



Rapport d'Activité 2020

Communes de
Bussigny, Chavannes-près-Renens, Crissier, Ecublens,
Renens, St-Sulpice et Villars-Ste-Croix



Sommaire

Éditorial	4
Interview des directeurs	6
Centre social régional CSR	12
Agence d'assurances sociales AAS	16
Buts optionnels	19
Organisation	22

Éditorial



Dans la mémoire collective, 2020 restera synonyme de pandémie, gestes barrières, distanciations sociales, crise économique et sanitaire. Mais aussi d'applaudissements pour le personnel médical et tous ceux qui sont restés sur le pont pour que notre société continue de fonctionner.

Dans la mémoire des plus vulnérables, 2020 rappellera le retour des files d'attentes pour l'obtention des produits de première nécessité, la peur de manquer, l'isolement, l'émergence d'une pauvreté cachée, l'exacerbation des inégalités. Mais aussi la solidarité, le don de soi, la réciprocité, l'entraide.

Dans la **mémoire de L'ARASOL, 2020** restera l'année des apprentissages réussis :

- Le versement sans retard des prestations financières, alors que toute l'administration fermait ses portes du jour au lendemain. Confinés chez soi, nous avons poursuivi le traitement des dossiers, répondu au téléphone, assuré une permanence pour les urgences, renforcé nos liens avec le réseau social communal.
- L'émergence d'une mobilisation jamais connue auparavant en termes de solidarité.
- Un élan de fraternité et d'égalité créant des ponts entre les collaborateurs et la population.

Tous les secteurs de L'ARASOL ont montré une volonté prioritaire : prendre soin les uns des autres.

2020 aura également été marquée par le départ en retraite d'Olivier Guex, directeur de L'ARASOL, remplacé par le soussigné dès le 1er septembre.

2020 fut une année intense et riche. Par ses enseignements, elle nous permet d'envisager avec confiance le développement de L'ARASOL qui devra faire face à de nouvelles réalités, telles que l'implémentation du télétravail et la résolution de nouvelles problématiques sociales.

Je remercie et félicite tous mes collaborateurs. Ensemble nous poursuivrons avec joie et assurance, le déploiement de nos missions en faveur de la population de l'Ouest Lausannois.

Christophe Milardi, Directeur de l'ARASOL



L'ARASOL change de directeur et garde le cap

Si la pandémie a chamboulé l'agenda 2020, l'heure de la retraite du Directeur, Olivier Guex, n'a quant à elle pas été reportée comme la plupart des événements de l'année. Une fonction qu'il occupait depuis 1999. À la fin de l'été, Christophe Milardi a pris le relais, après avoir dirigé le CSR du Jura Nord vaudois. Rencontre

Votre passage de témoin a eu lieu dans le contexte très particulier de la pandémie, quelles ont été vos impressions à ce moment-là ?

OG : La pandémie a rajouté de la symbolique à la période précédant mon départ, avec un sentiment mêlé. Il fallait se plonger dans la gestion du courant dans une situation totalement inédite et se préparer à passer le flambeau. Je n'aurais jamais imaginé fin si atypique. Quoiqu'elle illustre un peu le chemin parcouru durant ces plus de 20 ans : souvent les événements se passent différemment de la façon dont nous les projetons. La perspective de l'arrivée de Christophe a contribué à envisager les dernières semaines avec sérénité. Il connaît parfaitement le domaine, il a les capacités et la sensibilité pour construire la suite.

CM : Je devais aussi me préparer à quitter une équipe avec laquelle j'évoluais depuis une vingtaine d'années, tout en étant ancré dans un quotidien soudainement bouleversé. Il y avait sans doute une part de sentiments similaires à ce que ressentait Olivier. Cependant, j'ai eu la chance de démarrer à l'ARASOL à un moment où les restrictions étaient moindres. Cela m'a donné l'occasion de rencontrer déjà les collaborateurs, le réseau, avant que télétravail et visioconférence ne prédominent à nouveau. L'installation et les prises de contacts ont été progressives, à un rythme qui me correspond. Ce n'était ainsi pas minant et mon enthousiasme à rejoindre l'ARASOL était intact.

Pensez-vous qu'une telle crise puisse avoir des impacts durables sur les prestations de l'ARASOL ?

OG : Il est à souligner que le début de la pandémie a été marqué par beaucoup de compréhension mutuelle, que ce soit à l'interne ou avec les clients. La solidarité s'est pleinement exprimée et nous ressentions encore davantage de bonne volonté, de tolérance. Il est clair que cette dynamique devrait prévaloir en tout temps. On ne peut néanmoins nier que l'incertitude pèse sur le futur. Certains vivent déjà des situations complexes, précaires, susceptibles de se péjorer. D'autres pourraient les vivre à leur tour. Nous observons régulièrement des phases de tensions qui alternent avec une détente, là tout dépendra comment nous surmonterons les aléas créés par la crise sanitaire.

CM : S'il est difficile de définir avec exactitude les impacts socio-économiques découlant de la pandémie, il paraît évident qu'il y en aura, en espérant qu'ils ne s'installent pas sur la durée. En termes de suivis, nous pensons que les effets se ressentiront surtout dès le deuxième semestre 2021. Nous nous préparons à cette hausse en planifiant les ressources qui seront nécessaires pour y faire face. Quant à la tendance à fournir des prestations via des guichets virtuels, des échanges numériques, elle ne peut devenir la norme. Si rendre des documents disponibles en ligne



Olivier Guex,
— ancien Directeur ARASOL

Christophe Milardi,
— Directeur ARASOL

est pertinent, le contact demeure primordial dans nos métiers. Instaurer une confiance, capter aussi ce qui se transmet par le non verbal nécessite de se voir, d'interagir. Nous pourrions théoriquement le faire, bien que pas tout le monde ne soit connecté, mais il nous manquerait une dimension essentielle à notre travail.

