

Lausanne

Rapport

Social

2015



Sommaire

Avant-propos	3
Introduction	3
Logement	4
Revenu	5
Dettes	10
Soins	12
Mobilité et accessibilité	13
Vulnérabilités	15
Drogues	17
Prostitution	20
Information sociale	21
Notes	22



Avant-propos

Une ville « sociale », ce n'est pas une ville qui multiplie les prestations sociales en faveur des exclus, mais une ville qui lutte contre l'exclusion.

En faisant chaque année son état des lieux dans ce domaine, Lausanne ne fait pas sa « pub », loin s'en faut. Se référant à sa vision d'une ville inclusive, elle se « regarde en face », sans complaisance, pour évoquer et saluer l'action sociale menée au cours de l'année écoulée, certes, mais aussi pour en identifier les éventuelles lacunes et mesurer ce qu'il reste à faire.

C'est une démarche exigeante, assurément, et je remercie le service social, sa direction et ses collaborateurs, de s'y soumettre avec la volonté d'amélioration continue qui les anime.

Oscar Tosato

Conseiller municipal, Directeur de l'enfance,
de la jeunesse et de la cohésion sociale

Introduction

Ce rapport décrit la situation sociale, à Lausanne, telle qu'elle devrait être, idéalement, et telle qu'elle apparaît, à travers les chiffres officiels et les faits observés par nos collaboratrices et collaborateurs. Il documente, ensuite, les actions conduites au cours de l'année sous revue pour réduire l'écart entre l'idéal et la réalité et pour venir en aide aux personnes en difficulté.

Si tout le monde ne partage pas la même vision de la Ville, un certain consensus existe, quand même, autour de la nécessité de ne laisser personne sur le bord du chemin, sans logement, sans revenu, sans soins, ou encore sans un certain accès à la mobilité, au lien social. De même, si tout le monde n'a pas la même lecture de la situation actuelle, il est des faits bien établis, des chiffres difficilement contestables, auxquels chacun peut se référer.

Notre service a-t-il contribué à améliorer la situation et si oui, jusqu'à quel point ? Nous avons le devoir de nous poser cette question, ainsi que d'y répondre aussi honnêtement que possible. Nous le faisons avec humilité (il reste tant à faire), mais aussi avec une certaine fierté - tous nous sommes « donnés », et non sans résultats !

Michel Cornut

Chef du service social Lausanne

Chacun devrait avoir accès au logement.

Situation

Les pauvres n'accèdent plus au logement.

La Suisse est l'un des pays les plus riches du monde, mais il devient de plus en plus difficile, parfois impossible, de s'y loger¹. La croissance démographique est telle (12'000 habitants de plus chaque année dans le canton de Vaud, soit l'équivalent de la Ville de Morges) que le logement vacant se raréfie et que les loyers explosent. Au cours des 10 dernières années, à Lausanne, ils ont doublé. Plus de 80% des ménages touchés par la pauvreté vivent dans des conditions de logement inappropriées et dépensent plus de 30% de leur revenu brut pour le logement². La plupart des villes hébergent désormais les plus pauvres à l'hôtel, à grands frais³, parfois pendant des années.

- Au 1^{er} juin 2015, le taux de vacance des logements à Lausanne se chiffrait à 0.2% (taux identique à 2014).
- Sur 206 appartements vacants à Lausanne au 1^{er} juin 2015, seuls 126 étaient proposés à la location.



On ne trouve pas d'appartement parce qu'on ne veut pas de nous...

Marianne Jaggi
Le mois d'après, extrait

Action

Eviter les expulsions, héberger provisoirement, aider au relogement durable.

Le service social intervient lors des expulsions et tente de les éviter. S'il n'y parvient pas, il garantit au moins un hébergement provisoire (appartements communautaires, pensions, hôtels).

Il prend aussi des baux à son nom, lorsque ses usagers n'ont aucune chance sur le marché du logement. Vu la situation, le service doit régulièrement étendre son parc d'objets destinés à l'hébergement provisoire.

En 2015, le service social a...

- Contribué à éviter **53** expulsions.
- Hébergé provisoirement **107** personnes au sein de son parc de logements.
- Contribué à reloger durablement **63** personnes auparavant accueillies dans son parc.
- Conclu **2** nouvelles conventions avec 2 hôtels afin de disposer de **15** chambres supplémentaires à moindre coût.
- Animé **48** ateliers de recherche de logement auxquels ont participé **275** personnes.
- Participé à la future construction, rue St-Martin 16-18, d'un immeuble accueillant l'Espace, la Soupe populaire, le Bureau des réservations des hébergements d'urgence, un hébergement d'urgence ainsi que **34** logements sociaux et **8** appartements communautaires.
- Initié une réorganisation interne qui doit lui permettre, dès 2016, de mieux accompagner la recherche de logement des personnes hébergées à l'hôtel.

Ce qu'il reste à faire

- Reloger **50** personnes hébergées à l'hôtel grâce à des constructions initiées par le SSL (en 2015, le permis de construire **60** appartements aux Prés-de-Vidy a été délivré; livraison prévue le 1^{er} novembre 2016).
- Etendre progressivement le parc. Celui-ci devrait comprendre plus de **700** objets en 2019.

Chacun devrait pouvoir exercer un emploi lui permettant de subvenir à ses besoins. En cas d'empêchement, un revenu de substitution devrait être garanti.

Situation

1 personne sur 8 est privée d'activité lucrative.

Les demandeurs d'emploi inscrits auprès de l'Office régional de placement (ORP) et les bénéficiaires de l'aide sociale non inscrits auprès de cet office représentent, ensemble, 1 personne (de 18 à 64 ans) sur 8 à Lausanne. L'immense majorité d'entre elles souffre de ce désœuvrement forcé. A relever également que les moins qualifiés n'accèdent plus, sur le marché du travail, qu'à des emplois précaires à temps partiel imposé et/ou sur appel.

- 40% des bénéficiaires du Revenu d'insertion (RI) avaient des ressources⁴ insuffisantes qui ont nécessité d'être complétées.
- Au 31 décembre 2015, Lausanne comptait 5'620 personnes de 18 à 64 ans au bénéfice de l'aide sociale, dont 1'205 suivies par l'ORP (sur 6'835 demandeurs d'emploi inscrits auprès de cet office).

L'assurance contre la perte de gain en cas de maladie est toujours facultative.

L'assurance contre la perte de gain en cas de maladie demeure facultative en Suisse de sorte que nombre de salariés doivent demander l'aide sociale en cas d'empêchement de travailler pour raison de santé.

- 18% des personnes ayant requis l'aide sociale en 2015 avaient des démarches en cours auprès de l'Assurance invalidité (AI) ou ont présenté un certificat médical attestant leur incapacité de travail.

Action

Garantir le minimum vital et réinsérer.

Le service social est le centre social régional (CSR) de Lausanne, en charge de délivrer le Revenu d'Insertion (RI) en cas d'indigence. Il met tout en œuvre pour le faire avec diligence et en conformité des normes.

Le service s'engage aussi pour que les bénéficiaires du RI puissent retrouver leur indépendance. Avec eux, il élabore des plans d'action personnalisés obéissant à des objectifs d'autonomisation précis et concrets. Pour les atteindre, divers moyens sont déployés :

- mesures d'insertion organisées par divers organismes⁵,
- cours de la Communauté d'intérêt pour la formation élémentaire des adultes (Ciféa)⁶,
- préparation de plans de désendettement auprès de l'unité d'assainissement financier du service social,
- stages en entreprise.

Les personnes aptes au placement sont en outre adressées à l'ORP en vue d'être conseillées dans leurs recherches et d'être mises en contact avec des employeurs.

Grâce à ce dispositif, la durée moyenne à l'aide sociale diminue d'année en année à Lausanne.

En 2015, le service social a...

