



Association régionale d'action sociale Riviera



Rapport d'activité 2015

Billet de la présidente	3
Mot de la directrice.....	5
Notre région.....	10
Organigramme	12
Personnel par secteurs et fonction.....	13
CSR Riviera – Secteur appui social et insertion	15
CSR Riviera – Témoignages.....	17
CSR Riviera – Quelques chiffres.....	20
CSR Riviera – Services consultants	24
AAS Riviera	25
AAS Riviera – Quelques chiffres	26
Nos coordonnées	28

Le présent document est rédigé au masculin afin d'alléger la présentation.

« Un pessimiste voit la difficulté dans chaque opportunité, un optimiste voit l'opportunité dans chaque difficulté. »

Winston Churchill

L'opportunité a été saisie, malgré quelques défis à relever : le site de Vevey de même que celui de Montreux font désormais partie de la même entité – Centre social régional Riviera - au sein de l'Association Régionale d'Action Sociale Riviera laquelle regroupe également les agences d'assurances sociales de Blonay, La Tour-de-Peilz et Montreux. La totalité des collaborateurs, précédemment engagés par les communes précitées, ont reçu un contrat de travail de leur nouvel employeur, l'ARAS Riviera, au 1^{er} janvier 2015.

Ce changement a nécessité de nombreuses adaptations structurelles, telles que des harmonisations de pratiques, des modifications de dotation en personnel, des établissements de conventions pour les locaux et l'informatique, ainsi que la création d'un site internet propre à l'ARAS Riviera.

Chaque individu n'a pas les mêmes chances. En effet, sa place dans notre société – qui est aussi sa société – n'est en rien acquise en raison de la nécessaire productivité, de l'indispensable concurrence ou de l'obligatoire contrainte du marché. Le RI (revenu d'insertion) s'adresse donc à toute

personne confrontée à d'importants problèmes financiers la mettant dans l'incapacité de mener une existence conforme à la dignité humaine.

La croissance des demandes de ces prestations s'inscrit dans les perspectives envisagées. Depuis plusieurs années, les centres sociaux sont mis à rude épreuve. Le nombre de dossiers est toujours en augmentation et les normes cantonales, en constant changement, alourdissent la charge de travail des collaborateurs.

Dès lors, à la demande des directeurs des ARAS, un mandat a été confié par le Conseil des Régions à la Société Ismat Consulting afin d'évaluer la charge de travail dans les CSR. Les résultats seront rendus dans le courant du premier semestre 2016.

Le Comité de Direction a souhaité garder la gestion des PC Familles (le coup de pouce aux familles à faible revenu) dans la région afin de maintenir un service de proximité, étant donné que la caisse AVS ne délivrera plus ces prestations qui permettent notamment aux concernés de quitter le RI. Il a dès lors obtenu que l'ARAS Riviera puisse créer, dès octobre 2016, un centre régional de décision qui aura pour siège l'AAS de La Tour-de-Peilz. L'ARASAPE (Aigle –

Pays d'Enhaut) en bénéficiera également. Une convention sera signée entre les deux régions.

Monsieur le Conseiller d'Etat, Pierre-Yves Maillard, a rencontré nos collaborateurs en novembre afin de pouvoir échanger sur les conditions de mise en œuvre du RI. Ce moment d'échange a été fort apprécié. En effet, pouvoir faire part de nos préoccupations, nous sentir écoutés et bénéficier du soutien du DSAS est extrêmement appréciable.

Les agences d'assurances sociales ont un rôle central à jouer comme point d'information, d'orientation et d'accompagnement dans le secteur social. La vision 2020 de Monsieur Maillard est que le secteur social améliore sa coordination et son travail en réseau avec le secteur de la santé.

Il y a lieu de préciser encore que le Comité de Direction s'est réuni à 8 reprises et s'est également attelé à revoir les statuts de l'Association, révision rendue nécessaire suite à des adaptations législatives importantes, et à rédiger un règlement du Conseil Intercommunal.

Je suis persuadée que nous disposons d'une organisation performante qui permet de répondre pleinement aux attentes de nos concitoyens. Je rends donc hommage à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs qui, très impliqués dans leurs missions, mettent chaque jour leurs compétences à leur soutien. Je les remercie de l'excellence de leur travail.

Ma gratitude va également à notre Directrice, Madame Antoinette Haas-Borer, qui se consacre avec beaucoup d'énergie à des tâches stratégiques et de liaison, tant avec les services cantonaux qu'avec divers partenaires ou les communes. Son engagement, sa clairvoyance et ses compétences ont grandement contribué à la réussite de cette première année de vie de l'ARAS Riviera.

Je ne saurais conclure mon rapport sans adresser toute ma reconnaissance à mes collègues du Comité de direction qui s'impliquent sans relâche à mes côtés, ainsi qu'aux membres du Conseil Intercommunal et son Président qui accomplissent pleinement leur mandat.

*Fabienne Curchod,
Présidente du Comité de direction de l'ARAS Riviera*

Un long chemin a dû être parcouru pour finaliser la « réunification » des deux centres sociaux intercommunaux de Vevey et Montreux et des agences d'assurances sociales de Blonay, La Tour-de-Peilz et Montreux, au sein de l'ARAS Riviera. Des moments d'appréhension au changement ont semé quelques embûches bien naturelles dans un contexte où chacun se rendait compte de ce qu'il pouvait perdre et ne percevait pas forcément ce qu'il pouvait gagner. La confiance dans l'ancien employeur existait, celle envers le nouvel employeur était à créer. L'approbation du statut du personnel par tous les partenaires a scellé formellement cette intégration.

