

Communiqué de presse

Vevey, le 2 février 2024

Riviera pour vous : un accès simple et direct à l'information sociale pour la population de la Riviera

Les partenaires du projet "Riviera pour vous" ont officiellement inauguré un nouvel Espace d'info sociale vendredi 2 février 2024 à Vevey, en présence de Rebecca Ruiz, Conseillère d'Etat, cheffe du Département de la santé et de l'action sociale.

Riviera pour vous (RpV) est un projet pilote développé par l'association régionale d'action sociale (ARAS) Riviera, Caritas Vaud et le CSP Vaud dans le cadre de l'appel à projets « Vaud pour vous » de l'Etat de Vaud.

Ce nouvel espace d'accueil, d'information, de conseil et d'appui social a ouvert ses portes au public le 30 octobre 2023, au centre-ville de Vevey, avec la visée de faciliter l'accès de la population à des conseils et des prestations sociales. Gratuité et confidentialité sont garanties.

C'est à Mme Christine Chevalley, présidente de l'ARAS Riviera, qu'a incombé la tâche d'accueillir les personnes présentes lors de cette inauguration. En mettant en valeur l'importance de la collaboration – entre les communes et le Canton, ainsi qu'entre les associations qui offrent cet accueil que cela soit « pour devenir bénéficiaire d'une prestation ou « juste obtenir un renseignement une orientation, une aide pour un formulaire » ou pour « parler avec quelqu'un et que cela permette d'éviter un renfermement sur soi, ou empêcher la situation de se péjorer... ».

Objectifs de l'Etat de Vaud

En présence des responsables du projet, Dolores Roncero Chavan, directrice de l'ARAS Riviera, Bastienne Joerchel, directrice du CSP Vaud, Pierre-Alain Praz, directeur de Caritas Vaud, Rebecca Ruiz a ensuite présenté les objectifs du Canton de Vaud, par la mise sur pied des projets « [Vaud pour vous](#) », résumés dans cette citation :

« En accompagnant, en informant la population, en présentant les prestations qui peuvent soulager les individus et les familles, en sortant des murs de l'administration et grâce à un dispositif d'accueil convivial comme celui-ci... En faisant tout cela, vous lutez concrètement contre le non-recours... mais vous permettez aussi de mieux comprendre quels sont les mécanismes qui sont à l'œuvre dans ce phénomène et vous aidez à développer de nouvelles stratégies pour le combattre. »

Collaboration inter-institutionnelle

Pierre-Alain Praz, le directeur de Caritas Vaud, a rappelé quant à lui la genèse du projet, qui trouve ses bases dans la collaboration entre son institution et le CSP Vaud durant la crise du Covid.

Observations après trois mois d'activité

Puis Caroline Regamey, chargée de politique sociale et recherche au CSP Vaud a présenté quelques chiffres et les observations sur les trois premiers mois de cette permanence. Elle explique et donne des exemples :

« Monsieur X s'est adressé à RpV pour des problèmes d'arriérés de loyer.

En travaillant sur la problématique du loyer, nous nous sommes aperçues que Monsieur avait également un droit RI (revenu d'insertion). Nous l'avons donc aidé à réunir les documents nécessaires

à l'ouverture d'un dossier, à remplir les formulaires et à prendre contact avec le Centre social régional (CSR) concerné. Son dossier a pu être ouvert après le premier entretien avec le CSR.

Monsieur Y, de nationalité française, a quelques difficultés avec les outils informatiques, et n'arrivait pas à écrire une lettre de motivation pour sa recherche de stage dans le milieu médical. Nous avons orienté Monsieur à notre cyber espace et avec l'aide de nos bénévoles, il a pu rédiger plusieurs lettres de motivation, et donc postuler. Monsieur a trouvé un stage d'aide-soignant au CHUV et est très reconnaissant de l'aide que nous avons pu lui apporter dans son projet de reconversion professionnelle.