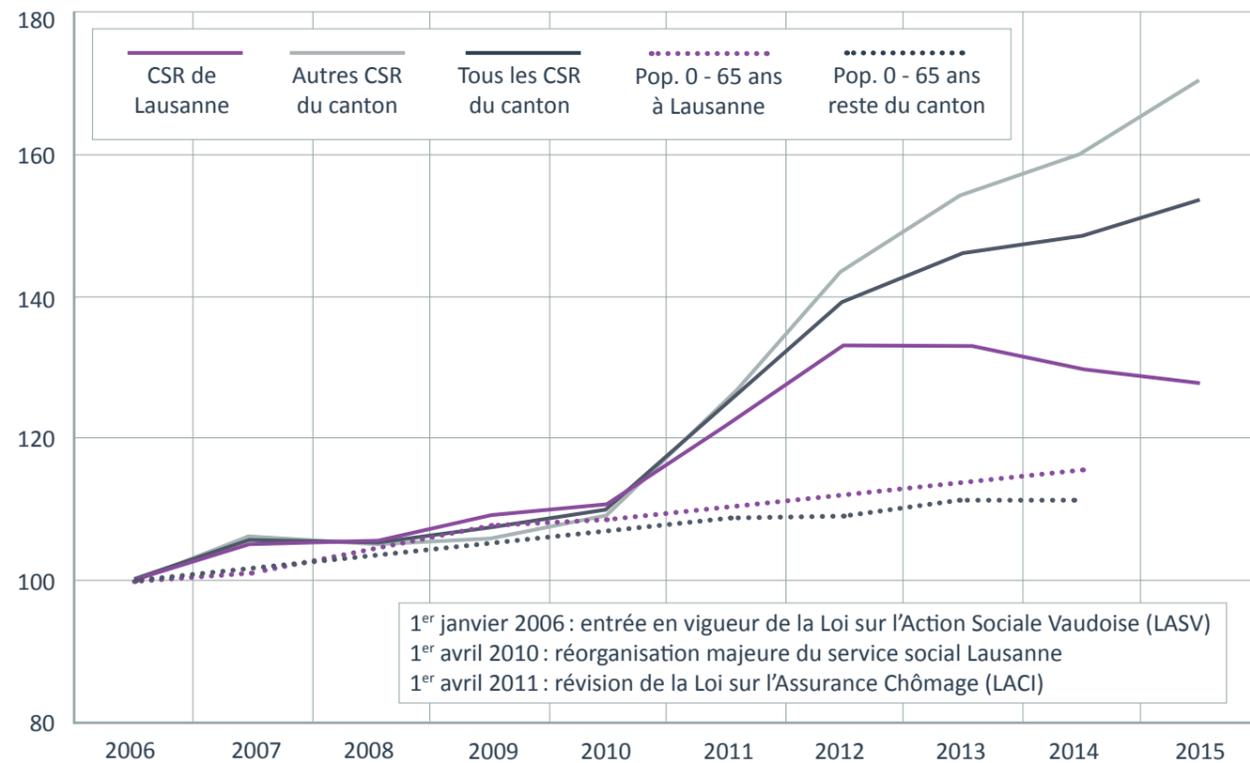
- Délivré le RI à **7'233** ménages (7'376 en 2014) pour un montant de **105** millions (106.7 en 2014). Ce qui correspond à un taux d'aide sociale à Lausanne de **6.7%** (7.1% en 2014)⁸.
- Effectué **133'426** paiements en faveur de bénéficiaires du RI.
- Effectué **3'836** bilans avec les usagers et élaboré avec eux **3'493** plans d'action personnalisés.
- Octroyé **2'223** mesures d'insertion sociale à **1'176** personnes dont **214** stages en entreprise à **146** personnes.
- Dispensé, à travers le mandat à la Ciféa, **195** cours (d'une durée de 12 à 236 heures), **29** ateliers pour l'acquisition de compétences de base et **165** coaching à **3'694** participants.
- Adopté un référentiel de l'appui social et mis en service une application informatique qui facilite le travail des assistants sociaux.

Ce qu'il reste à faire

- Mettre en œuvre, à la date qui sera fixée par le Conseil d'Etat, la révision de la Loi sur l'action sociale vaudoise.

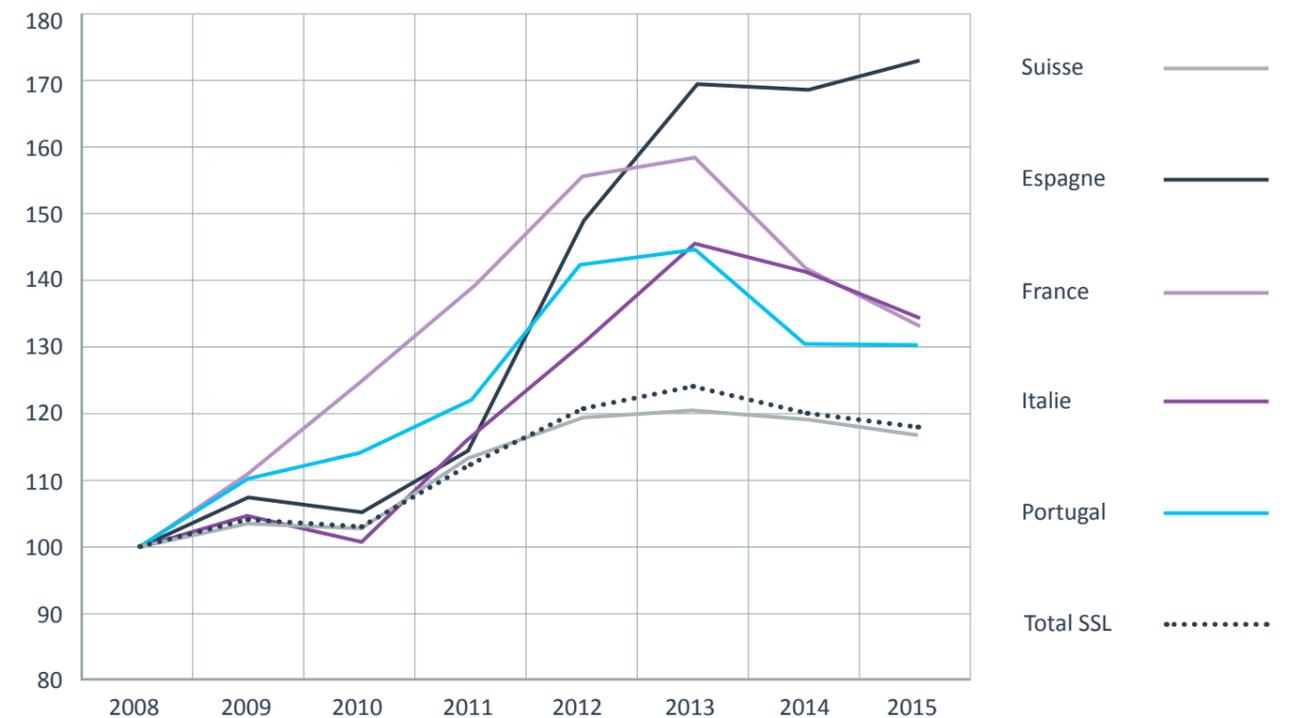
Dépense RI nette par CSR et croissance de la population (2006 = 100)

Le nombre de dossiers RI ouverts n'a pour ainsi dire pas diminué, mais grâce au dispositif de réinsertion, la durée moyenne à l'aide sociale a été réduite année après année. La dépense nette d'aide sociale a par conséquent baissé.



Dépense RI brute selon l'origine (UE/AELE · 2008 = 100)

Ce schéma met en évidence l'impact des crises économiques européennes sur la demande d'aide sociale à Lausanne. A noter que dès 2013, le Service de la population (SPOP) est informé de toute demande d'aide sociale déposée par un titulaire d'un permis B dans le cadre de la libre circulation des travailleurs Suisse-UE et ce signalement peut entraîner la révocation du permis. Le SSL prend soin d'informer les personnes concernées de ce risque.



