois constater que les appels de personnes ne se trouvant pas (encore) en difficulté sont relativement peu nombreux. Ceci confirme le constat que, dans ce domaine sensible, les personnes attendent trop souvent que leur situation se soit dégradée avant d'entreprendre les démarches nécessaires. D'où l'importance de multiplier les actions de communication.

5% des appels proviennent de personnes habitant dans un autre canton ou concernent des objets qui ne relèvent pas de la permanence téléphonique. Les appels dirigés vers les services tiers (6%) concernent des usagers dont la problématique prépondérante touche des questions en lien avec les thèmes définis - tels que les poursuites ou le budget par exemple - mais qui ne nécessite pas à ce stade une consultation spécialisée (GBS) ou standard (GBSt). Ces services tiers sont à même de répondre aux questions de cette catégorie d'usagers.

**Graphique 11 - Orientation pour une prestation de gestion de budget standard (par CSR)**

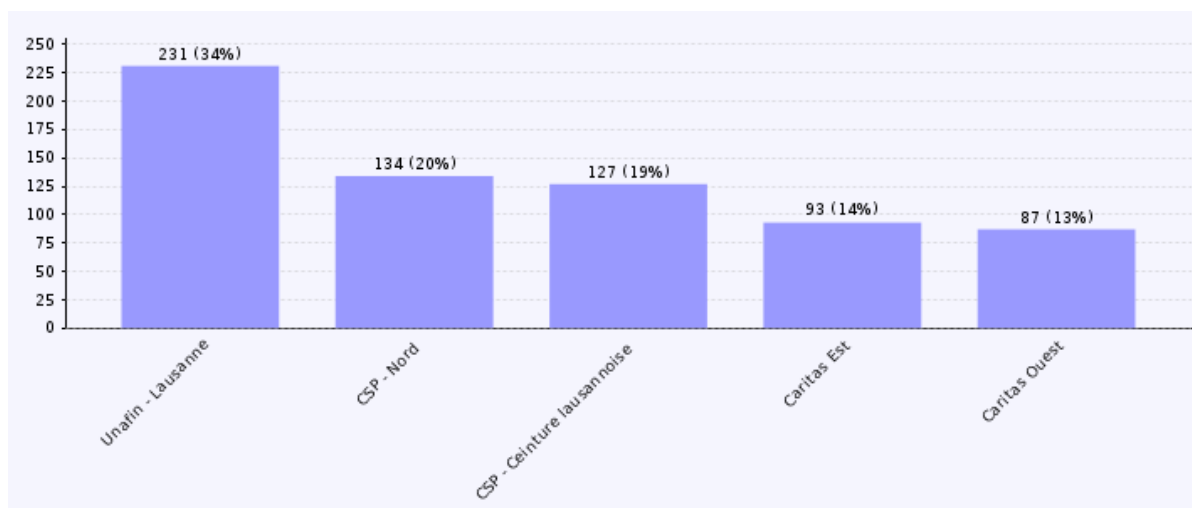


Sur les 845 appels qui requièrent une prestation de gestion de budget, 148 sont orientés vers un CSR pour la gestion de budget standard (GBSt).

Comme l'année passée, les situations de GBSt qui ont été réorientées par la permanence l'ont été auprès de chacun des CSR du canton, mais de façon relativement inégale si l'on fait la comparaison avec la structure de la population résidente.

La proportion des usagers orientés vers les CSR de Lausanne et de l'Ouest lausannois est en effet chaque fois plus importante que le poids de la population de 18 ans et plus résidant dans ces deux régions.

