



ARAS NYON RAP- PORT D'AC- TIVITÉ

2022

VIES- SAGE DE LA PRÉSI- DENTE

Affirmer que l'accueil des personnes au sein de l'ARAS Nyon est l'une des missions essentielles pour le personnel semble être une évidence pour l'ensemble de la population.

Cependant, que signifie bien accueillir, comment être certain d'être en mesure d'assurer cette « prestation », alors que toutes et tous nous le savons : franchir le pas de porte d'une institution qui délivre des prestations sociales est souvent source d'appréhensions. Les publics concernés, quelle que soit leur provenance et quel que soit leur motif, sont souvent inquiets, fragiles et parfois peu coopératifs.

Qu'elle soit citée ou intégrée dans le texte de ce rapport, la parole a été donnée à des collaborateurs et des collaboratrices afin d'expliquer ce que « bien accueillir » signifie pour eux et apporte de positif aux habitants de notre district qui se rendent soit au Centre social régional (CSR), soit aux agences d'assurances sociales (AAS). Je saisis d'ailleurs l'occasion de ces lignes pour les remercier chaleureusement pour leur travail.

D'un côté, on enregistre davantage de passages ou de téléphones dans nos AAS et les demandes de certaines prestations ont augmenté.

Cependant, nombreux sont celles et ceux, notamment parmi nos aînés vivant dans une

situation de précarité, qui ne recourent pas aux aides auxquelles ils auraient pourtant droit.

De l'autre, on constate une baisse du nombre de dossiers de Revenu d'insertion. Le nombre de personnes qui poussent la porte du CSR pour demander de l'aide reste le même, mais le nombre d'ayant-droit est en diminution. Cela nous interpelle car les conditions de droit n'ont pas changé. L'une des explications réside peut-être dans la complexité des histoires de vie. Sans doute aussi que des personnes renoncent quand elles sont confrontées à l'ampleur des démarches et des documents qui sont nécessaires. Pourquoi des personnes renoncent-elles ou ne recourent-elles pas aux prestations est une question actuelle, qui interroge tant au sein de l'ARAS Nyon que dans d'autres régions. Le Comité de direction y a travaillé en partie cette année et lancé quelques pistes de réflexion pour améliorer le service à la population. Une meilleure accessibilité devrait faciliter les premiers contacts, permettre d'agir plus rapidement et éviter que les situations des personnes empirent.

S. Schmutz

Présidente du Comité de direction

AUTORI- TÉS POLI- TIQUES

L'Association Régionale pour l'Action Sociale du district de Nyon (ARAS Nyon) est une association intercommunale. Elle est dotée d'un Conseil intercommunal (organe législatif) composé de 47 délégués issus des Municipalités des Communes du district. Un Comité de direction (CODIR) de 7 membres élus par le Conseil en constitue l'organe exécutif.

Pendant cette seconde année de législature 2021-2026, deux séances se sont tenues au cours desquelles le Conseil intercommunal a entériné les comptes de l'exercice écoulé et voté le budget pour l'année à venir. Une élection a été nécessaire pour repourvoir un poste au CODIR. Une nouvelle secrétaire du Conseil a également été nommée.

Au cours de 8 séances réparties sur l'année, le Comité de direction a mené les travaux usuels de finalisation des comptes et préparé l'exercice budgétaire suivant, via deux préavis ad hoc. Il a pris connaissance avec satisfaction des résultats de l'audit mené par les services cantonaux

auprès du Centre Régional de Décision PC Familles ou encore du suivi des recommandations issues de l'audit de 2019 au CSR. Il a validé diverses directives portant sur les conditions de travail, examiné les recommandations de la Préfecture en cas de pénurie énergétique, et préparé la journée de travail du Conseil des Régions d'Action Sociales. A cette occasion notamment a été menée une réflexion sur les besoins actuels et futurs de la population de la région, ainsi que sur le dispositif d'avenir à mettre en place afin de répondre au mieux à leur complexité croissante.





Conseil intercommunal - Présidence

Mme Chantal Maurer, Syndique à Mont-sur-Rolle

Comité de direction

Mme Stéphanie Schmutz, Municipale à Nyon - Présidente

Mme Isabelle Monney, Municipale à Gland

Mme Dominique Bory, Municipale à La Rippe

M. Salvatore Mascali, Municipal à Mies

Mme Monya Jaccard, Municipale à Burtigny

Mme Ninon Pulver Piccot, Municipale à Tannay

Mme Pascale Vollenweider, Municipale à Rolle

ARAS « ENTRE- PRISE »

50 personnes travaillent auprès du Centre Social Régional de Nyon ou des Agences d'assurances sociales de Nyon et Gland. Une direction chapeaute ces deux secteurs et intègre la gestion « finances et logistique », les ressources humaines et un secrétariat.

