

Rapport final n° 82028

# Besoins des personnes ayant obtenu une aide financière de Caritas Vaud ou du Centre social protestant Vaud

**Mandants : Centre social protestant Vaud (CSP Vaud)  
et Caritas Vaud**

## **RESPONSABLES**

Prof. Valérie Hugentobler (HETSL | HES-SO)

Prof. Jean-Pierre Tabin (HETSL | HES-SO)

## **COLLABORATEUR DE RECHERCHE**

Dr. Laurent Paccaud (HETSL | HES-SO)

**AOÛT 2022**

# TABLE DES MATIERES

---

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>2</b>
<b>RÉSUMÉ.....</b>	<b>4</b>
<b>PRÉAMBULE.....</b>	<b>5</b>
<b>1 INTRODUCTION.....</b>	<b>7</b>
<b>2 MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>7</b>
2.1 IDENTIFICATION DES SITUATIONS TYPE À PARTIR DE DONNÉES STATISTIQUES ET DE L'ANALYSE DE DOSSIERS .....	7
2.2 FINALISATION DES SITUATIONS TYPE À PARTIR D'ENTRETIENS DE GROUPE AVEC LES AS .....	8
Les neuf situations types – résumé (sur 65 dossiers retenus) .....	9
2.3 ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES CONCERNÉES.....	9
2.4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS .....	10
<b>3 GAINS ET DÉPENSES .....</b>	<b>11</b>
3.1 QUI EST CONCERNÉ·E ?.....	11
3.2 CE QUE FONT LES PERSONNES .....	11
3.2.1 <i>Emploi</i> .....	11
3.2.2 <i>Formation</i> .....	14
3.2.3 <i>Ressources sociales</i> .....	15
3.2.4 <i>Articulation vie familiale/vie professionnelle/formation</i> .....	16
3.2.5 <i>Dépenses courantes</i> .....	16
3.2.6 <i>Endettement</i> .....	19
3.3 CE QUE FONT LES AS.....	20
3.3.1 <i>Établir un budget mensuel</i> .....	20
3.3.2 <i>Trouver des aides financières</i> .....	20
3.3.3 <i>Donner des bons alimentaires</i> .....	20
3.3.4 <i>Tandems</i> .....	20
3.3.5 <i>Gestion de dettes</i> .....	21
3.4 LES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION QUI ÉMERGENT .....	21
<b>4 VIE DE COUPLE, PARENTALITÉ ET SOCIABILITÉ .....</b>	<b>23</b>
4.1 QUI EST CONCERNÉ·E ?.....	23
4.2 CE QUE FONT LES PERSONNES .....	23
4.2.1 <i>Lien entre vie de couple et sécurité financière</i> .....	23
4.2.2 <i>Priorité aux besoins des enfants</i> .....	24
4.2.3 <i>Limitation des activités de sociabilité</i> .....	25
4.3 CE QUE FONT LES AS.....	26
4.4 LES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION QUI ÉMERGENT .....	26
<b>5 SANTÉ.....</b>	<b>27</b>
5.1 QUI EST CONCERNÉ·E ?.....	27
5.2 CE QUE FONT LES PERSONNES .....	27
5.3 CE QUE FONT LES AS.....	28
5.3.1 <i>Soutien pour contracter une assurance maladie de base</i> .....	28
5.3.2 <i>Soutien pour demander des subsides à l'assurance maladie</i> .....	29

5.3.3	<i>Aides financières</i> .....	29
5.4	LES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION QUI ÉMERGENT .....	30
<b>6</b>	<b>LOGEMENT</b> .....	<b>31</b>
6.1	QUI EST CONCERNÉ·E ?.....	31
6.2	CE QUE FONT LES PERSONNES .....	31
6.2.1	<i>Accéder à un logement</i> .....	31
6.2.2	<i>Payer son logement</i> .....	32
6.2.3	<i>Avoir un logement inadapté</i> .....	32
6.2.4	<i>Solutions et tactiques trouvées par les personnes</i> .....	32
6.3	CE QUE FONT LES AS.....	34
6.4	LES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION QUI ÉMERGENT .....	35
<b>7</b>	<b>RELATIONS À L'ÉTAT</b> .....	<b>36</b>
7.1	QUI EST CONCERNÉ·E ?.....	36
7.2	CE QUE FONT LES PERSONNES .....	36
7.2.1	<i>Accès à l'information</i> .....	36
7.2.2	<i>Accès aux agent-es de l'État</i> .....	37
7.2.3	<i>Démarches administratives</i> .....	38
7.2.4	<i>Inadéquation des réponses</i> .....	39
7.2.5	<i>La honte</i> .....	41
7.3	CE QUE FONT LES AS.....	42
7.3.1	<i>Informar sur les droits et les démarches</i> .....	42
7.3.2	<i>Faciliter les contacts avec les agent-es de l'État</i> .....	43
7.3.3	<i>Donner des outils pour le travail administratif</i> .....	44
7.4	LA PROPOSITION D'AMÉLIORATION QUI ÉMERGE.....	44
<b>8</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>45</b>
<b>9</b>	<b>ANNEXES</b> .....	<b>46</b>
9.1	STATISTIQUE DES DEMANDES D'AIDE FINANCIÈRE DE 2019 ET DU PREMIER SEMESTRE 2021 DE CARITAS VAUD ET DU CSP VAUD.....	46
	Motifs les plus fréquents inscrits dans les demandes, par service, 2019 et 6 premiers mois 2021 (N=75 dossiers)	46
	Fonds mobilisés par Caritas Vaud, 2019 et 6 premiers mois 2021 .....	47
	Fonds mobilisés par Jet Service, 2019 et 6 premiers mois 2021.....	48
	Fonds mobilisés par le SSP du CSP Vaud, 2019 et 6 premiers mois 2021.....	49
9.2	LES NEUF SITUATIONS TYPES .....	49
9.3	SEIZE ENTRETIENS AVEC LES PERSONNES CONCERNÉES.....	55
9.4	SYNTHÈSE : GAINS ET DÉPENSES.....	56
9.5	SYNTHÈSE : VIE DE COUPLE, PARENTALITÉ ET SOCIABILITÉ .....	57
9.6	SYNTHÈSE : SANTÉ .....	58
9.7	SYNTHÈSE : LOGEMENT.....	59
9.8	SYNTHÈSE : RELATIONS À L'ÉTAT.....	60

## RESUME

---

L'étude des besoins des personnes venues demander une aide financière à l'unité Service social de Caritas Vaud, au Service social Jeunes (Jet Service) ou au Service social polyvalent (SSP) du Centre social protestant Vaud (CSP Vaud) en 2019 ainsi que durant les six premiers mois de 2021 repose sur quatre types de données. Premièrement, l'analyse de statistiques de ces deux institutions ; deuxièmement, l'étude de 75 dossiers (38 Caritas Vaud ; 37 CSP Vaud) ; troisièmement, trois entretiens de groupe avec les assistantes et assistants sociaux (AS) ; et quatrièmement 16 entretiens avec des personnes concernées. Elle a été réalisée entre octobre 2021 et juillet 2022.

Neuf situations types ont pu être dégagées (trois par service), qui montrent que les publics de ces trois services sont différents : les trois situations types de Caritas Vaud concernent des personnes sans titre de séjour, celles du Jet Service des personnes en formation et celles du Service social polyvalent (SSP) des personnes endettées ou ayant des problèmes financiers chroniques. Cinq problématiques émergent de ces situations types : le déséquilibre entre gains et dépenses, ses conséquences sur la vie de couple, la vie familiale et la sociabilité, sur la santé et sur le logement, enfin les relations difficiles avec l'État. L'utilité de l'action des AS est clairement établie, pour trouver une aide financière, contracter une assurance maladie, obtenir un subside, ou encore résoudre une situation bloquée avec l'administration. Les personnes concernées mettent également en œuvre différentes solutions, par exemple de contrôle et réduction des dépenses, de recherche de loisirs gratuits, de renoncement à des soins, ou de recherche de logement de gré à gré, sans passer par des gérances.

14 propositions d'amélioration sont formulées.

*Gains et dépenses* : 1. Revoir les critères d'éligibilité des bourses d'études et d'apprentissage pour tenir compte des trajectoires atypiques. 2. Rendre les horaires des dispositifs de garde d'enfants compatibles avec les horaires de travail atypiques. 3. Développer l'utilisation de dispositifs simples permettant de légaliser les emplois de service. 4. Mettre fin au principe de responsabilité solidaire pour les montants d'impôts communaux et cantonaux encore impayés au moment du divorce ou de la séparation.

*Vie de couple, parentalité et sociabilité* : 5. Développer des tandems pour l'intégration et l'acculturation à la Suisse, en particulier dans le monde professionnel. 6. Favoriser l'accès des personnes précarisées aux activités parascolaires et extrascolaires. 7. Accompagner les parents séparés/divorcés qui ont des problèmes à payer les pensions alimentaires dues.

*Santé* : 8. Agir auprès des caisses maladie pour leur rappeler leur obligation d'assurance. 9. Faciliter l'accès aux subsides LaMal. 10. Prendre en charge les frais dentaires.

*Logement* : 11. Revoir les critères d'accès aux logements subventionnés. 12. Soutenir l'accès au logement des personnes répondant mal aux critères posés par les gérances. 13. Réformer les hébergements d'urgence afin d'augmenter le nombre de places, supprimer les limites concernant le nombre de nuits maximum par mois, étendre les heures d'ouverture, et mettre en place des hébergements de longue durée.

*Relations à l'État* : 14. Prendre les mesures nécessaires pour simplifier les démarches de demande d'aide sous condition de ressources afin d'améliorer l'accessibilité et de réduire les délais de réponse.

## PREAMBULE

---

Cette recherche constitue pour le CSP Vaud et Caritas Vaud une opportunité de faire sortir de l'ombre un certain nombre d'informations et de dimensions éclairantes sur les difficultés rencontrées par une partie de nos bénéficiaires, qui sont elles-mêmes représentatives d'obstacles inhérents au système social et à son organisation.

La crise socio-sanitaire liée au Covid-19 a notamment mis en lumière les difficultés liées à des lacunes dans les dispositifs d'aide publique, qui pour la plupart lui préexistaient, et ont été exacerbées par le contexte particulier. La plupart d'entre elles nous étaient connues, en lien avec nos activités courantes, hors crise. C'est sur ces dernières que la recherche s'est focalisée, écartant délibérément l'année 2020 pour étudier les données de 2019 et du premier semestre 2021, permettant ainsi de mettre en évidence les problématiques dans un contexte normalisé et non influencé par une situation de crise.

Le terreau de cette étude a été les aides financières urgentes octroyées par nos organisations pendant ces deux périodes. En effet, nos services sociaux proposent fréquemment des dépannages financiers de façon subsidiaire pour une partie de nos usagères et usagers en difficultés budgétaires. Ces aides financières sont effectuées par nécessité, lorsque (principalement) les autres solutions existantes sont épuisées, difficiles ou impossibles à actionner, et quand bien même nos institutions n'ont pas vocation ni mission de faire de l'aide directe.

Dès lors, comme dans bien d'autres services sociaux, nos assistantes sociales et assistants sociaux mobilisent leur temps et leurs ressources pour déposer des demandes d'aide financière à des fondations privées. Aussi bien le CSP Vaud que Caritas Vaud disposent également des fonds privés pour attribuer une aide ponctuelle lorsque la situation est trop urgente ou ne trouvera pas d'autre réponse adéquate. Les critères principaux sont le besoin, l'urgence, ainsi que la nécessité, dans certains cas, d'éviter des conséquences graves (par ex. poursuites, expulsion du logement, perte de titre de séjour, interruption de formation). Recourir à ces fonds permet de débloquer rapidement une aide, grâce à un usage souple et non confiné à des critères étroits, et d'ainsi apporter une solution adéquate et immédiate. Cela a également pour effet de dépasser certains blocages inhérents au fonctionnement des aides des autres fondations (lourdeur des procédures, lenteur des décisions, ciblage des bénéficiaires, resserrement des critères), mais également des aides publiques.

Les aides financières effectuées dans ce cadre par nos services sont révélatrices à différents égards. Elles témoignent de la situation précaire de personnes et ménages qui ne bénéficient pas de l'aide sociale. Elles révèlent des besoins non couverts et non pris en charge par le dispositif public, pour différentes raisons. Soit parce que les personnes n'ont pas droit à une aide du fait qu'elles ne remplissent pas les critères ; soit parce que les aides prévues sont insuffisantes pour couvrir les charges de façon satisfaisante ; soit encore que les dépannages financiers prévus par le dispositif public restent hors d'atteinte du fait de la complexité et de la longueur des procédures, alors que le besoin est urgent. Elles témoignent de l'inadéquation ou des lacunes de certains dispositifs publics par leur dimension structurelle, de la même manière que les aides d'urgence distribuées pendant la crise socio-sanitaire ont contribué à éclairer certains problèmes de fond.

La plupart du temps, dans le contexte ordinaire, les aides financières effectuées dans le cadre privé pour de tels besoins non couverts restent dans l'invisibilité : elles ne sont pas décrites ni chiffrées, ne sont pas communiquées, et ne sont donc pas prises en compte dans les évaluations des politiques publiques. Notre intention était de documenter les lacunes des dispositifs sociaux, ou leur inadéquation, afin de pouvoir proposer des améliorations qui puissent bénéficier à la population rencontrant des difficultés. Cette recherche a aussi donné la parole aux personnes concernées pour récolter leurs avis sur leurs situations, leur vécu et leurs expériences, apportant ainsi un éclairage complémentaire particulièrement riche. A nous maintenant, Caritas Vaud et CSP Vaud, d'en tirer parti pour poursuivre notre mission de faire remonter les problèmes sociaux que nous constatons sur nos terrains.

Cette démarche n'aurait pas été possible sans le financement de la Fondation Sandoz, qui nous a procuré les moyens nécessaires à la concrétisation de nos intentions. Qu'elle en soit ici vivement remerciée.

Bastienne Joerchel, directrice du CSP Vaud

Pierre-Alain Praz, directeur de Caritas Vaud

# 1 INTRODUCTION

---

Le mandat donné par Caritas Vaud et le Centre social protestant Vaud (CSP Vaud) à la HETSL a pour objectif d'identifier les besoins des publics qui déposent des demandes d'aide financière sur la base de l'analyse de dossiers de ces deux institutions, d'entretiens (de groupe) avec les assistantes et assistants sociaux (AS) et de rencontres avec des personnes concernées. Le but est de documenter certaines lacunes des dispositifs sociaux, ou leur inadéquation, et de proposer des mesures permettant de les réformer afin qu'ils correspondent mieux aux besoins constatés, et qu'ils puissent ensuite mieux bénéficier à la population en cas de besoin.

Dans ce rapport, après avoir expliqué la méthodologie utilisée, nous présentons les résultats de recherche en fonction de cinq thématiques. L'ordre selon lequel les thématiques sont présentées répond à la logique suivante : d'abord, le déséquilibre entre les gains et les dépenses (chapitre 3), ensuite les conséquences de ce déséquilibre sur la vie de couple, la parentalité et la sociabilité (chapitre 4), la santé (chapitre 5) et le logement (chapitre 6) et enfin sur les relations à l'État en vue d'améliorer les gains (chapitre 7). Le rapport est complété par huit annexes.

## 2 METHODOLOGIE

---

Les trois étapes de l'enquête ont été d'abord l'analyse de données statistiques de demandes financières et celle de dossiers en vue d'identifier les situations types (1<sup>er</sup> oct. – 30 nov. 2021), ensuite des rencontres avec les AS de Caritas Vaud et du CSP Vaud afin de préciser les raisons des demandes financières et de finaliser les situations types (1<sup>er</sup> déc. 2021 – 31 janv. 2022) et enfin 16 entretiens avec des personnes correspondant aux différentes situations types (1<sup>er</sup> fév. – 30 juin 2022).

Grâce à la disponibilité des mandants, l'enquête a pu être réalisée dans les délais prévus, entre le 1<sup>er</sup> octobre 2021 et le 30 juin 2022. Le rapport intermédiaire a été discuté avec les mandants le 23 mars 2022.