L'ARASOL propose une palette de prestations très variées, alors peut-on vraiment dire qu'il existe un « profil » de bénéficiaire/client ?

OG: De l'extérieur on a naturellement une image un peu formatée de qui vient au CSR ou à l'AAS. On s'imagine, par exemple, des gens plutôt âgés à l'AAS, or ce n'est pas forcément le cas. Nos prestations correspondent à une multitude de vécus.

CM: Cette représentation de profil-type était assez marquée il y a 15-20 ans. Depuis, elle change. On saisit toujours plus que les ARAS sont des plateformes d'action sociale, dont les services peuvent concerner autant un jeune adulte, une mère célibataire ou un pré-retraité. Sans être exhaustif, l'appui social, financier, à une formation, au maintien au logement, à la préparation à l'AVS se côtoient au sein d'une même structure.

Justement, pensez-vous que la variété de ces prestations soit suffisamment connue à l'extérieur ?

OG: Partiellement ; le domaine est complexe. En général, on saisit les contours de nos activités,

moins l'éventail complet des services proposés et leurs subtilités. Des prestations plus récentes, comme les PC familles ou des subsides liés aux assurances maladies, sont globalement peu connus. Lors d'un rendez-vous à l'ARASOL, le rôle des collaborateurs est, entre autres, de cerner aussi les besoins sous-jacents à une situation donnée. Il est clair que les pouvoirs publics jouent la transparence, ils communiquent sur ces sujets. On ne part pas du principe que c'est aux citoyens de savoir, sinon tant pis pour eux. Aujourd'hui la logique d'équité sociale prévaut et l'information passe, même si pas toujours de manière optimale.

Il est important de comprendre ce dispositif comme un investissement, qui permet de prévenir et résoudre de nombreux problèmes émergents. Si ceux-ci ne sont pas identifiés à temps, ils peuvent avoir un impact financier bien plus important.

Christophe Milardi – Directeur ARASOL

CM: Il faut mettre les services fournis en perspective. Souvent les prestations sont ramenées à ce qu'elles coûtent, à la facture sociale. Il est important toutefois de comprendre ce dispositif comme un investissement, qui permet de prévenir et résoudre de nombreux problèmes émergents. Si ceux-ci ne sont pas identifiés à temps, ils peuvent avoir un impact financier bien plus important. Il favorise le retour de personnes



à une vie autonome et digne. Le second aspect qui me paraît fondamental est d'expliquer, montrer, illustrer concrètement le travail réalisé auprès du public. On participe dès lors à améliorer la compréhension générale de notre rôle, à valoriser nos tâches quotidiennes. Les collaborateurs seront d'autant plus motivés à remplir leurs missions de service public.

Monsieur Guex, vous avez connu une accélération significative de l'urbanisation dans la région; a-t-elle eu des conséquences sur vos activités ?

OG: La hausse n'est pas vraiment mécanique, elle dépend de nombreux facteurs, comme les tensions socio-économiques que nous évoquons avant. Compte tenu de l'augmentation du bassin de population des dernières années, le nombre de dossiers du CSR est même proportionnellement un peu plus bas (en termes relatifs).

Ces dernières années ont été marquées par

OG: Sur le temps long, depuis début 2000, nous avons connu de nombreuses réadaptations des prestations, de la législation, de l'organisation, ... Le paradigme a changé sur divers aspects, notamment en sortant du misérabilisme parfois associé au domaine. Sur le temps court, soit moins de 5 ans, j'ai senti la difficulté de valoriser davantage notre travail. La crainte d'abus, de coûts trop élevés,

les soucis de répartition de la facture sociale, ont pu ponctuellement prendre le dessus au détriment du contenu, dans le regard porté par le politique ou le citoyen. Peut-être que de la communication ciblée, régulière, pourrait aider à avoir une vision complète.

Enfin, à moins d'un an, la pandémie a temporairement modifié nos habitudes, tels qu'échanger en visio-conférence, traiter ses dossiers à domicile, etc. Pourtant, l'ère du travail à distance n'est selon moi qu'une option utile ponctuellement. Nous restons une des rares structures qui offre une écoute directe État-citoyens, un travail de longue haleine basé sur un rapport de confiance qui se développe progressivement.

CM: J'apprécie beaucoup la formule « d'écoute directe État-citoyens » et je la cultive au quotidien. Le cadre normatif s'est énormément complexifié ces dernières années mais il nous a aussi permis d'appréhender des solutions qui n'étaient pas envisageables auparavant, notamment l'intervention auprès de personnes sans première formation.

Dans le futur, il semble se profiler...

OG: Certaines mesures, type RHT (ndlr réduction de l'horaire de travail), ont participé à faire comprendre à la population que ce minimum nécessaire pour vivre peut manquer soudainement, sans forcément en porter la responsabilité. Ne plus disposer d'un minimum

Nous restons une des rares structures qui offre une écoute directe État-citoyens
Olivier Guex – ancien Directeur ARASOL



pour faire face à ses besoins est moins extraordinaire (emplois précaires, faible couverture sociale en cas de maladie, chute ou même réduction modérée des gains, pandémie, etc..) que cela ne l'était dans l'esprit de la population, qui a surtout conscience des facteurs endogènes et moins de ceux exogènes. Nous nous acheminons vers la fin de la charge émotionnelle forte liée au fait d'être temporairement au RI, avec ce côté stigmatisant.

