

Action de prévention Tout Compte Fait - Rapport annuel 2010

Introduction

C'est en 2010 que nous avons décidé de renforcer et de consolider l'implantation de Tout Compte Fait sur le terrain en recrutant une deuxième collaboratrice. Ce n'est qu'en décembre finalement que Maëlle Dubath a rejoint notre équipe qui bénéficie désormais d'un 80% de taux d'activité. La présence de TCF dans le réseau a été maintenue, sans pouvoir être développée à notre satisfaction, puisque nous avons mis la priorité sur l'encadrement et la formation du groupe de bénévoles.

Nous ne pouvons que féliciter Rita Galvan qui a obtenu, en 2010, son brevet fédéral de formatrice d'adultes ! En développant ses compétences de formatrice, Rita Galvan a pu identifier les besoins en formation des bénévoles de manière spécifique et a mis en place deux formations qui deviendront un préalable à toute intervention : une formation sur le budget et une sur le RI. Elle s'est également engagée activement dans la journée d'introduction à l'engagement bénévole, indispensable à tout bénévole recruté avant de commencer son activité.

Le développement de l'activité sur la ville de Lausanne a permis des synergies intéressantes entre les partenaires présents : UNAFIN, SSL, CORREF, la FRC et Caritas Vaud. Un outil commun de budget a été développé et sert à toutes ces organisations pour travailler avec les bénéficiaires.

Les suivis

Au 31 décembre 2010, nous comptons 12 suivis en cours (personnes présentes en 2009 déjà) et 37 nouvelles demandes. Ce sont donc 49 personnes différentes qui ont été concernées par le programme. Les statistiques qui suivent déclinent les spécificités de ces 49 cas.

Demandes

La majorité des demandes se concentre sur le 1^{er} trimestre de l'année, soit de janvier à mars. Cette période correspond à des échéances administratives comme la taxation fiscale, par exemple, avec son lot de nouveaux acomptes, rappels pour versements non effectués, etc. C'est aussi la période où le budget de l'année prend forme, avec ses possibilités, ses limites et ses contraintes. On ne doit pas non plus sous-estimer les « bonnes résolutions » prises en début d'année. Pour beaucoup de personnes, il y a une lassitude face à des dettes qui n'en finissent pas et qui se répercutent d'année en année.

Origine des demandes

Statistiques TCF 2010

Origine des demandes	Demandes									
	Total 2010	Sans suivi en 2010			Avec suivi en 2010					
		nombre	sans suite	réorientés	en attente d'évaluation en 2011	suivis en 2010	terminés en 2010	objectifs atteints	pas de collaboration	réorientés vers le réseau
suivis en cours au 1er janvier 2010 (personnes déjà suivies en 2009)	12				12	9	6	1	2	3
demandes directes	16	2	6		8	8	5	3		
demandes via AGIR	1				1	1	1			
CASI										
CMS	1			1						
CSR	7		3		4	3	3			1
unafin										
Pro Infirmis	1				1	1	1			
AS CVD	5		1	1	3	3	1	2		
perm. tél. Info Budget										
Secours d'hiver	1				1					1
Le Repuis	1				1	1	1			
Hôpital psy	1		1							
Médecin privé	1	1								
Appartenances	1		1							
CSP	1		1							
Totaux	49	3	13	2	31	26	18	6	2	5

Les nouvelles demandes de suivi qui nous sont parvenues en 2010 proviennent de 12 sources différentes. Au nombre de 37, elles nous viennent en grande partie des personnes elles-mêmes et demandent un temps non négligeable en termes d'évaluation et de réorientation. Nous pouvons constater une baisse des demandes sans suivi, soit qui sont orientées vers d'autres professionnels, soit restent sans suite : au nombre de 25 en 2009, elles passent à 16 en 2010. Les demandes directes ne passent pas par un professionnel, dans la majorité, les personnes ne sont pas connues des services sociaux et font une démarche personnelle de demande d'aide. La moitié de ces demandes n'ont pas eu de suivi, car après un bilan, les personnes ont été référées vers d'autres services. En 2010, nous avons terminé 26 suivis, contre 12 en 2009. Nous commençons donc 2011 avec 5 suivis qui se poursuivent et 2 nouveaux bénéficiaires. L'analyse des suivis terminés en 2010, nous donnent la satisfaction de voir qu'une grande majorité (70%) a atteint les objectifs fixés, contre seulement 23% restés sans suite, les 6 personnes concernées n'ayant plus donné de nouvelles.