### 2.1 Identification des situations type à partir de données statistiques et de l'analyse de dossiers

---

L'identification des situations type a été effectuée à partir de l'analyse de la statistique<sup>1</sup> des demandes à des fondations de l'année 2019 ainsi que des six premiers mois de 2021<sup>2</sup> et de 75 dossiers<sup>3</sup> comprenant des demandes financières : 38 dossiers de Caritas Vaud, et 37 du

---

<sup>1</sup> L'analyse de la statistique a été limitée pour trois raisons principales. Premièrement, des données manquent (certaines aides financières n'ont pas été retrouvées, les données sont parfois partiellement renseignées, etc.). Deuxièmement, les données renseignées par Caritas Vaud et le CSP Vaud ne sont pas toujours identiques. Troisièmement, les données renseignées répondent aux besoins des AS ou de la communication, mais ne correspondent pas toujours aux données utiles à l'enquête. Il serait souhaitable, pour un travail en commun, que Caritas Vaud et le CSP Vaud harmonisent les données récoltées lors des suivis de dossiers et réfléchissent aux indicateurs pertinents à renseigner de manière systématique.

<sup>2</sup> En raison de la situation pandémique, l'année 2020 n'a pas été analysée.

<sup>3</sup> Au lieu de 20 dossiers initialement prévus dans le mandat.

CSP Vaud (17 dossiers du Service social Jeunes (Jet Service) et 20 dossiers du Service social polyvalent (SSP)) (cf. annexe [9.1](#)).

Pour respecter la confidentialité des données, les dossiers ont été consultés par l'équipe de la HETSL au sein des locaux des mandants. Le choix des dossiers<sup>4</sup> a répondu à des critères de diversité au regard de quelques caractéristiques identifiées comme déterminantes des situations de précarité (âge, sexe, statut de séjour, durée du suivi, fonds sollicités pour les demandes d'aide, etc.) ; nous n'avons donc pas recherché une représentativité statistique (Patton, 2014). Relevons que les dossiers contenaient des informations très différentes en termes de contenu (journaux de suivi, demandes d'aide financière, liste des aides financières demandées, etc.) et de volume.

L'analyse statistique des dossiers ainsi que l'analyse approfondie de 75 dossiers ont permis de formuler neuf situations types (un dossier n'a pas pu être classé). Pour différencier les situations type, nous avons tenu compte des motifs de la ou des demandes d'aide financière, du genre, de l'âge, de la nationalité, du statut de séjour et de la situation familiale.

## 2.2 Finalisation des situations type à partir d'entretiens de groupe avec les AS

La finalisation des situations types a été réalisée suite à trois entretiens de groupe d'environ 90 minutes avec les AS de Caritas Vaud (14 décembre 2021)<sup>5</sup>, de Jet Service (22 déc. 2021)<sup>6</sup> et du SSP (20 janv. 2022)<sup>7</sup>. Chacun des entretiens de groupe a été structuré de manière identique, en 4 phases : 1. Contexte et objectifs du mandat, 2. Présentation des situations types, 3. Présentation des résultats des analyses statistiques, 4. Discussion.

Les entretiens de groupe ont permis de nuancer et rectifier la proposition initiale de situations types. En particulier, neuf dossiers de Caritas Vaud ont été écartés, car ils ne correspondaient plus aux pratiques actuelles (cela diminue au final le nombre total de dossiers à 65<sup>8</sup>). Par ailleurs, les trois entretiens de groupe ont permis de mieux comprendre les pratiques des AS et plus particulièrement les solutions qu'ils et elles proposent aux personnes qui se rendent à leur consultation, les stratégies déployées et les problèmes insolubles.

---

<sup>4</sup> À Caritas Vaud, comme un accès à l'ensemble des dossiers de suivis était possible (base informatique centralisée), le choix des dossiers a été fait par l'équipe de la HETSL. Au CSP Vaud, c'est Caroline Regamey en collaboration avec les AS, qui a fourni à l'équipe de la HETSL les dossiers de suivi en format papier, ainsi que certains documents digitaux.

<sup>5</sup> En ligne ; 4 AS et Mélanie Dieguez.

<sup>6</sup> En présentiel ; 5 AS.

<sup>7</sup> En présentiel ; 5 AS.

<sup>8</sup> 75 dossiers moins un dossier qui n'a pas pu être classé et moins neuf qui ne correspondent plus aux pratiques de Caritas Vaud.



## Les neuf situations types – résumé (sur 65 dossiers retenus)

Type	Institution	Caractéristiques	Nb. dossiers
1	Caritas Vaud	Famille – sans titre de séjour – problèmes financiers chroniques	18
2	Caritas Vaud	Hommes – sans titre de séjour – sans domicile – problèmes de santé	3
3	Caritas Vaud	Femmes – sans titre de séjour – problèmes financiers momentanés	8
4	JET	En formation – bourse d'études – problèmes financiers momentanés	6
5	JET	En formation – + de 25 ans – problèmes financiers chroniques	6
6	JET	En formation – contexte familial problématique	5
7	SSP	Endetté-es – poursuites – problèmes financiers chroniques	8
8	SSP	Risque d'endettement – problèmes financiers momentanés et/ou chroniques	6
9	SSP	Hommes – séparés – pension alimentaire – problèmes financiers chroniques	5

Les neuf situations types au sein des trois consultations ne se croisent jamais (cf. annexe [9.2](#)).

### 2.3 Entretiens avec des personnes concernées

Sur la base des neuf situations types, les AS ont identifié des personnes à contacter pour les entretiens individuels. Pour respecter la confidentialité, les AS les ont contactées et leur ont envoyé une invitation écrite à un entretien. Les personnes invitées et qui souhaitaient participer à l'entretien ont ensuite pu contacter directement Laurent Paccaud. 16 personnes ont accepté de participer à l'entretien (cf. annexe [9.3](#)), tandis que huit personnes n'ont pas donné suite.

Les entretiens ont duré environ une heure. Comme les personnes étaient considérées comme des expertes de leur condition d'existence, et elles ont été rémunérées (en cash au tarif de collaborateur ou collaboratrice de recherche de la HETSL, soit 80 fr.). Les entretiens ont eu lieu soit au domicile de la personne (N = 5), soit dans un café (N = 9), soit dans les locaux de la HETSL (N = 1), soit dans l'espace public (N = 1). Toutes les personnes interviewées ont accepté d'être enregistrées. Les entretiens ont été conduits sous une forme semi-directive (Blanchet et Gotman, 2013). La question de départ, volontairement large, était la suivante : « Pouvez-vous m'expliquer comment vous faites pour vivre ? »

De manière générale, les participant-es se sont montré-es loquaces et les entretiens se sont bien déroulés. Ils et elles ont montré une importante envie de parler de leur situation, des difficultés rencontrées et des solutions mobilisées. Trois entretiens ont toutefois été un peu plus problématiques, à cause de problèmes de communication<sup>9</sup> ou de réticences à communiquer<sup>10</sup>.

L'ensemble des entretiens a été retranscrit. Une analyse thématique a ensuite été réalisée (Paillé & Mucchielli, 2012).

<sup>9</sup> Une des personnes ne parlant pas français, l'équipe de la HETSL a fait appel à une interprète d'*Appartenances*, mais la traduction n'était pas littérale.

<sup>10</sup> Avec deux hommes âgés de plus de 50 ans.

## 2.4 Présentation des résultats

---

Cinq thématiques ont émergé au cours de l'analyse inductive des entretiens : Gains et dépenses (chapitre 3), Vie de couple, parentalité, sociabilité (chapitre 4), Santé (chapitre 5), Logement (chapitre 6), Relations à l'État (chapitre 7).

Pour chaque thématique, les résultats sont présentés en quatre points : qui est concerné·e, ce que font les personnes, ce que font les AS et les propositions d'améliorations qui émergent. Les résultats sont illustrés de citations des personnes que nous avons rencontrées<sup>11</sup>.

Pour garantir l'anonymat, nous ne révélons ni les noms des personnes interviewées, leur formation ou emploi précis, ni leur lieu d'habitation.

---

<sup>11</sup> Le choix des citations présentées répond à deux critères : (1) le fait qu'elles contiennent, de manière synthétique, des éléments illustrant notre démonstration, (2) l'équilibre du nombre de citations entre les personnes que nous avons rencontrées.

## 3 GAINS ET DEPENSES

### 3.1 Qui est concerné-e ?

---

Sans surprise, l'ensemble des personnes rencontrées font ou ont fait l'expérience d'une balance négative entre leurs revenus et leurs dépenses, le plus souvent de manière chronique (types Caritas 1 et 2, JET 5 et 6 et SSP 7, 8 et 9), et parfois de façon momentanée (types Caritas 3 et JET 4), ce qui signifie que toutes les situations types sont représentées. Dans les aides financières formulées pour les 75 personnes dont nous avons analysé les dossiers, ce type de problème est très souvent évoqué (cf. aussi la synthèse à l'annexe [9.4](#)).

Au moment de l'enquête, la source principale de revenu de la moitié des personnes rencontrées est l'emploi rémunéré (types Caritas 1, 2 et 3, JET 5, SSP 7, 8 et 9). Deux personnes touchent des indemnités chômage, tout en recevant des gains intermédiaires (types SSP 7 et 9). Si aucune des personnes sans titre de séjour n'a d'emploi stable, toutes ont plusieurs employeurs. Parmi les personnes en possession d'un permis de séjour ou de la nationalité suisse, quatre ont un emploi stable, six non. Trois personnes ont pour source principale de revenu une bourse d'études (types JET 4 et 5) ou un prêt d'études (type JET 6). Enfin, une personne touche une rente entière de l'AI.

Parmi les personnes rencontrées qui ont un emploi, la répartition des domaines dans lesquels elles travaillent est sexuée : sept des huit hommes ont des métiers considérés comme typiquement masculins, comme cuisinier, électricien, peintre en bâtiment, déménageur, livreur ou travailleur du bâtiment (le huitième, le seul qui possède une formation universitaire, est enseignant), tandis que les sept femmes se retrouvent dans des métiers considérés comme typiquement féminins, comme le nettoyage, la garde d'enfants ou le soin à la personne.

Les 16 personnes rencontrées expliquent faire des efforts considérables pour limiter leurs dépenses, faisant montre d'ingéniosité et de savoirs d'usage. Néanmoins, ces tactiques ne leur permettent pas de s'en sortir financièrement. Parmi les personnes rencontrées, sept ont des dettes, il s'agit principalement de personnes suivies par le SSP (types 7, 8 et 9). Le montant des dettes varie beaucoup.

### 3.2 Ce que font les personnes

---

#### 3.2.1 Emploi

Parmi les 16 personnes rencontrées, 15 désirent exercer une activité professionnelle, salariée (N = 12) ou indépendante (N = 2) qui leur permette de subvenir à leurs besoins. Les 13 personnes qui souhaitent avoir une activité professionnelle salariée aspirent à trouver un emploi déclaré de durée indéterminée. Une personne a droit à une rente AI entière, elle n'envisage pas de retour à l'emploi. Nous allons présenter dans la suite de ce texte les trois enjeux principaux relatifs à l'emploi qui ressortent des entretiens : trouver du travail, qu'il soit déclaré, et que les conditions de travail soient correctes.

##### 3.2.1.1 Trouver du travail

Neuf personnes étaient en recherche d'emploi au moment de l'entretien (types Caritas 1, 2 et 3, JET 5 et 6, SSP 7 et 9). Elles expliquent rencontrer des difficultés à en trouver, d'autant plus

un emploi déclaré avec un contrat de durée indéterminée. La tâche est encore plus ardue pour les personnes qui n'ont pas de formation certifiée ou dont la formation n'est pas reconnue en Suisse. Face à cette difficulté, plusieurs personnes cherchent des emplois peu qualifiés ne correspondant ni à leur formation, ni à leurs expériences antérieures. Quatre personnes expliquent que le fait de posséder un véhicule privé peut devenir un critère décisif pour obtenir un emploi, en particulier lorsque les horaires sont irréguliers ou décalés (impossibilité de se rendre sur le lieu de travail avec les transports publics). Enfin, trois personnes, âgées de plus de 55 ans, ont expliqué qu'avec l'avancement en âge, il est de plus en plus difficile de trouver de l'emploi. Par exemple, un homme de 61 ans ayant travaillé durant plus de 35 ans comme peintre en bâtiment et en fin de droits de chômage déclare ne pas se faire d'illusions sur le fait de retrouver un jour un contrat de durée indéterminée ; il explique que l'agent ORP qui le suit partage le même constat.

Lorsqu'elles trouvent un travail, c'est via des agences de placement, le réseau personnel, les annonces sur l'internet, les petites annonces dans les commerces, ou alors elles cherchent à s'installer comme indépendant·e. Trois personnes, qui ont la nationalité suisse ou un permis C, ainsi qu'une formation de niveau CFC reconnue en Suisse, expliquent ainsi avoir trouvé de l'emploi par l'intermédiaire d'agences de placement (types SSP 7 et 9). Par ce biais, elles trouvent des missions de durée déterminée. L'une d'elles (Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)) a enchaîné ce type de missions dans le domaine des soins durant plus de 15 ans, sans jamais être engagée sur un poste fixe. Deux hommes sans logement fixe et sans titre de séjour (type Caritas 2) expliquent que les agences de placement refusent de les engager en raison de leur absence de permis de séjour, alors même qu'il y a une pénurie de manœuvres dans le domaine de la construction.

*« Mais il y a du boulot, il y a du travail sur les routes, sur les chantiers. Quand on me voit, on me dit qu'il y a du travail sur les chantiers. On me donne l'adresse des [boîtes d']intérim, on me dit d'aller là-bas. Les ouvriers, ils me donnent du travail. Quand je vais à l'intérim, ils ne me laissent pas travailler, parce que je n'ai pas les papiers européens. »*

*Homme, 41 ans, seul, sans titre de séjour (type Caritas 2)*

Huit personnes expliquent mobiliser leur réseau personnel (ami·es, associations de migrant·es, employeur·euses) afin de trouver de l'embauche. Ce moyen est en particulier mobilisé par les personnes sans titre de séjour et par les personnes en formation. Pour les personnes sans titre de séjour, il s'agit souvent du seul moyen par lequel elles trouvent des emplois. Durant les premiers mois après leur arrivée en Suisse, il leur est particulièrement difficile de travailler, souvent parce qu'elles ne possèdent pas encore de réseau local. Quatre personnes expliquent également avoir trouvé du travail en répondant à des offres d'emplois postées sur l'internet. Une seule personne, ayant depuis peu un permis précaire, poste des petites annonces dans les commerces de détail afin de trouver des « heures de ménage » ou de la garde d'enfants. Enfin, deux personnes expliquent avoir commencé des démarches afin de travailler en tant que photographe indépendante (type Caritas 1) ou comme masseuse indépendante (type JET 6).

### 3.2.1.2 Déclarer l'emploi

Pour les personnes qui ont un permis précaire et celles qui n'en ont pas, obtenir un emploi déclaré est un enjeu important. Trois d'entre elles, tous des hommes, déclarent craindre les contrôles de l'inspection du travail sur les chantiers et ses conséquences. Deux autres

personnes vivant en Suisse sans titre de séjour depuis près de 20 ans soulignent l'importance d'avoir un travail déclaré pour le processus de demande de permis de séjour afin de documenter leur bonne intégration, leur indépendance financière ainsi que prouver la durée de leur présence ininterrompue sur le territoire helvétique. Enfin, quatre personnes expliquent souhaiter avoir un travail déclaré afin de pouvoir cotiser aux assurances sociales.

Mais il leur est difficile d'obtenir que leurs employeur·euses les déclarent. Tout d'abord, certaines personnes (en particulier les femmes travaillant dans le domaine de la garde d'enfants et du nettoyage) craignent que cette demande ait pour conséquence un licenciement. Par ailleurs, trois d'entre elles expliquent que lorsqu'elles ont demandé que leur emploi soit déclaré, elles ont essuyé un refus au motif que cela coûte trop cher et que les démarches sont trop compliquées.

*« Avant, je voulais toujours que les patrons me déclarent, mais parfois, ce sont les patrons qui décident. Et comme nous, on a besoin du travail, on doit accepter les conditions. Avant, j'ai travaillé pendant 10 à 15 ans sans contrat, sans rien. J'ai demandé aux patrons, mais ils me disaient que c'était plus facile pour moi et pour eux. Ils me payaient directement. »*

*Femme, 58 ans, seule, permis précaire (type Caritas 3)*

Trois personnes, toutes des femmes, ont mentionné avoir connaissance du dispositif de [Chèques-emploi](#). Néanmoins, certain·es de leurs employeur·euses, qui semblent mal connaître ce dispositif ou le trouver trop compliqué, sont réticent·es à en faire usage. Cela semble particulièrement le cas lorsqu'il s'agit de personnes âgées.

