



Pratique

Information générale sur le programme

Jusqu'au 31.5.11: M. Georges Piotet, SG-DSAS
(021 316 50 20 / georges.piotet@vd.ch)

Dès 1.6.11: M^{me} Mary-Claude Pittet, SPAS
(021 316 52 13 / mary-claude.pittet@vd.ch)

www.vd.ch/dettes

Permanence téléphonique Info Budget

M. Alain Duciel, Caritas Vaud (079 955 97 69 /
alain.duciel@caritas-vaud.ch)

0840 4321 00: du lundi au jeudi, 8h30-13h

Cours de gestion de budget

M^{me} Virginie Guibert, Caritas Vaud (021 320 34 61 /
virginie.guibert@caritas-vaud.ch)

M^{me} Martine Aubry, Corref (021 341 71 11 /
martine.aubry@corref.ch)

Dates et lieux des sessions:

www.caritas-vaud.ch, www.corref.ch

Tout Compte Fait

M^{me} Rita Galvan, Caritas Vaud (079 342 23 99 /
rita.galvan@caritas-vaud.ch)

M^{me} Maëlle Dubath, Caritas Vaud (079 959 37 17 /
maelle.dubath@caritas-vaud.ch)

Conseils en budget

M^{me} Dominique Erne, FRC (078 940 12 29 /
budget-va@frc.ch)

Stands et séances d'information-sensibilisation

M^{me} Bénédicte Dupertuis, SSL-unafin
(021 315 77 54 / benedicte.dupertuis@lausanne.ch)

Dates et lieux des stands et séances:

www.lausanne.ch/unafin

Actions en milieu scolaire

M^{me} Christine Dupertuis, CSP (021 560 60 30 /
christine.dupertuis@csp-va.ch)

M^{me} Cristina Baquero, CSP (021 560 60 60 /
cristina.baquero@csp-va.ch)

Chapitre «Argent» (www.ciao.ch)

M^{me} Christine Dupertuis, CSP (021 560 60 30 /
christine.dupertuis@csp-va.ch)

M^{me} Cristina Baquero, CSP (021 560 60 60 /
cristina.baquero@csp-va.ch)

Editorial

Le premier numéro de ce Bulletin d'information a été publié il y a un peu plus d'une année pour vous informer des différentes actions déployées l'an passé dans le cadre du programme cantonal de prévention du surendettement.

En novembre 2010, le Conseil de politique sociale (CPS) a décidé de reconduire ce programme pour une nouvelle année. Avec ce Bulletin no 2, le Département entend informer les organismes qui contribuent à sa mise en œuvre, en particulier ceux qui relaient l'information, sur les différentes actions proposées en 2011 dans ce cadre.

Le programme 2011 ne s'écarte guère de celui de l'année passée, le CPS n'ayant pas jugé nécessaire d'apporter de profondes modifications à un dispositif qui semble faire ses preuves. Comme en 2010, aux actions destinées à un large public viennent donc s'en ajouter d'autres qui concernent les familles qui attendent un enfant et les jeunes. Les premières pages de ce bulletin ne diffèrent ainsi que très peu de celles du premier numéro (pp. 2-4).

Une partie de ce numéro est également consacrée à l'ouverture par Caritas Suisse, en début d'année, de la ligne téléphonique *SOS info dettes* au niveau national (pp. 4-5). Il est important en effet que les partenaires du programme vaudois soient informés des démarches qui ont été faites auprès de Caritas Suisse pour éviter dans toute la mesure du possible que l'offre de cette nouvelle prestation n'apporte de la confusion, aussi bien auprès des usagers potentiels que pour les organismes susceptibles de les orienter vers l'une ou l'autre des actions du programme vaudois.

Quelques lignes de ce Bulletin portent enfin sur le mandat d'évaluation du programme que le département vient de confier (p. 5). Le programme déployé dans le canton est novateur. Il est attendu de cette expertise qu'elle fournisse les informations permettant de lui apporter les ajustements nécessaires et d'utiliser au mieux les ressources mobilisées pour celui-ci.