Les deux secteurs d'activité de l'ARAS sont financés par le Département de la Santé et de l'Action Sociale de l'Etat de Vaud, via la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS).

La Caisse Cantonale de Compensation AVS subventionne également les activités des Agences d'assurances sociales. Les 47 Communes du district de Nyon financent quant à elles le fonctionnement de l'ARAS ainsi que les subventions versées à certaines associations ou fondations actives dans la région.

« Le service à des personnes en difficultés requiert un haut niveau d'engagement et de professionnalisme ; il fait appel à des métiers exigeants humainement. Le soin prêté aux collaborateurs, ainsi que leur niveau de compétence, fait l'objet d'une attention continue ». Tel est en substance l'un des axes qui fonde la culture d'entreprise de l'ARAS.

Dans la perspective d'améliorer la qualité de vie et les conditions de travail, un dispositif de prévention et de traitement des situations

de conflit ou de harcèlement a été travaillé et communiqué au cours de l'année, à travers des séances d'information et de sensibilisation, ainsi que la création d'outils ad hoc. Au-delà de documents de référence, les collaboratrices et collaborateurs de l'ARAS peuvent désormais faire appel à une « personne de confiance externe » par exemple en cas de conflit, pour obtenir un conseil et un soutien « neutres », et tenter de trouver une piste de solution.

Les prestations délivrées au sein de l'ARAS sont le fruit d'une collaboration quotidienne entre personnes de différents métiers. Une communication saine est l'une des clés du succès. Dans ce but, une formation à la pratique du « feedback » a été organisée pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. Alliant apports théoriques et exercices pratiques, cette formation collective a permis de retravailler les bases d'une communication constructive et d'inviter chaque participant à ancrer dans sa pratique quotidienne quelques outils fondamentaux.



L'ARAS en chiffres

Budget de fonctionnement :

6,6 ^{mio}

Collaboratrices et collaborateurs :

50 ^{personnes}

Nombre d'emplois plein temps (EPT) :

40,25 ^{EPT}

CENTRE SOCIAL RÉGIO- NAL

« C'est pas si grave de pousser la porte d'un CSR. C'est ce que j'aimerais que les gens se disent ». En quelques mots, une assistante sociale illustre les dynamiques complexes qui rythment le quotidien du CSR. Il s'agit d'accueillir toute personne qui présente une demande, entendre ses difficultés, la prendre en considération. Reconnaître l'effort nécessaire qu'elle a dû faire pour engager une telle démarche et l'accompagner vers des pistes de solutions.

A la réception du CSR, des personnes expriment que « c'est pas facile de venir », des personnes que l'on voit se rapprocher de leur interlocuteur pour ne pas parler trop fort. Quand une collaboratrice est remerciée pour sa « gentillesse », elle a le sentiment d'avoir réussi quelque chose.

Recevoir sans jugement, avec bienveillance, puis chercher à aider au mieux dans le cadre de la mission qui est celle du CSR, tel est l'objectif. « Il faut être humain, accueillir dignement, et aussi agir dans un cadre administratif, légal, normatif ». Ce subtil mélange d'approches que décrit une gestionnaire socio-administrative montre l'équilibre fragile que suppose l'accueil au CSR.

20 nouvelles personnes poussent la porte du CSR chaque semaine pour présenter une demande : information, conseil, aide financière, accompagnement social, les besoins sont multiples. Après avoir transmis quelques données de base au guichet-réception, un assistant social prend

contact téléphoniquement dans les 5 jours. Une première analyse de la situation est effectuée et permet d'inviter les personnes à se présenter à un rendez-vous avec les documents nécessaires s'il apparaît qu'un droit au Revenu d'Insertion est potentiellement existant. Les conditions de droit aux prestations financières sont par la suite examinées par un gestionnaire socio-administratif. Il va s'enquérir des éventuelles données complémentaires nécessaires, de sorte à disposer d'une vision précise des revenus et de la fortune de la personne (ou du ménage dans son ensemble), au moment de sa demande et dans les mois qui l'ont précédée. Un projet de décision est ensuite établi. Une fois le dossier contrôlé, la prestation est versée au bénéficiaire. Cette séquence se déroule, réglementairement, sur une période maximum de 45 jours. Le plus souvent elle est effectuée plus rapidement. En cas d'absolue nécessité, quelques jours peuvent suffire à débloquer une aide financière.