Unité commune ORP-CSR

En 2014, le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) et le Département de l'Economie (DEC) ont demandé au service social et au service du travail de Lausanne de mener un projet pilote « Unité commune ORP-CSR ». Il s'agissait de créer « une unité commune disposant de tous les outils d'un ORP et de tous les outils d'un CSR et capable de les mettre en œuvre selon les besoins des usagers sans que ces derniers aient à s'adresser à deux administrations différentes (simultanément ou successivement) ». Un virage à 180 degrés ! Un an auparavant en effet, le canton supprimait de sa directive régissant la collaboration entre ORP et CSR la possibilité de suivre ensemble les bénéficiaires du RI engagés dans un processus d'insertion. Et la simple participation d'un bénéficiaire du RI à un cours ou un stage proposé par le CSR entraînait la fermeture de son dossier à l'ORP... Ouverte le 1^{er} février 2015, la nouvelle unité a presque atteint sa vitesse de croisière en décembre de la même année. On relèvera que, normalement, le CSR de Lausanne adresse 100 personnes par mois à l'ORP, et que la moitié d'entre elles lui est renvoyée dans les 12 mois, pour inaptitude au placement. Dans le cadre du projet pilote, les usagers ne sont pas renvoyés et par ailleurs, la dotation en conseillers en placement de l'ORP a été doublée, passant d'un conseiller pour 130 personnes à un conseiller pour 65 personnes. Le SSL n'a pas accès aux données permettant d'évaluer les résultats, mais, au vu des moyens supplémentaires considérables engagés par l'Etat, il s'attend à ce que ceux-ci soient favorables.

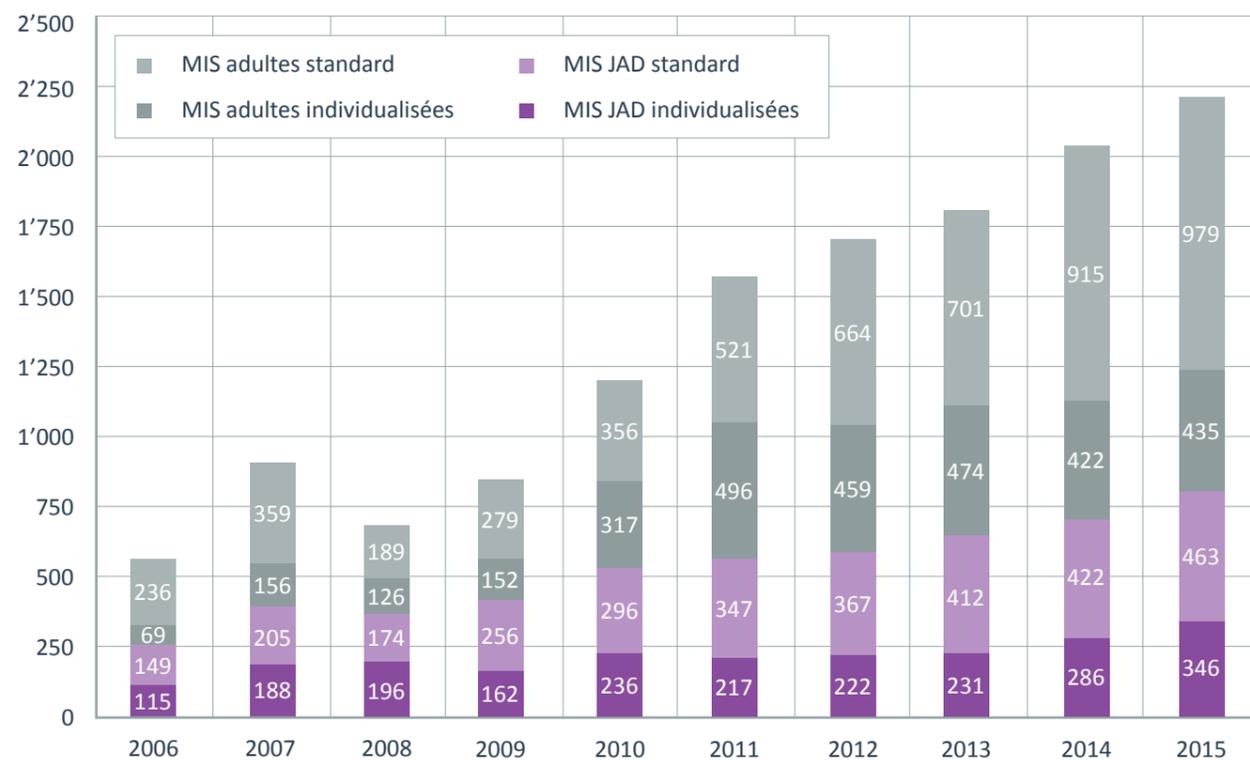


C'était difficile pour moi de demander de l'aide au service social, mais je l'ai toujours fait dans un but précis: obtenir des conseils et une aide financière quand je ne pouvais pas faire autrement.

Shakhawat Kazi
www.lausanne.ch/ri-temoignages

Mesures d'insertion sociale (MIS)

Dès 2010, date à laquelle les assistants sociaux du SSL délivrent la prestation d'appui social uniquement (et non plus la prestation financière du RI), le nombre de mesures d'insertion suivies par les usagers augmente chaque année. Ces mesures comprennent des cours (par exemple de français, calcul ou de gestion du budget du ménage) et des stages en institution d'intérêt public ou en entreprise. Les usagers qui suivent ces mesures tendent à retrouver plus complètement et plus rapidement leur autonomie. En 2015, **2'223** MIS ont été octroyées aux bénéficiaires du RI.

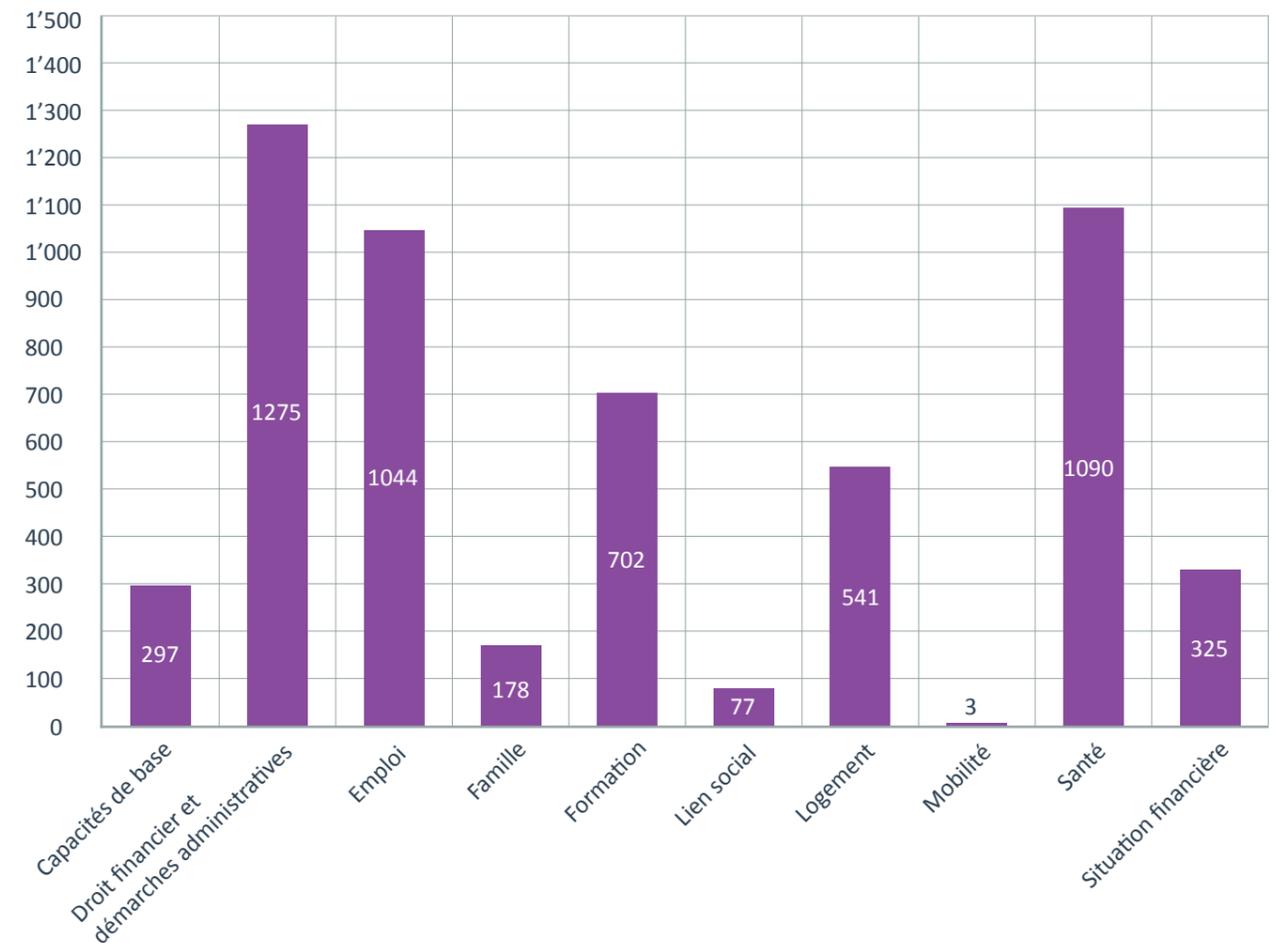


Le projet «JAD 18»