*« Parce que c'est ça, les gens où je travaille, ce sont surtout des personnes âgées. Et puis c'est pour ça qu'ils ne connaissent pas trop les actualités. »*

*Femme, 59 ans, seule avec enfant, sans titre de séjour (type Caritas 3)*

### 3.2.1.3 Avoir des conditions d'emploi correctes

Les personnes que nous avons rencontrées sont préoccupées par leurs conditions de travail. Au moment des entretiens, cinq personnes travaillaient sans avoir de contrat de travail, six avaient un contrat de travail de durée déterminée et quatre avaient un contrat de durée indéterminée (à temps partiel pour les trois femmes et à temps plein pour l'homme). Ainsi, 10 d'entre elles avaient des conditions de travail particulièrement précaires, avec peu de perspectives d'emploi fixe à un taux leur permettant de subvenir à leurs besoins. Le fait de pouvoir se retrouver sans emploi à tout moment est pour ces personnes une source importante de stress. Ceci explique également pourquoi elles sont en recherche d'emploi.

Cinq des hommes sans contrat ou avec un contrat de durée déterminée travaillent sur appel. Ils se doivent donc d'être réactifs et flexibles. Quatre des femmes sans contrat ou avec un contrat de durée déterminée ont plusieurs employeur·euses, à différents endroits, pour lesquelles elles effectuent un nombre limité d'heures de travail chaque semaine. En conséquence, elles consacrent de nombreuses heures non payées à se rendre sur leurs lieux de travail. En plus de la fatigue que ces déplacements induisent, il leur est impossible de travailler plus de 5-6 heures par jour, ce qui a un impact négatif sur leurs revenus.

Les trois personnes qui ont recours aux agences de placement pour trouver de l'embauche et enchaînent des contrats de durée déterminée expliquent que ce type de trajectoire professionnelle ne permet que difficilement de trouver un emploi stable. Une personne (Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)) explique que lorsqu'elle postule à des emplois de durée

indéterminée, les employeur·euses sont réticent·es à l'engager à cause de sa trajectoire professionnelle hachée. Par ailleurs, ces personnes se disent stressées de devoir sans cesse à nouveau faire leurs preuves afin d'augmenter leurs chances d'être engagées à nouveau à la fin de leur contrat de durée déterminée.

Les quatre personnes qui occupent un emploi de durée indéterminée déclarent vouloir à tout prix garder cet emploi, même s'il n'est pas idéal à leurs yeux. Une personne travaillant dans le domaine des soins (Femme, 44 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)) explique apprécier de pouvoir facilement changer son taux d'engagement. Elle présente cette solution comme l'aidant à concilier sa vie professionnelle et ses charges familiales qui évoluent au cours du temps.

Avec l'avancement en âge, la pénibilité du travail devient un problème, en particulier pour les femmes dans le domaine du nettoyage et les hommes dans la construction.

### 3.2.2 Formation

Parmi les cinq personnes en formation, une réalise un CFC d'électricien, tandis que quatre suivent une formation dans une Haute école ou une école supérieure. Toutes décrivent avoir eu une trajectoire de formation et professionnelle non-linéaire, notamment à cause de leur parcours migratoire et/ou de parentalité. Aucune d'entre elles n'est issue d'une famille dont les parents ont une formation professionnelle supérieure ou universitaire. Elles associent le fait de réaliser la formation dans laquelle elles sont engagées à un levier d'ascension sociale qui devrait, à terme, leur permettre de trouver une stabilité financière. Dans ce cadre, pouvoir mener à bien leur formation est un projet à moyen ou long terme de sortie de la précarité. Ce projet peut être contrecarré, comme ce fut le cas pour une des interviewé·es.

*« Donc je suis arrivée à [ville du canton de Vaud] et j'ai pu vraiment commencer... Je suis arrivée au Centre social à [ville du canton de Vaud] et ils voulaient tout me couper, ils ne voulaient plus que je fasse des études. Ils ne voulaient rien entendre, cela a été très compliqué. J'ai eu des périodes où ils ne voulaient rien entendre, non, très protocolaires, pas du tout visionnaires [au contraire de] l'assistant social de [précédent lieu d'habitation], qui voilà qui dit "ça, c'est du long terme, c'est un projet qui tient et c'est important parce qu'on ne veut pas juste faire sortir des gens du social pour qu'ils y reviennent deux mois après". C'était très compliqué. J'ai dû recontacter l'AS de [précédent lieu d'habitation] et tout le réseau que j'avais. »*

*Femme, 40 ans, seule avec enfant, nationalité suisse (Type JET 5)*

Les cinq personnes en formation nous ont expliqué ne pas être en mesure d'être aidées financièrement par leurs parents, soit parce qu'ils n'en ont pas les moyens, soit en raison de conflits familiaux. Trois personnes sont au bénéfice d'une bourse d'études. Deux d'entre elles expliquent que le montant de la bourse est insuffisant pour couvrir leurs besoins vitaux. Deux personnes n'ont quant à elles pas ou plus droit à une bourse d'études, l'une ayant déjà réalisé une formation de niveau universitaire et l'autre ayant déjà effectué plus de 10 années de formation post-obligatoire. Cette dernière a néanmoins pu obtenir un prêt d'études. Toutes les personnes qui ont déposé des demandes de bourses se plaignent des longs délais pour obtenir une réponse. Pour l'une d'entre elles (Homme, 28 ans, seul, nationalité suisse (type JET 4)), la réponse est arrivée plusieurs mois après le début de sa formation. Il s'est retrouvé sans revenu durant un temps long et explique avoir « failli » devoir renoncer à son projet de formation.

Les deux personnes en formation qui sont parents touchent des allocations familiales, qui représentent des compléments de revenu essentiels. Elles ont également, à un moment donné (mais plus au moment de l'enquête) touché des Prestations complémentaires pour les familles ([PC Familles](#)). Les trois personnes qui n'ont pas d'enfant complètent leurs revenus (issus des bourses ou prêts d'études) par du travail rémunéré en parallèle de leur formation qu'ils et elles suivent pourtant à temps plein.

### 3.2.3 Ressources sociales

Cinq des personnes de nationalité suisse que nous avons rencontrées se sont rendues au Centre social régional (CSR) le plus proche de leur lieu de vie afin de demander de l'aide, leurs revenus, qu'ils soient issus de l'emploi, de bourses d'études, de l'assurance invalidité ou de l'assurance chômage, étant insuffisants pour faire face aux dépenses tant ordinaires qu'extraordinaires. Toutes se disent très déçues de l'accueil qui leur a été réservé par les agent-es de l'État social ainsi que par la faible qualité des informations qui leur ont été transmises. Malgré leurs revenus qu'elles estiment insuffisants, aucune d'entre elles n'était éligible pour le Revenu d'insertion ([RI](#)). Une personne (Homme, 36 ans, couple avec enfant, nationalité suisse (type JET 5)) a obtenu par trois fois une prestation ponctuelle pour famille ([ComiPP](#)) sous la forme d'une aide financière. Quatre personnes ont entrepris des démarches afin d'obtenir des PC Familles, mais deux d'entre elles ont renoncé face à l'ampleur et la difficulté des démarches.

*« Là, on a demandé de l'aide au mois de décembre, car mon mari n'avait plus de salaire, plus de revenu. J'ai dû amener 40 pages de papiers pour les prestations complémentaires. On m'a dit que c'était la seule chose pour m'aider à payer l'assurance maladie. Juste pour ça, ils me demandent les extraits de compte en banque de ma fille, majeure, qui n'est plus à notre charge légalement, de 2018. On va laisser tomber. On a amené 40 pages, et ils demandent encore une liste de deux pages A4 de documents à fournir. Au bout d'un moment, stop. On ne vous demande pas grand-chose. »*

*Femme, 48 ans, couple avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*

Les deux personnes qui ont entrepris les démarches jusqu'au bout sont en formation. Elles ont dans un premier temps obtenu des PC Familles ; elles expliquent que, suite à un nouveau calcul de leur revenu hypothétique (cf. [7.2.4](#)), elles ne leur sont plus accordées, alors qu'elles étaient essentielles pour s'en sortir financièrement.

Une des personnes que nous avons rencontrées (Femme, 44 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)) s'est adressée au Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires ([BRAPA](#)), parce que le père de ses enfants ne lui versait pas les pensions alimentaires dues. Elle explique que ce dispositif l'a grandement aidée. Relevons qu'une des personnes sans titre de séjour, qui vit seule avec son enfant, ne reçoit aucune aide financière de son ex-époux, qui vit désormais en Espagne, mais ne peut pas pour autant s'adresser au BRAPA.

Les personnes qui ont un permis précaire nous ont expliqué vouloir à tout prix renoncer à demander le RI alors même qu'elles pourraient y être éligibles. Elles craignent que leur permis de séjour ne soit pas renouvelé si elles le font. Les personnes n'ayant pas de titre de séjour ne se sont jamais adressées à un CSR et n'ont jamais demandé d'autres aides publiques que les subsides à l'assurance maladie.

Face à leurs problèmes financiers, quatre personnes en formation se sont adressées aux services sociaux de leur institution formatrice. Deux étudiant·es ont trouvé dans leur Haute école des informations précises au sujet de leurs droits et des autres dispositifs auxquels elles pouvaient s'adresser, ainsi que des aides financières ponctuelles. Une personne en formation dans une autre Haute école, ainsi que celle réalisant un CFC expliquent ne pas avoir trouvé d'interlocuteur·trice à même de les aider. Elles soulignent le besoin de dispositifs d'aide sociale au sein de chaque établissement de formation.

Les personnes que nous avons rencontrées expliquent que la précarité financière à laquelle elles font face prêterite leurs chances de réussir leur formation. Elles expriment un sentiment d'injustice face à leurs collègues issu·es de milieux sociaux plus favorisés.

*« Je ne leur en veux pas ou quoi que ce soit, mais c'est juste des fois c'est assez compliqué. Ouais, c'est pour concilier en fait la formation et les autres, ils peuvent plus se concentrer quand même que sur la formation. Et puis ce n'est pas comme si j'avais mes parents. [...] Mais en même temps, c'est chiant parce que bah du coup, on ne vient pas forcément d'une bonne famille, on ne vient pas d'une famille où nos parents ont plus de revenus que ça et du coup, en fait, on doit se battre pour pouvoir faire des études alors qu'en fait c'est juste totalement normal. Un accès aux études qui ont compliqué quoi. »*

*Homme, 28 ans, seule, nationalité suisse (Type JET 4)*

### 3.2.4 Articulation vie familiale/vie professionnelle/formation

Parmi les personnes que nous avons rencontrées, huit nous ont expliqué être épuisées du fait de devoir articuler leurs activités professionnelles, de formation et de parentalité. Les personnes en formation ont expliqué rencontrer des difficultés dans la conciliation entre leurs activités de formation et leurs emplois.

*« J'avais déjà eu beaucoup, beaucoup de problèmes durant mon Bachelor en sciences sociales. J'ai dû me battre contre la bourse d'étude, faire des recours, demander des aides à gauche à droite, faire cinq jobs en même temps. »*

*Femme, 33 ans, seule, nationalité suisse (Type JET 6)*

Ces difficultés sont encore plus importantes lorsque la personne s'occupe seule de son ou ses enfant(s). Cette difficile articulation entre travail et vie familiale a un impact important sur leur possibilité d'avoir des revenus stables issus de l'emploi. C'est particulièrement le cas lorsque les emplois auxquels ils ou elles peuvent prétendre exigent des horaires de travail irréguliers ou de nuit. Dans ce cas, elles expliquent ne pas avoir trouvé de solution de garde adéquate, car trop onéreuse ou incompatible avec leurs horaires de travail. De ce fait, ils et elles n'ont pas accès à certains postes de travail à durée indéterminée.

*« Ben parce qu'en fait y a plus de 6 ans, j'ai récupéré la garde de mon fils. [...] Et puis avec le travail que j'avais auparavant ne me permettait pas d'avoir... J'avais des horaires décalés, donc je travaillais en 2-8 et, puis parfois de nuit quoi. Puis je ne pouvais pas me permettre de payer une nourrice, vu que je venais d'avoir la garde. »*

*Homme, 50 ans, seul avec enfant, permis de séjour (Type SSP 7)*

### 3.2.5 Dépenses courantes

Les 16 personnes que nous avons rencontrées nous ont expliqué tenir un budget serré. Chacune de leurs dépenses est réfléchiée et planifiée. Plusieurs des personnes interviewées mentionnent essayer chaque mois de mettre un peu d'argent de côté afin de pouvoir faire face



à des dépenses extraordinaires, en particulier des frais de santé ou de réparation d'un véhicule privé. Néanmoins, leurs efforts sont le plus souvent vains. Ainsi, toutes et tous déclarent ne pas pouvoir faire face à une dépense extraordinaire de plusieurs centaines de francs.

Afin de pouvoir subvenir à leurs besoins quotidiens, les personnes que nous avons rencontrées expliquent mettre en œuvre plusieurs tactiques : (1) traquer les produits les moins chers, (2) faire usage des épiceries et boutiques Caritas, (3) recourir aux distributions alimentaires, (4) réduire leurs frais fixes, (5) recevoir des dons en nature de proches, (6) se rationner/renoncer.

### 3.2.5.1 Traquer les produits les moins chers

Les personnes rencontrées adoptent différentes tactiques afin de trouver les produits les moins chers du marché. Tout d'abord, plusieurs d'entre elles, les femmes avec enfant(s) en particulier, font leurs achats dans différents commerces (Migros, Coop, Aldi, Lidl, Denner, Otto's, Épiceries Caritas...), étudient et comparent les prix, afin d'acheter les produits au prix le plus avantageux. Elles sont expertes des petites économies, à tel point qu'elles connaissent par cœur les prix de nombreux produits de ces différents commerces.

*« Moi, je ne fais pas mes courses complètes ni à la Migros ni à la Coop. Mais courses, je les fais plutôt à Aldi ou Lidl. C'est bien, il y a des bons fruits et des bons légumes, sauf la viande. La viande, je vais aller en acheter plutôt à la Migros. Je fais plusieurs magasins, le gros, je fais chez Lidl et pour certaines choses, en fonction des actions, je vais à la Migros, à la Coop, ou Denner. Tout ce qui est produit ménager, je vais chez Denner par qu'il y a souvent des soldes assez intéressantes, ou chez Otto's. J'achète en gros et pour plusieurs mois, après j'ai des réserves. »*

*Femme, 44 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*

Un autre moyen de trouver des biens à meilleur prix, auquel deux des personnes que nous avons rencontrées recourent, est de faire des achats sur l'internet ou via certaines applications (telle que [To good to go](#)). Elles précisent que ce mode d'achat nécessite de posséder une carte de crédit, ce qui n'est pas le cas de toutes les personnes que nous avons rencontrées.

### 3.2.5.2 Faire usage des épiceries et boutiques Caritas

Dans le cadre de la recherche de denrées au meilleur prix, cinq personnes (en particulier les personnes sans titre de séjour ou ayant un permis précaire) se rendent fréquemment dans les épiceries et boutiques Caritas pour faire leurs achats. Elles y trouvent certains produits moins chers qu'ailleurs, mais soulignent également que ce n'est pas toujours le cas.

*« Je vais toujours acheter à Caritas, ou sinon, je vais regarder les actions, contrôler, avec la publicité, la Coop, la Migros, les actions. Je m'organise comme ça, exactement comme une fourmi. Caritas, il y a des choses qui sont presque le prix normal comme la Migros et il y a des choses qui sont vraiment moins chères. C'est pour cela qu'il faut bien savoir. Je fais une liste avant et je pense que je fais des économies. Certaines choses à Caritas. Par exemple, on ne trouve pas de viande ou de poisson à Caritas. Mais les fruits des légumes et des petites choses, c'est bien. »*

*Femme, 58 ans, seule, permis précaire (type Caritas 3)*

Plusieurs personnes (en particulier celles de nationalité suisse) nous ont expliqué ne pas se rendre dans les Épiceries Caritas, alors même qu'elles possèdent une [CarteCulture](#) de Caritas et qu'elles ont connaissance de cette offre. Elles expliquent ne pas y trouver des produits

« bons pour la santé », en particulier des denrées biologiques. En outre, elles ne se sentent pas légitimes pour fréquenter ces lieux et craignent d'être socialement déclassées si elles s'y rendent.