CM: Tout à fait, ne pas être dans la retenue, avoir peur de franchir les portes d'une ARAS et demander de l'aide. Casser en somme les connotations négatives d'un filet social qui gagne à être connu, sans pour autant être davantage interventionnistes. Nous y contribuerons.

M. Guex, un message à transmettre à votre successeur ?

OG: J'étais sincèrement content de ton arrivée, de ta volonté de mener à bien les choses. Tu vas imprimer la fonction de ta patte, ce qui est normal et réjouissant. La position charnière que tu occupes implique d'être une interface entre les collaborateurs, les politiques, la population, les services de l'État et tes pairs, c'est un challenge ! Les attentes des uns ne sont pas toujours celles des autres ! Garde à l'esprit que, peu importe le contexte, les prestations restent au centre. Tu constateras, mais tu l'auras probablement déjà remarqué, que nos fonctions sont plus créatrices que ce que l'on croit.

Et vous M. Milardi, qu'aimeriez-vous dire à votre prédécesseur ?

CM: La transition a été aussi harmonieuse que naturelle. J'ai eu l'agréable sensation de pouvoir me tourner au besoin vers toi, mais en même temps tu m'as laissé toute la latitude pour m'immerger dans ce nouveau rôle. Un grand merci d'avoir su créer subtilement les conditions qui m'ont fait me sentir d'emblée à l'aise, heureux de me mettre à l'ouvrage.



**Tout a semblé s'arrêter en mars ?
Pas vraiment ! Plongée dans
les coulisses de l'ARASOL où
la continuité des services a été
assurée sur site et en télétravail.
Découvrez comment la période
a fait appel à des capacités
d'adaptation hors pair, en des
temps considérablement courts.
Un défi quotidien qui a été relevé
par des collaborateurs investis.**

Centre Social Régional // CSR

Contrairement aux appréhensions que nous avions, il n'y a pas eu de hausse significative des demandes que ce soit au niveau des indépendants, des jeunes adultes en difficultés (JAD) ou, plus généralement, du RI. Cela est principalement dû aux indemnités versées (chômage, APG, RHT, ...) et aux décisions des autorités de les prolonger. Il n'y a donc pas eu d'afflux de dossiers en 2020, les enjeux du CSR ayant surtout consisté à s'organiser pour maintenir nos prestations. En voici un aperçu par Ricardo Amorim, Responsable du CSR.

Organisation des prestations en période de pandémie

Il y a eu un clair contraste entre le début de la crise, qui nous a contraints à nous adapter dans l'urgence, et la seconde phase, globalement plus sereine. Au printemps, nous avons dû rapidement informer les équipes à l'interne, les bénéficiaires, fermer les bureaux au public, mettre en place une logistique permettant de poursuivre les activités à domicile. Une « task force » a dès lors été créée. Composée d'une équipe

des mesures strictes ont été appliquées en matière de protection (distances, plexiglas, balisage, ...). Les rendez-vous avec les clients ont été fixés afin d'éviter une sur-occupation des locaux, conformément aux règles sanitaires. En fin d'année, des tournus planifiés ont favorisé l'alternance, par équipes, entre travail à domicile et sur site. Les personnes à risque sont restées exemptes de présentiel. Nous pouvons dire qu'à l'automne, nous étions globalement mieux préparés et équipés pour affronter la suite.

La crise a mis en lumière l'importance d'anticiper, de s'appuyer sur des plans de continuité testés en amont, de disposer du matériel adéquat pour les appliquer et que les flux de communication soient les plus optimaux possibles

Ricardo Amorim – Responsable du CSR

réduite à quelques collaborateurs sur place, elle assurait en particulier le lien avec les collègues en télétravail (transmettre des dossiers, relayer les informations des autorités de tutelle, etc). Le télétravail n'était cependant pas la panacée, chacun ne disposant pas forcément des conditions favorables pour le réaliser.

Au moment de la réouverture au public,

Maintenir le contact avec les bénéficiaires

Dès la fermeture des locaux en mars pour quelques semaines, le téléphone a largement pris le relais. Les collaborateurs (assistants sociaux prioritairement) ont notamment contacté tous leurs bénéficiaires. Le but était de préserver un minimum de liens avec chacun d'eux, leur donner des informations, des conseils, mais aussi de les écouter alors que nous vivions une période compliquée. Les rendez-vous en présentiel étant limités depuis la réouverture en mai, les échanges téléphoniques ont encore été privilégiés. Quand cela s'avérait nécessaire, les assistants sociaux se sont également rendus chez les bénéficiaires.



Ricardo Amorim – Responsable du CSR

De nouveaux besoins identifiés à l'interne

La crise a mis en lumière l'importance d'anticiper, de s'appuyer sur des plans de continuité testés en amont, de disposer du matériel adéquat pour les appliquer et que les flux de communication soient les plus optimaux possibles. La première vague nous a montré qu'il y avait une marge d'amélioration par rapport à ces différents points.

Impact sur les demandes

Pas d'augmentation constatée en fin d'année, mais nous nous sommes adaptés. À propos des indépendants, suite à une directive de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), et dans l'attente que celle-ci édite des dispositions spécifiques pour cette catégorie de requérants, nous avons créé de manière préventive une unité ad hoc. Trois collaborateurs sont désormais affectés à la gestion des situations les concernant, contre un auparavant.