En 2014, le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) autorisait pour la première fois les CSR à prendre en charge l'insertion professionnelle des jeunes adultes en difficulté (JAD) au RI (alors que jusqu'à présent ils devaient être adressés à l'ORP). Le SSL a alors lancé son projet «JAD 18». Les jeunes qui demandent le RI au moment de leur majorité bénéficient désormais d'un appui socio-éducatif ainsi que d'une orientation professionnelle. Le projet de formation ou d'emploi qu'ils élaborent dans un délai de 3 à 4 mois - en principe avec le soutien des parents (que le SSL sollicite) - peut être testé dans le cadre de stages en entreprise. Fin 2015, on relève que plus de 90% des JAD de 18 ans sont désormais engagés dans une démarche d'insertion et qu'un tiers environ a d'ores et déjà entrepris une formation. Une révision de la Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV), dont la date d'entrée en vigueur n'est pas encore connue, s'inspire de ce projet pilote. Elle prévoit que les jeunes de 18 à 25 ans doivent élaborer un projet professionnel dans les 3 mois suivant leur inscription au RI, avant d'être inscrits à une mesure de transition école-métier qui leur donnera droit à une bourse.

Domaines d'intervention des assistants sociaux

En 2015, **3'493** plans d'action personnalisés ont été réalisés par les assistants sociaux du SSL avec les bénéficiaires du RI. Chaque plan d'action personnalisé aborde en moyenne 1.6 domaines d'intervention parmi les domaines listés ci-dessous.



Prestations d'appui social généraliste

Suite aux bilans sociaux, des prestations d'appui social généraliste sont octroyées aux bénéficiaires du RI dans le cadre d'un plan d'action personnalisé. Au nombre de ces prestations, on comptait pour 2015 :

- **138** aides à la gestion budgétaire.
- **894** aides à la gestion administrative.
- **299** aides dans les démarches liées à la subsidiarité (auprès des assurances sociales notamment).
- **694** aides à l'élaboration d'un projet professionnel ou de formation.
- **1'036** suivis des bénéficiaires dans la mise en place de leur projet professionnel ou de formation.
- **1'034** aides aux bénéficiaires atteints dans leur santé.

En tout, pour l'année 2015, ce ne sont pas moins de **5'532** prestations d'appui social généraliste qui ont été octroyées par les assistants sociaux du SSL aux bénéficiaires du RI.

Chacun devrait être protégé contre le surendettement⁹.

Situation

Entre 2000 et 2014, les saisies sur salaire ont augmenté de 63% dans le canton de Vaud. Le surendettement est désormais un fléau social.

Le surendettement est encore un tabou. Mais il se répand au sein de notre société de consommation, où l'on ne cesse d'inciter à acheter, même sans argent. Le plus souvent en effet, pour des personnes de condition modeste, le remboursement du crédit n'est plus possible en cas de coup dur tel que divorce, licenciement ou maladie par exemple.

- Plus de 220'000 saisies sur salaire ont eu lieu dans le canton de Vaud en 2014.
- L'endettement moyen des usagers de l'unité d'assainissement financier du service social est de frs 76'000.- (et l'endettement médian de frs 51'000.-).



Avec l'unafin, on a fait un sacré boulot! On entend souvent des critiques du service social, mais les choses positives, il faut les dire aussi!

Didier Seiler
Le 30 du mois¹⁰, extrait

Action

Prévenir, désendetter, former.

Le service social conduit de nombreuses actions de prévention auprès de publics spécifiques tels que les jeunes au RI, les « nouvelles familles », les demandeurs d'emploi ou les migrants. Il participe, avec le Centre social protestant (CSP) et Caritas à la gestion de la hotline Info budget.

Il conseille les personnes endettées et engage avec elles des procédures telles que le règlement amiable des dettes ou le concordat judiciaire.

Il forme des travailleurs sociaux, des étudiants de l'Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP), des curateurs privés ou encore des professionnels impliqués dans la problématique du jeu excessif.

En 2015, le service social a...

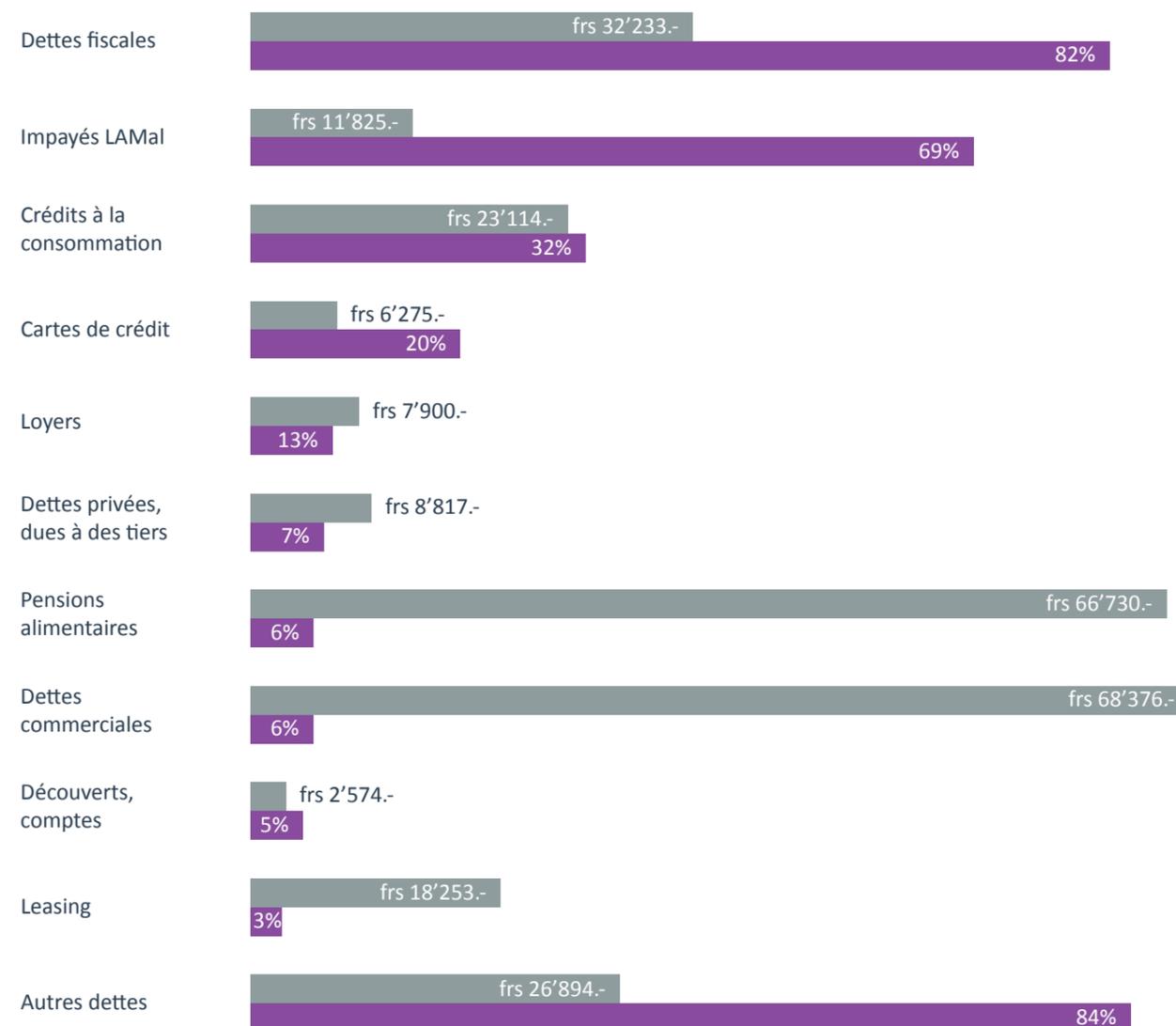
- Mené des actions de prévention qui ont touché près de **700** personnes, dont **400** jeunes.
- Informé près de **200** bénéficiaires du RI des possibilités de désendettement qui pourraient être activées en cas de reprise d'emploi.
- Conseillé **157** personnes pour la gestion de leurs dettes.
- Conduit avec succès **19** procédures de désendettement total ou partiel ainsi que **9** procédures de faillite personnelle.
- Formé **420** professionnels.