### 3.2.5.3 Recourir aux distributions alimentaires

Certaines personnes ont recours à des dispositifs de distribution alimentaire ([Soupe populaire](#), [Cartons du cœur](#), entre autres), ce sont les mêmes que celles qui se rendent aux épiceries Caritas. Elles expliquent que ces dispositifs sont pour elles d'une grande aide. Néanmoins, comme pour les personnes de nationalité suisse aux Épiceries Caritas, elles craignent d'être socialement déclassées en se rendant aux distributions alimentaires, particulièrement de par le fait de devoir « faire la queue » en attendant d'être servies. Une des personnes interviewées explique avoir apprécié un dispositif de distribution de nourriture « sur rendez-vous » mis en place durant la crise du Covid dans les hauts de Lausanne. D'une part, ce dispositif adaptait le contenu des « paniers » aux besoins spécifiques du ménage (selon le nombre d'enfants et leur âge, notamment). D'autre part, le fait que cela soit sur rendez-vous lui permettait de rester discrète et de ne pas croiser d'autres membres de sa communauté d'origine dont elle redoute le jugement.

*« Et puis des fois, ça ce n'est pas que c'est gênant un peu d'aller là-bas [à la Soupe populaire], mais ouais. Enfin je me dis, je suis étudiant, pourquoi je devrais me retrouver à devoir aller dans ce genre de truc alors que j'ai mes droits aussi d'aller m'acheter ma propre nourriture ? Ce n'est pas forcément une question de fierté mais plus une question... »*

*Homme, 28 ans, seul, nationalité suisse (type JET 4)*

*« [Dans les hauts de Lausanne], c'était super. C'était très bien parce que là, on nous demandait combien de personnes on était à la maison. Et si on avait des enfants. Quel âge ils avaient. Comme ça, ils savaient plus ou moins ce dont on a besoin. [...] Mais depuis que c'est fini là, je n'ai pas été chez les autres, parce qu'il y a beaucoup de gens. [...] Et puis, ça, je n'aime pas. Je préfère quand il y a moins de monde et quand c'est avec un rendez-vous par exemple, on nous disait venez à telle heure et puis on nous donnait, et c'était bien comme ça. »*

*Femme, 59 ans, seule avec enfant, sans titre de séjour (type Caritas 3)*

### 3.2.5.4 Réduire les frais fixes

Une personne (Homme, 36 ans, couple avec enfant, nationalité suisse (type JET 5)) explique réduire au maximum ses frais fixes, par exemple en évitant d'avoir des abonnements (internet, téléphonie mobile). Il doit alors payer plus cher certains services, mais gagne en flexibilité financière.

### 3.2.5.5 Recevoir des dons en nature de proches

Certaines personnes qui se rendent aux consultations du CSP Vaud reçoivent des dons de proches, en nature. Ainsi, certain-es de leurs proches (ami-es, familles) leur offrent des denrées alimentaires ou des habits pour leurs enfants. Les personnes suivies par Caritas ne semblent pas pouvoir compter sur cette solution, n'ayant pas de famille en Suisse ou pas de proche ayant les moyens financiers suffisants pour les aider.

### 3.2.5.6 Se rationner/renoncer

Lorsque les autres tactiques ne suffisent pas, les personnes expliquent se rationner, voire renoncer à certains produits de première nécessité. Ainsi, elles ne mangent pas ou peu de viande, et d'une manière générale, réduisent leurs dépenses au minimum. Certaines d'entre elles expliquent ne pas pouvoir manger trois repas par jour.

*« La nourriture, je ne mange pas beaucoup de fruits, je suis végétarienne, je ne mange pas de viande, cela coûte quand même moins cher. [...] Et puis des fois je me fais juste... des choses assez consistantes, genre du riz. Je ne mange pas trois fois par jour, mais je vais me faire un vrai repas, un truc qui tient au ventre, avec du riz et des lentilles. »*

*Femme, 33 ans, seule, nationalité suisse (type JET 6)*

### 3.2.6 Endettement

Malgré les efforts que les personnes entreprennent pour réduire leurs dépenses, certaines, ne parvenant pas à faire face aux frais ordinaires et/ou extraordinaires, se voient obligées de contracter des dettes. Il s'agit avant tout de personnes correspondant aux types SSP 7, 8 et 9, qui soit renoncent à payer leurs impôts ou leurs primes LaMal, soit ont contracté un crédit à la consommation qu'elles ne sont pas en mesure de rembourser. L'une d'entre elles (Femme, 44 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)) explique avoir hérité de la dette fiscale contractée par son ex-époux avant leur divorce, le canton de Vaud appliquant la responsabilité solidaire pour tous les montants d'impôts encore impayés au moment de la séparation<sup>12</sup>. Toutes les personnes ayant des dettes expriment le souhait de les rembourser.

Ces personnes disent avoir des relations difficiles, voire conflictuelles avec les agent-es de l'Office des poursuites (OP). Celles qui ont des saisies sur leur salaire dénoncent le fait qu'elles sont trop importantes et qu'il ne leur reste pas assez d'argent pour vivre dignement. Par ailleurs, elles expliquent que lorsque l'OP s'adresse à leur employeur-euse pour déployer des mesures de saisie du salaire, leurs contrats de travail à durée déterminée ne sont pas renouvelés. L'une d'entre elles explique préférer avoir un emploi à temps partiel, avec un salaire très bas, afin de ne pas avoir de saisies sur son salaire, et d'ainsi limiter ses contacts avec les agent-es de l'OP.

*« Ils y ont été fort. Ils ont ordonné à l'Office du chômage qu'ils pouvaient me donner jusqu'à telle somme et ils prenaient tout le reste, quand j'étais au chômage à 100 %. Et ils ont fait la même chose avec l'agence temporaire. Ils leur ont dit : "À cette dame, vous lui donnez quelque chose comme 800 fr. par mois", même si je travaille, qu'important les heures que je faisais. Et ils ont fait avec ça, ils ont abusé de moi pendant deux ans, en me laissant sur la paille. [...] [L'agence de travail temporaire], quand l'OP les a sommés de leur donner telle somme, ils ne m'ont plus donné de travail. [...] J'ai bien senti le changement. Cela faisait quand même trois ans que je travaillais pour [cette agence de travail temporaire] [auprès d'un service hospitalier vaudois], ils me donnaient du travail, ça tournait, ça roulait bien. Après, plus rien. »*

*Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)*

---

<sup>12</sup> <https://sieldocs.vd.ch/ecm/app18/service/siel/getContent?ID=2053469>

Face au montant de leurs dettes, deux personnes ont entrepris une procédure de faillite personnelle. Une troisième envisage de faire cette démarche, mais hésite en raison des frais administratifs associés (entre 3'500 fr. et 5'000 fr.)<sup>13</sup>.

Deux personnes ont pu rembourser une partie de leurs dettes avec le troisième pilier qu'elles avaient constitué dans une période antérieure de leur vie. Deux personnes ont également pu emprunter de l'argent à des proches afin de ne plus avoir de poursuites.

### 3.3 Ce que font les AS

---

Les AS de Caritas Vaud et des deux services du CSP Vaud tentent de trouver des solutions afin que les personnes qui se rendent à leurs consultations puissent subvenir à leurs besoins de première nécessité, et cas échéant se désendetter, sans pour autant réussir à éviter totalement le renoncement aux produits de première nécessité ou le (sur)endettement. Les entretiens avec les personnes concernées ainsi que l'analyse des dossiers ont permis de mettre au jour cinq mesures prises par les AS : le soutien à l'établissement d'un budget mensuel pour le ménage de la personne, des aides financières, des bons alimentaires, des tandems avec un-e accompagnant-e/mentor bénévole et un accompagnement à la gestion des dettes.

#### 3.3.1 Établir un budget mensuel

Une première mesure, presque systématique, est d'examiner le budget mensuel des personnes qui se rendent aux consultations, afin d'identifier de potentielles économies. Lorsque les personnes qu'ils ou elles suivent n'ont pas encore réalisé de budget et/ou ne savent pas comment établir un budget mensuel du ménage, les AS leur apprennent à le faire. Cette démarche permet également aux AS d'identifier les aides publiques auxquelles la personne pourrait prétendre et qu'elles ne toucheraient pas déjà.

#### 3.3.2 Trouver des aides financières

Une deuxième mesure consiste à trouver des aides financières (fonds externes ou fonds internes à Caritas Vaud et au CSP Vaud) destinées à payer des frais courants et des frais de garde des personnes qui se rendent aux consultations. Ces deux motifs apparaissent fréquemment pour les demandes de fonds réalisées que nous avons observées dans les dossiers. Parmi les personnes que nous avons rencontrées, cinq ont obtenu des aides pour des « frais courants ». Il s'agit des 5 personnes suivies au sein du Jet Service du CSP Vaud.

#### 3.3.3 Donner des bons alimentaires

Une troisième mesure utilisée par les AS de Caritas Vaud est de distribuer des bons alimentaires pour les épiceries Caritas Vaud ou, plus rarement d'autres commerces, en fonction du lieu d'habitation et des besoins de la personne. Cette mesure, très fréquemment mise en place, concerne 20 des 35 dossiers analysés et 4 des 5 personnes rencontrées.

#### 3.3.4 Tandems

Une quatrième mesure, plus rarement déployée et uniquement par les AS de Caritas Vaud (une personne rencontrée et un dossier analysé) est la mise en place d'un accompagnement

---

<sup>13</sup> <https://www.vd.ch/themes/economie/poursuites-et-faillites/procedure-de-faillite/vous-etes-poursuivi-debiteur/#c2025877>

sous forme d'un tandem entre la personne qui se rend à la consultation et un-e accompagnant-e/mentor bénévole (Programme de mentorat [DUO](#)) « afin de favoriser l'insertion et la réinsertion à travers la construction d'un lien solidaire et citoyen »<sup>14</sup>. La personne que nous avons rencontrée et qui a bénéficié de cette mesure explique que ce tandem lui a permis de mieux comprendre le fonctionnement du monde du travail en Suisse et d'identifier un nouveau moyen de trouver du travail rémunéré dans le domaine de la garde d'enfants et du nettoyage (les petites annonces dans les commerces de détail, tels que la Migros ou la Coop).

### 3.3.5 Gestion de dettes

Une cinquième mesure, mise en place au sein du SSP est l'accompagnement à la gestion des dettes. Dans ce cadre, les AS peuvent entreprendre différentes démarches. Tout d'abord, les AS apprennent aux personnes à négocier avec leurs créanciers des arrangements de paiement. Ensuite, lorsque les capacités financières de la personne le permettent, les AS consultent la liste des poursuites de la personne afin d'identifier lesquelles rembourser en premier et d'établir de concert un plan de désendettement. En outre, dans quelques cas, les AS font opposition aux mises aux poursuites pour non-remboursement de crédits à la consommation ; la tactique suivie étant de prouver que les agent-es de la société de crédit à la consommation avaient connaissance de l'incapacité de remboursement de la personne au moment de l'émission du crédit. Ce cas de figure est apparu dans deux dossiers ainsi que pour une des personnes rencontrées.

Enfin, les AS soutiennent les personnes qu'elles suivent dans leur négociation avec l'OP concernant le montant des saisies sur le salaire. Cette démarche est entreprise lorsque la personne a eu à faire face à des frais extraordinaires (par exemple des frais de santé ou de réparation du véhicule privé nécessaire pour le travail). Il arrive également que les AS interviennent pour faire entendre aux agent-es de l'OP que le fait d'avoir un véhicule privé est une nécessité pour la personne.

## 3.4 Les propositions d'amélioration qui émergent

---

Les propositions qui suivent ressortent de l'analyse des dossiers et des 16 entretiens avec les personnes rencontrées. Elles sont à considérer comme complémentaires aux mesures déjà connues de Caritas Vaud ou du CSP Vaud et qui ressortent également ponctuellement de nos données, comme le montant des bourses d'études et d'apprentissage, celui du salaire insaisissable, la non-prise en compte des impôts dans le minimum vital, la difficulté pour certaines personnes d'avoir accès aux avances et recouvrement de pensions alimentaires ou la notion de revenu hypothétique dans le cadre des PC Familles. L'accès à des services sociaux pour des personnes en formation, ainsi que l'accueil des personnes non-éligibles au RI dans les CSR, posent également des problèmes déjà connus.

Ce sont des propositions d'action que Caritas Vaud ou le CSP Vaud pourraient mener en direction de l'État ou des communes, ou des améliorations de leurs propres prestations (certaines sont peut-être déjà mises en œuvre par Caritas Vaud ou le CSP Vaud).

### **1. Revoir les critères d'éligibilité des bourses d'études et d'apprentissage pour tenir compte des trajectoires atypiques.**

---

<sup>14</sup> <https://www.Caritas Vaud-vaud.ch/j-ai-besoin-d-aide/accompagnement>

- 2. Rendre les horaires des dispositifs de garde d'enfants compatibles avec les horaires de travail atypiques.**
- 3. Développer l'utilisation de dispositifs simples permettant de légaliser les emplois de service (par exemple *Chèques-emploi*).**
- 4. Mettre fin au principe de responsabilité solidaire pour les montants d'impôts communaux et cantonaux encore impayés au moment du divorce ou de la séparation.**

## 4 VIE DE COUPLE, PARENTALITE ET SOCIABILITE

### 4.1 Qui est concerné-e ?

---

Selon qu'elles sont ou non parents, les personnes rencontrées disent concevoir les liens de sociabilité familiaux et extra-familiaux différemment. Les parents expliquent privilégier le fait d'offrir à leurs enfants une enfance « normale », souvent au détriment de leur propre sociabilité. Parmi les personnes interviewées, une majorité paraît être isolée socialement. L'isolement social semble être relié au fait de ne pas être dans une relation de couple, ainsi qu'à celui de devoir renoncer à des activités de sociabilité pour raisons financières. L'isolement social est particulièrement important pour les deux personnes correspondant à la situation type Caritas 2 (Homme – sans titre de séjour – sans domicile).

Trois personnes expliquent ne pas se sentir isolées socialement et être satisfaites des activités de sociabilité auxquelles elles peuvent prendre part. Toutes les trois ont la nationalité suisse. Parmi elles, deux sont en formation et sans enfant, tandis qu'une personne vit seule avec ses trois enfants et a un emploi fixe. Elles expliquent toutes être inscrites dans une diversité de réseaux d'interconnaissance. (cf. aussi la synthèse à l'annexe [9.5](#))

### 4.2 Ce que font les personnes

---

Les personnes que nous avons rencontrées expliquent rencontrer trois types de problématiques relatives à la vie de couple, la parentalité et la sociabilité : elles font un lien entre la vie de couple et la sécurité financière, elles font passer leurs enfants d'abord et elles limitent leurs activités de sociabilité.

#### 4.2.1 Lien entre vie de couple et sécurité financière

Les personnes que nous avons rencontrées perçoivent le fait d'être en couple comme un facteur permettant de prévenir ou diminuer la précarité, notamment financière. Au moment de l'enquête, seules trois d'entre elles vivent en couple (toutes avec enfants), tandis que 13 n'entretiennent pas de relation de couple.

Les personnes correspondant aux types Caritas 2 et 3 ainsi qu'aux types SSP 7, 8 et 9 font un lien entre leurs problèmes financiers et la difficulté à établir ou à maintenir une relation de couple. D'une part, certaines personnes expliquent que les difficultés financières auxquelles elles font face fragilisent leur relation de couple.

*« Toutes ces tensions, ça crée des problèmes dans le couple. »*

*Femme, 48 ans, en couple avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*

*« J'ai un enfant qui est [en Afrique de l'Ouest]. Sa mère m'a laissé à cause que je n'envoie pas l'argent. L'hiver dernier, je n'ai même pas vu mon enfant. On a divorcé, à cause de l'économiquement. »*

*Homme, 41 ans, seul, sans titre de séjour (type Vaud 2)*

D'autre part, plusieurs personnes expliquent que leurs problèmes financiers ont une influence négative sur leur possibilité d'établir une relation de couple. C'est particulièrement le cas des hommes âgés de plus de 45 ans, qui expliquent ne plus se considérer comme des partenaires de couple légitimes au regard des normes de genre (hommes considérés comme responsables de subvenir aux besoins financiers du foyer).

*« Après, ça induit des choses. Ça fait 10 ans que je suis divorcé, mais je suis toujours tout seul. Tout ça, parce que je n'ai pas les moyens d'aller un petit peu rencontrer quelqu'un, boire un verre, [...] ça ne va pas le faire quoi. Ouais, je ne veux pas me faire entretenir ça, c'est exclu. Et puis voilà, au début, premier rendez-vous, chacun paie sa part, je ne suis pas à l'aise avec ça, on ne m'a pas éduqué comme ça. »*

*Homme, 48 ans, séparé avec pension alimentaire, permis de séjour (type SSP 9)*

#### 4.2.2 Priorité aux besoins des enfants

Tous les parents que nous avons rencontrés expliquent faire passer les besoins de leur(s) enfant(s) en premier, afin que leur enfance ne soit pas impactée par leurs problèmes financiers. Ils expliquent craindre qu'en raison de leur précarité, leurs enfants subissent des inégalités par rapport à ceux issus de familles aux capitaux économiques plus importants.

