

RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT
à l'interpellation Didier Lohri -
Parlons cash, dénoncez vos proches dans la dèche ! (25_INT_116)

Rappel de l'intervention parlementaire

Ces derniers jours, une énième campagne publicitaire, parlons-cash sous la bannière vd.ch, circule sur les réseaux sociaux en ayant les propos suivants :

Vous êtes proche d'une personne de plus de 30 ans qui a des problèmes de dettes ?

Partagez votre vécu avec nous !

Vous nous aidez à améliorer l'aide proposée aux personnes surendettées.

Pour vous remercier, nous vous offrons un bon cadeau de 150 CHF chez Manor.

Intéressé-e ?

Ecrivez-nous à parlons-cash@vd.ch

Plus d'informations sur www.parlons-cash.ch

Permettez-moi d'être surpris par le partenariat avec Manor et surtout de la démarche maternante de notre population post-trentenaire. De plus, à l'heure où les curateurs ne savent toujours pas à quelle sauce ils seront soumis pour leur travail de 2025, je trouve la démarche cavalière d'où les questions suivantes :

- 1. Quelles raisons pertinentes ont poussé le canton à donner mandat de délation à la structure parlons-cash afin de rechercher les personnes de plus de 30 ans en situation de surendettement ?*
- 2. Qui a mené cette étude de la tranche plus de 30 ans, soit en définitive presque tout le canton et était-elle budgétée ?*
- 3. Combien coûte le poste de responsable de parlons-cash pour l'extension de cette plage de personnes à traiter ?*
- 4. Combien d'ETP engendre cette décision ?*
- 5. Est-ce que l'Etat achète les bons cadeaux à Manor ?*
- 6. Est-ce que Manor a offert des garanties au sujet de l'économie circulaire et les circuits courts des entreprises sponsorisant Manor ?*
- 7. Est-ce que le Canton prévoit d'offrir un bon cadeau à chaque dossier géré cette année par un curateur et un bon cadeau pour chaque assesseur, pris sur le budget 2025 amendé par le Grand Conseil ?*

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

Le Conseil d'Etat prend au sérieux la question préoccupante du surendettement. Pour lutter contre ce phénomène, le Canton de Vaud a mis en place dès 2007 un programme de prévention intitulé « Parlons cash ! » piloté de manière conjointe par le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) – via la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – et le Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité (DJES) – via la Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (DGEJ).

Le programme cantonal axe son intervention sur deux volets. Le premier consiste en des prestations « tout public » sous forme de soutien individuel à l'établissement ou à la gestion d'un budget avec ses aspects administratifs ou de cours collectifs sur différentes thématiques liées à l'argent et au système administratif (budget, dettes et poursuites, impôts, assurance maladie). Le deuxième volet consiste en des prestations spécifiques visant des publics identifiés comme particulièrement vulnérables face au surendettement, dont les jeunes. Le programme cantonal de prévention du surendettement est complété par un volet curatif, soit un accompagnement par des assistantes sociales et assistants sociaux spécialisés en gestion des dettes. L'objectif est d'accompagner les personnes surendettées pour stabiliser leur situation et, quand cela est possible, pour se désendetter. La porte d'entrée principale du dispositif préventif et curatif est la ligne téléphonique « Parlons cash ! ». Des spécialistes en gestion des dettes répondent à toutes les questions d'argent et peuvent orienter les personnes vers la solution la mieux à même de répondre à leur situation financière et leur besoin.

Le contexte actuel met le budget des ménages vaudois particulièrement sous tension. En 2024, ce sont ainsi plus de 2'400 appels qui ont été enregistrés, soit le nombre d'appels le plus important (après 2023) depuis l'ouverture de la hotline¹. De plus, parmi les personnes qui appellent la ligne téléphonique cantonale, neuf sur dix ont déjà des dettes, voire des poursuites. Ce chiffre est une constante, mettant en lumière le principal enjeu du programme cantonal de prévention du surendettement : comment atteindre les personnes concernées avant que leur situation financière ne soit trop péjorée ? Autrement dit, comment inciter les personnes ayant des difficultés financières à demander de l'aide le plus rapidement possible ? Les chiffres montrent en effet que les personnes concernées attendent de nombreuses années (cinq voire parfois jusqu'à dix ans) avant de demander de l'aide auprès d'un service spécialisé de conseil en désendettement (Dettes Conseils Suisse, 2024). Or, plus la situation financière se détériore, plus il sera difficile de s'en sortir.