Ce qu'il reste à faire

- Mieux informer le grand public de l'existence des prestations de l'unité d'assainissement financier (unafin) du service social.

Nature et niveau moyen des dettes

Exemple de lecture : 82% des personnes ayant débuté un suivi à l'unafin en 2014 avaient des dettes fiscales, pour un montant d'endettement moyen de frs 32'233.-.



Chacun devrait être au bénéfice d'une assurance maladie lui garantissant l'accès aux soins.

Situation

Bien que l'assurance maladie de base soit obligatoire en Suisse, nombre de personnes sont sans couverture, parce qu'elles ne parviennent plus à payer leurs primes ou leurs participations.

Les primes d'assurance maladie augmentent régulièrement. Les parts à charge des familles, après déduction des subsides, deviennent difficilement supportables. Les personnes de condition modeste choisissent alors la franchise la plus élevée, mais ne parviennent pas le moment venu à payer leur part des frais de soins. Il s'agit là d'une réalité sociale de plus en plus préoccupante, mais cachée.

- A notre connaissance, il n'y a pas de chiffres disponibles. Les assureurs semblent être les seuls à connaître le nombre de leurs assurés qui ont perdu leur couverture d'assurance.
- On sait seulement que le contentieux d'assurance maladie s'élève à environ 10 millions de francs dans le canton de Vaud.

Action

Régler les arriérés, conseiller la bonne couverture, obtenir le subside.

Le service social est en mesure, sous certaines conditions, de régler des arriérés de primes. Il conseille ses usagers dans le choix de l'assureur, du modèle d'assurance, de la franchise. Il les aide à demander le subside et obtient régulièrement des subsides extraordinaires en leur faveur.

En 2015, le service social a...

- Aidé **56** personnes à maintenir leur assurance maladie.
- Aidé **1'274** personnes à changer de franchise, de modèle d'assurance ou d'assureur, leur évitant ainsi des frais qu'elles n'auraient pas pu assumer.
- Obtenu des subsides extraordinaires pour **268** personnes.

Ce qu'il reste à faire

- Mettre en œuvre la révision de la Loi sur l'action sociale vaudoise (voir encadré ci-dessous).

L'assurance maladie des personnes au RI: une affaire complexe

Le subside d'assurance maladie auquel les bénéficiaires du RI ont droit est désormais plafonné. Pour qu'il permette de couvrir la prime, il faut impérativement réduire celle-ci en choisissant une franchise élevée (frs 1'500.- et plus). Ainsi, pour chacune des 2'400 nouvelles personnes qui, chaque année, demandent le RI au SSL, il y a lieu d'examiner le montant de leur franchise et, le cas échéant, de demander une élévation de celle-ci (parfois aussi de changer d'assureur et/ou de modèle de couverture). A la sortie du RI, qui intervient dans un délai de 12 à 18 mois pour la majorité des bénéficiaires, il est essentiel de revenir à la franchise de base, sans quoi les intéressés ne pourront pas payer leurs frais de soins (le RI peut prendre en charge la part de la franchise dépassant la franchise de base, mais durant 12 mois seulement). La plupart des bénéficiaires du RI pour lesquels la franchise a été relevée renoncent cependant aux démarches nécessaires pour revenir à la franchise de base lorsqu'ils quittent le RI. Pour payer leur médecin, les intéressés renoncent alors au paiement de leurs primes et augmentent le contentieux de l'assurance maladie. Avec la révision de la LASV, ce contentieux devra être géré par les CSR, la créance de l'assurance maladie étant désormais à saisir sur le RI. Ainsi, au fil des années, une part grandissante de la charge de travail des collaborateurs des CSR ne concerne-t-elle plus le RI proprement dit, mais l'assurance maladie.

Chacun devrait pouvoir entretenir des relations sociales et être «connecté» indépendamment de son âge ou de son handicap.

Situation

Les personnes âgées tendent de plus en plus à être discriminées, notamment sur le marché de l'emploi. Subsiste également une fracture numérique, à la fois générationnelle et sociale.

Le marché de l'emploi discrimine les travailleurs considérés comme « âgés » dès l'âge de 45 ans. Les retraités sont fréquemment vus comme des personnes diminuées, hors-jeu, différentes. La fracture numérique peut y contribuer, l'apprentissage de l'utilisation d'un ordinateur ou d'un smartphone demeurant difficile pour les personnes les plus âgées.

- Le nombre d'internautes de 60 ans et plus augmente régulièrement depuis plusieurs années; toutefois, le fossé numérique entre les personnes de moins de 30 ans (taux de connexion: 98%) et celles de plus de 60 ans (taux de connexion: 53%) est encore persistant¹¹, d'où la nécessité de mettre l'accent sur la formation.

Action

Subventionner des institutions actives auprès des seniors, prendre en charge des courses de loisirs en faveur de personnes à mobilité réduite, faciliter l'accès aux services en ligne.

Le service social soutient l'action d'institutions privées d'intérêt public proposant des activités de formation, de loisirs, visant le bien-être physique ou psychique des seniors et des personnes à mobilité réduite. Le service subventionne également les courses de loisirs des personnes à mobilité réduite par le biais de Transport Handicap Vaud (THV) et Taxis services. Il propose enfin des cours pour l'utilisation d'un ordinateur ou d'un smartphone, y compris à domicile, avec le soutien financier de la Fondation Grumbach et en partenariat avec l'association easyswap.

En 2015, le service social a...

- Alloué frs **344'700.-** de subventions à des institutions actives auprès des seniors¹².
- Financé **31'602** courses de loisirs pour personnes à mobilité réduite, pour un montant de frs **710'871.-**¹³.
- Organisé **25** cours internet collectifs gratuits en faveur de **112** personnes.
- Organisé **171** formations internet à domicile entièrement gratuites en faveur de **56** personnes.

Ce qu'il reste à faire

- Créer des tutoriels adaptés aux personnes âgées.



D'énormes progrès ont été réalisés en matière d'accessibilité. Mais une fois sorti du véhicule, c'est tout une autre histoire!

Christian Vuagniaux
lausanne.ch/mobilite-reduite, extrait

Politique sociale communale de la vieillesse: démarche participative

Le Conseil communal a adopté en 2014 un rapport-préavis définissant la politique sociale communale de la vieillesse. Selon ce document, « la Municipalité estime que la politique de la vieillesse de la Ville de Lausanne est déjà très développée, que ses prestations répondent aux besoins et qu'elles sont convenablement coordonnées avec celles du canton. De très nombreuses prestations sont délivrées par plusieurs services (...). Conformément aux fondements pour une politique sociale de la vieillesse (chapitre 3), la Municipalité ne propose pas de créer de nouvelles prestations en faveur des aînés, mais de mieux faire connaître celles existantes, d'une part, de mieux prendre en compte les impératifs liés à l'intégration des aînés dans les diverses politiques publiques d'autre part ». Pour atteindre ce dernier objectif, le service social a été chargé de conduire une démarche participative avec les organisations de seniors, démarche conduite selon le protocole « Ville amie des aînés » de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Il s'agit de s'assurer que les diverses politiques publiques (emploi, logement, transports, etc.) intègrent toute la population, y compris la population considérée comme âgée. Entre octobre 2014 et janvier 2016, le SSL a organisé 11 rencontres des organisations des aînés, qui ont passé en revue la « check-list » de l'OMS. Une série de propositions résulte de ces travaux, qui seront transmises aux autorités compétentes en 2016.