Donner à leurs enfants des conditions matérielles comparables à celles des autres enfants est une priorité pour tous les parents. Ils expliquent se priver de beaucoup pour cela. C'est aussi le cas des hommes séparés qui versent, sans avoir la garde partagée, des pensions alimentaires à leur(s) enfant(s). Ils déclarent verser la pension chaque mois en temps et en heure, quitte à ne pas être en mesure de faire face à d'autres types de dépenses.

Les parents déclarent que leurs difficultés financières les limitent dans le fait de permettre à leurs enfants de s'adonner à diverses activités extrascolaires payantes, tels que des camps durant les vacances ou des activités sportives, culturelles ou artistiques. Deux femmes suisses seules avec enfants se sont adressées à la [Fondation Reka pour l'aide aux vacances](#) et ont ainsi pu partir en vacances avec leurs enfants et découvrir d'autres régions de Suisse à moindres frais. Elles sont très satisfaites de ce dispositif. Au cours de l'analyse des dossiers des personnes suivies par Caritas Vaud et le CSP Vaud, nous avons observé qu'un nombre conséquent de personnes font appel à l'aide de ces deux institutions pour tenter de financer des loisirs sportifs ou artistiques ou encore les séjours linguistiques et les appuis scolaires de leurs enfants.

Deux des parents rencontrés décrivent les dispositifs de garde par des « mamans de jours » ou des garderies comme particulièrement onéreux et incompatibles avec leurs horaires irréguliers de travail. Mais trois des quatre personnes seules avec enfants que nous avons rencontrées décrivent les dispositifs d'accueil parascolaire comme des solutions efficaces, pour réussir à concilier vie professionnelle et vie extraprofessionnelle. Elles perçoivent également ces dispositifs comme un moyen de réduire les inégalités entre enfants (nourriture saine, devoirs surveillés et accès à des activités extrascolaires). Ces dispositifs apparaissent néanmoins diversement accessibles en fonction du lieu d'habitation.

*« Mais à ce moment-là, je n'avais pas la force d'augmenter mon taux [de travail], je n'avais pas non plus la bonne aide avec les mamans de jour, c'était compliqué. Il y avait des cas. J'ai dû dénoncer certains cas de femmes qui étaient inadéquates. Pas du tout professionnelles. Pendant le divorce et après, quand j'ai été seule avec les filles. [...] Après, heureusement qu'à un moment donné, il y a eu un parascolaire qui s'est ouvert [dans l'Ouest lausannois], alors, là, j'ai été rassurée. On a pu s'arranger. Et puis, aussi les garderies, certaines garderies, ils veulent des jours fixes avec certaines heures et tout. Et là, la directrice du parascolaire était vraiment souple. J'ai des horaires irréguliers. Ce n'est jamais la même chose. Je commence à 7 heures le matin. »*

*Femme, 44 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*



Certains parents font également appel à des membres de leur famille, lorsque ceux-ci sont en capacité de le faire et habitent à proximité. Les parents que nous avons rencontrés qui n'ont pas de titre de séjour (N = 2) organisent la garde de leurs enfants uniquement avec les ressources intrafamiliales.

#### 4.2.3 Limitation des activités de sociabilité

Presque unanimement, les personnes rencontrées déclarent que les activités de sociabilité (des adultes du ménage) sont le premier poste de dépense dans lequel elles coupent pour économiser. Afin de réduire ces dépenses, neuf d'entre elles (auxquelles on peut ajouter les deux personnes sans logement fixe) expliquent renoncer à certaines activités de sociabilités, voire à toute forme de sociabilité extraprofessionnelle.

*« Alors voilà, c'est, on s'organise. On essaie de ne pas trop sortir par exemple, parce que si on sort, on a envie d'aller quelque part et puis boire un café, d'acheter des choses. Si on ne sort pas, on n'achète rien, on achète juste le nécessaire pour vivre quoi. [...] Moi, je reste à la maison, moi je suis à la maison, après le travail, moi je vais à la maison. Moi, j'ai juste une copine. De temps en temps, elle m'invite chez elle et puis j'ai une autre copine aussi que ça fait des années que je connais. On ne se voit pas souvent non plus, mais sinon, je ne sors pas beaucoup, pas trop. »*

*Femme, 59 ans, seule avec enfant, sans titre de séjour (Type Caritas 3)*

*« Galère, là je ne sors plus, je ne sors plus. Genre plus au cinéma. Le peu que je faisais, c'était vrai, avant, c'était de temps en temps une journée de ski. Aujourd'hui je ne fais plus ça alors que les pistes de ski sont à côté. »*

*Homme, 50 ans, seul avec enfant, permis de séjour (Type SSP 7)*

Durant leur temps libre, et pour ne pas passer l'entier du temps dans l'espace domestique, la plupart des personnes rencontrées qui ont un logement fixe optent pour des activités non-payantes, telles que des activités de pleine nature. Dans ce cadre, posséder un véhicule privé participe de la diversification des types d'activités accessibles. Elles privilégient également de rencontrer leurs ami·es à leur domicile plutôt que dans l'espace public afin de limiter les dépenses. Les rares activités de sociabilité payantes que les personnes rencontrées s'autorisent concernent des activités destinées à leurs enfants. Une personne (type JET 4) fait régulièrement usage de la *CarteCulture* de Caritas pour réaliser des activités culturelles à prix réduit, mais la majorité des personnes rencontrées n'avaient pas connaissance de cette offre.

Une seule des 16 personnes rencontrées possède des animaux de compagnie. Elle explique que la garde d'un chien ne lui est plus accessible, car trop onéreuse. Elle parvient néanmoins à prendre soin de ses deux chats grâce au soutien d'une association qui aide au financement de la nourriture et des soins.

Parmi les personnes qui n'ont pas de titre de séjour que nous avons rencontrées, une seule (Femme, 44 ans, couple avec enfants (type Caritas 1)) participe régulièrement aux activités d'une association de migrant·es. L'engagement dans cette association est pour elle un vecteur d'intégration ainsi qu'une ressource pour trouver de nouveaux revenus. Les autres personnes suivies par Caritas Vaud n'ont pas de contact avec les associations de migrant·es.

Les deux personnes qui n'ont pas de logement fixe expliquent éviter les contacts avec les autres personnes vivant dans la rue et/ou fréquentant des hébergements d'urgence, afin de

ne pas être associées (par la police en particulier et la population en général) à ce groupe social.

Pour toutes les personnes rencontrées, bien qu'à des degrés différents, ces limitations de l'accès aux espaces publics et aux activités qui s'y déroulent contribuent à leur isolement.

### 4.3 Ce que font les AS

---

Les AS de Caritas Vaud et du CSP Vaud interviennent auprès de ces personnes en réalisant des demandes d'aide financière auprès de fonds externes afin de financer des activités de loisirs sportifs, culturels ou artistiques, des séjours linguistiques ainsi que des cours d'appui scolaires pour les enfants des personnes qui se rendent à leurs consultations. Dans de rares cas, des demandes d'aide financière sont faites auprès de la [Société vaudoise de protection des animaux](#), pour des frais de vétérinaire.

### 4.4 Les propositions d'amélioration qui émergent

---

Les propositions qui suivent ressortent de l'analyse des dossiers et des 16 entretiens avec les personnes rencontrées. Ce sont des propositions d'action que Caritas Vaud ou le CSP Vaud pourraient mener en direction de l'État ou des communes, ou des suggestions d'amélioration de leurs propres prestations.

**5. Développer des tandems pour l'intégration et l'acculturation à la Suisse, en particulier dans le monde professionnel (par exemple comme ceux qui ont été mis en place par Caritas Vaud (Programme de mentorat DUO).**

**6. Favoriser dans tout le canton de Vaud l'accès des personnes précarisées aux activités parascolaires et extrascolaires (par exemple voyages linguistiques, activités sportives, musique...)**

**7. Accompagner les parents séparés/divorcés qui ont des problèmes à payer les pensions alimentaires dues.**

## 5 SANTE

### 5.1 Qui est concerné-e ?

---

Au cours des entretiens, le fait de parvenir à prendre soin de sa santé est apparu comme une préoccupation majeure des personnes. Parmi les 16 personnes avec lesquelles nous avons échangé, 13 ont en effet déclaré rencontrer des obstacles financiers qui rendent difficile leur accès aux soins (médecine générale, gynécologique et dentaire). Ces 13 personnes regroupent les neuf situations types. Avec l'avancement en âge, les personnes sont davantage préoccupées par cette problématique.

Seules trois personnes – de nationalité suisse – déclarent ne pas rencontrer de difficulté financière pour accéder aux soins. L'une d'entre elles, âgée de 44 ans avec trois enfants à charge, travaille dans le milieu hospitalier, tandis que les deux autres, âgées de moins de 35 ans, sont sans enfant. Aucune de ces personnes n'a déclaré avoir des problèmes de santé chroniques ou avoir dû faire face à des frais de santé imprévus et conséquents (cf. aussi la synthèse à l'annexe [9.6](#))

### 5.2 Ce que font les personnes

---

Les personnes rencontrées sont apparues particulièrement démunies face à des frais de santé, planifiés comme non-planifiés (primes LaMal, franchise, quote-part ou frais non-couverts par l'assurance maladie de base) : aucune d'entre elles ne dispose d'une épargne suffisante pour payer des frais de santé de plusieurs centaines de francs.

Pour faire face aux frais médicaux, seules deux des personnes rencontrées ont pu recourir à l'aide de leurs proches, sous la forme d'emprunts ou de dons. La plupart expliquent que leurs proches ne sont pas en mesure de leur fournir les montants nécessaires. Dans ce type de situation, le crédit à la consommation est évoqué comme solution.

*« Enquêteur : Et du coup, si vous avez un pépin qui arrive, par exemple de santé, comment vous vous y prenez pour gérer ?*

*Répondant : Je pense qu'il faudrait aller vers le crédit, emprunter de l'argent. Je pourrais éventuellement essayer d'aller voir vers des proches, emprunter 100 ou 200 francs, c'est peut-être possible, mais faudrait multiplier ça 5-6 fois chacun. Ça devient compliqué si on doit solliciter 10 personnes pour se sortir d'un pétrin. »*

*Homme, 36 ans, couple avec enfant, nationalité suisse (type JET 5)*

Au moment de l'enquête, l'ensemble des personnes rencontrées avait contracté une assurance maladie de base. 14 des 16 personnes rencontrées ont obtenu un subside à l'assurance maladie, parfois partiel, parfois complet. Une personne est dans l'attente de réponse de l'Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM), tandis qu'une autre ne nous a pas communiqué d'information à ce sujet. Les subsides représentent, pour toutes les personnes qui en reçoivent, une aide qui soulage leur budget. Cependant, plusieurs ont indiqué que les délais (trop longs) de réponse de l'OVAM posent problème (cf. [7.2.4.1](#)).

Néanmoins, au regard des solutions individuelles limitées de ces personnes, ces aides publiques ne semblent pas suffisantes pour payer les primes LaMal, la franchise, la quote-part ou les frais non-couverts par l'assurance maladie de base. En conséquence, neuf personnes déclarent avoir déjà renoncé à certains soins par manque d'argent.

*« J'ai fait un malaise ; il y a des personnes qui m'ont vu par terre qui ont appelé l'ambulance. Ils voulaient me prendre à l'hôpital. J'ai dit non. Parce qu'après c'est un autre problème. À l'hôpital, j'ai entendu, tu payes beaucoup. Comme je ne veux pas avoir de souci, je préfère rester ici mourir que d'avoir les soucis. »*

*Homme, 41 ans, sans logement fixe, sans titre de séjour (type Caritas 2)*

*« L'année passée, je ne voulais pas avancer les frais de gynécologue, c'est 200 ou 250 francs. Je m'étais foulé le poignet, j'étais allée aux urgences, puis après j'avais rendez-vous avec un spécialiste et je n'étais pas allée, j'avais tout annulé. »*

*Femme, 40 ans, seule avec enfant, nationalité suisse (type JET 5)*

Un homme sans logement fixe explique avoir recours aux prestations sanitaires de [Médecins du Monde](#) à Vevey. Il présente ce dispositif comme adéquat pour les soins de base et de prévention. L'autre homme sans logement fixe, qui fréquente l'hébergement d'urgence [La Lucarne](#) de Caritas Vaud à Yverdon-les-Bains, n'avait pas connaissance de ce dispositif. Il n'y avait donc jamais eu recours. Pour lui, l'accès aux soins non urgents n'a été possible qu'à la suite de l'intervention d'une assistante sociale de Caritas Vaud.

Parmi les 16 personnes rencontrées, beaucoup ont expliqué faire l'expérience d'un stress important, voire d'une détresse psychologique, souvent liée à leur situation financière précaire. Une personne a même évoqué, en marge de l'entretien, avoir des pensées suicidaires. Néanmoins, seules trois d'entre elles, toutes des femmes ayant la nationalité suisse, consultent régulièrement un-e psychologue ou un-e psychiatre. En particulier, les hommes et les personnes sans titre de séjour expliquent être très isolées. Certaines d'entre elles ajoutent n'avoir personne d'autre que l'AS de Caritas Vaud ou du CSP Vaud à qui parler de leurs problèmes.

*« Ouais, j'ai eu le réflexe de prendre contact avec eux, puis à ce moment-là aussi, d'en parler, c'est aussi quelqu'un qui on peut parler, de ne pas être tout seul, quoi. Ah ouais, non ouais, non c'est agréable de savoir qu'on a une oreille attentive. Donc merci à eux pour leur travail. »*

*Homme, 48 ans, seul avec pension alimentaire, permis de séjour (type SSP 9)*

### 5.3 Ce que font les AS

---

Les AS de Caritas Vaud et du CSP Vaud tentent d'apporter des solutions afin que les personnes qui se rendent à leurs consultations n'aient pas à renoncer à se soigner, sans pour autant réussir à éviter totalement le renoncement aux soins. Les personnes rencontrées expliquent que l'aide de Caritas Vaud et du CSP Vaud se décline 3 mesures : le soutien pour contracter une assurance maladie de base, le soutien pour demander des subsides à l'assurance maladie et des aides financières.

#### 5.3.1 Soutien pour contracter une assurance maladie de base

Une première mesure, qui touche les personnes qui n'ont pas de titre de séjour, à Caritas Vaud (quatre parmi les cinq rencontrées, types 1 et 2), est l'accompagnement dans les démarches administratives afin de contracter une assurance maladie de base, quand bien même les démarches administratives paraissent, de prime abord, relativement simples. Les AS rencontrées expliquent que certaines caisses refusent d'assurer les personnes qu'elles suivent en raison de leur statut de séjour et/ou de leurs capacités financières, alors même qu'elles en ont légalement l'obligation. Les AS dirigent les personnes qu'elles suivent vers des caisses d'assurance dont elles savent qu'elles acceptent d'assurer toutes les personnes qui résident

en Suisse. Elles privilégient également les caisses d'assurance avec lesquelles elles savent qu'il est possible de négocier un blocage des factures de primes LaMal, le temps que l'OVAM statue sur la demande de subsides. Le fait d'avoir une assurance maladie de base permet aux personnes rencontrées d'avoir accès à des soins qui ne relèvent pas de l'urgence vitale.

*« Monsieur explique avoir attrapé le covid, l'assistante sociale de Caritas lui a alors fait une assurance maladie. Il explique qu'il peut désormais faire des examens et qu'il a un médecin de famille. Une intolérance au gluten et au lactose ont été découvertes. Il explique également avoir fait une attaque de panique et qu'on a trouvé ce qu'il a. »*

*Homme, 50 ans, seul, sans titre de séjour (type Caritas 2)*

*« Traductrice : L'assistante sociale de Caritas a aidé à faire les démarches administratives nécessaires pour avoir l'assurance maladie obligatoire, ainsi que pour solliciter les subsides. Car, avant, les parents n'avaient pas d'assurance, alors que les enfants l'avaient déjà, via l'école. »*

*Femme, 44 ans, couple avec enfants, sans titre de séjour (type Caritas 1)*

### 5.3.2 Soutien pour demander des subsides à l'assurance maladie

Une deuxième mesure des AS est d'accompagner les personnes qu'ils ou elles suivent dans les démarches administratives pour demander des subsides à l'assurance maladie. Cette démarche est presque systématique pour les suivis ayant lieu à Caritas Vaud, elle est également fréquente pour les suivis ayant lieu au Jet Service et au SSP du CSP Vaud. Certaines des personnes rencontrées expliquent qu'elles n'avaient pas connaissance des démarches qu'il fallait faire pour obtenir des subsides à l'assurance maladie. Ceci concerne particulièrement les personnes qui ont grandi dans un autre pays que la Suisse et celles qui, auparavant, résidaient dans un canton où l'octroi des subsides à l'assurance maladie est automatiquement attribué à partir de la déclaration d'impôt. Parmi les personnes rencontrées, sept ont été accompagnées dans ces démarches (types Caritas 1 et 3, JET 4, SSP 7, 8 et 9).