Du positif à retenir

Nous ne doutions pas qu'il y aurait de la solidarité à l'ARASOL, mais elle a été incroyable ! Les collaborateurs ont proposé spontanément de réaliser d'autres tâches que les leurs, ils ont en outre activement contribué à améliorer et simplifier les pratiques. Ils ont agi dans l'intérêt de tous. Puis, il faut relever la grande souplesse dont ils ont su faire preuve alors que le contexte était très particulier.

Le confinement m'a permis d'être plus proche de mes enfants, d'avoir plus de temps avec eux pour faire des devoirs, des bricolages, des recettes de cuisine. Cela a resserré nos liens.

Mme M. – sans emploi, 51 ans.

2020, CSR en chiffres

Revenu d'insertion (RI)

• **Nombre de dossiers payés:** 1'862 (2019: 1'931) sur un bassin de population de 64'400
Le nombre de dossiers concernaient : 3'003 personnes (2019 : 3'142)

• **Nombre de personnes payées par catégories d'âge et par commune**
pour 2020 (2019)

Tranches d'âges	Bussigny	Chavannes -près-Renens	Crissier	Ecublens	Renens	St Sulpice	Villars -Ste-Croix	Totaux
<18 ans	114 (112)	120 (142)	87 (86)	131 (149)	356 (379)	15 (15)	5 (5)	828 (888)
18-21	16 (22)	25 (33)	17 (14)	16 (20)	59 (73)	2 (2)	0 (2)	135 (166)
22-25	28 (25)	24 (31)	20 (16)	25 (27)	73 (100)	2 (0)	3 (3)	175 (202)
26-29	30 (34)	28 (33)	35 (28)	39 (37)	94 (83)	1 (2)	0 (0)	227 (217)
30-34	43 (42)	31 (32)	42 (41)	33 (37)	118 (138)	5 (3)	0 (2)	272 (295)
35-39	36 (38)	42 (51)	40 (39)	46 (48)	116 (119)	4 (5)	2 (3)	286 (303)
40-44	36 (34)	32 (37)	34 (34)	37 (54)	131 (142)	6 (6)	4 (4)	280 (311)
45-49	23 (29)	37 (35)	28 (34)	45 (42)	132 (140)	9 (7)	2 (2)	276 (289)
50-54	41 (36)	36 (45)	31 (29)	43 (45)	123 (140)	4 (4)	0 (2)	278 (301)
55-59	28 (27)	35 (40)	35 (28)	37 (46)	130 (132)	3 (4)	0 (1)	268 (278)
60-64	4 (4)	12 (9)	14 (12)	17 (12)	46 (36)	1 (1)	0 (0)	94 (74)
65 et +	1 (1)	3 (2)	4 (4)	8 (3)	5 (4)	1 (1)	0 (0)	22 (15)

• **Nombre de premiers rdv au CSR:** 1'245 (2019 : 1'621)

En raison de la fermeture des bureaux au public, du 16 mars au 31 mai, les premiers rendez-vous se sont déroulés par téléphone.

• Charges

Brutes: 33'147'638 (2019: 32'893'865), totalité des prestations qui ont été versées aux bénéficiaires.

Nettes: 26'960'597 (2019: 26'947'885), coût final à charge de la facture sociale, après déduction des prestations encaissées au nom des bénéficiaires (prestations APG, AG, AI ou d'autres régimes sociaux, versement de montants dus par l'employeur / ex-employeur, suite à une décision de justice ; remboursement d'indus; etc.)

Mesures d'insertion sociale (MIS)

• MIS conventionnées

Elles font l'objet d'accords entre les organismes prestataires et la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS). Elles sont répertoriées sous forme d'un catalogue pour les bénéficiaires du RI.

• MIS individualisées

Elles sont destinées aux personnes pour lesquelles les MIS conventionnées ne répondent pas à leurs besoins spécifiques (coaching individuel, formation courte...). L'enveloppe budgétaire est allouée par la DGCS. En 2020, elle s'est élevée à CHF 208'098 (2019: CHF 161'445)

Jeunes adultes en difficulté (JAD 18-25 ans)

• Suivis : 83 (2019: 119)

– **59 d'entre eux (71%) sont sans formation professionnelle achevée et ont été orientés vers des mesures de « Transition »** ayant pour but d'obtenir un contrat d'apprentissage.

– 71 mesures de transition leur ont été octroyées, entraînant ainsi le dépôt d'une demande de bourse.

– Suite à ces mesures de transition : 21 ont signé un contrat d'apprentissage (AFP/CFC) ; 4 ont signé un contrat de travail permettant de sortir de l'aide sociale ; 1 a intégré le gymnase du soir ; 12 ont interrompu leurs mesures.

– **24 (soit 29 %), n'ont pas répondu aux critères d'entrée dans un processus d'apprentissage via des mesures de « Transition »**, en raison de difficultés psycho-socio-éducatives et scolaires.

Ils nécessitent un accompagnement spécifique associé pour la plupart à des mesures de rétablissement du lien social.