1^{er} janvier 2015, les engagements

L'échelle salariale ayant été revue, ce sont les salaires de l'ensemble des collaborateurs qui ont dû être recalculés afin de permettre l'envoi des contrats de travail et des descriptifs de fonction. La réception de ces documents fut le moment concret où chacun a pleinement réalisé ce qui était en train de se passer : une étape incontournable qu'il fallait accepter et vivre le mieux possible, dans la confiance et avec l'envie et la volonté de relever un immense défi, tous ensemble. Par l'engagement de ses 87 collaborateurs (77 au CSR et 10 dans les AAS), l'ARAS Riviera est devenue un employeur avec toutes les responsabilités que ce rôle implique.

L'organigramme

L'immense majorité des collaborateurs a retrouvé le même travail au 1^{er} janvier 2015, comme il en avait obtenu l'assurance. Les chefs de groupes ont été confirmés dans leur fonction.

Toutefois, de nouveaux secteurs, tels que ceux des ressources humaines, des finances, de la logistique, devaient être créés et d'autres responsabilités ont été proposées à certains cadres. Au CSR, des responsabilités transversales intersites (Montreux et Vevey) en matière d'octroi de prestations tant financières (RI) que sociales (appui social et insertion) ont été confiées aux adjoints de direction.

Les étapes clés pour assurer le fonctionnement

- Tous les contrats d'assurances sont conclus : LPP, LAA, APG, AVS, RC, assurance mobilière, protection juridique.
- Une convention est signée avec la commune de Vevey, pour s'assurer du versement des salaires labellisés « ARAS Riviera ».

- Un contrat est conclu avec « *crise.ch* » dans le but de prévenir les conflits et d'offrir une possibilité de contact avec une personne de confiance. Chaque nouveau collaborateur participe à une séance d'informations à ce sujet.
- Les communes sièges ont donné leur accord pour poursuivre leur activité de proximité tant appréciée quant aux prestations informatiques. Une convention est en cours de négociation avec le canton afin que toutes les prestations qu'ils offrent à l'ARAS Riviera soient pleinement reconnues et financées.
- L'arborescence « *ARAS Riviera* » est créée et les adresses de courriers informatiques deviennent « *@aras.vd.ch* ». L'appartenance communale disparaît.
- Les baux sont repris au nom de l'ARAS Riviera et des contrats de nettoyages des bureaux sont conclus.
- Nos logos « ARAS Riviera, CSR Riviera (site de Montreux ou site de Vevey), AAS Riviera (Blonay, La Tour-de-Peilz, Montreux) » sont insérés sur la nouvelle signalétique, sur les modèles de correspondance (plus de 800 documents pour le revenu d'insertion, par exemple).
- Notre site internet est créé grâce aux compétences et à la disponibilité du vice-président du comité de direction, M. Caleb Walther.
- Des conventions avec les communes sièges de Blonay et La Tour-de-Peilz sont conclues. Les conventions avec les communes de Montreux et Vevey sont en cours d'élaboration. Une année de fonctionnement n'a en effet pas été de trop pour identifier le nombre de services rendus par les communes et qui passaient inaperçus car ils étaient devenus « naturels ». Par exemple, comment se passer de l'appareil de mise sous plis pour les quelques 3'000 attestations fiscales à envoyer aux bénéficiaires de prestations RI de l'année ? Comment se passer de la mise à disposition de caisses de déménagement ? Les liens de confiance privilégiés que nous avons tissés au fil de tant d'années avec les communes sont précieux et ils nous permettent de garantir un service public de qualité à nos concitoyens.
- Beaucoup d'autres tâches insoupçonnées ont été nécessaires pour la mise à jour des données auprès de divers prestataires, comme la poste, la banque. Il est difficile de s'imaginer combien de signatures sont nécessaires pour adapter un contrat de compte bancaire utilisé pour le versement du RI et le paiement des frais de fonctionnement.
- Un dossier personnel pour chaque collaborateur a été conçu. Il inclut tous les documents liés à la durée de l'engagement. Le personnel transféré des communes a dû mettre à jour son dossier pour l'ARAS Riviera.

- Le processus des appréciations annuelles et de leur traitement a été élaboré. L'aide concrète du service RH de Montreux a été grandement appréciée. Il faut relever l'excellente collaboration avec ce service ainsi qu'avec celui de Vevey qui nous « guident » dans la découverte de nouvelles tâches.

Rencontre avec chaque collaborateur

Les entretiens individuels m'ont permis de me rendre compte que chacun avait à cœur de voir les choses évoluer de façon positive. Quelques inquiétudes ont pu être levées et chacun a pu comprendre qu'il serait traité de façon égale quel que soit son lieu de travail et son employeur précédent. Chacun est devenu un collaborateur de l'ARAS Riviera avec une seule direction. Ces rencontres m'ont aussi permis de faire connaissance avec l'ensemble des collaborateurs et de repérer de nombreuses différences organisationnelles tout en notant quelques freins.

Présentations collectives

L'ensemble du personnel a été réuni pour la présentation de l'organisation du CSR et des AAS et des objectifs à atteindre durant cette première année d'intégration.

De nombreux collaborateurs ont participé à une présentation fort appréciée de notre caisse de retraite pour expliquer les prestations à disposition, notamment les nouveautés de la possible retraite anticipée à taux partiel, avec l'accord de l'employeur.

La rédaction d'un guide du collaborateur a débuté et ce document est mis à disposition au fur à mesure de son élaboration. Il accompagnera chaque personne durant son emploi à l'ARAS Riviera.

Fonctionnement nouveau

Les habitudes en vigueur chez les précédents employeurs ont été abandonnées pour être remplacées par de nouvelles règles communes. Cela a nécessité de communiquer oralement et par écrit les procédures à respecter ainsi que les personnes de contact, par exemple pour les annonces d'absences, les dépassements horaires autorisés, la présentation de notes de frais, les signatures.