*« Et puis c'est partout pareil. Pour les caisses maladie, là, maintenant, j'ai un subside. Mais comment je peux savoir que j'ai droit à un subside, si personne ne me le dit... si l'AS du CSP ne [m'avait pas dit] que j'ai droit à un subside ? »*

*Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)*

*« On n'avait pas de subside. Parce qu'avant, on vivait sur le canton de Genève, jusqu'en 2007, et le subside est automatique avec la déclaration d'impôt. Et en fait, je ne savais pas qu'il fallait demander. Je n'ai pas demandé, je me suis dit que je n'y avais pas droit. Et voilà, ce sont des engrenages qui mettent dans des situations précaires. »*

*Femme, 48 ans, couple avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*

En parallèle à ces démarches, les AS négocient et trouvent des arrangements avec les caisses afin de bloquer le paiement des primes d'assurance maladie, le temps que l'OVAM statue, lorsqu'ils ou elles sont convaincu-es que l'octroi aura lieu.

### 5.3.3 Aides financières

Une troisième mesure consiste à trouver des aides financières (fonds externes, en particulier la *Fondation Tissot* et la *Fondation Gialdini* et/ou des fonds internes à Caritas Vaud et au CSP Vaud) destinées à payer les primes d'assurance maladie en attendant la décision de l'OVAM concernant l'octroi de subsides, ou des frais de santé, en particulier des frais dentaires. Ainsi,

les motifs « frais de santé » apparaissent très fréquemment pour les demandes de fond réali-sées que nous avons observées dans les dossiers, en particulier pour les situations de type Caritas 1 et 2 ainsi que SSP 7. Parmi les 16 personnes rencontrées, 13 ont déclaré avoir reçu des aides financières via Caritas Vaud ou le CSP Vaud. Elles expliquent que ces aides leur ont été essentielles pour accéder à des soins dont elles avaient vraiment besoin. Il s'agit prin-cipalement de personnes suivies au sein du Service Polyvalent de Caritas Vaud et du SSP du CSP Vaud. Malgré ces aides financières et l'insistance de certain-es AS pour qu'elles ne ren-oncent pas à des soins médicaux ou dentaires, certaines personnes continuent à le faire.

*« Voilà, il m'arrive de porter des lunettes, n'est-ce pas. Évidemment je n'ai pas le premier centime pour les payer parce que je n'ai plus rien de côté, hein. Ouais, il trouve des solu-tions auprès de diverses fondations pour payer des frais dentaires, de lunettes ou des frais médicaux. Il essaie de faire en sorte parce que c'est vrai que de moi-même, vu que je ne peux pas payer, ben je ne vais pas chez le médecin. [...] Il m'a toujours dit d'aller chez le médecin, d'aller chez le dentiste, parce que de toute façon, il sait que je n'irai pas pour rien, ça c'est clair. Et puis non, faire le nécessaire au niveau de ma santé, ça, je trouve ça quand même agréable. La plupart du temps, il m'a trouvé des solutions de financement, qui me permettait de payer une carie ou un truc comme ça. »*

*Homme, 48 ans, seul avec pension alimentaire, permis de séjour (type SSP 9)*

*« Parce que ma fille, elle m'aide, elle m'aide beaucoup, mais pour les dents elle n'arrivait pas non plus, c'était trop. Alors je suis allée, heureusement, je me suis trouvé avec l'assis-tante sociale et heureusement, alors c'est elle qui m'a aidée. Ouais, je lui ai expliqué tout comment ça se passe chez moi. Et puis elle a dit : “On va essayer, on va vous aider, on va trouver une solution”. Et on a trouvé. »*

*Femme, 59 ans, seule avec enfant, sans titre de séjour (type Caritas 3)*

#### 5.4 Les propositions d'amélioration qui émergent

---

Les propositions qui suivent ressortent de l'analyse des dossiers et des 16 entretiens avec les personnes rencontrées. Ce sont des propositions d'action que Caritas Vaud ou le CSP Vaud pourraient mener en direction de l'État ou des communes, ou des suggestions d'amélioration de leurs propres prestations.

- 8. Agir auprès des caisses maladie pour leur rappeler leur obligation d'assurance.**
- 9. Faciliter l'accès aux subsides aux primes d'assurance (par exemple octroi automa-tique, suspension des factures jusqu'à la décision...).**
- 10. Prendre en charge les frais dentaires (par exemple via une assurance cantonale).**

## 6 LOGEMENT

### 6.1 Qui est concerné-e ?

---

Avoir accès à un logement adéquat et parvenir à le payer est une préoccupation importante des personnes que nous avons rencontrées. En dehors de périodes de crise, les personnes n'ayant pas de titre de séjour et les personnes ayant des poursuites sont celles qui expliquent avoir le plus de peine à se loger (types Caritas 1, 2 et 3, SSP 7 et 8). Les difficultés sont encore plus importantes lorsque ces personnes ont des enfants à charge. Durant les périodes de crise, les personnes n'ayant pas de contrat de travail fixe subissent des baisses de revenus qui diminuent leurs capacités financières à payer leur logement. Dans ce cas de figure, les personnes sans titre de séjour et les personnes en formation sont particulièrement touchées (types Caritas 1 et 3, JET 4, 5 et 6).

Parmi les personnes interviewées, 14 ont un logement fixe (13 en location, 1 en propriété) tandis que deux (toutes deux correspondant au type Caritas 2 « Homme – sans titre de séjour – sans domicile ») dorment soit dans des hébergements d'urgence, soit dans l'espace public. Une seule personne loge dans un appartement subventionné (Femme, 33 ans, seule, nationalité suisse (type JET 6)), elle explique que cela lui a « sauvé la vie ». Une autre personne en a fait la demande, qui lui a été refusée au motif que ses revenus sont trop élevés (Homme, 48 ans, séparé avec pension alimentaire, permis de séjour (type SSP 9)) (cf. aussi la synthèse à l'annexe [9.7](#))

### 6.2 Ce que font les personnes

---

Les personnes que nous avons rencontrées expliquent rencontrer trois types de problématique relative au logement : accéder à un logement, payer son logement et avoir un logement inadapté.

#### 6.2.1 Accéder à un logement

Les conditions d'accès aux logements locatifs dépendent des statuts administratifs et de la régularité des revenus. Parmi les 13 locataires de l'échantillon, huit déclarent rencontrer d'importantes difficultés à trouver un logement en raison du fait qu'elles ont des poursuites (pour les personnes qui ont un permis de séjour ou la nationalité suisse) ou qu'elles n'ont pas de titre de séjour. Elles expliquent que lorsqu'elles déposent leurs dossiers auprès des régies immobilières, ces dernières, presque systématiquement, ne les retiennent pas. Par ailleurs, ces personnes ne sont que rarement en mesure de solliciter des membres de leur famille ou des proches pour se porter garants, car ces derniers font également l'expérience de la précarité financière et/ou ne vivent pas en Suisse. Cette problématique touche des personnes correspondant aux situations types Caritas 1 et 3, JET 4, 5 et 6, SSP 7 et 8.

Ces difficultés à trouver un logement ont pour conséquence que ces personnes, lorsqu'elles y accèdent, le gardent pour une longue durée. En cas de réduction de leurs revenus, il leur est difficile de déménager pour un logement moins coûteux et ainsi de réduire leurs charges fixes, ce qui peut contribuer à augmenter leurs problèmes financiers.

*« Par exemple, si je veux trouver un nouvel appartement, je vais être embêtée, parce que si je leur donne ma liste des poursuites... Elle n'est pas blanche. Là... voilà... Cela fait 20 ans que je vis ici. »*

*Femme, 45 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*

*« Et comme je n'avais pas d'argent pour l'abonnement, j'ai eu des poursuites et puis l'appartement que j'ai trouvé, je ne peux pas le quitter, car pour chercher un appartement à 650 fr., je dois donner les papiers des poursuites et je ne peux pas. Je dois rester toujours à mon appartement. »*

*Homme, 33 ans, seul, permis de séjour précaire (type JET 4)*

Deux personnes (Homme, 36 ans, couple avec enfants, nationalité suisse (type JET 5) ; Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)) expliquent que les difficultés rencontrées dans le processus de recherche d'un logement les ont conduites à faire l'expérience du sans-abrisme durant une période de leur vie (respectivement 3 mois et 3 ans). Les solutions qu'elles ont trouvées étaient, pour l'homme, le logement sous tente dans le jardin de membres de sa famille et, pour la femme, le logement en camping et dans un véhicule privé.

### 6.2.2 Payer son logement

La plupart des 14 personnes qui ont un logement fixe déclarent que payer chaque mois son loyer dans le délai imparti est une priorité parmi leurs postes de dépenses.

*« La priorité est le loyer, car s'il y a des problèmes, ils ne peuvent pas se permettre de ne plus avoir de lieu où habiter, avec les enfants, c'est le plus important. »*

*Femme, 44 ans, couple avec enfants, sans titre de séjour (type Vaud 1)*

*« La priorité, c'est le loyer, c'est le plus urgent, mon loyer en premier. Après, mon loyer, je le paie en avance 4 ou 5 mois. »*

*Homme, 33 ans, seul, permis précaire (type JET 4)*

Pour tous et toutes, le loyer représente la plus grosse dépense dans le budget mensuel ; une dépense à laquelle plusieurs déclarent avoir de la peine à faire face.

### 6.2.3 Avoir un logement inadapté

Ces barrières dans l'accès aux logements locatifs ainsi que les difficultés financières rencontrées ont pour conséquence, pour certaines personnes, qu'elles occupent des logements qui ne sont pas totalement adaptés à leurs besoins. C'est particulièrement le cas pour les personnes qui ont des enfants (logement trop exigu et/ou éloigné des services de garde) ainsi que pour les personnes qui n'ont pas de titre de séjour, qui partagent leur logement avec d'autres personnes/familles.

*« Oui, c'est très compliqué pour trouver un appartement en Suisse si tu n'as pas de document de séjour. Alors, j'habitais avec beaucoup de personnes. Des copines qu'un patron a donné un petit appartement pour qu'elles gardent ses enfants. »*

*Femme, 58 ans, seule, permis précaires (à cette époque sans titre de séjour) (type Caritas 3)*

### 6.2.4 Solutions et tactiques trouvées par les personnes

Face à ces difficultés, les personnes rencontrées trouvent différentes solutions : (1) la sous-location, (2) la location de particulier à particulier, (3) le déménagement vers des régions rurales excentrées.



#### 6.2.4.1 La colocation

Tout d'abord, certaines personnes n'ayant pas de titre de séjour ainsi que certaines personnes en formation trouvent des logements en colocation (sous-location d'une partie du logement). Cette solution leur permet de ne pas passer par des régies immobilières et également d'accéder à des solutions de logement moins onéreuses.

#### 6.2.4.2 La location de particulier à particulier

Plusieurs autres personnes (indépendamment de leur statut de séjour) trouvent à se loger au travers de contrats de location de particulier à particulier. Il est alors important à leurs yeux d'établir et de maintenir un lien de confiance avec le ou la propriétaire afin de s'assurer de pouvoir garder ce logement. Cette relation de confiance se construit notamment par le fait de toujours payer son loyer dans les délais impartis. Une des personnes rencontrées, qui ne possède pas de titre de séjour, explique avoir négocié avec le propriétaire le fait de terminer elle-même les rénovations du logement (sans facturer les travaux au propriétaire) dans le but que le logement proposé à la location lui soit octroyé. Par ailleurs, certaines des personnes expliquent se sentir redevables envers leur propriétaire pour les avoir acceptées comme locataires.

*« Ouais là c'est un moment, vraiment on est dans le creux [...] on sait qu'on a de quoi payer le loyer pour le mois qui vient, mais finalement le loyer c'est un peu la seule... la seule chose qu'on se sent obligés de mettre par-dessus tout, parce qu'on est on est avec... pas une régie par chance, parce que lorsqu'on a trouvé notre nouvel appartement, c'était chez un particulier qui donc peut être plus flexible, être un petit peu plus humain aussi. [...] et c'est pourquoi on se fait un point d'honneur à honorer le loyer [...]. »*

*Homme, 36 ans, couple avec enfant, nationalité suisse (type JET 5)*

*« Oui, j'ai dû changer de région, cela fait 7 ans. J'ai dû trouver un propriétaire qui ne me demandait aucune attestation de poursuite pour louer quelque chose. Parce que, quand on est aux poursuites, les agences, même sur Genève, sur le canton de Vaud, partout, ils demandent une attestation de non-poursuite pour louer un appartement. Et moi, je suis aux poursuites depuis 2007. Il n'y a pas d'option... [...] Donc, j'ai trouvé un propriétaire, un gentil paysan, qui ne m'a rien demandé. Mais par les gérances ce n'est pas possible. »*

*Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 8)*

#### 6.2.4.3 Déménager vers des régions rurales excentrées

Enfin, une autre solution adoptée par certaines des personnes suivies par le SSP du CSP Vaud consiste à se loger dans une région excentrée et rurale, où les loyers sont moins chers et les particuliers propriétaires plus nombreux. Cette solution permet également, dans le cadre de sociabilités rurales, de s'inscrire dans des réseaux d'interconnaissance au sein desquels elles trouvent des soutiens de proximité. Néanmoins, les lieux où elles habitent sont moins bien desservis en termes de transports publics. Il est alors difficile, pour ces personnes, de ne pas avoir de véhicule privé ; une nécessité qui semble avoir de la peine à être entendue par les agent-es de l'État. De plus, lorsqu'elles changent de lieu de vie pour aller vivre à la campagne, elles s'éloignent de leurs proches, notamment de la famille. Il est alors plus difficile de recourir aux ressources que ces personnes leur prodiguaient avant le déménagement.

*« Enquêteur : Vous avez trouvé comment cet appartement ici ?*

*Participant : Parce que je connais le propriétaire. J'habitais déjà le village, je suis dans ce village depuis 40 ans. Oui, j'ai trouvé facilement. Il m'a proposé, voilà. Non, je n'ai pas eu trop de problèmes [de] ce côté-là. J'ai eu de la chance, je n'ai pas eu à chercher longtemps.*

*[...] Alors j'espère que... j'ai quand même un loyer, j'ai quand même besoin d'une voiture pour me déplacer. Je suis bien obligé. »*

*Homme, 61 ans, séparé avec pension alimentaire, nationalité suisse (type SSP 9)*

Parmi les personnes rencontrées, une seule est propriétaire de son logement (Femme, 48 ans, en couple avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)). Elle craint que les banques ne renouvellent pas l'hypothèque si elle avait des poursuites. Elle explique vouloir à tout prix garder ce logement car son coût (remboursement de l'emprunt, impôts, charges et frais d'entretien) serait largement inférieur au prix d'un appartement en location. Néanmoins, cette personne explique ne pas avoir accès à certaines aides publiques, tel que le RI du fait qu'elle soit propriétaire – ce qu'elle regrette –, alors que son logement « appartient plus à la banque qu'à nous ».

Les deux hommes rencontrés qui n'ont pas de logement fixe (type Caritas 2) ont recours à des dispositifs d'hébergement d'urgence, dont ceux de Caritas Vaud, [Le Hublot](#) à Vevey et [La Lucarne](#) à Yverdon-les-Bains. Tous les deux déplorent ne pouvoir dormir que 10 nuits par mois au sein du même lieu. Le reste du temps, l'un d'eux dort « dehors », dans l'espace public, tandis que l'autre se déplace dans une localité des cantons de Vaud, Fribourg ou Berne pour dormir dans d'autres lieux d'hébergement d'urgence. Si cette solution lui permet de ne pas avoir à dormir dehors, le fait de devoir se déplacer d'une ville à l'autre, alors même qu'il n'a pas les moyens de payer les titres de transport, l'expose à des contraventions et aux conséquences pénales qui y sont reliées. De plus, le fait de changer très fréquemment de lieu de vie semble limiter ses possibilités de trouver des emplois et de s'inscrire dans des réseaux d'interconnaissance.