Communes	Nbr. bénéficiaires	Total des contrats MIS	MIS Socio-professionnelle	MIS Transition	MIS Familles	MIS Capacités de base	MIS Préservation situation économique	MIS Bas seuil	MIS 50 ans +
Renens	112	176	53	30	33	23	3	25	9
Chavannes-près-Renens	41	71	17	18	10	9	4	12	1
Crissier	35	53	22	8	8	5	4	2	4
Ecublens	48	72	20	13	11	10	3	11	4
St-Sulpice	5	8	1	2	5	0	0	0	0
Villars-Ste-Croix	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Bussigny	41	75	17	13	6	11	2	22	4
Total	283	456	130	84	73	59	16	72	22
		100%	29%	18%	16%	13%	3%	16%	5%

- MIS Socio Professionnelle = visant le recouvrement à l'emploi et/ou la formation

- MIS Transition = visant la formation des JAD 18-25 ans

- MIS Famille = visant la conciliation et l'adéquation d'un projet professionnel et/ou de formation avec la vie de famille

- MIS Capacités de base = cours de français / maths

- MIS Préservation de la situation économique = aide à la gestion financière et administrative

- MIS Rétablissement du lien social = renforcement du lien social / mesure à visée thérapeutique

Agence d'Assurances Sociales // AAS

Les requêtes liées aux prestations complémentaires ont eu tendance à augmenter, les autres sont restées globalement stables. Tout n'a certes pas été simple durant cette année inédite, mais chacun s'est adapté au mieux, en faisant preuve d'imagination. Les rapports avec les partenaires se sont aussi renforcés et les demandes ont abouti parfois dans des temps « records ». Anne-Laure Duperrex, Directrice adjointe de l'ARASOL et Responsable de l'AAS, relève les principaux challenges de 2020.

Organisation des prestations en période de pandémie

Notre principal objectif était que les usagers accèdent toujours aux prestations, dans un moment aussi incertain et difficile, en particulier du point de vue financier. Nous n'imaginions pas que le télétravail puisse s'appliquer à un secteur comme le nôtre, beaucoup basé sur le contact avec le public. Au final, il a contribué à garantir la continuité de nos services, dès la première vague. À l'automne, nous avons pu maintenir les guichets ouverts, ce qui a demandé de repenser l'organisation, un exercice complexe. L'équipe a notamment été scindée, les courriels privilégiés, afin que les contraintes sanitaires soient respectées.

C'est bien que l'administration soit en télétravail, ça montre qu'on peut être à la maison sans être un chômeur.

M. R. – en recherche d'emploi, 32 ans

Maintenir le contact avec les bénéficiaires

Durant la première phase, les échanges et les demandes se sont faits par courriels, courriers et téléphones. Dès juin, nous avons rouvert au public en veillant aux mesures de protection. À partir de novembre, une équipe de réserve a été mise en télétravail. La flexibilité des collaborateurs qui se sont relayés sur site et en télétravail a permis d'assurer la continuité de la délivrance de nos prestations.

De nouveaux besoins identifiés à l'interne

Il est apparu qu'il faudrait bientôt aboutir à une gestion électronique des dossiers (GED) pour faciliter le traitement des dossiers, mais également être suffisamment équipés avec le matériel adéquat. Soulignons cependant que la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) nous a donné des moyens supplémentaires qui nous ont permis d'effectuer notre mission dans de bonnes conditions, un appui essentiel.

Impact sur les demandes

Nous avons relevé une augmentation du nombre de demandes de Prestations complémentaires (PC) AVS/AI, en lien surtout avec les personnes qui avaient un petit travail en sus de leur retraite et qui s'est stoppé avec la crise sanitaire. Les autres requêtes ont été plutôt stables.

Du positif à retenir

Sans la solidarité, oui encore elle, rien n'aurait été possible. Nous sommes revenus à l'essentiel. Puis, d'un point de vue logistique, l'informatique et la numérisation ont connu une accélération qui nous ont permis d'améliorer des pratiques et de gagner en efficacité ; elle doit se poursuivre.

De même, avoir pu passer en mode télétravail et continuer nos activités restera un facteur important de l'année écoulée. Toutefois, il présente des défis quant à réussir à garder un esprit d'appartenance, ce qui est compliqué quand on se voit moins.

Le télétravail est révélateur de l'importance du contact et des relations sociales pour le bon accomplissement de nos missions

Anne-Laure Duperrex,

— Responsable de l'AAS, Directrice adjointe ARASOL



Muriel Ramseier,

– Responsable communication,
formation et relations extérieures,
Directrice adjointe ARASOL

La fracture numérique s'est fait sentir chez certains bénéficiaires qui n'étaient pas forcément équipés ou à l'aise avec les moyens technologiques. Nous avons veillé à offrir diverses options, trouver des alternatives et même à les guider si nécessaire, pour continuer de traiter les dossiers.

2020, AAS en chiffres

• Nombre global de contacts (accueils/renseignements):

10'150 personnes (2019 : 16'687) ; 8'030 téléphones (en 2019 : 7'756).

Nombre de subsidiés à l'assurance maladie par commune

	Nb subsidiés 2019	Nb subsidiés 2020	Nb d'habitants 2020	Pourcentage en nb d'habitants 2020
Bussigny	3'210	3'429	9'614	35,66
Chavannes-près-Renens	3'873	3'871	8'487	45,61
Crissier	3'199	3'527	8'700	40,54
Ecublens	4'839	4'783	13'164	36,33
Renens	10'391	10'441	20'863	50,04
St-Sulpice	486	477	4'909	9,71
Villars-Ste-Croix	196	162	958	16,91
Total général	<u>26'194</u>	<u>26'690</u>	<u>66'695</u>	<u>40,01</u>

Curatelles

- L'AAS a reçu 58 demandes de **personnes souhaitant être renseignées en vue de devenir curateurs**. 44 ont été reçues pour un entretien à l'AAS (+ 4 reports sur 2021). 10 ont abandonné la démarche avant l'entretien.