Programme 2011

Actions «tout public»

Permanence téléphonique INFO BUDGET - 0840 4321 00

Ouverte en avril 2009, la permanence téléphonique Info Budget constitue l'une des pièces maîtresses du dispositif mis en place dans le canton. Accessible à tous les particuliers qui y résident, elle a pour mission de les informer sur la gestion du budget courant et des dettes du ménage, après une rapide analyse de leurs besoins. Si nécessaire, les personnes qui appellent sont orientées vers les services compétents, sans pour autant bien évidemment qu'il en résulte pour elles une obligation.

Ouverte du lundi au jeudi de 8h30 à 13h, Info Budget permet aux personnes qui le souhaitent de faire plus facilement le premier pas, en toute confidentialité et gratuitement si elles appellent depuis le réseau fixe. C'est essentiel quand on sait que, une fois la spirale de l'endettement amorcée, la situation se dégrade très rapidement et qu'il est souvent difficile d'en sortir sans appui extérieur. Il est par conséquent primordial de chercher appui et conseil à temps.

Pour mettre en place cette permanence, le canton a fait le choix de collaborer avec des organismes qui connaissent bien ce domaine: unité d'assainissement financier (unafin) du Service social de Lausanne, Caritas Vaud, Centre social protestant et Fédération romande des consommateurs. Ce sont donc les professionnels de ces différents services qui répondent aux appels.

En matière de gestion de budget et de dettes, les besoins peuvent être très divers. Les moyens mis en place pour y répondre doivent donc l'être également. Info Budget permet d'orienter les personnes qui appellent, lorsque cela s'avère nécessaire, vers les services à même de résoudre les problèmes identifiés: consultations en gestion de budget ou l'une ou l'autre des prestations offertes dans le cadre du programme cantonal de prévention du surendettement.

Il est attendu de cette permanence qu'elle facilite une intervention précoce permettant d'éviter la dégradation des situations et qu'elle offre aux usagers un accès aisé à une prestation qui réponde à leurs besoins. Tout en assurant une meilleure égalité de traitement à l'échelle du canton, cette per-

manence doit donc favoriser une utilisation plus rationnelle des ressources à disposition et éviter les coûts d'une prise en charge lourde chaque fois que c'est possible.

Pour que cette permanence téléphonique puisse remplir sa mission, il faut que le public connaisse son existence. Dès l'automne 2009, une communication à large échelle a été faite, qui a été reconduite au début de cette année. De nombreux partenaires, publics et privés, servent aujourd'hui de relais. Au total, les feuillets d'information sont mis à disposition de la population dans près de 800 lieux.

Cours de gestion de budget

Mieux comprendre les questions d'argent au quotidien et mieux gérer ses dépenses, tels sont les deux objectifs visés avec les cours collectifs offerts par Corref (cours «Mieux compter pour moins dépenser») et Caritas Vaud (cours «Aide à la gestion individuelle des ressources AGIR»). En 2011, 12 sessions seront organisées dans l'ensemble des régions du canton, qui comprennent chacune 6 modules de 3h., consacrés (1) au budget et à la gestion administrative, (2) aux assurances sociales, (3) aux impôts, (4) au domaine crédit, leasing, faillite et poursuites, (5) aux opérateurs téléphoniques et offres commerciales et enfin (6) à l'assurance-maladie.

Ces cours sont offerts gratuitement à toute personne intéressée. Dans la limite des places disponibles, les sessions sont également ouvertes aux bénéficiaires du Revenu d'insertion (RI).