**Graphique 12 - Orientation pour une prestation de gestion de budget spécialisée (par organisme spécialisé)**

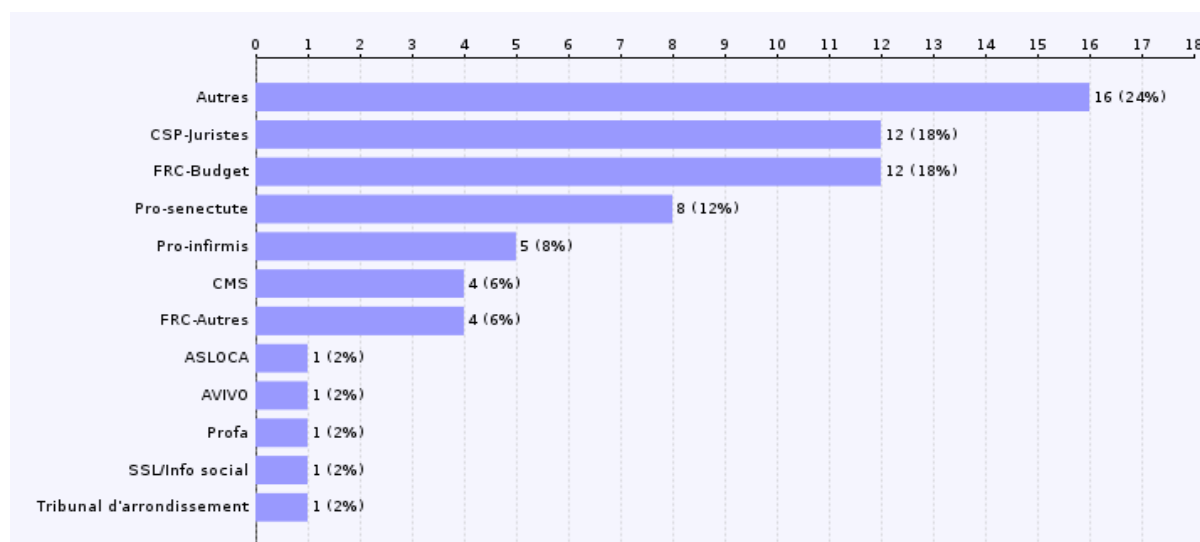


672 personnes ont été orientées vers un organisme offrant une prestation de gestion de budget spécialisée (GBS)<sup>1</sup>.

Plus de la moitié d'entre elles ont été orientées vers les services desservant Lausanne et la couronne lausannoise (53%), et un peu plus d'un quart (27 %) vers les services de Caritas couvrant l'Est vaudois et la Côte. Un cinquième des personnes ont été orientées vers les services du CSP du Nord vaudois (20%).

La proportion d'appels orientés vers l'unafin est nettement plus importante que le poids de la population lausannoise dans l'ensemble de la population résidante vaudoise des 18 ans et plus. La situation s'inverse ailleurs : les personnes orientées vers les services du CSP resp. de Caritas sont dans les deux cas proportionnellement moins nombreuses que la population résidant dans les régions dans lesquelles ces deux organismes fournissent la prestation GBS. L'écart est particulièrement important dans les régions qui relèvent de Caritas (La Côte, Riviera, Aigle-Bex).

**Graphique 13 - Orientation vers les services tiers**



Certaines personnes qui appellent sont orientées vers d'autres services que les CSR ou les services qui offrent des prestations de gestion de budget spécialisée. Ce sont les juristes du CSP et les consultations de conseil en budget de la FRC qui font le plus souvent l'objet de telles orientations

<sup>1</sup> A ces 672 personnes viennent s'ajouter 11 autres appels orientés vers les services de Caritas, pour lesquelles la région n'a pas été saisie informatiquement. Compte tenu de ces 11 dossiers, la différence de 14 entre le total des appels qui requièrent une prestation de gestion de budget (845) et les 831 orientations GBS ou GBSt identifiées s'explique par des fiches qui n'ont pas été complétées.