Centre Social Régional (CSR) Riviera

Les différences d'organisation m'ont conduite à proposer rapidement des modifications visant à retenir les « bonnes pratiques » de chaque site afin de les harmoniser, dans un souci d'offrir un traitement équitable aux requérants et bénéficiaires RI dans la région d'action sociale Riviera, et également de faciliter les remplacements de collaborateurs et les transferts de dossiers.

La mise en place de groupes de travail intersites et d'une intervision réunissant des représentants de tous les secteurs d'activités des deux sites ont permis des échanges très riches, aboutissant à des propositions concrètes pour finaliser de nouvelles procédures communes.

Sur le site de Montreux, il s'est avéré indispensable de procéder rapidement à des augmentations de postes afin de garantir la délivrance des prestations conformément aux exigences cantonales. Vu la configuration des locaux, il n'y a pas eu d'autre choix que de les réaménager avec du mobilier plus fonctionnel permettant d'insérer de nouvelles places de travail. Cela n'a toutefois pas suffi et il a fallu rechercher de nouveaux locaux. Une opportunité s'est finalement présentée en fin d'année dans le même immeuble.

AAS – Agences d'assurances sociales Riviera

Des processus détaillés ont été élaborés par l'agente régionale ce qui a permis à chaque collaborateur d'être à même d'assurer des remplacements dans les autres agences de l'ARAS Riviera. De nouveaux collaborateurs ont rejoint les rangs des AAS. L'équipe constituée est ouverte vers l'avenir et prête à se voir confier de nouvelles tâches dans les perspectives de la vision 2020 des AAS.

CRD PC Familles – Centre régional de décision PC Familles

L'implantation d'un CRD des PC Familles à La Tour-de-Peilz a été décidée durant cette année grâce à une volonté politique de maintenir un service de proximité pour les concitoyens de la région. De nombreux travaux préparatoires ont été nécessaires et continueront à être menés jusqu'à l'ouverture prévue en octobre 2016.

Remerciements

Je ne peux terminer **ce mot** sans évoquer les moments conviviaux qui ont contribué à l'évolution favorable de la vie de l'ARAS Riviera. Je pense particulièrement à *l'Apéritif du Petit Nouvel An du 19 janvier 2015*, à la première sortie du personnel qui s'est déroulée le 2 juin 2015 au Swin-golf de Cremin, à la soirée déguisée de fin d'année du 4 décembre 2015 organisée sous le thème de « *l'ARAS Riviera fait son cinéma* ». Je tiens à remercier très chaleureusement l'équipe d'organisation tellement motivée et pleine d'idées qui gère minutieusement ces moments récréatifs et rassembleurs.

Je remercie sincèrement chaque collaborateur du CSR et des AAS pour son professionnalisme et l'ensemble des tâches qu'il effectue consciencieusement chaque jour, que ce soit des tâches d'orientation, de renseignement, de soutien, de motivation, d'encadrement, d'expertise, d'investigation, de représentation, de contrôle, de classement, d'élaboration et de mise en place de processus. Chacun d'entre vous a un rôle à accomplir pour que le service public fonctionne à satisfaction.

Grâce à vous toutes et tous, les missions confiées au CSR et aux AAS par le législateur sont donc pleinement remplies et je vous en suis reconnaissante.

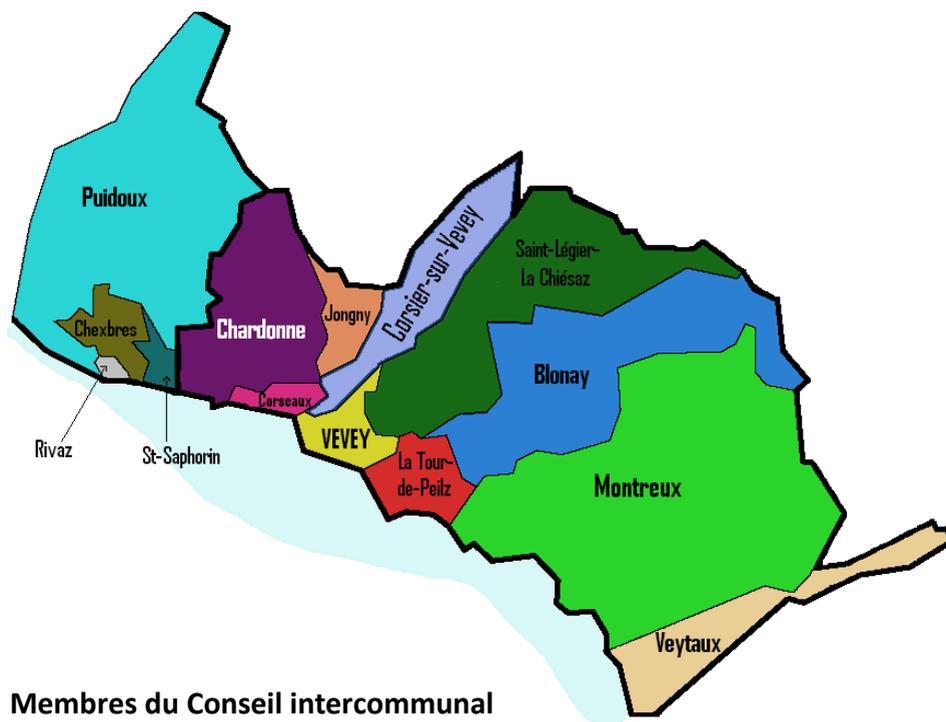
Mes remerciements vont aussi aux cadres de l'ARAS Riviera, membres de la direction, responsables d'équipes ainsi qu'au secrétariat de direction. Leur travail est indispensable et leur collaboration est primordiale pour que le service fonctionne. Je tiens à leur témoigner ma confiance, notamment pour leur gestion quotidienne de la vie du CSR et des AAS et pour leurs prises de décisions, indispensables au fonctionnement.