Dates et lieux des sessions:
www.caritas-vaud.ch, www.corref.ch

Tout Compte Fait

Lancée en 2003 dans la région d'action sociale d'Orbe - la Vallée, l'action Tout Compte Fait est mise en œuvre aujourd'hui dans les autres régions du canton. Elle s'adresse à toutes les personnes, avec ou sans dettes, qui n'ont jamais établi de budget ou qui ont des difficultés dans la gestion quotidienne et la compréhension des démarches administratives courantes. Les objectifs visés avec cette action sont les suivants:

- apprendre à prévoir, planifier et répartir les dépenses courantes à l'aide d'un budget mensuel;
- comprendre comment traiter le courrier courant et classer les documents importants (polices d'assurance, décisions, etc.);



- acquérir des notions de base pour la négociation auprès de créanciers et l'amortissement de dettes;
- connaître les différents services de l'Administration cantonale vaudoise et leurs compétences respectives.

L'accompagnement individualisé est effectué par des bénévoles recrutés, formés et encadrés par Caritas Vaud, qui pilote ce volet du programme.

Conseils en budget

La FRC offre de longue date des conseils en budget aux personnes qui souhaitent un appui pour établir le budget de leur ménage. Cette prestation est fournie dans le cadre de consultations individuelles, à Lausanne et dans d'autres régions du canton. Chaque consultation dure 2 heures en moyenne.

Dans le cadre du programme de prévention du surendettement, une subvention est allouée à la FRC par le canton pour la fourniture de cette prestation. Dès 2011, les habitants du canton peuvent bénéficier gratuitement de ces conseils.

Actions destinées aux nouvelles familles

Stands d'information sensibilisation dans le cadre des consultations – rencontres parents-enfants

Pour une famille, l'arrivée d'un enfant s'accompagne le plus souvent d'une diminution du revenu disponible, qui peut se chiffrer en centaines voire en milliers de francs chaque mois. Le budget du ménage doit donc être adapté en conséquence et il est essentiel de s'informer sur ses droits: les subsides à l'assurance-maladie peuvent en effet être recalculés et les impôts adaptés.

Afin d'informer les nouveaux parents sur les conséquences financières de la naissance d'un enfant et leur fournir des conseils dans différents domaines (budget, droit aux prestations sociales, assurances, logement, impôts, leasing, crédits), il est prévu d'organiser 33 stands en 2011 dans le cadre de plusieurs lieux de consultations – rencontres parents-enfants du canton. La mise en œuvre de ce volet du programme est assurée par le Service social de Lausanne/unafin, avec la collaboration des Espaces prévention et en partenariat avec la FRC et Caritas Vaud.

Dates et lieux: www.lausanne.ch/unafin

Actions destinées aux jeunes

Actions en milieu scolaire

Le programme de prévention du surendettement en milieu scolaire a débuté en 2007 avec la réalisation d'un projet pilote mené à l'EPSIC par le CSP, projet auquel 52 classes d'apprenti-e-s de 2^e année ont participé. Le programme de prévention en milieu scolaire du CSP prévoyait des interventions adaptées à d'autres filières d'enseignement, afin qu'un maximum de jeunes puissent en bénéficier. Le programme est bâti sur plus de vingt ans d'expérience et de pratique de deux secteurs du CSP: Jet Service et le Service social polyvalent. Les actions en milieu scolaire sont coordonnées au sein du DFJC et évaluées par la HEP.

Les objectifs visés dans le cadre de ce volet du programme sont au nombre de quatre:

- sensibiliser les jeunes aux aspects multiples de l'argent et de sa gestion, ainsi qu'à la problématique de l'endettement non maîtrisé, des poursuites et du surendettement, en montrant les pièges de la société de consommation, en particulier de certains moyens de paiement;
- améliorer leur capacité de faire des choix et d'accéder à l'autonomie;
- présenter et mettre en pratique des budgets;
- démultiplier et pérenniser l'intervention préventive, en impliquant, sensibilisant et formant les personnes qui entourent les jeunes visés (enseignants-e-s, médiateurs/trices, animateurs/trices, etc.).