Depuis mon accident, j'ai été obligé de me servir d'un ordinateur. Je ne pouvais plus écrire, plus dessiner, rien. Alors je m'y suis mis, en autodidacte, mais j'avais beaucoup de lacunes. Aujourd'hui, je passe plus de 50% de ma journée sur mon ordinateur, pour écrire, pour communiquer mais aussi lire mon courriel ou faire mon administration ainsi que mes paiements. Et pour maîtriser tout cela, le formateur à domicile m'a été d'une grande aide. On a abordé le traitement de texte, comme j'écris beaucoup c'est ce qui m'intéresse le plus, mais aussi internet, les photos et les vidéos. Comme certains gestes je ne peux tout simplement plus les faire, on a adapté les raccourcis clavier pour que je puisse m'en servir facilement. Il m'a aussi été très utile pour la mise à jour de mon ordinateur, je ne m'en serais pas sorti seul et faire appel à une personne externe c'est toujours un risque: sera-t-il à la hauteur? saura-t-il m'expliquer? sans parler du coût.

Pierre-Yves Gadina, le formateur, est extrêmement sympathique, il ne se prend pas au sérieux tout en faisant les choses sérieusement, il peut s'il le faut répéter 10 fois quelque chose que je n'ai pas compris... mais parfois, d'une leçon à l'autre, j'oublie. Je ne crois pas que ça vient de l'enseignement, mais plutôt de ma façon de réceptionner, je dois mieux apprendre à apprendre. Il est vrai qu'un support écrit pourrait être important, pour retrouver de l'information. J'ai cru entendre que des tutoriels vidéo allaient être créés, je trouve que c'est très intéressant, qui plus est si ces vidéos sont ludiques et imagées. Pour moi, si ces formations sont bien gérées et offertes à des personnes qui en ont vraiment besoin, ce qui semble être le cas aujourd'hui, c'est tout à fait quelque chose qui pourrait être généralisé et proposé comme le sont les soins ou l'aide au ménage. C'est tellement important l'informatique aujourd'hui, d'autant plus pour une personne qui se déplace difficilement.

Gérard Aubry
Bénéficiaire des formations Web à domicile

Chacun devrait pouvoir bénéficier de la couverture de ses besoins vitaux, même en situation de grande précarité.

Situation

De plus en plus de migrants font appel au dispositif communal d'aide sociale d'urgence.

On parle désormais de « populations vulnérables » pour désigner les personnes particulièrement démunies, le plus souvent sans revenu et sans logement, qui tendent à se concentrer dans les villes. Il s'agit, à plus de 90%, de migrants à la recherche d'un emploi pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

- Depuis 2012, plus de 5'000 personnes différentes, d'une centaine de nationalités, ont fréquenté les hébergements d'urgence du service social. La moitié d'entre elles ont séjourné moins d'un mois à Lausanne.



**J'ai fait plus de six mois dans des abris de nuit...
Avoir un endroit où je peux rester la journée, oui, ça change tout.**

Serge Chiolino
Le mois d'après, extrait

Action

Héberger, nourrir, soigner, rendre l'hygiène personnelle possible, offrir une consigne à bagages et une adresse postale.

Le service social mandate et subventionne la Marmotte et le Sleep-In¹⁴ et gère l'Abri PC (7 mois par an), soit 120 lits en tout. Il gère, en collaboration avec la Marmotte, un bureau des réservations permettant aux usagers de réserver leur lit à l'avance (voir encadré page 16).

Le service gère l'Espace d'accueil de jour, qui comprend une permanence sociale, des soins de 1^{er} recours, une consigne à bagages et la possibilité d'avoir une adresse postale. Le service mandate et subventionne également la Fondation Mère Sofia pour la Soupe populaire, qui sert plus de 200 repas chaque soir. De même avec Caritas pour la gestion de la centrale alimentaire de la région lausannoise (CARL) et avec la Fondation ABS qui sert des repas de midi aux personnes toxicodépendantes.

Enfin, le service mandate et subventionne la Fondation du Point d'Eau pour les soins de 1^{er} recours (consultations infirmières, médicales, dentaires, hygiénistes et d'ostéopathie) et pour l'hygiène (douches, lessives).

En 2015, le service social et ses mandataires ont...

- Hébergé **2'091** personnes de 93 nationalités pour des séjours de **20** nuits en moyenne, soit **36'538** nuitées.
- Accueilli chaque jour à l'Espace plus de **80** personnes. La consigne à bagages de **43** places est pleine en permanence. **485** personnes ont leur adresse postale à l'Espace.
- Distribué avec ses mandataires **564** tonnes de nourriture et servi **16'712** repas chauds à midi et **73'616** repas chauds le soir.
- Permis à **896** usagers du Point d'Eau de bénéficier des consultations de santé, institutions ayant également permis à ses usagers de prendre **9'862** douches et faire **9'711** lessives.

Hébergement d'urgence: les priorités, selon les prescriptions municipales

En 2015, la Municipalité a confirmé que les hébergements sont destinés aux personnes sans abri de la région lausannoise qui ne peuvent pas prétendre à un hébergement auprès de l'Etat en vertu de la Loi sur l'aide aux requérants d'asile et à certaines catégories d'étrangers (LARA). Elle a également adopté, sur proposition du service social, des prescriptions définissant les priorités suivantes dans l'accueil des usagers des hébergements d'urgence :

1. Personne sans abri réputée résider à Lausanne depuis un an au moins, de nationalité suisse ou au bénéfice d'un titre de séjour (présente spontanément une pièce d'identité, ou est connue des institutions d'action sociale) : 14 nuits d'affilée, renouvelable jusqu'à ce qu'un hébergement individuel ou un logement ait été trouvé.
2. Personne sans abri vulnérable (personne âgée ou malade, enfant accompagné d'un adulte, femme) : 14 nuits d'affilée, renouvelable pour une durée de 12 mois au plus sur une période de trois ans.
3. Personne sans abri titulaire d'un contrat de travail à Lausanne, de nationalité suisse ou au bénéfice d'un titre de séjour (ou en voie de l'obtenir) : 14 nuits, renouvelable pour une durée de 3 mois au plus sur une période d'un an.
4. Autre personne : 7 nuits d'affilée en hiver (Abri PC ouvert), 2 nuits d'affilée en été, renouvelable dans la mesure du possible uniquement, le cas échéant après un délai d'attente.

Le bureau des réservations des lits dans les hébergements de la Ville de Lausanne applique ces priorités, qui respectent la volonté du conseil communal lorsqu'il a institué les hébergements.



J'ai vécu 2 ans dehors, j'avais une place super, jusqu'à ce que les flics viennent un matin, à 4 heures, me dire de dégager. J'étais bien là-bas, sous mon sapin. Un immense sapin. Alors je suis monté 200 mètres plus haut et une semaine après je suis retourné sous mon sapin. Je touche mon AVS, je ne demandais rien à personne, j'étais bien là ! Vivre dehors, c'est la liberté totale, personne t'emmerde ! A force de vivre dehors, tu deviens un peu sauvage... tu fais ce que tu veux, et l'été, quand il fait beau, ce sont les oiseaux qui te réveillent. L'hiver, ok, c'est un peu moins sympa, mais je n'ai jamais eu froid. Le pire, c'est la pluie, mais le froid non, tu t'habilles. Le problème, c'est qu'on m'a tout piqué. Couverture, habits, godasse, mes papiers, mon fric, tout ! J'avais plus rien !

Chacun devrait être protégé contre la banalisation et la diffusion des drogues.

Situation

L'achat de drogues, légales ou illégales, est plus aisé que jamais. Les plus pauvres ne peuvent cependant acquérir les drogues illégales qu'au prix fort, en y sacrifiant toutes leurs ressources.

La consommation de drogues est relativement banale et le plus souvent peu problématique au sein de notre société. Mais pour une partie de la population, la consommation de drogues est problématique, voire très problématique. Les plus démunis se mettent gravement en danger en sacrifiant tout à cette consommation et/ou en y substituant une consommation d'alcool telle que leur vie est mise en danger. Ils se rassemblent dans l'espace public pour acheter, vendre, et parfois consommer, et il en résulte des risques non seulement pour eux-mêmes mais aussi pour le reste de la population, notamment du fait de la présence, dans l'espace public, ou dans certains lieux privés, de matériel usagé et éventuellement contaminé.

- On estime qu'environ 500 personnes avec une consommation problématique de drogues légales et illégales fréquentent des lieux d'échanges de produits tels que la place de la Riponne et consomment dans l'espace public ou des lieux inadaptés tels que les WC publics.