Je ne peux oublier de remercier le Comité de direction qui a fait preuve d'une grande disponibilité et de réactivité tout au cours de l'année. Les contacts privilégiés avec la présidente du CODIR, Mme Fabienne Curchod, ont permis le traitement des affaires courantes avec la plus grande diligence.

L'année 2015, annoncée comme étant l'année de la mise en place et de la transition a été bien remplie et je constate avec satisfaction que le programme prévu a été mené à bien grâce à l'engagement de chacun.

Nous construisons tous ensemble une région d'action sociale RIVIERA et, dans cet esprit, nos forces communes sont mises au service de ses habitants.

Antoinette HAAS-BORER,
Directrice de l'ARAS Riviera



Membres du Conseil intercommunal

- Blonay – Monsieur Aurèle VUADENS
- Chardonne – Monsieur Fabrice NEYROUD
- Chexbres – Madame Dominique WYSS COSSY
- Corseaux – Monsieur Antoine LAMBERT
- Corsier–sur–Vevey – Madame Ursula BUCHER
- Jongny – Monsieur Sébastien EIENBERGER
- Montreux – Monsieur Laurent WEHRLI
- Puidoux – Monsieur Jean-Paul FAVRE
- Rivaz – Monsieur Christian SECRETAN
- St-Légier – La Chiésaz – Madame Antoinette SIFFERT
- St-Saphorin – Madame Laurette RUCHONNET
- La Tour-de-Peilz – Madame Aminian TARANEH
- Vevey – Monsieur Etienne RIVIER, Président
- Veytaux – Monsieur Igor RINALDI, Vice-Président

Comité de direction

Présidence

Chardonne, Corseaux, Corsier-sur-Vevey, Jongny – Mme Fabienne CURCHOD

Vice-présidence

Montreux – M. Caleb WALTHER

Membres

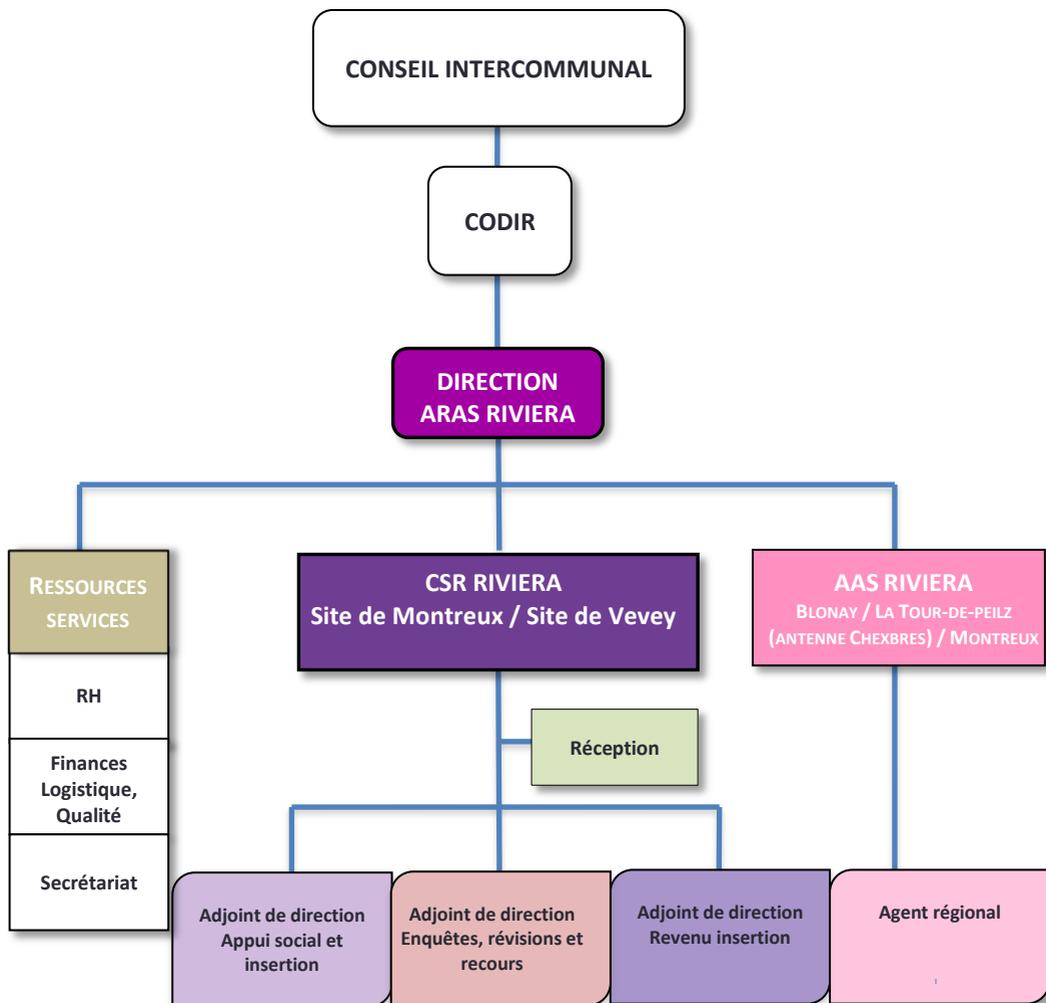
Blonay, St-Légier-La Chiésaz – M. Bernard DEGEX

Chexbres, Puidoux, Rivaz, St-Saphorin – Mme Marianne MÜHLETHALER

La Tour-de-Peilz – M. Olivier WÄLCHLI

Vevey – M. Jérôme CHRISTEN

Veytaux – Mme Christine CHEVALLEY



Durant l'année 2015, le service des Ressources Humaines s'est investi dans ses nouvelles tâches de gestion du personnel qui auparavant étaient effectuées par les communes sièges.