Pour que les Vaudoises et Vaudois en proie à des premières difficultés financières puissent être accompagnés sans attendre, le programme cantonal « Parlons cash ! » a renforcé ces dernières années les actions de prévention primaire, notamment via des campagnes de communication régulières. Ces campagnes consistent en des posts sponsorisés, à savoir des courtes vidéos diffusées sur les réseaux sociaux. Le principal objectif de ces campagnes est d'améliorer la visibilité de la ligne téléphonique et du site internet Parlons cash (www.parlons-cash.ch) et d'inciter les personnes à recourir aux aides existantes. Les campagnes sont chaque fois conçues pour cibler une catégorie d'âge, soit les jeunes soit les adultes, selon la teneur ou le ton du message.

De plus, pour étoffer les prestations offertes à la population, l'Etat de Vaud s'appuie à la fois sur l'expertise d'agences de communication et sur celle de ses partenaires spécialisés dans la question de l'argent et des dettes (Caritas Vaud, le Centre social protestant Vaud (CSP Vaud), la Fédération romande des consommateurs (FRC) ainsi que l'Unité d'assainissement financier (Unafin) du Service de l'inclusion et des actions sociales de proximité (SISP) de la Ville de Lausanne).

Malgré les importants efforts déployés par l'Etat pour sensibiliser à la question du surendettement et accompagner les personnes concernées, et ceci dans une approche multipartenariale, force est de constater que les demandes d'accompagnement arrivent encore souvent trop tardivement.

¹ Les chiffres pour l'année 2025 ne sont pas encore connus de la DGCS. Le nombre d'appels devrait toutefois être similaire à l'année 2024.

En juin 2025, la DGCS a donc souhaité lancer une démarche participative visant à identifier des leviers concrets pour favoriser des demandes d'aide plus précoces. La DGCS a volontairement choisi de ne pas faire appel directement à des personnes surendettées dans la mesure où l'on sait qu'elles peuvent être prises dans des mécanismes psychologiques connus (le déni, la honte, la culpabilité, la volonté de s'en sortir seul·e, la tendance à sous-estimer les compétences et l'énergie nécessaires pour surmonter le surendettement, etc.) qui les empêchent ou retardent l'activation d'une demande d'aide professionnelle externe. C'est pourquoi la DGCS a fait appel à des personnes de confiance gravitant autour des personnes surendettées : des proches (famille, amis) et des professionnel·les (médecins, infirmiers·ères, avocat·es, psychologues, etc.), lesquels jouent un rôle clé dans la détection de problèmes financiers et dans la mobilisation des ressources des personnes concernées pour se faire accompagner. La DGCS s'est donc appuyée sur des acteurs qui tirent de leur vécu un savoir d'expérience² afin d'aider les personnes à dépasser les mécanismes psychologiques à l'œuvre en cas de difficultés financières.

Entre juillet et novembre 2025, la DGCS a réalisé près de 30 entretiens individuels³ ainsi que 2 ateliers participatifs réunissant 8 proches et 13 professionnel·les. 62 idées sont ressorties de la démarche. Ces idées touchent diverses thématiques, de l'information à des mesures de soutien, en passant par une meilleure visibilité de « Parlons cash ! » ou encore par des actions de prévention. Elles visent en majorité les personnes surendettées mais aussi, dans une large mesure, les professionnel·les et les proches. Parmi les 62 idées, 42% ont été retenues (complètement ou en partie), 19% feront l'objet d'analyses complémentaires et 39% ont été écartées⁴.

Fruit des résultats de cette démarche participative, un plan d'action 2026-2027 a été élaboré.⁵ Parmi les 38 idées retenues ou à analyser, il est prévu d'en mettre en œuvre 26 (15 en 2026, 11 en 2027), soit près des trois-quarts dans les deux prochaines années.