« Qu'est ce qui est le plus important ? Expliquer les droits et les devoirs, donner de l'information. Car c'est redonner du pouvoir d'agir »

Flavia

Moins de 30% des personnes qui s'adressent au CSR bénéficient aujourd'hui du Revenu d'insertion, une proportion en diminution ces dernières années. Pourquoi ? D'une part, une réorientation vers un partenaire spécialisé dans le réseau socio-sanitaire peut être la réponse appropriée. Malgré les difficultés vécues et la complexité de la situation de la personne, le cadre légal qui régit l'action du CSR ne permet parfois pas d'apporter un soutien financier. En pareil cas, la personne est invitée à solliciter l'institution qui sera la plus à même de lui fournir un accompagnement spécifique. Même si nous appelons de nos vœux une évolution sur ce point, l'appui social délivré au CSR est, à ce jour, octroyé en priorité aux personnes qui bénéficient d'un soutien financier.

D'autre part, les exigences élevées pour obtenir une aide financière et le chemin pour y parvenir est sinueux. « Ecouter, bien renseigner, avoir de la gentillesse, guider ». C'est en ces termes qu'Andrea explique ce qu'est « bien accueillir » à la réception. Servir de guide, dès la première étape, doit en effet soutenir la personne dans son parcours au sein de l'administration. Les contacts initiaux entre le professionnel et la personne sont donc déterminants. « Le premier entretien est très important, il permet de créer la relation qu'il y aura après » relève Céline, gestionnaire

CSR - quelques chiffres 2022

Nouvelles demandes déposées chaque mois :

83

Nombre de dossiers traités/financés DGCS (moyenne mensuelle) :

612

Aides financières versées :

16,9 mio

Encaissements :

3,1 mio

socio-administrative. Si la relation s'établit difficilement, des personnes peuvent abandonner, alors même qu'elles auraient droit à des prestations. « Prendre le temps, ne pas montrer si on est stressé, offrir un espace sécurisant pour les gens », des conditions qu'il faut pouvoir offrir dès le début selon une assistante sociale. Enfin, solliciter le Revenu d'insertion nécessite de mettre à plat l'entier de sa situation administrative et financière, ses éventuels éléments de fortune, et produire les justificatifs nécessaires pour ces différentes dimensions. Une complexité qui peut, parfois, conduire la personne à renoncer à poursuivre sa démarche malgré l'aide qui peut lui être apportée.

« Être professionnel, être chaleureux. Montrer de la considération. C'est ça un bon accueil pour moi ».

Céline

AGENCES D'ASSU- RANCES SOCIALES

Les collaboratrices et collaborateurs des Agences d'assurances sociales accueillent la population, à Nyon et à Gland, du lundi au vendredi (mardi matin excepté), sans rendez-vous.

Toute personne résidant dans le district peut y obtenir un premier niveau d'informations ou des conseils sur les démarches à effectuer pour faire valoir ses droits aux assurances sociales ou à des prestations cantonales, comme par exemple un subsidé à l'assurance maladie.


Lorsque des documents doivent être remis pour compléter une demande de prestations, un second entretien peut s'avérer nécessaire. La prise de rendez-vous est aussi possible, tout comme le renseignement par téléphone ou le contact par courrier électronique.

Environ 35 personnes sont accueillies chaque jour dans nos agences. Plus de 30 appels téléphoniques y aboutissent également. Les Agences d'assurances sociales (AAS) ont pour mission de renseigner et d'orienter les habitants des Communes du district de Nyon pour toutes les questions concernant leurs droits et leurs obligations en matière d'assurances sociales. Elles constituent une « porte d'entrée » régionale vers les organes décisionnels que sont

la Caisse Cantonale Vaudoise de Compensation AVS ou l'Office Vaudois de l'Assurance Maladie (OVAM).

C'est donc un service de proximité, facile d'accès, auquel on peut s'adresser sans rendez-vous, qui est offert à la personne. Celle-ci trouvera au sein d'une agence d'assurances sociales un professionnel à même d'écouter ses questions, d'en cerner les différentes dimensions, et de donner un conseil personnalisé. « Bien comprendre la demande, rassurer s'il faut, chercher la meilleure solution » : c'est en ces mots qu'une collaboratrice qualifie l'accueil qu'il faut offrir. « Même si on n'a pas la réponse, il faut montrer qu'on va faire le nécessaire pour la trouver », explique-t-elle encore. Qu'il s'agisse d'une réorientation vers le service compétent ou de constitution d'un dossier de demande de prestation, l'objectif est que la personne reparte sur le moment avec, au minimum, un premier niveau de conseil ou de réponse.