Bien que des ajustements restent encore à apporter afin de perfectionner un système de qualité, ce nouveau service fonctionne pleinement et répond aux besoins.

De nombreux projets sont initiés et se poursuivent, menés particulièrement autour de la politique des RH et l'accueil et l'intégration du nouveau collaborateur.

La formation continue et le développement professionnel des collaborateurs demeurent une priorité pour la direction. De nombreux collaborateurs ont ainsi pu bénéficier de cours de perfectionnement professionnel (certificat, brevet, etc.).

Au 1er janvier 2015, l'ARAS Riviera comptait 87 collaborateurs pour 80.1 EPT, répartis sur deux sites respectivement Vevey et Montreux pour le CSR et 3 sites pour les AAS, soit Blonay, La Tour-de-Peilz, Montreux.

26 nouveaux collaborateurs ont été engagés par l'ARAS Riviera en 2015, toutes fonctions confondues.

L'effectif du personnel a augmenté de 13.50% d'équivalent plein-temps (EPT) entre le 1er janvier et le 31 décembre, pour atteindre un total de 92.6 EPT et 102 collaborateurs au 31 décembre 2015.

Ces engagements ont plus particulièrement couvert le remplacement des différents départs, mais également un renfort apporté au secteur administratif du CSR afin de palier la surcharge chronique de travail.

Conjointement, de nouveaux postes de réceptionniste, enquêteur et conseiller en insertion ont renfloué l'effectif montreusien.

Une apprentie employée de commerce a été engagée en août à Vevey et des stagiaires AS sont également accueillis et encadrés à Vevey.

De plus, une commission du personnel a été créée et son règlement est en cours d'élaboration.

*Yolande LORIMIER,
Responsable RH*

ARAS Riviera – Evolution EPT

		Janv. 15	Déc. 15		
ARAS Riviera	Collaborateurs et cadres	87	102	Augmentation	14.71 %
	EPT	80.1	92.6	Augmentation	13.50 %

CSR Riviera Site Montreux	Collaborateurs et cadres	30	37
	EPT	26.6	32.6

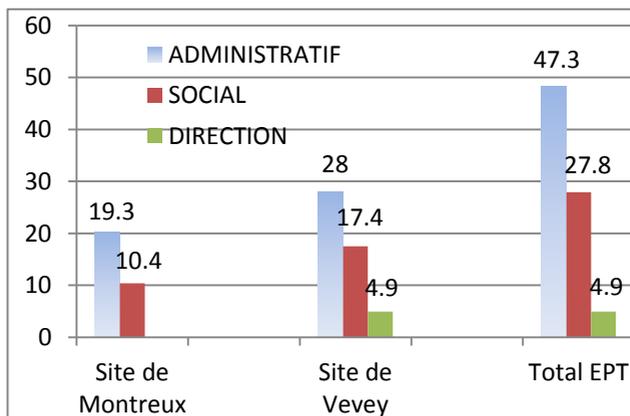
CSR Riviera Site Vevey	Collaborateurs et cadres	47	54
	EPT	43.9	49.4

AAS	Collaborateurs	10	11
	EPT	9.6	10.6

CSR Riviera – Répartition EPT par secteurs et par sites

Etat au 31.12.2015

	Gestionnaire et réception	AS et CI	Enquêteur	Direction	
Site de Montreux	19.3	10.4	1	4.9	30.7
Site de Vevey	28	17.4	1		46.4
Total EPT	47.3	27.8	2	4.9	82



Sous l'impulsion de Monsieur le Conseiller d'Etat Pierre-Yves Maillard, le CSR Riviera a proposé la mise en place d'un projet de prise en charge des jeunes adultes (JAD) de 18 à 25 ans.

Le projet a démarré en septembre 2014 sur le site de Vevey, puis a été étendu au site de Montreux dès avril 2015. Les **objectifs principaux** ont consisté à mettre plus rapidement en route les démarches d'insertion, de modifier le message adressé au JAD, de rationaliser et optimiser au maximum l'appui social prodigué en spécialisant les intervenants, ce qui a permis également une connaissance approfondie de la thématique des JAD, et par là-même, un meilleur encadrement de leur suivi.

En termes de **prestations**, nous avons mis en place un guichet unique pour tous les JAD, dans le sens d'une évaluation et prise en charge par une équipe spécialisée. Le JAD est reçu conjointement en premier entretien par un assistant social (AS) et un conseiller en insertion (CI). Dès le deuxième entretien, il est visé de rencontrer les parents afin d'évaluer les démarches déjà entreprises par ces derniers, les ressources familiales et institutionnelles. Dans la mesure du possible, un projet de formation et/ou d'insertion est élaboré, si nécessaire au moyen de la participation à des mesures d'insertion socio-professionnelles (MIS).

L'équipe spécialisée est composée, sur le site de Vevey, par 2 assistantes sociales (1.4 EPT) et de 2 conseillers en insertion (1.8 EPT). Pour le site de Montreux, l'équipe est composée de 2 assistantes sociales (1.6 EPT) et 2 conseillers en insertion (1 EPT). La mise en place de cette nouvelle prise en charge des JAD a nécessité un important travail de coordination, tant à l'interne des sites, qu'entre les 2 sites. Des rencontres mensuelles intersites sont organisées afin d'échanger sur les pratiques, de mettre en commun les questionnements. Il s'agit également de coordonner le travail entre ces 2 équipes spécialisées et les assistants sociaux généralistes.

Après **quelques mois d'expérience**, nous sommes unanimes à relever l'aspect très positif de cette nouvelle prise en charge. Dans un environnement qui préconise la prise en charge individuelle des bénéficiaires, les professionnels apprécient tout particulièrement le travail en binôme AS/CI. Les démarches d'insertion sont beaucoup plus rapides et une vision plus complète de la situation est obtenue. Les JAD ont globalement une bonne compréhension de cette nouvelle prise en charge, les parents apprécient le contact avec le CSR, ainsi que le soutien qui peut également leur être apporté.