## 5. Conclusion

### 5.1 En quelques chiffres

Indicateurs	Taux <sup>2</sup>	Indicateurs spécifiques
Appels		
<b>Saisie des données</b>	87%	Fiches saisies complètes
<b>Horaires</b>	61%	Appels durant les heures d'ouverture
<b>Appels répondus</b>	97%	Appels répondus durant les heures d'ouverture
Usagers		
<b>Domicile</b> Sur 1182 fiches saisies avec cet indicateur	47% (554 fiches)	Domicile : Lausanne et Ouest lausannois
<b>Age</b> Sur 1092 fiches saisies avec cet indicateur	56% (615 fiches)	Entre 31 et 50 ans
<b>Sexe</b> Sur 1182 fiches saisies avec cet indicateur	47% (H 559 fiches) 53% (F 623 fiches)	Presque autant d'hommes que de femmes
<b>Enfants à charge</b> Sur 1110 fiches saisies avec cet indicateur	53% (588 fiches)	Charge de famille
Réponses données (sans tenir compte des appels hors sujet et hors canton)		
<b>Consultations</b> Sur 1154 fiches saisies avec cet indicateur	73% (845 fiches)	Consultations de gestion de budget spécialisée ou standard
<b>GBS</b> Sur 845 fiches saisies avec cet indicateur	80% (672 fiches)	Consultations GBS
<b>GBSt</b> Sur 845 fiches saisies avec cet indicateur	18% (148 fiches)	Consultations GBSt
<b>Réponse directe</b> Sur 1154 fiches saisies avec cet indicateur	16% (185 fiches)	Réponse directe (sans orientation)
<b>Services tiers, autres réponses et indéfini</b> Sur 1154 fiches saisies avec cet indicateur	11% (124 fiches)	Orientation vers services tiers, autres réponses et indéfini

<sup>2</sup> Les taux figurant dans ce tableau sont calculés sur la base des fiches renseignées. Ils peuvent donc différer des taux indiqués précédemment dans le rapport.

## 5.2 Constat général

Pour sa deuxième année d'activité, Info Budget a trouvé sa vitesse de croisière. 97 % des appels adressés durant les heures d'ouverture obtiennent une réponse. La permanence Info Budget répond aux objectifs qui lui ont été assignés en termes de réponse, d'orientation et de couverture cantonale.

La fiabilité des données saisies augmente par rapport à 2009 : 13% des fiches sont incomplètes en 2010, contre 20% en 2009. Il existe toutefois encore une marge de progression.

Une question est maintenant posée aux personnes qui appellent Info Budget, qui leur permet d'indiquer si elles sont satisfaites ou non de la prestation fournie : 455 réponses positives ont été données (98.5 %) et 7 réponses négatives (1.5 %).

## 5.3 Constats spécifiques

1. La permanence téléphonique est aujourd'hui un bon outil de renseignement et d'orientation. Toutefois, Info Budget intervient en priorité pour des situations nécessitant une prise en charge curative et, avec 16% de réponses directes (15% en 2009), ne répond que peu encore à son objectif de prévention. L'orientation des personnes qui appellent vers les CSR (13% en 2010 contre 14.5% en 2009) peut toutefois aussi être considérée comme une prise en charge préventive en lien avec les questions de désendettement.
2. Les tranches d'âge sont toutes représentées. Les jeunes de moins de 21 ans (6 appels, soit moins de 1%) et les personnes âgées de plus de 70 ans (19 appels, 1.7%) font cependant peu usage de la permanence. On constate également que les personnes âgées entre 21 et 30 ans ont proportionnellement davantage fait appel à la permanence en 2010 (24%) que l'année précédente (22%). Ceci démontre que le message est également entendu par une population relativement jeune.
3. La mise en relation du nombre d'appels avec la structure de la population résidente met en évidence que les habitants de Lausanne et l'Ouest lausannois font proportionnellement davantage appel à la permanence que la population des autres régions. A l'opposé, toujours en termes relatifs, les habitants de La Côte recourent moins à Info Budget.

## 5.4 Propositions

Après une année complète d'activité de la permanence d'Info Budget, plusieurs constats ont été soulevés lors des séances réunissant les quatre organismes qui interviennent dans le cadre de la permanence. Un document a été transmis début décembre au mandant regroupant les constats faits ainsi que les propositions d'améliorations retenues. Il sera traité au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2011. Il porte sur les thèmes suivants :

1. Procédure d'accès aux services mandatés pour offrir la prestation GBS
2. Anonymat
3. Heures d'ouverture de la permanence
4. Proportion des orientations aboutissant à une consultation GBS
5. Orientation vers les CSR

Sur un plan technique, une demande sera adressée à l'informaticien pour modifier la base de données, afin de sélectionner obligatoirement l'un des organismes qui figure dans le menu déroulant dans la rubrique « consultation » (suppression de la possibilité d'ajouter des organismes manuellement).