PC Familles

- Les Prestations Complémentaires Familles viennent en aide aux familles avec enfants qui travaillent et n'arrivent pas à couvrir les besoins essentiels à leur ménage. Au 31.12.2020, 548 familles en bénéficient.

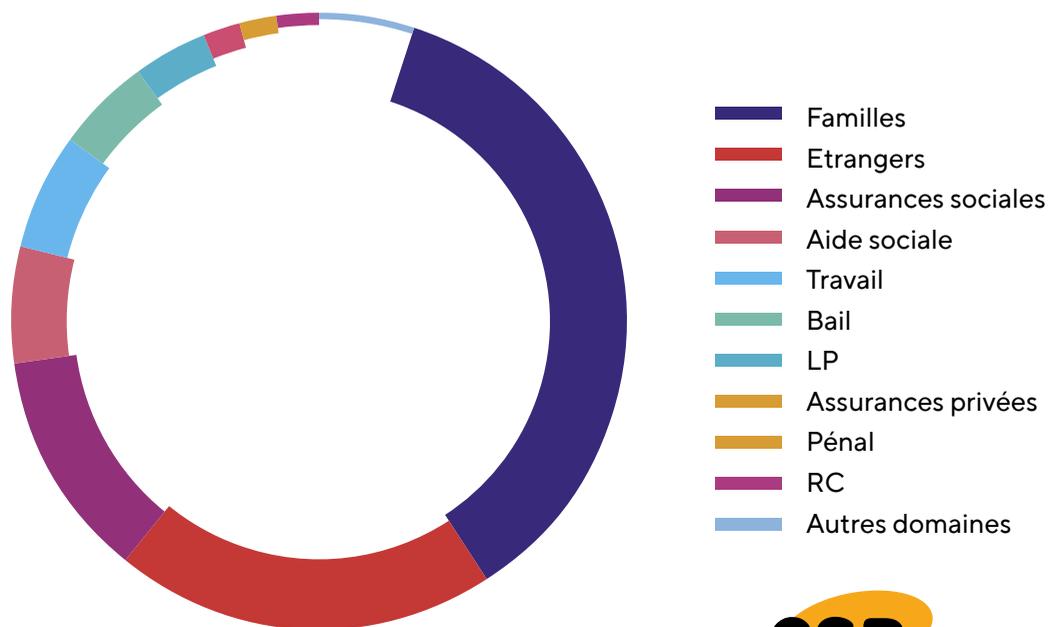
But optionnel // Consultation juridique du CSP

La consultation juridique gratuite du CSP Vaud pour les habitants de l'ARASOL existe depuis la création du CSP Vaud en 1961. Grâce à l'engagement des communes, les personnes domiciliées dans l'Ouest Lausannois bénéficient d'un accès important à cette prestation.

Au cours de l'année 2020, en raison de la fermeture des bureaux au public, les consultations n'ont pu avoir lieu dans les locaux du CSR mais par téléphone, avec les juristes du CSP. Les motifs de consultation concernent les domaines du droit des étrangers, droit du bail, droit des

poursuites, droit de la famille, des assurances sociales et droit pénal, dans des proportions variant peu d'une année à l'autre. Les données chiffrées ci-dessous fournies par le CSP sont celles de 2019.

Répartition des motifs de consultation, par domaine du droit, 2019



But optionnel // logement

Si la croissance du parc immobilier de l'Ouest lausannois se traduit par une légère détente, il demeure cependant essentiel d'œuvrer à préserver son logement, éviter l'expulsion. Le rôle de la travailleuse sociale logement (TSL) y contribue, entre autres, par des actions préventives. Mireille Cardinaux endosse cette fonction pour notre région. Elle livre son éclairage et revient sur les conséquences de la pandémie.

Organisation des prestations en période de pandémie

Comme pour les autres services ARASOL, le télétravail était de mise entre fin mars et mai, puis l'alternance (site, télétravail) a repris au moment de la 2ème vague. Le suivi a été toutefois maintenu tout le long, que ce soit pour traiter un besoin d'appartement protégé, une expulsion à venir, aider à la recherche d'un logement, répondre aux questions de collègues du CSR ou échanger avec les partenaires.

Il est clair qu'une gestion à distance a pu s'avérer parfois compliquée, principalement pour des raisons logistiques. Les bénéficiaires n'étaient pas systématiquement à l'aise avec les outils technologiques. Pourtant, il était primordial de garder le lien. Certaines personnes, sous le coup d'une résiliation connue, nécessitaient d'être contactées régulièrement pour faire le point, parler et se sentir moins seules. En revanche, il n'est pas exclu que le contexte sanitaire ait découragé d'autres à nous interpeller.

Dispositions particulières prises par les acteurs du domaine

La Justice de Paix a interrompu les audiences de mars à avril, aucune nouvelle expulsion n'a été traitée pendant cette période. Celles qui étaient exécutoires durant ces mois-là

ont été reportées après le semi-confinement. Les gérances ont quant à elles poursuivi leur travail. Ainsi, déménagements et résiliations ont continué. Cela a généré quelques situations complexes. Des locataires ne pouvaient, par exemple, pas entrer dans leur nouveau domicile car les locataires précédents ne voulaient pas en sortir (crainte de virus, impossibilité de quitter la Suisse). Au niveau des paiements des loyers d'habitation et commerciaux, avec échéance entre le 13 mars et le 31 mai, la Confédération a fixé à 90 jours le délai pour les régler avant une potentielle mise en demeure. Dans le Canton de Vaud, des petits commerces et restaurants contraints de fermer temporairement ont bénéficié d'une aide complémentaire. Sur un loyer mensuel maximal de CHF 2'500, un quart était à charge du locataire, un quart du Canton et la moitié restante à charge du bailleur, si ce dernier acceptait.