Les deux personnes rencontrées regrettent que les hébergements d'urgence ne soient accessibles que de 19 heures et 8 heures. Une des propositions d'amélioration qu'ils formulent est la mise en place de lieu d'accueil de jour, tel qu'à Fribourg. Une autre proposition d'amélioration pour les hébergements d'urgence est la présence d'un·e assistant·e social·e *in situ*, qui puisse les conseiller. Tous les deux expliquent que, lorsqu'ils n'ont pas la possibilité de travailler, les journées sont longues. Leurs priorités sont alors de trouver des endroits chauds où rester (surtout en hiver et en cas de pluie) et où ils ont accès à du wi-fi afin de pouvoir faire usage de leur téléphone portable, communiquer avec leurs proches et être atteignables si quelqu'un leur propose du travail. L'un d'eux explique passer du temps dans des commerces de détail, comme la Migros ou la Coop. L'autre, celui qui privilégie de rester tout le temps dans la même localité, explique avoir trouvé un arrangement avec le propriétaire d'un bar où il peut rester quelques heures par jour, ainsi que connaître tous les points d'accès wi-fi gratuit de la région. Ce dernier déclare également éviter certains lieux fréquentés par d'autres personnes sans logement fixe et/ou qui s'adonnent à des pratiques illégales, afin de ne pas rencontrer de problèmes avec la police.

### 6.3 Ce que font les AS

---

Face à ces difficultés relatives au logement, les AS de Caritas Vaud et du CSP Vaud interviennent auprès des personnes qui se rendent à leurs consultations. Les AS que nous avons rencontré·es expliquent qu'ils et elles le font surtout lorsque les personnes suivies courent le risque de perdre leur logement.

La mesure principale est de faire des demandes d'aide financière auprès de fonds internes et de fonds externes. Le « paiement du loyer » est d'ailleurs le motif le plus souvent invoqué dans les demandes de fonds réalisées par les AS, en particulier pour les situations de type Caritas 1. Ce constat doit cependant être nuancé : il existe en effet des stratégies de *storytelling* en fonction de ce que les fondations financent, ce qui signifie que les motifs invoqués ne reflètent pas toujours les problèmes financiers rencontrés.

Parmi les personnes que nous avons rencontrées, on en dénombre quatre pour lesquelles Caritas Vaud (N = 1) et le Jet Service du CSP Vaud (N = 3) ont obtenu des aides financières afin qu'elles puissent régler leur loyer.

#### 6.4 Les propositions d'amélioration qui émergent

---

Les propositions qui suivent ressortent de l'analyse des dossiers et des 16 entretiens avec les personnes rencontrées. Ce sont des propositions d'action que Caritas Vaud ou le CSP Vaud pourraient mener en direction de l'État ou des communes, ou des suggestions d'amélioration de leurs propres prestations.

**11. Revoir les critères d'accès aux logements subventionnés (par exemple augmenter leur nombre, éviter les effets de seuil en cas de revenu à la hausse...)**

**12. Soutenir l'accès au logement des personnes répondant mal aux critères posés par les gérances (personnes ayant des poursuites, sans titre de séjour...)**

**13. Réformer les hébergements d'urgence afin d'augmenter le nombre de places, supprimer les limites concernant le nombre de nuits maximum par mois, étendre les heures d'ouverture, et mettre en place des hébergements de longue durée.**

## 7 RELATIONS A L'ÉTAT

### 7.1 Qui est concerné-e ?

---

Les 16 personnes que nous avons rencontrées ont partagé les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs relations avec l'État. À l'exception des deux personnes ayant un capital culturel élevé (une formation universitaire), toutes disent n'avoir qu'une connaissance partielle des lois ou de leurs droits, ainsi que du fonctionnement des dispositifs sociaux aussi bien publics que privés.

La nature de ces difficultés dépend de leur statut administratif ainsi que de la quantité de capital culturel et social qu'elles détiennent. Les personnes sans titre de séjour cherchent ainsi à avoir le moins de contacts possible avec l'État, par peur des conséquences (renvoi). Les personnes qui ont un permis et celles qui ont la nationalité suisse expliquent avoir des difficultés à communiquer avec les agent-es de l'État. Elles estiment souvent les réponses que l'État apporte à leurs demandes et questions inadéquates. Plusieurs d'entre elles jugent également être victimes de dysfonctionnements de l'État social. Plus le niveau de formation des personnes rencontrées est élevé, moins elles rencontrent de difficultés dans leurs relations à l'État, en particulier en ce qui concerne l'accès et la communication avec les agent-es (cf. aussi la synthèse à l'annexe [9.8](#)).

### 7.2 Ce que font les personnes

---

Les personnes que nous avons rencontrées soulèvent cinq types de problèmes relatifs à leurs relations avec l'État : l'accès à l'information, l'accès aux agent-es de l'État, les démarches administratives, l'inadéquation des réponses et la honte.

#### 7.2.1 Accès à l'information

Parmi les 16 personnes rencontrées, 12 ont mentionné des difficultés d'accès à l'information concernant les lois, leurs droits, les dispositifs publics et privés d'aide sociale, et/ou la mise en œuvre de la politique sociale. Les informations dont les personnes ne disposent pas sont de type très différent selon leur parcours migratoire, leur statut administratif ou leur situation familiale. Par exemple, deux personnes migrantes regrettent avoir reçu lors de leur arrivée en Suisse une amende pour s'être déplacées en transports publics sans titre de transport valable, expliquant que personne ne leur avait dit qu'il leur en fallait un. Deux personnes sans titre de séjour disent ne pas avoir été en mesure de connaître leurs droits, notamment concernant les demandes de permis, avant qu'elles ne se rendent à la consultation de *La Fraternité* du CSP Vaud. Au moment où elle a reçu un commandement de payer, une personne suisse explique n'avoir pas su qu'elle pouvait faire opposition.

*« Il manque un assistant social pour parler des problèmes sociaux, qui donne des idées, des informations, tu peux faire ceci, tu peux faire cela. [...] Le Monsieur, il peut te donner des autres solutions, fais comme ci, fais comme ça, si tu ne connais pas personne c'est difficile, tu manques beaucoup d'information [...]. Un assistant social peut dire : "Ne fais pas ça, en Suisse ça ne se fait pas", quelqu'un qui t'explique que tu ne peux pas monter dans le train sans billet, etc., c'est beaucoup de choses qu'on ne sait pas comment ça marche en Suisse. »*

*Homme, 50 ans, seul, sans titre de séjour (type Caritas 2)*

Quatre personnes (types SSP 7, 8 et 9), ne trouvant pas par elles-mêmes les informations dont elles avaient besoin, se sont rendues dans un CSR afin de se renseigner quant à leurs droits à des aides sociales. Deux d'entre elles ont pris connaissance de l'existence du dispositif Parlons Cash dans la salle d'attente d'un CSR.

*« Mais voilà. Enfin, c'est pour dire que je ne sais pas après sur quel pied danser. Où est ce qu'il faut aller frapper pour avoir des nouvelles aides ? Moi je demande juste d'avoir le minimum que si par exemple, pour prendre en charge l'assurance maladie ou des trucs comme ça, je n'en sais rien comment je peux faire ? Et alors je ne sais pas comment faut que ça se passe. [...] Alors je ne sais pas qui peut me renseigner. Je ne sais pas s'il faut que je téléphone à l'assistante sociale du CSP, ou est-ce que je peux aller voir [au CSR] faire des demandes ? »*

*Homme, 61 ans, seul avec pension alimentaire, nationalité suisse (type SSP 9)*

Deux personnes suivies par le SSP du CSP Vaud l'avaient identifié comme relevant de l'aide sociale publique, ce qui signifie que la distinction entre CSR et CSP Vaud n'est pas claire pour elles. Les personnes en formation ont pris connaissance du Jet Service soit par des connaissances qui en ont fait usage, soit par l'internet. Une personne (Femme, 58 ans, seule, permis précaire (type Caritas 3)), ayant récemment obtenu un permis tout en vivant en Suisse depuis 18 ans sans interruption, explique avoir appris l'existence de Caritas Vaud et de sa consultation il y a trois ans seulement. Par contraste, une personne qui a une formation universitaire (Homme, 36 ans, couple avec enfant, nationalité suisse (type JET 5)) explique connaître ses droits et sait à qui s'adresser pour demander des aides.

Les quatre personnes ayant réalisé des demandes de PC familles ne sont pas au fait des critères d'éligibilité. Parmi elles, les deux personnes en formation ne comprennent pas les principes sous-jacents au calcul du revenu hypothétique.

### 7.2.2 Accès aux agent-es de l'État

Six personnes (types JET 4 et 5, SSP 7, 8 et 9) expliquent rencontrer des difficultés pour entrer en contact avec les agent-es de l'État. Trois personnes en formation déclarent ne pas être en mesure d'obtenir un rendez-vous « en face-à-face » avec un-e fonctionnaire de l'Office des bourses. Par ailleurs, elles expliquent avoir dû appeler jusqu'à 15 fois avant de pouvoir parler à quelqu'un au téléphone et obtenir un rendez-vous. Les délais pour obtenir des rendez-vous semblent trop longs pour permettre de traiter certaines des problématiques rencontrées avant qu'elles n'aient des conséquences délétères.

*« Si tu demandes un rendez-vous avec le gestionnaire de ton dossier, cela prend du temps. Je n'ai jamais fait un entretien en face de lui, il ne me connaît pas, il m'appelle et il dit au téléphone, toujours au téléphone. C'est très compliqué. Le rendez-vous est toujours dans longtemps, alors tu perds beaucoup de choses, si tu as un problème, par exemple d'assurance, [...] si tu as un délai de 10 jours avec ton assurance, tu es mort déjà. En 10 jours, tu ne peux pas avoir un rendez-vous avec lui. Même avec un téléphone, il faut 30 jours ou comme ça. Tu es déjà mort... les problèmes. »*

*Homme, 33 ans, seul, permis précaire (type JET 4)*

Une personne (Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)) explique également avoir des difficultés à communiquer au téléphone avec des fonctionnaires de l'OP de sa région. Elle les soupçonne de filtrer ses appels. Par ailleurs, deux personnes expliquent que les horaires d'ouverture des CSR ne sont pas compatibles avec l'emploi, car elles devraient prendre

congé pour pouvoir s'y rendre, ce qui signifierait devoir dévoiler leurs problèmes financiers à leur employeur·euse.

Les problèmes d'accessibilité aux agent·es de l'État ne sont pas que d'ordre matériel, mais également d'un autre ordre. Plusieurs personnes expliquent en effet ne pas être en mesure de comprendre ou d'être comprises par les agent·es de l'État. C'est particulièrement le cas de celles qui n'ont qu'un faible capital social. Elles expliquent ne pas maîtriser les codes, le « langage technique » dont les agent·es de l'État font usage et elles ont le sentiment de ne pas être écoutées, ni comprises. Il s'agit de ce que Miranda Fricker (2007, 2017) qualifie d'« injustice épistémique discriminatoire » : elle découle de l'inégalité d'accès à des outils interprétatifs partagés, qui désavantage certaines personnes ou certains groupes sociaux lorsqu'ils veulent comprendre et rendre intelligibles leurs expériences.

### 7.2.3 Démarches administratives

Les personnes que nous avons rencontrées expliquent avoir rencontré des difficultés dans l'accomplissement des démarches administratives, soit qu'elles représentent trop de travail pour elles (types JET 4 et 5, SSP 7 et 8), soit parce qu'elles ne possèdent pas les savoirs et/ou ne disposent pas des conditions pour mener à bien ces tâches (tous les types).

Sept personnes suivies par le CSP Vaud disent être submergées par les démarches administratives à entreprendre afin d'obtenir des aides publiques.

*« C'est compliqué parce qu'on doit faire des recours, avoir des avis médicaux, faire des certificats médicaux qui prouvent qu'on ne peut pas vivre chez les parents et tout ça pour en fait juste pouvoir accéder à des études en fait [avoir une bourse d'études]. Bah, des fois, mentalement, c'est vrai que c'est assez conséquent quoi. »*

*Homme, 28 ans, seul, nationalité suisse (type JET 5)*

C'est particulièrement le cas des personnes dont le parcours ou la situation de vie ne correspond pas parfaitement aux critères d'éligibilité et qui pour cette raison doivent entreprendre des démarches additionnelles. Quatre personnes déclarent que les démarches administratives pour demander les PC Familles sont très longues et fastidieuses, à tel point que deux d'entre elles ont abandonné au cours du processus. Deux personnes (types SSP 7 et 8) expliquent avoir développé, au fur et à mesure de la dégradation de leur situation financière, une « phobie » de l'administration. Aller à la boîte aux lettres, ouvrir leur courrier, gérer les factures et les commandements de payer représente une épreuve qu'elles peinent à surmonter. Elles mentionnent ne pas être en mesure de réaliser une déclaration d'impôt et ont été taxées d'office à plusieurs reprises.

Sept personnes (types Caritas 3, JET 4, SSP 7, 8 et 9) disent ne pas être en mesure de réaliser seules certaines démarches administratives, telles que des demandes de permis de séjour ou d'aide sociale. Cette problématique a également été observée dans de nombreux dossiers de personnes qui se rendent aux consultations de Caritas Vaud et du CSP Vaud. Trouver et fournir les documents demandés pose notamment problème à certaines d'entre elles. Mais surtout, les personnes rencontrées expliquent ne pas maîtriser les formes de présentation de soi (*storytelling*) à mettre en œuvre afin d'optimiser leurs chances d'obtenir une réponse favorable. Seules deux d'entre elles (types SSP 7 et 8) ont pu ponctuellement faire appel à un·e ami·e pour les aider dans leurs démarches administratives.

## 7.2.4 Inadéquation des réponses

Douze personnes estiment que les réponses aux questions et demandes qu'elles formulent auprès des agent-es l'État ne sont pas adéquates. L'inadéquation est de quatre types différents : (1) les délais de réponse, (2) la non-correspondance entre la situation personnelle et les critères d'éligibilité, (3) l'inadaptation de certains dispositifs, (4) le sentiment d'être méprisé-e et/ou pas considéré-e par des agent-es de l'État.

### 7.2.4.1 Délais de réponse

En ce qui concerne les délais de réponse, sept personnes expliquent avoir fait l'expérience de délais de réponse trop longs de la part de l'OVAM (N = 2) ou de l'Office des bourses (N = 5). Les AS que nous avons rencontré-es décrivent ce problème des délais (trop longs) de réponse comme structurel et articulent une durée de huit, voire de 10 mois avant d'obtenir une réponse. L'analyse des entretiens avec les personnes concernées, les entretiens collectifs avec les AS ainsi que l'analyse des dossiers montrent que le temps qui s'écoule entre le dépôt d'une demande d'aide et la décision peut provoquer une spirale d'endettement (poursuites avec frais administratifs, crédits à la consommation...) ou le renoncement à une formation. Trois personnes expliquent également avoir dû faire face à des délais de réponse trop longs lors d'un passage d'un régime à l'autre (de l'assurance chômage à l'assurance invalidité, du RI à une bourse d'études, du chômage au RI), qui ont préterité momentanément leur situation financière.

### 7.2.4.2 Non-correspondance entre situation personnelle et critères d'éligibilité

Dix personnes considèrent comme une injustice la non-entrée en matière des agent-es de l'État face à leur demande en raison du fait qu'elles ne correspondent pas parfaitement aux critères d'éligibilité. Elles déplorent que les agent-es des différents services de l'État (Contrôle des habitants, CSR, Office des bourses...) ne soient pas en mesure de prendre en compte les spécificités de leur situation.

Trois cas de figure ont été observés à plusieurs reprises au cours de l'enquête. Le premier concerne des personnes n'ayant pas de titre de séjour et désirant obtenir un permis, en particulier des ressortissant-es d'États non-membres de l'Union Européenne ou de l'Association européenne de libre-échange (types Caritas 1, 2 et 3). Par exemple, une femme originaire d'un pays d'Amérique du Sud explique avoir passé une grande partie des 30 dernières années de sa vie en Suisse, sans titre de séjour. Néanmoins, en raison de sa trajectoire migratoire complexe (différents allers-retours entre son pays d'origine, le sud de l'Europe et la Suisse), elle n'a jamais atteint le nombre requis d'années de séjour sans interruption en Suisse pour être éligible à une procédure de régularisation. Le deuxième concerne la non-éligibilité aux bourses d'études des personnes ayant déjà réalisé plus de 10 années de formation post-obligatoire ou dont les parents, avec lesquels elles sont en conflit, devraient subvenir à leurs besoins (types JET 5 et 6).