Heureusement, j'ai connu l'Espace. Ça fait 4, 5 mois que je viens, tous les jours. On m'a aidé pour beaucoup de choses, les papiers, les habits, tout ce que je porte sur moi, on me l'a donné. Sans eux, je sais pas comment je ferais. Et puis, le groupe qui bosse là, il est vraiment super ! On t'aide ok, mais c'est un plaisir de venir là, tu es toujours bien accueilli, et on t'écoute. C'est dommage que ça soit fermé le dimanche. La Marmotte, à 8h30 le matin au plus tard, tu dois être loin. Alors tu vadrouilles... Quand il fait grand beau, pas de souci, avec le chien je vais à Ouchy, on se balade. Mais quand il pleut comme certains dimanches, tu peux pas aller dans un bistrot avec un café toute la journée ! Tu te fais virer ! Il faut qu'il y ait quelque chose à Lausanne pour recevoir des gens comme moi le dimanche. Pour y boire un café, lire le journal, même si c'est celui de la veille.

Gilbert Rigoli

Bénéficiaire des prestations de l'Espace

Action

Réduire les risques liés à la consommation de drogues, pour la société et pour les consommateurs, favoriser l'insertion et la thérapie.

Le service social et le service cantonal de la santé publique (SSP) mandatent et subventionnent la Fondation ABS pour la mise en œuvre du programme cantonal « prévention des maladies transmissibles – échange de matériel stérile en faveur des personnes toxico-dépendantes », à travers le Distribus et Le Passage. Cette dernière institution offre également des soins de 1^{er} recours et un appui socio-éducatif. Le service social mandate et subventionne la même fondation ABS pour la gestion de la Terrasse, lieu d'accueil avec tolérance de consommation d'alcool, géré en collaboration avec le service d'alcoologie du CHUV¹⁵.

Le service développe par ailleurs, avec divers partenaires, des activités tendant à favoriser l'insertion et la thérapie.

En 2015, la fondation ABS mandatée par le service social, a...

- Distribué ou échangé **130'698** seringues stériles, dont **8'808** via l'automate réinstallé mi-septembre 2015 à la descente de Bel-Air.
- Accordé **11'452** entretiens et **3'451** soins médicaux.

Le concept des «Jobs à seuil adaptés»

La plupart des programmes d'insertion socioprofessionnelle des personnes éloignées du marché du travail reproduisent les contraintes de ce marché. Ils tendent donc à exclure les personnes auxquelles ils sont destinés. Ainsi les personnes les plus faibles, atteintes dans leur santé, dépendantes de psychotropes, mais aussi les personnes qui n'ont pas de solution de garde pour leurs enfants demeurent-elles le plus souvent dans l'assistance et le désœuvrement.

Le service social a proposé, en 2013, une nouvelle logique : les usagers viennent travailler quand ils peuvent, sans avoir à respecter une durée ou des horaires de travail, selon le principe du bas seuil. Ensuite, s'ils s'avèrent capables d'assurer au moins un mi-temps et de respecter des horaires usuels, ils perçoivent une meilleure rémunération. Après de nombreuses rencontres pour préciser les contours du projet, un mandat a pu être attribué par le Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS), fin 2015, à la Fondation Mère Sofia (qui a l'expérience de Macadam services). Le service social contribue par ailleurs à créer les jobs à seuils adaptés, notamment avec l'aide d'autres services de l'administration communale. Il compte beaucoup sur ce projet démarrant au 1^{er} mai 2016 : les personnes marginalisées qui peuvent exercer une activité socialement utile retrouvent l'estime d'elles-mêmes et sont motivées à s'engager dans un processus thérapeutique et d'insertion.

Nous considérons que l'aide sociale, telle qu'elle est conçue aujourd'hui, n'est autre qu'une assistance issue des programmes de charité du 19^{ème} siècle. L'inactivité et la marginalité dans laquelle elle laisse ses bénéficiaires leur sont très dommageables. Il y aurait un grand intérêt, de notre point de vue, à créer des jobs à seuils adaptés pour tous : cela ne coûterait pas plus cher au contribuable, déchargerait de nombreux services ou institutions, et surtout redonnerait dignité et espoir aux pauvres, aux faiblement qualifiés, aux mères célibataires, aux chômeurs considérés comme trop âgés.



A la Riponne, au sud de la place, c'est les tox alors qu'au nord, c'est plutôt les joints et l'alcool... on appelle l'endroit la « Gamma », c'est le nom de la pharmacie juste au-dessus. C'est là-bas qu'on m'a parlé de la fondation ABS et du Passage, de la possibilité de s'abriter du froid, d'être au chaud, de manger aussi. Si la fondation ABS n'était pas là... la plupart des gens qui y vont n'ont pas de maison, ils dorment dans des trous et le matin ils doivent se barrer en courant. C'était fin 2010, j'ai commencé à y aller. J'étais au social à l'époque, je venais d'arriver à Lausanne, c'est un peu triste à dire mais quand on reçoit 1'110.- francs et que le loyer et les assurances sont payés, je ne faisais rien de mes journées alors j'ai commencé à fumer des joints avec les copains... et puis d'autres choses...

Au début, le Passage, c'était un abri pour moi. Un repas chaud à midi, un petit lunch jusqu'au soir, quand tu es en plein hiver, ça te fait vraiment du bien. Et puis, peu à peu, c'est aussi

devenu un endroit pour me remettre la tête en place. A toi de voir mais si tu es preneur, les personnes qui y travaillent vont t'aider à lever des petits obstacles, ils te donneront des conseils, des suggestions pour te faire avancer. Et tu te rends compte que ce n'est pas seulement un réconfort qui t'est offert mais un lieu où on te valorise et où on te propose de travailler. C'était parfait pour moi ! J'ai eu la possibilité de travailler mes CV, mes lettres de motivation, j'ai un bachelors en gestion en hôtellerie, de rechercher un emploi, j'ai travaillé chez Swisscom, chez Cablecom mais aussi dans un foyer pour jeunes. Désormais, je me rends compte du travail qu'ils fournissent, de l'importance qu'on a à leurs yeux, de cet enrichissement que j'ai eu grâce à la fondation ABS. Aujourd'hui, oui, j'ai besoin d'avancer mais aussi de redonner ce qu'on m'a donné.

Roberto Martin
Bénéficiaire de la Fondation ABS

La stratégie Addictions de la Suisse

Le Conseil fédéral adoptait en novembre 2015 la stratégie nationale Addictions. Elle vise à « prévenir les addictions, à apporter un soutien précoce aux personnes à risque et à fournir de l'aide aux personnes concernées ». Elle concerne aussi bien ce que l'on appelle généralement les « drogues » que l'alcool ou le tabac, ainsi que de nouvelles formes de dépendances. Cette approche renonce à mener des politiques spécifiques à chaque produit (la cocaïne, l'alcool, etc.). Elle prend acte que chaque produit peut faire l'objet d'une consommation à faible risque, d'une consommation problématique, voire d'une dépendance. Elle vise à prévenir les consommations problématiques et les dépendances, quel que soit le produit en cause, et à aider les consommateurs dépendants, avec le souci de réduire les méfaits et les risques de leur consommation, pour eux et pour la société.

Selon le Conseil fédéral, « en incluant l'ensemble des substances et pratiques susceptibles d'entraîner une addiction, la stratégie peut formuler des objectifs communs tels que la protection de la jeunesse ou le renforcement de la qualité du traitement. Elle permet aussi de rassembler les forces de tous les acteurs : ceux qui sont impliqués dans la prévention, dans la réduction des risques et la thérapie, ainsi que ceux qui œuvrent dans le domaine social, la justice et la police. »

L'action de la Ville de Lausanne et de son service social s'inscrivent désormais dans une telle vision.



Je pense, comme je le dis avec beaucoup d'ironie que finalement, la dope m'a permis de ne pas me jeter par la fenêtre.

Jean-Marie Brot
Lausanne en mouvement, extrait

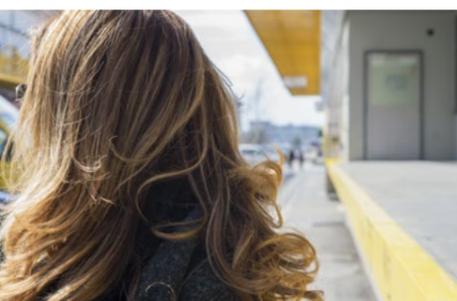
Chacun devrait pouvoir exercer un emploi lui permettant de subvenir à ses besoins. En cas d'empêchement et lorsque des personnes recourent à la prostitution, une protection devrait leur être accordée.