Des projets immobiliers toujours plus nombreux dans la région : impacts sur le marché

Nous observons une légère amélioration. Cependant, nombre de logements restent libres pendant des mois car soit leur prix est élevé, soit leur état est insatisfaisant. Les loyers dans les nouvelles constructions sont globalement trop chers pour des personnes au bénéfice de prestations sociales (PC ou RI). Dans les logements moins récents, ils



Agir précocement reste primordial. En cas de difficulté de paiement, le premier réflexe à avoir est de contacter la gérance et essayer de convenir d'un arrangement. .

Mireille Cardinaux, – Travailleuse sociale logement

sont relativement stables dans la région. Le recours à un garant solidairement responsable peut aider à signer un bail. Par contre, si la personne a des dettes, des revenus fluctuants, pas de garant, un permis de travail limité dans le temps, la démarche est d'autant plus ardue.

Comment maximiser ses chances de maintien du logement

Agir précocement reste primordial. En cas de difficulté de paiement, le premier réflexe à avoir est de contacter la gérance et essayer de convenir d'un arrangement. Si la personne s'y prend tardivement, n'honore pas ses engagements, fait des demandes analogues récurrentes, elle s'expose à une non entrée en matière de la gérance ou une mise en demeure. D'autres facteurs fragilisent le maintien, tels que des nuisances excessives, un mauvais entretien de l'appartement, un manque d'égard envers ses voisins. Régulièrement, des bailleurs, des médecins, la police, les CMS (etc.), nous sollicitent, avec

l'accord des locataires, avant la résiliation. La plupart du temps, nous effectuons une visite à domicile puis nous définissons le type de suivi. Il peut prendre plusieurs formes (informations, orientation, définition d'objectifs).

À l'inverse, si la résiliation a déjà eu lieu, nous pouvons cette fois interpellier la gérance et évaluer ensemble si une seconde chance peut être accordée au locataire, assortie là encore d'un accompagnement adapté (paiements planifiés, obtention d'aides financières subsidiaires, etc.) Il nous arrive aussi d'intervenir quand une sous-location non annoncée est découverte par le bailleur. Une négociation peut être tentée pour établir un bail au nom des occupants.

Du positif à retenir

Même dans une année aussi particulière, les réussites n'ont pas manqué. Des logements, des solutions de secours, d'autres types d'accompagnements ont été trouvés, des négociations fructueuses avec les gérances ont permis à des locataires de rester dans leur habitat.

2020, logement en chiffres

5.3

L'ordonnance d'expulsion est l'avis prononcé par la Justice de Paix indiquant au locataire qu'il doit quitter son logement. L'avis d'exécution forcée l'informe que, n'ayant pas obtempéré à l'ordonnance, il sera procédé à une exécution de force pour qu'il quitte son logement.

Sur 57 ordonnances prononcées, 17 ont abouti à une exécution forcée réalisée, soit 30%. Cela signifie qu'entre l'ordonnance d'expulsion et l'exécution forcée réalisée, 70% des situations ont été réglées, grâce à l'intervention de la TSL.

- **Ordonnances d'expulsion prononcées: 57** (baisse de 20 % par rapport à 2019)
- **Avis d'exécutions forcées d'expulsion prononcés: 29** (baisse de 20 % par rapport à 2019)
- **Exécutions forcées réalisées: 17** (baisse de 35 % par rapport à 2019)