« J'accueille comme j'aimerais
que l'on m'accueille : avec
empathie, sans jugement, et
avec le sourire ! » **Claudia**



Les AAS - quelques chiffres 2022

Passages dans les AAS : plus de

8'700

Appels téléphoniques : plus de

8'000

Personnes bénéficiaires d'un subside à l'assurance maladie :

19'985

Dossiers avec prestations complémentaires AVS/AI :

1'963

CENTRE RÉ- GIONAL DE DÉCISION PC FAMILLES

Prévenir le recours à l'aide sociale, diminuer la pauvreté des familles dont l'un des membres travaille, favoriser le maintien de l'activité ou le développement de celle-ci : tels sont les objectifs du dispositif de Prestations Complémentaires pour familles (PC Familles).

Lorsque les conditions de droit sont réunies, les prestations financières versées mensuellement se composent d'un montant complémentaire au revenu de la famille et/ou du remboursement de frais de santé ou de frais de garde d'enfants.

Après un premier contact, téléphonique ou présentiel, les conditions de bases sont vérifiées (domiciliation, composition familiale, revenu déjà existant). Un premier rendez-vous est alors fixé pour constituer le dossier. « Je donne des informations de manière directe. Je vais au plus simple, pour que l'on puisse se comprendre. J'explique les droits, les obligations. » explique une collaboratrice. Pour compléter le dossier, la

remise de documents supplémentaires est souvent nécessaire. Le dossier est ensuite analysé, pour aboutir à une proposition de décision. Le contrôle, effectué par une tierce personne, permet de valider la décision et verser la première prestation mensuelle. En moyenne, un délai de 2 mois s'étend entre le premier contact et la validation du dossier.



A fin 2022, 345 familles domiciliées dans la région bénéficient de ce « coup de pouce » PC Familles.

Chaque mois, plus d'une dizaine de nouvelles familles viennent solliciter cette aide.

« C'est important de se voir, comme ça les gens savent à qui ils ont à faire, ils mettent un visage sur la personne qui traite leur dossier. Et pour moi rencontrer les gens c'est important, ils ne sont pas qu'un dossier. » **Carole**

ACTION SOCIALE RÉGIO- NALE ET RÉSEAU

L'ARAS Nyon met en œuvre des actions spécifiques pour la population de la région, en complément aux prestations cantonales. Elle s'appuie sur des partenaires reconnus dans leur domaine d'expertise et subventionne leurs activités. Travailler en réseau et soutenir les prises en charge interdisciplinaires fait partie de son cœur de métier.

Le Comité de direction étudie également de nouveaux projets d'action sociale qui peuvent lui être soumis ; il répond aux demandes de subventionnement adressées à l'ARAS, ou parfois aux Communes, par diverses fondations ou associations actives dans le domaine social. Il dispose d'un crédit octroyé par le Conseil intercommunal pour la durée de la législature et décide de l'octroi de subventions, ponctuellement ou dans un but de continuité.

En 2022, l'ARAS a soutenu :

- Association Entrée de Secours
www.entree-de-secours.ch
- Fondation Le Relais
www.relais.ch
- Association Lire et Ecrire
www.lire-et-ecrire.ch





Favoriser le travail en réseau, la collaboration avec les partenaires et les prises en charge interdisciplinaires : cet axe de base de l'action de l'ARAS s'est concrétisé dans les travaux avec l'Unité Commune (UC) ORP-CSR de la Côte. Inaugurée à l'été 2021, cette unité réunit à Gland les compétences des conseillers en personnel de l'Office Régional de Placement (ORP) et celles des assistants sociaux du Centre Social Régional (CSR). Elle met à disposition des demandeurs d'emploi les prestations de placement de l'ORP, ainsi que les mesures d'insertion sociale du CSR. Durant cette seconde année de fonctionnement, les processus de travail ont été affinés et le mode d'orientation des personnes du CSR vers

cette Unité clarifié. Au cours de l'évaluation de la situation de la personne qui s'adresse au CSR, la possibilité d'orienter le demandeur vers celle-ci est examinée à la lumière de critères d'orientation. S'il apparaît que la personne peut bénéficier de ce suivi spécifique, elle est invitée à s'y présenter. Elle y sera accompagnée tant sur le plan de la réinsertion professionnelle que sur le plan social, tout en bénéficiant de prestations financières du Revenu d'insertion.