Situation

De nombreuses femmes migrantes, très jeunes et souvent sans éducation ni formation, se prostituent, parfois contre leur gré, en prenant tous les risques.

En raison d'une concurrence de plus en plus vive entre les personnes qui recourent à la prostitution pour subvenir à leurs besoins, les rapports non protégés sont de plus en plus fréquents et l'on se trouve, désormais, devant un vrai problème de santé publique¹⁶. Il y a par ailleurs à Lausanne une prostitution de rue présentant des risques accrus. Enfin une partie indéterminée des personnes qui se prostituent le font sous la contrainte.

- Lausanne compte environ 60 salons de massage dans lesquels exercent plus de 200 personnes.
- Entre 40 et 70 personnes pratiquent la prostitution de rue.



La prostitution, c'est un travail légal et utile à la société, quoi qu'on en dise. Le problème, quant tu es prostituée, c'est que tu n'as que les obligations de la légalité, et quasiment aucun droit. Quand tu vas dans une gérance et qu'on te demande tes revenus, la seule chose que tu peux montrer c'est ta déclaration d'impôt... quelle gérance va donner un appartement à une péripatéticienne ? Si je suis malade, qui me paie ? Et pourtant, moi, je paie tout, mes assurances, les impôts, je n'ai aucune poursuite. Depuis que les salons à la rue de Genève ont fermé, je n'ai même plus d'endroit pour faire mon métier. Aller ailleurs ? Pour être obligée d'accepter les pires trucs et pour me faire prendre 50% par la maquerelle ? C'est ça la prostitution légale ? Non merci ! Il faut arrêter de se mentir : on doit 1/ pouvoir travailler dans de meilleures conditions et 2/ être aidées pour s'en sortir et changer de métier. Je suis courageuse et je sais que je vais y arriver, mais c'est difficile de tout faire toute seule.

Daniela (prénom d'emprunt)
Bénéficiaire de l'association Fleur de pavé

Une information complète concernant les prestations sociales devrait être à disposition de chacun.

Situation

Des permanences sociales pour tous et un site internet dédié.

On peut sans doute considérer que, sur ce point, la réalité correspond à la vision. Le service social gère une permanence d'information sociale à la Place Chauderon 4 et une autre dans le cadre de l'Espace de César-Roux 16 pour les populations vulnérables. Il a contribué à l'ouverture de la permanence « Info seniors » à l'Espace Riponne et subventionne la permanence sociale de l'Association Fleur de Pavé pour les personnes prostituées.

Des publications sont également éditées pour informer et sensibiliser régulièrement le grand public à des problématiques socioéconomiques dont le service gère, du mieux qu'il peut, les conséquences vécues par ses bénéficiaires.

Suite à des problèmes de santé, j'ai dû suivre un traitement médical qui imposait que j'aie les dents en ordre. Il y en avait pour 2'000.- francs. Pour moi, c'est beaucoup avec mon salaire de vendeuse, surtout que depuis une année je touche l'assurance perte de gains. Comme beaucoup de monde, j'ai hésité à aller au service social, on a un peu honte de demander de l'aide, surtout quand on a des revenus, mais je n'arrivais pas à m'en sortir...

J'ai été plutôt surprise en bien ! Mon assistante sociale ne s'est pas seulement occupée de ma facture de dentiste, elle a également pris du temps pour m'écouter. Avec la maladie, j'étais assez déprimée, elle n'a pas pris mon dossier et liquidé ça en 5 minutes, elle a vraiment su être à mon écoute.

Etre prise en charge comme un humain et pas un simple numéro, moralement, ça m'a fait beaucoup de bien. A notre dernier rendez-vous, elle m'a dit que je pouvais la recontacter si j'avais d'autres soucis... c'est important, de savoir que ce suivi existe.

Catherine Benjelloun
Bénéficiaire d'un appui social ponctuel offert par l'unité Info sociale du SSL



En 2015, le service social a...

- Reçu et orienté **5'785** personnes s'étant adressées à la permanence de son unité d'information sociale.
- Reçu et orienté **1'988** personnes s'étant adressées à la permanence de l'Espace.
- Réalisé et diffusé à **5'500** exemplaires un plan du dispositif lausannois d'aide sociale d'urgence.



Notes des pages

¹ Se reporter à la publication *Le mois d'après* publiée par le SSL en juin 2013, comprenant 10 témoignages de bénéficiaires du Revenu d'insertion (RI) relogés provisoirement en hôtel. Brochure à télécharger sur www.lausanne.ch/mois-d-apres.

² *Wohnversorgung in der Schweiz*, Office fédéral des assurances sociales, Office fédéral du logement, octobre 2015.

³ En règle générale, aux frais de l'aide sociale, comme c'est le cas dans le canton de Vaud. L'Etat dépense 7 millions de francs par an pour cette prestation, deux fois plus qu'il y a 10 ans.

⁴ Parmi ces ressources sont comptés les revenus provenant d'une activité, les rentes et autres prestations sociales, les pensions alimentaires, les prestations du chômage, les revenus liés à une mesure d'insertion ou toute autre ressource.

⁵ Le Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS) propose un catalogue de 55 mesures. Les CSR peuvent également recourir à des formations courtes, des stages, etc. qui sont des mesures dites « individualisées ».

⁶ Sur mandat du service social à 5 institutions privées d'intérêt public : Association Lire et Ecrire, Cefil - Fondation Le Relais, Centre femmes - Appartenance, Corref et Français en Jeu. Ces 5 institutions forment la Ciféa, qui s'est dotée d'un unique cadre de référence élaboré avec le service social.

⁷ Il s'agit ici du nombre de dossiers RI ayant fait l'objet d'au moins un paiement durant l'année 2015, plusieurs dossiers pouvant parfois exister au sein d'un même ménage (dès l'âge de 18 ans, tout jeune vivant chez ses parents eux-mêmes bénéficiaires du RI se verra attribuer un gestionnaire de prestations RI (GPRI) et sera donc comptabilisé comme un dossier RI à part entière).

⁸ Ce taux comprend les enfants de bénéficiaires du RI âgés de 0 à 18 ans (cf. remarque 7 ci-dessus) et s'avère par conséquent légèrement supérieur à celui émis régulièrement par Statistique Vaud.

⁹ Il n'existe pas, en droit suisse, de définition du surendettement. Selon le Conseil de l'Europe, le surendettement est « la situation où l'obligation débitrice d'une personne ou d'une famille excède manifestement et/ou sur une longue période ses capacités de remboursement ».

¹⁰ Office fédéral des statistiques (OFS), utilisation d'internet par âge : <http://goo.gl/6CKsAR>

¹¹ Le SSL a publié en janvier 2016 une brochure constituée de témoignages de 9 personnes ayant connu le surendettement et ayant bénéficié (ou bénéficiant encore) du soutien de l'unité d'assainissement financier (unafin) du service en vue de leur désendettement total ou partiel. Brochure à télécharger sur www.lausanne.ch/30-du-mois.

¹² Soit Connaissance 3 (Université du 3ème âge), le Groupe du lac et des loisirs pour invalides (GLLI), le Comité romand d'orientation et d'éducation professionnelle des invalides (CROEPI) et Pro Senectute.

¹³ En 2015, le service social a obtenu des autorités cantonales une harmonisation des règles applicables aux transports en taxi, dans un sens favorable aux Lausannois.

¹⁴ Ces deux institutions sont gérées respectivement par l'Armée du Salut et l'Association du Sleep-In. L'Etat et la Ville se partagent les coûts à parts égales.

¹⁵ Ce service a mené une étude longitudinale concernant la consommation d'alcool des usagers et dispensé sur place des consultations psychologiques.

¹⁶ L'association Fleur de Pavé a même rencontré des femmes pratiquement illettrées qui croyaient que la consommation d'un coca-cola après un rapport sexuel les protégeait du Sida.

Lausanne Rapport Social 2015

Photographies
Hugues Siegenthaler

Graphiques
Matthias Spoerli

Concept & témoignages
Jonathan Rochat

Achévé d'imprimer en avril 2016 par la CADEV

*Nota bene : dans la règle, le SSL valorise le langage épïcène.
Néanmoins, pour des questions de fluidité de lecture, un seul
genre a été utilisé.*