Un jeune adulte venu à RpV avec sa maman. Cette dernière n'arrivait plus à aider son fils pour différentes raisons.

Nous l'avons reçu et après avoir fait une analyse de sa situation, nous avons remarqué qu'il avait un droit RI. Nous l'avons aidé à constituer son dossier de demande RI. En plus de prendre le rendez-vous, nous avons accompagné Monsieur à l'entretien avec le gestionnaire qui se charge des ouvertures de dossier ainsi qu'au premier entretien avec un assistant social qui a eu lieu deux mois après. Entretemps, RpV a assuré le suivi de ce jeune homme. »

D'autres situations, et d'ailleurs un nombre non négligeable d'entre elles, sont complexes, composées d'une kirielle de dimensions différentes qui appellent un examen approfondi de la situation.

Pour illustration, environ 125 orientations vers des partenaires et prestations ont déjà été effectuées. La liste est longue, mais outre les CSR, l'AAS et l'OVAM, on trouve les caisses cantonales AVS/AI, de chômage, différents offices (impôts, poursuites, AI, bourses), des services spécialisés, des services actifs en matière de maintien du logement, des fondations, syndicats, etc.

De manière générale, RpV reçoit des personnes :

- qui sont en difficultés financières et cherchent des aides – les questions financières occupent la première place
- qui sont perdues dans les démarches administratives et qui parfois ont droit à des aides, mais qui l'ignorent – les questions de prestations sociales sont très présentes, et les besoins de soutien administratif également.
- qui sont angoissées par leurs problèmes et tentent différentes portes pour trouver des conseils.
- qui ont de la peine à avoir un contact avec le service qui les suit habituellement ou à accéder à certains services.

Toutes ces observations concourent à estimer que Riviera pour vous joue précisément le rôle qui était prévu, et que les besoins sont bien là.

L'équipe observe également un certain nombre d'obstacles à l'œuvre. Les personnes conseillées les vivent directement, et l'équipe de *Riviera pour vous* s'y confronte elle-même. Elle espère que la structure de RpV contribuera à les mettre en lumière et à terme à améliorer le dispositif existant.

Quelques chiffres pour les trois mois d'ouverture : novembre-décembre 2023 et janvier 2024

147 passages dans les permanences

72 ménages reçus en entretien

147 entretiens effectués

27 personnes ont utilisé le service informatique (cyber espace)

125 orientations vers d'autres services ou prestations

Profil :

60% femmes, 40% hommes

40% personnes seules, 40% familles traditionnelles, et 16% de familles monoparentales, 6% de couples sans enfants.

De nationalité suisse (42%) et étrangère (58%)

Majoritairement salariées, quelques indépendants

De tous âges, la moitié ont entre 30 et 49 ans

Une partie des personnes a déjà des prestations sociales, et souvent des difficultés en lien avec elles (changement de situation à prendre en compte, etc.)

11 personnes bénévoles de la région

En savoir plus

Permanence d'information et d'orientation

Cette permanence sans rendez-vous se tient quatre demi-journées par semaine dans les locaux et une permanence téléphonique a lieu deux fois par semaine. En outre, un cyber espace est à disposition des usagères et des usagers pour faciliter si besoin leur accès aux moyens électroniques et leurs démarches en ligne, avec le soutien de personnes bénévoles.

Ce nouveau lieu est particulièrement destiné aux personnes peinant à comprendre quels sont ou seraient leurs droits, comment les actionner, et ne sachant pas où s'adresser pour cela. Des assistantes sociales généralistes conseillent et accompagnent au mieux les personnes pour répondre à leurs demandes et les aider à obtenir les prestations auxquelles elles auraient droit, ainsi qu'à accéder aux services compétents en la matière.

Riviera pour vous – Espace d'info sociale

Rue des Moulins 11

1800 Vevey

Horaires : www.rivierapourvous.ch

[Flyer de présentation](#) destiné au public

Lien pour les photos de l'événement en haute-définition : <https://we.tl/t-jtMrcvgF96>