L'UC ORP-CSR de Gland accueille chaque mois, en moyenne, 6 nouvelles personnes en provenance du district de Nyon afin qu'elles puissent bénéficier de ce suivi.

PERS- PEC- TIVES

Sur mandat de Pro Senectute Suisse, une « enquête suisse sur la vieillesse » a été réalisée en 2022 par la Haute école zurichoise de sciences appliquées (ZHAW) et l'Université de Genève. Elle met notamment en lumière le fait que certaines personnes qui auraient droit aux prestations complémentaires (PC) à l'AVS n'y recourent pas. Les motifs principaux sont le manque d'information sur la prestation, la renonciation volontaire en raison des efforts importants que la démarche requiert, le refus d'être à la charge de l'Etat, la honte ou la peur d'être stigmatisé ou de perdre son permis de séjour pour les personnes qui n'ont pas la nationalité suisse.

Une recherche menée par la Haute école de travail social de Genève (« Le non-recours aux prestations sociales à Genève », mars 2019) montre le même type de dynamiques. Le contact ambivalent avec l'administration est aussi thématisé : on comprend comment des personnes renoncent à poursuivre leurs démarches parce qu'elles se sentent refoulées à cause d'exigences élevées, peu respectées suite à une question qui aurait été formulée maladroitement, ou encore perdues lorsqu'elles sont réorientées vers un autre service après un premier entretien. Ceci parmi d'autres facteurs qui conduisent les personnes à ne pas recourir aux aides, ou à y renoncer rapidement.

Les constats effectués dans ces recherches sont, par hypothèse, généralisables. Aux services de l'ARAS Nyon y compris. Dès lors, comment agir pour limiter ces effets contreproductifs par rapport à notre mission première d'accueillir, informer et conseiller les habitants du district de Nyon en matière de sécurité sociale ?

Il y a d'une part des éléments structurels à repenser. Deux portes d'entrées existent aujourd'hui, pour accéder à deux services, à deux « types » de prestations qui se réfèrent chacune à des dispositifs légaux distincts. Il y a lieu d'inverser la logique et se réorganiser pour répondre au mieux aux besoins du « client ». N'avoir qu'une porte d'entrée, offrir une réponse



et une prise en charge globale. Accompagner la personne dans les « méandres » du social, plutôt que réorienter. Expliquer, simplifier, rendre accessible à tous, y compris aux personnes qui n'ont a priori pas droit aux prestations. Tels sont nos enjeux d'avenir.

D'autre part, plus que jamais, veiller à la manière d'accueillir doit jaloner notre quotidien. On sait qu'une simple incompréhension entre une personne et son interlocuteur, un sentiment de détresse exprimé par la colère, ou encore des conditions de droit expliquées trop rapidement, peuvent conduire à une première expérience mal vécue au sein de notre service. Plus encore, cela peut amener à l'abandon de la démarche, au « non-recours ».

L'enjeu est là, les collaboratrices et collaborateurs de l'ARAS le savent et agissent au quotidien pour l'éviter. « Je vais droit au but dans les informations que je donne. Mais je mets en confiance, pour que la personne ose revenir, qu'elle ne prenne pas peur (...) » évoque par exemple Carole. En parlant du « client », Andrea conclut : « Le but est qu'il soit satisfait quand il part ; pour qu'il revienne ».

Ces quelques mots traduisent à eux seuls le soin pris par les collaboratrices et collaborateurs de l'ARAS Nyon à accueillir les personnes, leur apporter réponses, conseils et soutien dans leur situation de vie. Pour leur travail et leur engagement, qu'il me soit permis par ces lignes de leur témoigner de ma profonde gratitude.

A. Steiner
Directeur

CONT- ACT

ARAS Nyon

Rue des Marchandises 17
Case postale 1016
1260 Nyon
021 338 99 31
aras.nyon@aras.vd.ch
www.arasnyon.ch

AAS Gland

Chemin de Montoly 1
1196 Gland
022 557 55 90
aas.gland@vd.ch
www.arasnyon.ch

CSR

Rue des Marchandises 17
Case postale 1016
1260 Nyon
021 338 99 38
csr.nyon@vd.ch
www.arasnyon.ch

CRD PC Familles

Rue des Marchandises 17
Case postale 1016
1260 Nyon
021 338 99 99
crd.nyon@vd.ch
www.arasnyon.ch

AAS Nyon

Rue des Marchandises 17
Case postale 1016
1260 Nyon
021 338 99 99
aas.nyon@vd.ch
www.arasnyon.ch

www.arasnyon.ch





ARAS NYON RAP- PORT D'AC- TIVITÉ

www.arasnyon.ch