Dans la perspective de la modification de la Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV), cette nouvelle prise en charge des JAD sera pérennisée dès 2016. Des adaptations devront être développées afin de répondre aux exigences légales. Les besoins en personnel seront probablement également revus à la hausse.

*Dolores RONCERO CHAVAN,
Adjointe de direction, responsable de l'appui social et insertion*

Le travail d'un AS

Nous travaillons à la réinsertion socio-professionnelle de personnes rencontrant des difficultés passagères ou de longue durée.

Ces personnes s'adressent à notre service, avant tout, pour obtenir un soutien financier. Certaines d'entre elles n'ont d'ailleurs pas du tout envie que l'on s'immisce plus que cela dans leur vie. Il faut alors négocier avec elles pour pouvoir entamer une collaboration en vue de trouver des solutions à leurs problèmes.

Nous essayons d'évaluer leur situation socio-professionnelle dans sa globalité en répertoriant leurs besoins, mais également leurs ressources. Cela nous permet de dégager des éléments et de déterminer ce sur quoi notre action devra porter prioritairement (séparation conjugale, recherche de logement, etc.).

Une écoute attentive est primordiale pour pouvoir recueillir ces éléments, que nous formalisons ensuite au moyen des outils que nous avons à disposition (entre autres le journal des entretiens, le bilan social et le plan d'action personnalisé).

Ce qui me plaît beaucoup dans cette activité c'est la diversité des situations rencontrées qui font que ce travail n'est, pour ainsi dire, jamais répétitif.

Chaque bénéficiaire a sa propre histoire et l'on ne peut donc pas présumer de la prise en charge qui devra être mise sur pied.

En effet, même si une personne s'adresse à notre service, par exemple, pour demander une avance sur ses indemnités chômage, cela ne signifie pas pour autant que les démarches à entreprendre seront évidentes. Au fil de l'entretien de permanence sociale, qui nous permet de faire connaissance avec ladite personne, il arrive que d'autres éléments significatifs surgissent et justifient aussi une intervention de notre part.

Ce qui est parfois difficile, c'est l'impuissance que l'on peut ressentir face à certaines situations. Par exemple lorsque le bénéficiaire semble mettre en échec tout ce que nous lui proposons. Il est toutefois nécessaire de souligner que ce n'est généralement pas lié à un manque de volonté de sa part. D'autres facteurs sont à prendre en considération : des limitations physiques, psychologiques et/ou sociales, qui font que les objectifs posés ne peuvent pas être atteints. Nous devons alors envisager d'autres pistes et également accepter le fait que la réinsertion socio-professionnelle n'est pas une réponse adaptée à toutes les situations.

Heureusement, il y a aussi de belles réussites, mais cela n'est jamais dû à notre seule intervention, ou alors rarement. Comme pour toute démarche, il faut que la personne adhère et parti-

cipe activement au projet, que nous aurons préalablement défini ensemble, afin que nous parvenions à un résultat positif.

*Chantal BOUDRY,
Assistante sociale au CSR Riviera – Site de Vevey*

Le rôle d'un gestionnaire de dossiers financiers (GDF) RI

Le poste de GDF consiste à s'occuper de la partie administrative des dossiers de bénéficiaires du Revenu d'Insertion. Cela concerne principalement le paiement du forfait d'entretien en fin de mois, le règlement et remboursement de diverses factures, le traitement des différentes demandes quotidiennes des bénéficiaires ainsi que la bonne tenue et mise à jour de tous les documents requis.

A cela, s'ajoute le traitement du courrier, la prise de téléphone, la réponse ponctuelle aux guichets et les rendez-vous avec les bénéficiaires, la révision ainsi que la fermeture des dossiers, le déclenchement des enquêtes en cas de doutes sur la bonne foi d'une personne ainsi que les calculs de prestations indûment perçues, les traitements de recours, la coordination avec les différents partenaires, le traitement des listes de contrôles afin de remédier aux anomalies éventuelles qui pourraient apparaître dans un dossier. L'accomplissement de ces nombreuses tâches demande une gestion des priorités et un emploi du temps « organisé ».

Néanmoins, bien que le rôle du gestionnaire soit principalement administratif, il n'est pas possible de négliger la partie sociale auquel il est soumis, que ce soit par la relation directe avec les bénéficiaires ou pour le traitement et la gestion de situations en collaboration avec les assistants sociaux.

En effet, de nombreuses informations sont transmises aux assistants sociaux mais elles concernent également la partie financière. Cela va des cas de déménagements où le loyer doit être adapté, aux suivis de la subsidiarité, situations pour lesquelles les assistants sociaux et GDF doivent s'assurer que les demandes de prestations nécessaires soient déposées et garantir le suivi de la demande ainsi que la réception éventuelle des remboursements de prestations RI.

C'est pourquoi, bien que ce soit deux métiers totalement différents provenant de deux filières très éloignées, dans le quotidien, la collaboration et la synergie entre les deux s'avèrent primordiales.

Qui plus est, il est normal que les bénéficiaires qui rencontrent des difficultés ne considèrent pas forcément cette séparation organisationnelle lorsqu'ils ressentent le besoin de s'exprimer. Il est donc important qu'en plus de la palette de compétence administrative et de gestion, le gestionnaire dispose également d'affinité sociale pour être à l'écoute des gens et faire preuve

d'empathie afin de ne pas résumer les bénéficiaires à de simples dossiers.

Car c'est bien là toute la difficulté et l'importance du rôle du GDF, être capable d'appliquer et de faire respecter des normes définies pour tous en faisant ressentir aux bénéficiaires qu'ils sont écoutés et traités de façon unique et égale.