Il est impératif de considérer le nombre d'heures de suivi par personne, car il indique l'ampleur des besoins et la nécessité d'un suivi sur la durée. En effet, les bénéficiaires ont besoin de temps pour acquérir les compétences de base dans la gestion autonome de leur budget et leur administration, sans parler de la mise sur pied d'un plan d'amortissement lorsqu'il y a présence de dettes.

Les 31 personnes suivies ont nécessité 432 heures d'intervention réparties dans le tableau suivant :

Région	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'heures total / région
Orbe – La Vallée de Joux	5	34
La Côte	5	96.5
Riviera	8	40.5
Chablais	1	61
Yverdon - Grandson	5	23.5
Lausanne	7	176.5
Total	31	432

Ce sont 232 entretiens qui ont eu lieu, soit une moyenne de 7,5 séances par bénéficiaire. La durée des entretiens est d'environ 1h45. Le minimum enregistré est 1 séance d'1h, le maximum étant de 42 séances de 1h30. Le minimum concerne deux personnes qui ont terminé leur suivi en début d'année. On pourrait aussi en conclure que la durée des suivis est très variable, puisque sur les 12 suivis présents en 2009, 3 se poursuivent en 2011. Ces durées importantes sont tout de même des situations rares.

Motifs de fin de suivi

Les deux personnes qui ont été réorientées vers le réseau ont vu leur situation s'aggraver, ce qui était lié à des circonstances nous amenant à décider que TCF n'était, en tous cas momentanément, plus adéquat, ni prioritaire.

Les personnes qui ont abandonné le programme n'ont pas toujours verbalisé leur souhait d'arrêter. La volonté de se désendetter ne se concrétise pas toujours aisément et les démarches sont parfois difficiles pour les personnes qui préfèrent cesser le suivi. Dans ces cas, le bénévole impliqué peut se sentir « coupable » du silence de la personne lorsqu'elle ne vient plus à ses rendez-vous. Ces situations demandent un soutien important de la coordinatrice afin de permettre au bénévole de clore le suivi dans les meilleures conditions relationnelles et psychologiques.

Profil des bénéficiaires

Situation des bénéficiaires suivis	Nombre	
Actifs professionnellement	12	12
Non actifs professionnellement		19
<i>Chômage</i>	1	
<i>Perte de gain (APG)</i>	3	
<i>En formation</i>	1	
<i>RI <25 ans</i>	2	
<i>RI >25 ans</i>	5	
<i>AI</i>	4	
<i>AVS</i>	3	
Total	31	31

Les deux plus grandes catégories sont les bénéficiaires actifs professionnellement (enseignants, employés de banque, etc.) et les bénéficiaires non-actifs professionnellement. Les personnes actives professionnellement ont des ressources, en moyenne de CHF4'000.-/mois (plus un 13^{ème} salaire). Elles ont donc des possibilités d'amortir leurs dettes et on constate que leur situation financière se clarifie dans les 3 à 6 mois. Pour les bénéficiaires du RI, la dynamique est très différente : ils n'ont comme ressource, que le minimum vital et ne sont pas intégrés professionnellement. Cela crée souvent des situations de dépression, de dévalorisation ou de rébellion face à la société. L'assainissement de leur situation financière est limité. Le travail se concentre alors sur les dépenses mensuelles et la gestion administrative de base, comme l'ouverture du courrier.