L'implémentation de ces propositions permettra d'une part d'informer et sensibiliser de manière plus ciblée les personnes en proie à des premières difficultés financières et de les inciter à demander rapidement un accompagnement. D'autre part, il s'agira d'offrir des outils spécifiques aux personnes surendettées, à leurs proches et aux professionnel·les gravitant autour des personnes concernées en leur fournissant des informations et ressources spécifiques. Cela sera concrétisé par l'ajout sur le site internet www.parlons-cash.ch d'une boîte à outils, de sous-pages spécialement destinées aux proches et aux professionnel·les, ou encore de témoignages de personnes concernées et d'experts. Des webinaires « Parlons cash ! » tout public et/ou ouverts aux professionnel·les pourront aussi être organisés. De plus, les cours collectifs délivrés depuis de nombreuses années par Caritas Vaud ont été ouverts aux proches de personnes surendettées dès début 2026. Les coûts liés à la mise en œuvre de ces différentes pistes seront assumés par le budget ordinaire du programme cantonal « Parlons cash ! », sans toucher aux prestations existantes.

Sur un plan plus qualitatif, un sondage réalisé auprès des participants à l'issue des ateliers montre que les conditions ont été réunies pour une démarche participative réussie : 87.5% des proches et 100% des professionnel·es participeraient à nouveau au projet. De plus, la quasi-totalité des professionnel·es et des proches souhaitent continuer à s'impliquer dans la suite du processus. Cette communauté d'acteurs « ressources » issue de cette démarche sera très précieuse pour continuer à développer les prestations du programme « Parlons cash ! » sous un angle participatif, avec une concrétisation dès 2026 : pour réaliser le plan d'action évoqué ci-dessus, la DGCS va s'appuyer tant sur ses partenaires habituels que sur ces acteurs « ressources ».

² L'expertise du vécu « est de plus en plus considéré[e] comme nécessaire et légitime pour améliorer [...] la pertinence des prestations et des politiques publiques mises en place ». (voir Guerry, S., & Reynaud, C. (2025, 6 février). Participation : relever le défi malgré les enjeux. *Reiso*. <https://www.reiso.org/articles/themes/pratiques/13695-participation-relever-le-defi-malgre-les-enjeux>)

³ En plus des entretiens menés auprès de 8 proches et 13 professionnel·les, 6 spécialistes, un bénévole accompagnant des personnes surendettées et une personne surendettée ont été interviewés au démarrage du projet.

⁴ Parmi les 24 idées non retenues, 9 l'ont été car déjà réalisées par le programme, 2 par manque de financement, 10 car hors périmètre (mais seront portées auprès des services étatiques concernés) et 3 pour d'autres justifications.

⁵ Ce plan d'action sera présenté aux partenaires du programme cantonal « Parlons cash ! » au printemps 2026.

Réponses aux questions de M. le Député Didier Lohri

1. Quelles raisons pertinentes ont poussé le canton à donner mandat de délation à la structure parlons-cash afin de rechercher les personnes de plus de 30 ans en situation de surendettement ?

La démarche participative – lancée par un appel auprès de proches de personnes surendettées à l'été 2025 – avait pour objectif d'identifier des pistes concrètes pour améliorer l'accompagnement des personnes surendettées au travers de leur expérience. En ce sens, il a été pleinement rempli au vu du nombre de propositions concrètes et spécifiques qui en ont émergé et par la concrétisation à venir d'une partie d'entre elles. Il ne s'agissait en aucun cas pour les proches de dénoncer les personnes de leur entourage ayant des problèmes d'argent, ni pour la DGCS de « rechercher » les personnes surendettées. Le caractère participatif ainsi que l'objectif de la démarche avaient été concertés avec les partenaires spécialisés du programme « Parlons cash ! », lesquels ont d'ailleurs accueilli très favorablement les résultats qui en sont issus.

De plus, seuls des proches de personnes surendettées et des professionnel·les de l'entourage ont participé et à aucun moment ni le nom, ni le détail des situations personnelles des personnes surendettées n'ont été transmis à l'équipe de la DGCS.

2. Qui a mené cette étude de la tranche plus de 30 ans, soit en définitive presque tout le canton et était-elle budgétée ?