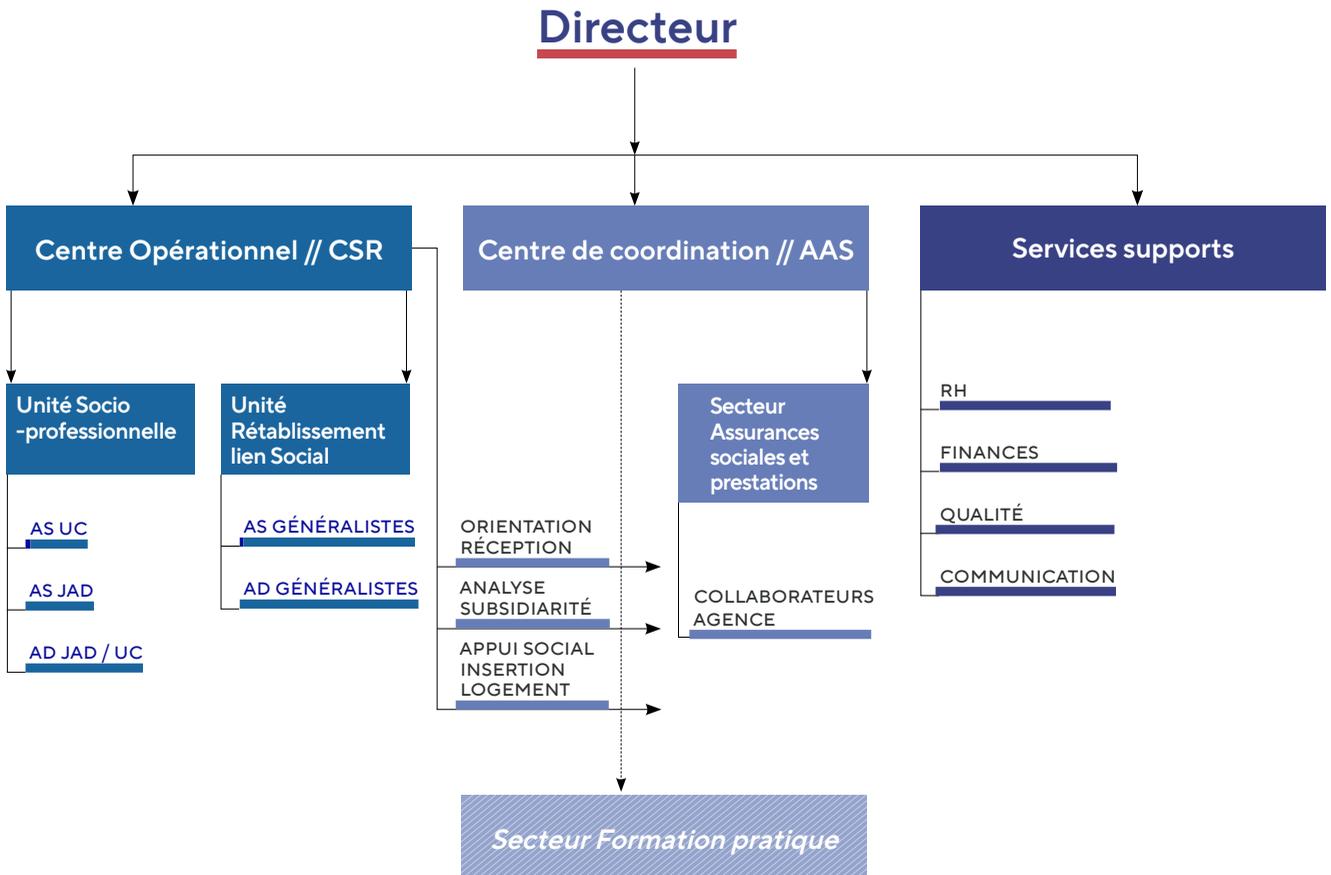
Exécutions forcées réalisées par commune

	2020	2019
Bussigny	4	6
Chavannes-près-Renens	1	5
Crissier	0	3
Ecublens	5	9
Renens	19	12
St-Sulpice	0	1
Villars-Ste-Croix	0	0



Organigramme de l'ARASOL

Au cours du dernier trimestre de l'année 2020, l'ARASOL a commencé sa mutation pour dévoiler, à moyen terme son nouveau visage. Elle chapeautait jusqu'alors deux entités, le CSR et l'AAS. Elle s'oriente désormais vers la mutualisation des compétences de ses collaborateurs, pour offrir à l'ensemble de la population de l'Ouest Lausannois, une plateforme sociale. Un organigramme de transition, exprime la tendance qui se dessine déjà.



Nombre de collaborateurs travaillant à l'ARASOL, tous statuts confondus :
85 individus pour 67.5 EPT



Le canton a joué un rôle moteur en fournissant les moyens techniques pour rendre le télétravail opérationnel à large échelle, dans un laps de temps court. Cela ouvre la possibilité que l'activité professionnelle devienne plus flexible à l'avenir.

René Pasquier,

– Responsable RH, Directeur adjoint ARASOL.

Instances politiques

Conseil intercommunal 2016 - 2021

St-Sulpice	Nathalie DUBUIS QUINTEROS	Conseillère communale Présidente jusqu'au 31.08.2020
Bussigny	Arun BOLKENSTEYN Fabienne REINHARDT	Conseillère communale Présidente dès le 01.09.2020 Conseillère communale
Chavannes-Près-Renens	Corinne ROCHAT Yves RYSER	Conseillère communale Conseiller communal
Crissier	Bernard BARMAZ Caroline ALBIKER-POCHON	Conseiller communal Conseillère communale
Ecublens	Pierre-Albert CHAPUISAT Enrique FERNANDEZ Eulalia DURUSSEL	Conseiller communal Conseiller communal Conseillère communale
Renens	Ali KORKMAZ Rosana JOLIAT Martha BEJARANO Stéphane MONTABERT	Conseiller communal Conseillère communale Conseillère communale Conseiller communal
St-Sulpice	Carole GRAETZEL Roxane BERNER	Conseillère communale Conseillère communale
Villars-Ste-Croix	Jacqueline PERNET Nadia SCHMID	Conseillère générale Conseillère générale
Secrétariat	Isabelle KEYEUX PONCIN	

Comité de Direction (Législature 2016 – 2021)

Pascale MANZINI, Présidente, Ecublens; **Germaine MULLER**, Bussigny;
Loubna LAABAR, Chavannes-Près-Renens; **Michelle BEAUD**, Vice Présidente, Crissier;
Karine CLERC, Renens; **Cécile THEUMANN**, St-Sulpice;
Susanne PERRUDET, Villars-Ste-Croix.

Secrétariat, Annie SIEGLER



Impressum:

textes : Michael Lanza, Muriel Ramseier, Anne-Laure Duperrex, Ricardo Amorim, Mireille Cardinaux.

Chef de projet et photos: Michael Lanza

Graphisme: starfishdesign, Willy Curchod



ARASOL Association Régionale
pour l'Action Sociale
dans l'Ouest lausannois