Nous avons remarqué l'arrivée de quelques personnes de moins de 25 ans, au RI depuis au moins 2 ans. Cette situation a un impact important sur les perspectives futures de la personne qui, outre ses questions administratives et budgétaires, cumule des inquiétudes sur son avenir et son intégration dans la société. Nous nous retrouvons dans un même contexte financier avec les personnes à l'AI et à l'AVS : vivre avec un revenu limité sur une longue période. Ce type de suivi nécessite un appui important afin que la motivation des bénéficiaires reste intacte et un accompagnement précis des bénévoles impliqués pour qu'ils aient les outils administratifs adéquats pour orienter la personne dans le réseau.

Bénévolat

Au 31 décembre 2010, Tout Compte Fait compte 19 bénévoles formés et disponibles dont 4 assurent un suivi actif (3 ont 1 bénéficiaire, 1 a 2 bénéficiaires). Précisons que sur l'année, 36 bénévoles ont été actifs dans l'action de prévention Tout Compte Fait (en comptant les arrivées et départs de bénévoles).

L'engagement bénévole représente 432 heures de suivi sur tout le canton, chiffre auquel on peut ajouter 144 heures d'analyses de pratiques et deux formations de 3h (formation Budget et formation RI).

Recrutement, formation, analyses de pratique

Le recrutement est un défi permanent et, pour répondre à la demande, nous devons sans cesse recruter de nouveaux bénévoles. En effet, comme nous privilégions des bénévoles actifs et insérés professionnellement (jeunes retraités aussi !), ce sont des personnes qui connaissent des changements professionnels, des déplacements et voient leur disponibilité modifiée. Pour y faire face, nous avons des annonces permanentes sur le site www.benevolat.ch et sur le site de Caritas Vaud. Il est clair que d'autres annonces de recrutement sont toujours des occasions de faire connaître notre besoin.

Promotion

Parmi les CSR qui orientent des personnes vers TCF, il y a Orbe et Lausanne. Malgré nos présentations et propositions régulières de collaboration, les autres CSR nous contactent rarement. C'est le Service Social de Caritas Vaud qui nous sollicite le plus régulièrement. Nous devons noter que 2010 n'a vu aucune personne venant de la permanence Info Budget nous être orientée et que les cours AGIR ont généré un seul suivi, malgré notre présence dans chacun des cours à un moment donné pour présenter le programme TCF. Avec l'engagement d'une deuxième collaboratrice, nous allons pouvoir être plus performantes dans les liens avec le réseau et être plus présentes auprès des collègues et partenaires concernés par TCF.

Par manque en termes de ressources humaines, peu d'actions de promotion ont eu lieu. Nous avons néanmoins développé des contacts avec Pro Infirmis à Bex. Cependant les liens créés en 2009 avec les CSR et autres partenaires du réseau ont été entretenus et consolidés au fil des accompagnements.

Conclusion

L'action de prévention Tout Compte Fait, bien que fort modeste encore, est devenue plus visible sur le terrain. Des actions auprès d'un certain nombre de CSR devront être à nouveau entreprises de même qu'un recrutement plus important pour que le pool de bénévoles se consolide et puisse s'étendre aux régions les moins couvertes pour l'instant.

Nous sommes de plus en plus appelés à intervenir en parallèle avec les professionnels du réseau, ceci est dû en grande partie à des situations qui se péjorent rapidement et qui deviennent de plus en plus complexes, les problèmes financiers n'étant souvent que l'indicateur de problèmes multiples. À travers les demandes qui nous sont adressées, nous pouvons ressentir une certaine saturation du réseau d'aide. Il arrive souvent que les personnes suivies par un CSR ne voient leur AS qu'une fois par mois, voire moins souvent, il est donc pertinent d'offrir un suivi plus régulier. Le seul bémol est lié aux limites d'une intervention bénévole. Nous ne pouvons leur confier les personnes en détresse pour lesquelles ils n'ont ni les outils d'intervention, ni les possibilités d'un professionnel.

Nous restons convaincues que cette action doit encore plus se profiler vers la prévention et qu'elle ne trouve de cohérence, dans les situations complexes, que par le travail de complémentarité avec les interventions professionnelles.

*Rita Galvan et Christine Müller Ulrich
Février 2011*