L'outil qui a été développé par le CSP sera mis à disposition de 4 nouveaux établissements en 2011 (2 écoles professionnelles et 2 gymnases), qui viendront ainsi s'ajouter aux 10 autres lieux dans lesquels le CSP est intervenu précédemment.

Le CSP prévoit aussi d'intervenir cette année dans 8 de ces établissements pour permettre aux enseignants de s'approprier cet outil, afin d'assurer la pérennité de l'action préventive.

Par ailleurs, un concours de visuels sur le thème de l'argent sera organisé, en collaboration avec les écoles d'arts visuels du canton. Avec ce projet, l'occasion sera notamment donnée à des jeunes en formation de devenir acteurs et actrices de prévention et de s'adresser à d'autres jeunes à cette fin. Un film vidéo donnant la parole aux jeunes sur leur rapport à l'argent sera également produit cette année, qui



constituera un support attractif pour les interventions auprès de ce public.

Enfin, des moyens d'enseignement en matière d'éducation financière seront élaborés, à l'attention des enseignants de la scolarité obligatoire et des étudiants en travail social et en éducation.

Séances d'information sensibilisation pour les jeunes adultes

De nombreux jeunes adultes sont endettés, notamment parmi ceux qui bénéficient du Revenu d'insertion (RI). Des séances d'information sensibilisation sont organisées à leur attention, qui visent à leur fournir une information sur les postes clés d'un budget (impôts, assurance-maladie, ...), le droit aux prestations sociales et les obligations liées aux contrats (leasing, crédits, ...).

Ces séances de 2 heures, placées sous la responsabilité du Service social de Lausanne/unafin et auxquelles les organismes prestataires de mesures d'insertion sociale du RI collaborent étroitement, font une large place au théâtre-forum.

Il est prévu d'organiser cinq séances en 2011. Deux d'entre elles bénéficieront d'une interprétation en langue des signes française (LSF), afin de permettre aux jeunes sourds de bénéficier également de ce type de prestation. Des démarches seront entreprises auprès des organismes qui sont en contact avec cette population pour qu'ils informent les personnes intéressées de cette offre.

Dates et lieux: www.lausanne.ch/unafin

Chapitre «Argent» (www.ciao.ch)

Dans le cadre du programme cantonal de prévention du surendettement, une subvention a été versée au CSP pour concevoir, actualiser et animer le chapitre «Argent» sur le site internet www.ciao.ch, largement utilisé par les adolescent-e-s et les jeunes adultes. Les internautes peuvent ainsi bénéficier d'un service en ligne pour poser des questions sur l'argent et obtenir des réponses.

Les informations sont regroupées en 5 parties de 56 pages au total (argent, budget, consommation, dettes, poursuites). On y trouve des adresses utiles en Suisse romande, un dictionnaire interactif, un moteur de recherche, des liens, une partie interactive questions-réponses, un blog et des quiz. Le site est entièrement accessible aux personnes aveugles et malvoyantes.

SOS info dettes

En 2009, la holding Aduno, qui regroupe différentes banques suisses parmi lesquelles les banques cantonales, a signé une convention de collaboration avec Caritas Suisse pour déployer différents projets destinés aux personnes endettées ou pour prévenir le surendettement. Parmi ces projets figure la création d'une permanence téléphonique et en ligne, avec un numéro unique en 0800 pour toute la Suisse, opérationnel depuis janvier 2011: *SOS info dettes*. Le financement d'Aduno est assuré jusqu'en 2012. Un financement ultérieur n'est pas exclu.

Les partenaires vaudois qui mettent en œuvre la permanence téléphonique Info Budget ne peuvent bien sûr que se réjouir de voir l'ensemble des personnes qui résident dans le pays avoir accès à une offre similaire. C'est la raison pour laquelle le SG-DSAS a mis à disposition de Caritas Suisse le modèle de données développé pour Info Budget. Ils ont toutefois estimé inopportun de fondre Info Budget dans le nouveau dispositif créé par Caritas Suisse. Il en aurait en effet résulté un accès plus difficile pour les personnes résidant dans le canton.