*Valentin SCHOUWEY,
Gestionnaire de dossiers financiers RI au CSR Riviera – site de Vevey*

Bénéficiaires RI

Age	nombre	proportion			
18 à 21 ans 11 mois*	266	8.58%	TOTAL	569	18.36%
22 à 25 ans 11 mois	303	9.78%			
de 26 à 30 ans 11 m.	369	11.91%			
de 31 à 35 ans 11 m.	387	12.49%			
de 36 à 40 ans 11 m.	335	10.81%			
de 41 à 45 ans 11 m.	356	11.49%			
de 46 à 50 ans 11 m.	343	11.07%			
de 51 à 55 ans 11 m.	349	11.26%			
de 56 à 60 ans 11 m.	254	8.20%			
de 61 à 65 ans 11 m.	114	3.68%			
66 ans et plus	23	0.74%			
TOTAL	3099				

* y. c. 11 dossiers dont le requérant principal est âgé de moins de 18 ans

Nationalité		
Suisse	1605	51.79%
Europe UE (15)	695	22.43%
Europe UE (+13)	35	1.13%
Autre Europe	243	7.84%
Autre nationalité	521	16.81%
TOTAL	3099	

Montants des prestations financières

	Dépenses	Recettes	Net
RI	54'185'247.04	6'467'666.76	47'717'580.28
ASV	0.00	18'618.25	-18'618.25
RMR	0.00	2'140.00	-2'140.00
En tout	54'185'247.04	6'488'425.01	47'696'822.03

Détail RI

RI brut	54'185'247.04
<i>Standard</i>	53'971'347.64
<i>Casuel</i>	161'434.60
<i>Garantie de loyer</i>	4'810.00
<i>Personne placée</i>	47'654.80
Encaissement	-6'467'666.76
RI net	47'717'580.28

Nombre de dossiers RI par commune

Commune	RI
Blonay	59
Chardonne	22
Chexbres	29
Corseaux	45
Corsier-sur-Vevey	107
Non attribué	1
Jongny	9
La Tour-de-Peilz	388
Montreux	1183
Puidoux	57
Rivaz	6
Saint-Légier-La Chiésaz	50
Saint-Saphorin (Lavaux)	4
Vevey	1100
Veytaux	39
TOTAL 2015	3099

MIS – Mesures d’insertion sociale

Les assistants sociaux et conseillers en insertion ont établi de nombreux contrats de mesures très diversifiées avec des objectifs très différents. Ces signatures de contrats par les bénéficiaires représentent un aboutissement à un cheminement parfois semé d’obstacles de tout ordre et de quelques détours, voire aller-retour.

► 685 contrats en MIS conventionnées

Plusieurs prestataires spécialisés dans des cours d’alphabétisation, de lecture et de français (Association Lire et Écrire, Association MetaFor, Association Français en jeu, ECAP, VOXEA, ProActif, etc.) sont sollicités dans le but de favoriser l’intégration au quotidien mais également pour optimiser les chances des bénéficiaires vers un retour à l’emploi.

Pour proposer un coaching en vue d’une reprise d’emploi après une interruption due à l’éducation des enfants, d’atteintes à la santé, des prestataires tels que OSEO Coaching +, OSEO Coaching + Parents, CORREF FAM, Démarche, Mode d’emploi, ETSL, Les Oliviers, Le Relais, Ingeus, IPT, sont contactés. Ils apportent soutien pour l’élaboration et la mise en place d’un projet professionnel et la possibilité de l’expérimentation par le biais de stages.

Afin de soutenir les bénéficiaires dans la préservation de leur situation économique ou l’améliorer via l’acquisition de compétences, la mesure AGIR+ offre des cours sur la gestion financière et administrative de la vie quotidienne (budget familial, caisse maladie et assurances sociales, impôts, alimentation, dettes et poursuites).

Pour des personnes en rupture, afin de recréer du lien et/ou comme mesure accompagnant une démarche d’ordre thérapeutique, la participation à des ateliers d’art-thérapie à Vevey ou à Lausanne est proposée.

La mesure MACIT est utilisée afin de mobiliser des bénéficiaires non aptes au travail via un engagement bénévole léger au sein d’associations. Cette activité permet de renforcer l’estime de soi, le sentiment d’être "utile" par une participation à la cohésion et à la solidarité sociale.

Pour la mise en place d’un projet professionnel en faveur de plus jeunes bénéficiaires, ce sont des prestataires spécifiques comme Le Relais, CORREF, BIO+, BIP jeunes, UTT, Ginkgo, etc. qui proposent une remise à niveau scolaire, l’organisation de stages et le soutien dans la recherche de places d’apprentissage.

▶ **142 contrats en MIS individualisées**

Cette possibilité est utilisée par exemple en vue de faire reconnaître un diplôme étranger qui permettra au bénéficiaire de chercher un emploi correspondant à ses qualifications. Elle permet le financement de cours, d'examens et des démarches de validation auprès des organismes officiels.

Une mesure individualisée est également conçue pour permettre de financer des cours d'appui auprès d'un répétiteur privé afin de permettre à un bénéficiaire de se présenter en candidat libre aux examens de CFC.

▶ **55 inscriptions dans le programme FORJAD/FORMAD**

Enquêtes

- ▶ **59** nouvelles demandes d'enquête ont été présentées dont 7 avant ouverture de droit.
- ▶ **33** rapports ont été rendus, dont 19 ont conclu à la violation de l'obligation de renseigner ainsi qu'à des fraudes pouvant amener un remboursement de prestations touchées indument, à des décisions de sanctions et à des dénonciations préfectorales ou pénales.
- ▶ **16** enquêtes sont en cours.
- ▶ **10** enquêtes n'avaient pas encore débutées.