Comme expliqué en préambule, le programme cantonal de prévention et de lutte contre le surendettement « Parlons cash ! » offre des prestations « tout public » et d'autres ciblées sur des publics plus spécifiques, comme les jeunes. Si les campagnes de communication visant les jeunes ainsi que le développement de nouvelles prestations préventives leur étant destinées (comme le jeu vidéo préventif Till Next Bill) sont depuis quelques années systématiquement soumises à la consultation de jeunes, la DGCS a souhaité également ouvrir à une démarche participative l'amélioration des prestations destinées aux adultes. C'est pourquoi cet appel à participation publié sur les réseaux sociaux mentionnait les proches de personnes surendettées adultes de plus de 30 ans.

3. Combien coûte le poste de responsable de parlons-cash pour l'extension de cette plage de personnes à traiter ?

Comme il ne s'agit pas d'une extension des prestations mais simplement d'une démarche participative conduite dans le cadre des ressources usuelles dévolues au programme cantonal « Parlons cash ! », aucune dépense supplémentaire n'a été engagée.

4. Combien d'ETP engendre cette décision ?

Comme cette démarche a été réalisée avec les ressources actuellement dédiées au programme cantonal de prévention et de lutte contre le surendettement, il n'y a eu aucun impact en termes d'EPT.

5. Est-ce que l'Etat achète les bons cadeaux à Manor ?

De nombreux organismes experts de la participation avec des publics précarisés recommandent de valoriser l'engagement des participant·es. Cela peut passer par des feedbacks, une reconnaissance symbolique comme un repas partagé ou un article dans la presse et/ou une indemnisation⁶. Le montant du bon cadeau a été fixé de manière très raisonnable pour tenir compte du temps consacré (environ 5 heures), des frais encourus (non défrayés) et de l'expertise des personnes. Eu égard aux 38 propositions qui ont finalement été retenues pour améliorer les mesures de prévention du surendettement, cet investissement a abouti à un résultat positif.

⁶ Office fédéral des assurances sociales. (2021). « Et si vous nous donniez la parole » - Tenir compte des savoirs d'expérience des personnes concernées. Bases et étapes de la participation des personnes concernées aux mesures de prévention et de lutte contre la pauvreté. https://www.contre-la-pauvrete.ch/fileadmin/kundendaten/Studien_NAP/NAPA_Guide_pratique_Participation_FR_010721.pdf

Pour la concrétisation de cette valorisation, l'Etat a acheté des bons cadeaux auprès d'une enseigne offrant une grande diversité de produits, présente sur l'ensemble du territoire vaudois et acceptant un paiement sur facture conformément aux procédures de l'Etat.

6. Est-ce que Manor a offert des garanties au sujet de l'économie circulaire et les circuits courts des entreprises sponsorisant Manor ?

Les considérations évoquées à la réponse à la question 5 ont primé.

7. Est-ce que le Canton prévoit d'offrir un bon cadeau à chaque dossier géré cette année par un curateur et un bon cadeau pour chaque assesseur, pris sur le budget 2025 amendé par le Grand Conseil ?

Le Conseil d'Etat rappelle que les curatrices et curateurs ainsi que les assesseur·es sont rémunérés (voir à ce sujet la [réponse du Conseil d'Etat](#) sur la rémunération des curateurs et assesseurs à la simple question Didier Lohri – Revalorisation des indemnités des curateurs – assesseurs (24_QUE_67)). Un bon cadeau n'est pas prévu.

Conclusion

Le programme cantonal de prévention du surendettement « Parlons cash ! » touche chaque année de plus en plus de personnes – jeunes et adultes – et a étoffé ses prestations à destination de la population malgré un budget quasi-constant depuis sa mise en place en 2007. Le Conseil de politique sociale (CPS) valide annuellement le budget du programme ainsi que son rapport annuel.

Le principal enjeu auquel fait face le programme « Parlons cash ! » reste d'atteindre les personnes concernées avant que leur situation financière ne soit trop péjorée. C'est pourquoi la DGCS s'efforce d'année en année de renforcer ses actions de prévention et de détection précoce, tout en cherchant les manières les plus efficaces de développer et d'optimiser les mesures de soutien offertes par le programme cantonal. Intégrer une dimension participative fait partie de cette stratégie. Les nombreuses pistes d'action qui sont ressorties de la démarche participative et qui seront concrétisées en 2026 et 2027 auront sans aucun doute des effets favorables pour les personnes surendettées et leur entourage.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 18 mars 2026.

La présidente :

Le chancelier :

C. Luisier Brodard

M. Staffoni