L'ouverture de cette nouvelle permanence téléphonique soulève par conséquent la question de son articulation avec Info Budget. Il existe en effet aujourd'hui deux numéros de téléphone qui permettent à une personne d'obtenir informations et conseils lorsqu'elle rencontre des difficultés pour gérer son budget.

A la demande du canton, Caritas Suisse s'est engagé à ne pas faire de publicité payante pour *SOS info dettes* dans le canton de Vaud et à mentionner la collaboration avec Info Budget sur le flyer





que cette association diffuse et dans ses communiqués aux médias.

Il n'en reste pas moins que des personnes qui résident dans le canton appelleront parfois *SOS info dettes* plutôt que la ligne Info Budget. Dans un tel cas de figure, *SOS info dettes* ne répondra toutefois qu'à des questions simples. Pour toutes les autres questions, les personnes qui appellent seront mises en contact avec Info Budget.

Si l'ouverture de *SOS info dettes* est incontestablement une bonne chose là où une telle prestation n'existait pas auparavant, elle entraîne par contre une complication dans le canton de Vaud, notamment pour les usagers.

Dans ces conditions, il est important que l'ensemble des partenaires qui sont appelés à orienter les personnes qui connaissent des difficultés avec leur budget leur indiquent le numéro d'Info Budget (0840 4321 00) et non celui de la permanence téléphonique ouverte par Caritas Suisse.

La communication sera intensifiée dans les mois qui viennent pour que le 0840 4321 00 s'ancre dans les esprits comme le numéro de référence dans le canton de Vaud en matière de budget et de dettes.

Evaluation du programme

Le programme cantonal de prévention du surendettement est déployé depuis 2007. Les premières expériences faites dans ce domaine ont permis de lui apporter un certain nombre de correctifs et d'ajustements. Aujourd'hui, ce programme a ainsi acquis une certaine stabilité. Il est dès lors possible de procéder à son évaluation. Suite à l'appel d'offre lancé dans les derniers mois de 2010, un mandat d'évaluation a été attribué à deux mandataires externes, qui ont d'ores et déjà commencé leurs investigations.

Les travaux se dérouleront en deux temps. Dans une première phase, les mandataires chercheront à

cerner les forces et les faiblesses du dispositif mis en place, en distinguant les niveaux institutionnel et opérationnel. Les analyses porteront sur les objectifs visés avec le programme, les interactions avec les partenaires, les prestations et les usagers, aussi bien ceux qui sont visés que ceux qui bénéficient des prestations à proprement parler.

Les mandataires remettront un rapport à la fin de cette première phase, en octobre, qui présentera les résultats de leurs investigations. On y trouvera également des recommandations concernant les domaines dont ils proposent d'approfondir l'évaluation, sur lesquelles le mandant sera appelé à se prononcer.

Les domaines qui seront finalement retenus pour cet approfondissement seront examinés de plus près au cours de la seconde phase du mandat. Celle-ci portera par ailleurs également sur l'organisation, les moyens et le pilotage du dispositif. Le rapport final sera remis et présenté au mandant en mars 2012.

Publications, documents

L'édition 2009 du *Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes* peut être obtenue gratuitement au secrétariat (jusqu'au 31.5.11: tél. 021 316 50 29; dès 1.6.11: tél. 021 316 51 99).

Les rapports d'activité 2010 élaborés pour les différents volets du programme sont accessibles sur www.vd.ch/dettes.

Les flyers visant à promouvoir les différentes actions du programme peuvent être commandés auprès des personnes dont les coordonnées figurent en première page de ce Bulletin.

Les flyers pour la permanence téléphonique Info Budget et les affichettes informant sur les différentes actions du programme sont disponibles au secrétariat (jusqu'au 31.5.11: tél. 021 316 50 29; dès 1.6.11: tél. 021 316 51 99).