Institutions et services consultants au CSR Riviera

Les services suivants disposent d'une consultation dans les locaux du CSR Riviera de Montreux et/ou de Vevey. Ils reçoivent uniquement sur rendez-vous.

CSR Riviera – Site de Montreux

- Permanence juridique privée

CSR Riviera – Site de Vevey

- Centre social protestant, permanence juridique
- Malley Prairie, service Itinérance
- Bureau information femmes
- Pro Infirmis
- Lire et Ecrire
- Fondation Le Levant – CAP
- Unité socio-éducative CHUV

Les agences d'assurances sociales ont pour mission d'appliquer les diverses législations fédérales et cantonales en matière d'assurances sociales, notamment ce qui relève de l'assurance vieillesse et survivants (AVS), de l'assurance invalidité (AI), des prestations complémentaires AVS/AI (PC), des prestations complémentaires pour familles et rentes-pont (PCFam & RP), des allocations pour perte de gain et allocation maternité (APG), des allocations familiales (AF) et de l'assurance-maladie obligatoire (LAMal).

Elles agissent en tant qu'organe de liaison entre les administrés et les institutions appliquant les assurances et régimes sociaux, en particulier la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS à Vevey, l'Office AI du canton de Vaud à Vevey et l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM).

L'AAS de La Tour-de-Peilz dessert les communes de Chardonne, Corseaux, Corsier-sur-Vevey, Jongny, La Tour-de-Peilz et Vevey, ainsi que les communes du Cercle de St-Saphorin (Chexbres, Puidoux, Rivaz et St-Saphorin), avec une antenne à Chexbres. L'AAS de Montreux dessert les communes de Montreux et Veytaux et l'AAS de Blonay, les communes de Blonay et St-Légier.

Au 1^{er} janvier 2015, diverses modifications sont entrées en vigueur dans les différents régimes des assurances sociales, tant au niveau des cotisations qu'au niveau des rentes AVS/AI, des prestations complémentaires et des subsides à l'assurance maladie. Toutes ces modifications ont été transmises pour affichage aux piliers publics de chaque commune en temps voulu, ceci afin d'en informer la population.

*Patricia MAGDALENA,
Agente régionale AAS*

Contrôle d'affiliation à l'assurance-maladie obligatoire durant l'année 2015

AAS Riviera	Communes	Correspondance concernant				Totaux
		Arrivées de l'étranger	Naissances	Rappels	Dénonciations OVAM	
La Tour-de-Peilz	Chexbres	55	19	35	11	120
	Puidoux	99	34	61	59	253
	Rivaz	8	7	9	1	25
	St-Saphorin	5	5	2	2	14
	Chardonne	82	25	45	38	190
	Corseaux	40	13	20	19	92
	Corsier-sur-Vevey	87	32	53	29	201
	Jongny	46	9	31	24	110
	La Tour-de-Peilz	318	86	162	108	674
Vevey	756	245	395	296	1692	
Montreux	Montreux	840	275	429	390	1934
	Veytaux					
Blonay	Blonay	49	33	16	0	98
	St-Légier	10	16	6	0	32

Demandes de prestation, remboursement et révisions annuelles effectués en 2015

Prestations	Affiliations & cotisations AVS	Prestations complémentaires AVS/AI	Prestations familiales	Prestations AVS	Prestations complémentaires pour familles	Rentes-Pont	Divers	LAMal	Totaux
Chexbres	18	80	1	30	3	4	64	48	248
Puidoux	26	49	6	34	38	0	77	74	304
Rivaz	0	2	0	2	1	0	1	7	13
St-Saphorin	1	8	1	6	0	0	3	4	23
Chardonne	11	57	2	32	30	1	99	45	277
Corseaux	20	83	4	36	2	1	45	21	212
Corsier-sur-Vevey	53	233	11	45	58	1	120	89	610
Jongny	3	21	0	26	16	5	31	16	118
La Tour-de-Peilz	151	1299	24	142	163	24	455	282	2540
Vevey	349	2142	101	219	881	69	992	691	5444
Montreux	238	3334	102	365	793	85	1208	799	6924
Veytaux									
Blonay	67	275	14	69	43	7	137	112	724
St-Légier	32	207	8	55	23	1	63	73	462
Totaux	969	7790	274	1061	2051	198	3295	2261	17899





Association régionale d'action sociale (ARAS) Riviera

Rue du Collège 17 – 1800 Vevey

T 021 925 53 33 – F 021 925 53 15 – arasriviera@aras.vd.ch



Centre social régional (CSR) Riviera – Site de Montreux

Av. Claude Nobs 14 – Case postale 1009 – 1820 Montreux 1

T 021 962 78 60 – F 021 962 78 40 – csrriviera@aras.vd.ch

Centre social régional (CSR) Riviera – Site de Vevey

Rue du Collège 17 – Case postale 1112 – 1800 Vevey

T 021 925 53 33 – F 021 925 53 15 – csrriviera@aras.vd.ch



AAS Blonay

Rte du Village 45 – Case postale 12 – 1807 Blonay

T 021 926 82 40 – F 021 926 82 19 – aasriviera@aras.vd.ch

AAS Montreux

Av. Claude Nobs 14 – Case postale 1009 – 1820 Montreux 1

T 021 962 78 37 – F 021 962 78 40 – aasriviera@aras.vd.ch

AAS La Tour-de-Peilz

Grand-Rue 50 – Case postale 43 – 1814 La Tour-de-Peilz

T 021 977 02 40 – F 021 977 02 55 – aasriviera@aras.vd.ch

Antenne de Chexbres

Rue du Bourg 9 – 1071 Chexbres

T 021 946 46 64 – F 021 946 46 63 – aasriviera@aras.vd.ch