*« C'est par rapport à la loi qui dit qu'au bout de 10 ans d'études post-obligatoires, on n'a plus le droit à une bourse. Donc moi, je suis dans ce cas-là. Parce qu'à la base, je n'avais pas le niveau pour entrer à l'uni. J'avais même interrompu mon gymnase à l'époque, et j'étais en voie diplôme, ce qui ne permettait pas d'aller à l'uni. J'ai repris, quand j'avais genre 25 ans, j'ai repris mon gymnase en cours du soir et après ça, j'ai fait un préalable d'admission à l'université. Du coup, j'ai fait tout ça en cours du soir, cela m'a pris déjà à*

*peu près 3 ans. Je suis rentrée à l'université sur examen. J'ai fait une année en sciences po, puis 3 ans en sciences sociales. [...] Donc en fait, tout ce contexte, je me suis vraiment battue pour rentrer à l'université. Voilà, pour avoir accès à ça. Mes parents ne viennent pas d'un milieu universitaire. Je me suis vraiment débrouillée toute seule. »*

*Femme, 35 ans, seule, nationalité Suisse (type JET 6)*

Le troisième cas de figure concerne des personnes dont les revenus sont bas, mais légèrement trop élevés par rapport aux normes (RI, subsides LaMal). Elles constatent que leurs revenus sont insuffisants pour faire face à leurs dépenses et elles font déjà d'importants efforts d'économies, mais ne comprennent pas qu'elles ne puissent pas avoir droit à une aide. Les personnes séparées et versant des pensions alimentaires (type SSP 9) déclarent être particulièrement touchées par cette problématique.

#### 7.2.4.3 Inadaptation de certains dispositifs

En ce qui concerne l'inadaptation de certains dispositifs, plusieurs cas de figure nous ont été exposés. D'abord, la manière dont le revenu hypothétique des personnes en formation est calculé. En effet, les deux personnes en formation qui ont fait des demandes de PC Familles déclarent s'être « étranglé-es » lorsqu'elles ont appris le montant de leur revenu hypothétique, qu'elles estiment « totalement irréaliste ». L'une d'elles (Homme, 36 ans, couple avec enfant, nationalité suisse, (type JET 5)) explique que le « revenu déterminant unifié »<sup>15</sup> de son ménage, tel que calculé par les agent-es de l'État, tient compte d'un revenu hypothétique qui le fait s'élever à plus de 80'000 fr. par an. Il n'a donc pas droit aux PC familles. Or, cet homme suit une formation à plein temps et son épouse, en recherche d'emploi et n'ayant pas droit au chômage, parvient uniquement à trouver des missions de durée déterminée en tant que travailleuse à la chaîne dans des usines.

Ensuite, la définition de la communauté de vie diffère selon les services de l'État. Les AS expliquent suivre des personnes en union libre avec des revenus modestes et des saisies sur le salaire. Selon la définition de la communauté de vie appliquée par les CSR, deux personnes en couple non-marié et vivant sous le même toit sont assimilées à un couple marié (art. 2.1.1.1. des normes RI 2021<sup>16</sup>) De ce fait, la personne suivie par le CSP Vaud a la responsabilité de subvenir aux besoins de sa ou son partenaire dans les limites de ses possibilités (art. 163 du Code civil et Normes CSIAS, D.4.1. Devoirs d'assistance entre époux et partenaires enregistrés<sup>17</sup>). En revanche, l'OP considère un couple en union libre comme des colocataires, ce qui a pour effet que le montant du minimum vital pris en compte par l'OP est celui d'une personne seule<sup>18</sup>. Conséquence : le montant des saisies sur salaire est trop élevé pour qu'elle puisse subvenir aux besoins de sa ou son partenaire.

En plus, comme le montant des impôts à payer n'est pas pris en compte dans le calcul du minimum vital<sup>19</sup>, les AS observent que les personnes qui ont des saisies de revenu ou des

<sup>15</sup> <https://www.vd.ch/themes/aides-financieres-et-soutien-social/aides-financieres-et-comment-les-demander/rdu/>

<sup>16</sup> [https://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/themes/social/RI/Normes\\_RI\\_2021\\_vd.ch\\_signées.pdf](https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/social/RI/Normes_RI_2021_vd.ch_signées.pdf)

<sup>17</sup> [https://rl.skos.ch/lexoverview-home/lex-RL\\_D\\_4\\_1?effective-from=20210101](https://rl.skos.ch/lexoverview-home/lex-RL_D_4_1?effective-from=20210101)

<sup>18</sup> <https://www.guidesocial.ch/recherche/fiche/generatepdfAll/522>

<sup>19</sup> [https://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/themes/economie\\_emploi/poursuites\\_faillites/Flowcharts/Fichiers\\_pdf/Lignes\\_directrices\\_minimum\\_vital\\_2009.pdf](https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/economie_emploi/poursuites_faillites/Flowcharts/Fichiers_pdf/Lignes_directrices_minimum_vital_2009.pdf)



pensions alimentaires à payer ne parviennent souvent pas à le régler, ce qui les conduit à l'endettement ou au surendettement.

#### 7.2.4.4 Sentiment de mépris

Enfin, cinq personnes expliquent avoir été l'objet de manque de considération, de mépris, voire de ce qu'elles décrivent comme un « acharnement » lorsqu'elles se sont adressées aux agent·es de l'OP (N = 2), de l'Office des impôts (N = 2) ou des CSR (N = 1). L'une d'elles (Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)) explique que cette expérience l'a poussée à trouver un emploi avec un salaire assez bas pour éviter toute saisie de salaire. Elle évite ainsi au maximum le contact avec les fonctionnaires de l'OP. Une autre (Femme, 40 ans, seule avec enfant, nationalité suisse (type JET 5)) explique vouloir renoncer aux PC Familles. En outre, une personne (Homme, seul, sans titre de séjour (type Caritas 2)) déclare avoir fait l'objet d'un contrôle au faciès de la part d'agent·es de police qui le soupçonnait de trafiquer de la drogue.

#### 7.2.5 La honte

Plusieurs personnes éprouvent des sentiments tels que la honte, la gêne, ou la culpabilité, notamment au contact des agent·es de l'État. Cette mobilisation du registre de la honte (Tabin et al., 2021), adoptée par des personnes qui font face à des problèmes financiers, participe à leur éviter d'être socialement étiqueté·e comme « pauvre » ou, lorsque cet étiquetage s'avère inévitable, à être vu·e comme un·e « pauvre méritant·e ». Ces pratiques du registre de la honte, bien qu'étant toutes des signes de déclassement social relatif à l'expérience de la pauvreté, se déclinent sous quatre formes différentes : (1) se sentir humilié·e au contact des agent·es de l'État, (2) renoncer à certaines prestations sociales, (3) rendre invisible sa pauvreté, (4) se distancier de certains groupes sociaux.

##### 7.2.5.1 Se sentir humilié·e au contact des agent·es de l'État

Sept personnes ont expliqué s'être senties humiliées au travers des contacts qu'elles ont eu avec les agent·es de l'État (CSR, OP, Office des impôts) ou, mais dans une moindre mesure, au contact des AS de Caritas Vaud, du CSP Vaud ou du Planning familial. D'une part, le fait de devoir dévoiler ses problèmes et difficultés aux agent·es de l'État ou AS a parfois été vécu comme une exigence de dévoilement difficile à vivre. Il en est de même lorsque les personnes font l'objet de contrôle et/ou doivent se justifier. L'expérience est d'autant plus marquante lorsqu'elle est réitérée auprès de différents dispositifs. D'autre part, les personnes expliquent avoir fait l'expérience de jugements de la part de leurs interlocuteur·trices, ou s'être fait dicter certains modes de vie. Ainsi, certaines personnes se sont vues reprocher le modèle d'assurance maladie qu'elles avaient choisi, ou le ou la médecin qu'elles consultent. D'autres se sont senties jugées de porter un vêtement « de marque ».

*« Parce que la première fois que j'avais demandé de l'aide, c'était le bas. Quand j'avais demandé aux PC Familles, donc à l'époque, ils m'avaient convoqué à [ville proche de son domicile], puis on m'a regardé de haut en bas, mais j'avais l'impression d'être scanné. Et puis le dialogue s'est fait pendant 3/4 d'heure et la seule chose qu'elle a regardé, c'est mon logo [une marque connue de vêtements de sport] que j'avais sur mon pull. Je ne sais pas, ça m'a, ça m'a choqué. [...] Bah je ne sais pas, c'était une marque, alors je pense qu'elle*

*a dû se dire... Bon après c'est peut-être moi, je l'ai ressenti comme ça, je suis ressortie de là-bas J'ai eu le droit, j'ai tout déchiré quoi. »*

*Homme 50 ans, seul avec enfant, permis de séjour (type SSP 7)*

Ce type d'expérience peut conduire des personnes à éviter au maximum le contact avec les agent-es de l'État.

#### 7.2.5.2 Renoncer à certaines prestations sociales

Cinq personnes (types Caritas 1 et 3, JET 4 et 5 et SSP 8) expliquent ne pas avoir recouru à certains dispositifs d'aide, alors même que leurs revenus ne permettraient pas de couvrir leurs besoins vitaux. Elles déclarent ne pas s'être senties légitimes à faire usage soit des boutiques et épiceries de Caritas ou de l'*Armée du salut*, soit de dispositifs de distribution alimentaire (*Cartons du Cœur*, *Soupe populaire...*). Certaines d'entre elles mentionnent également la crainte d'être reconnues et d'être « montrée[s] du doigt » si elles s'y rendent.

#### 7.2.5.3 Rendre invisible sa pauvreté

Les personnes que nous avons rencontrées accordent une grande importance à la manière dont elles sont perçues dans l'espace public. Lorsqu'elles y sont, elles sont préoccupées par le fait de ne pas être identifiées comme étant en dehors de la norme, autrement dit comme « trop pauvre ». Ainsi, les parents que nous avons rencontrés expliquent tout faire pour donner à leurs enfants des conditions matérielles comparables à celles des autres enfants, afin que leur pauvreté soit invisible et qu'ils ou elles ne se sentent pas « différents » des autres. Les personnes expliquent qu'il est important pour elles de pouvoir se présenter devant autrui en étant propres et avec des vêtements en bon état. Trois d'entre elles expliquent également éviter certains cercles sociaux au sein desquels elles savent que leurs ressources financières limitées ne leur permettraient pas de maintenir leur pauvreté comme invisible.

#### 7.2.5.4 Se distancier de certains groupes sociaux

Au cours des entretiens, les personnes se sont efforcées de se distancier de certains groupes sociaux qu'elles désignent comme « plus pauvres » ou « moins méritants » qu'elles et auxquels elles ne veulent pas être associées. En parallèle, elles se sont toujours présentées à nous comme des personnes désirant se former, travailler, payer leurs impôts et rembourser leurs dettes. Ces deux types de tactiques, déployées de manière concomitante par les interviewé-es, peuvent être interprétés comme un autre signe du déclassement social vécu relatif à l'expérience de la pauvreté en Suisse.

### 7.3 Ce que font les AS

---

Les AS de Caritas Vaud et du CSP Vaud tentent d'apporter des solutions afin que les relations à l'État des personnes qui se rendent à leurs consultations soient moins problématiques. Les personnes rencontrées ainsi que les AS expliquent que l'aide de Caritas Vaud et du CSP Vaud se décline en trois types de mesures : informer sur les droits et les démarches, faciliter les contacts avec les agent-es de l'État et donner des outils pour le travail administratif.

#### 7.3.1 Informer sur les droits et les démarches

Les personnes rencontrées expliquent que les AS de Caritas Vaud et du CSP Vaud les ont informées sur leurs droits, que ce soit celui de contracter une assurance maladie lorsque l'on

n'a pas de titre de séjour, le droit aux subsides à l'assurance maladie, le droit d'opposition aux commandements de payer, le droit de recours lors de décisions négatives à certaines demandes d'aide, etc. Par exemple, pour deux personnes en formation, l'assistant·e social·e a examiné les motivations du refus et a conseillé à la personne de déposer un recours. Dans ce cadre, les personnes rencontrées ainsi que les AS insistent sur l'utilité des informations fournies par les services juridiques du CSP Vaud. Au travers de l'analyse des dossiers, on observe que lorsque les personnes qui se rendent à la consultation de Caritas Vaud ont des questions relatives au statut de séjour, elles sont systématiquement redirigées vers *La Fraternité* du CSP Vaud pour des conseils juridiques. Après avoir fait le bilan de la situation financière, les AS de Caritas Vaud et du CSP Vaud informent les personnes sur les demandes d'aides qu'elles peuvent formuler ainsi que les services auprès de qui elles doivent s'adresser pour le faire.

*« Mais après j'aurai certainement toujours besoin de l'assistante sociale du CSP à certains moments. Elle fait des miracles avec ses connaissances. Elle a les connaissances sur les lois, elle a les réseaux. Elle a aussi son statut, elle est assise au CSP et voilà. »*

*Femme, 44 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*

### 7.3.2 Faciliter les contacts avec les agent·es de l'État

Les AS s'attellent à diminuer le délai de réponse des agent·es de l'État, à fluidifier les relations entre les personnes et les agent·es ainsi qu'à augmenter les chances de succès des demandes.

Tout d'abord, lorsque les personnes ne parviennent pas à obtenir de réponses, les AS contactent directement les agent·es de l'État. Ils et elles expliquent l'urgence de la situation et la nécessité d'une réponse rapide. Les relations de confiance que certain·es ont construit avec des agent·es de l'État au cours des années permettent de « faire passer le dossier en dessus de la pile ». Par exemple, une personne en formation (Homme, 28 ans, seul, nationalité suisse (type JET 4)) raconte qu'il attendait une réponse à sa demande de bourse depuis plusieurs mois, malgré ses tentatives insistantes de communiquer l'urgence de sa situation aux fonctionnaires de l'Office des bourses. Il explique que lorsque l'AS du CSP Vaud a contacté l'agent·e en charge de son dossier, la réponse est arrivée en quelques jours.

Ensuite, il arrive également que les AS contactent par écrit ou par téléphone les agent·es de l'État pour régler des problèmes que la personne n'a pas réussi à résoudre par elle-même, comme trois personnes (types SSP 8 et 9) nous l'ont expliqué.

*« Moi, on ne m'écoutait pas, rien du tout. Non. Et puis c'est là où il y a un vrai problème, c'est que l'année passée, j'ai fait des virements automatiques, mais malheureusement je me suis trompé. [...] En fait, j'avais mis le numéro de l'année en cours au lieu de mettre ceux de l'année précédente [...]. Monsieur aux impôts ne voulait absolument rien entendre, donc il me restait une somme monstrueuse à régler dans les trois mois, alors que j'avais déjà versé 3500 ou 4000 fr. Et puis, il ne voulait pas tenir compte de cet argent. Moi quand je lui ai écrit, quand j'ai téléphoné, rien à faire. Ben l'assistante sociale lui a fait un joli courrier. Voilà, ça a été réglé. C'est juste incroyable que ces gens aux impôts se sentent à pleins pouvoirs. »*

*Homme, 48 ans, séparé avec pension, permis de séjour (type SSP 9)*

Enfin, les AS apprennent aux personnes qui se rendent à leur consultation les bons « codes » pour s'adresser aux agent·es de l'État. Elles et ils partagent avec les personnes leurs stratégies en termes de *storytelling* afin d'optimiser leurs chances d'obtenir des réponses et que ces réponses soient positives.

*« Et l'assistant social du CSP, par contre, il m'a appris à rester un peu calme devant les papiers, il m'a dit que ce n'était pas compliqué. Mais ce qu'il m'a appris surtout c'est à utiliser les phrases types pour l'administration, comme s'il y a des codes. En fait, c'est ça le secret pour ne pas être dans la merde. C'est de savoir faire des petites lettres courtes, concrètes et de les envoyer à l'administration. Et ils répondent, paf paf. Avec des procédures, il faut toujours être vigilant. Mais moi, quand j'essaie d'écrire à des administrations, je n'ai quasiment jamais eu de réponse. »*

*Femme, 55 ans, seule, nationalité suisse (type SSP 7)*

### 7.3.3 Donner des outils pour le travail administratif

Pour deux personnes (type SSP 8), les consultations de Caritas Vaud ou du CSP Vaud sont un soutien pour leurs tâches administratives (planification du budget, paiement des factures, préparation des demandes d'aide ou de la déclaration d'impôt...). Elles expliquent que la présence d'un·e assistant·e social·e est d'une grande aide, car elles peuvent ainsi bénéficier de leur supervision.

*« En ce moment, j'arrive chez l'AS avec une petite fourre avec mes paiements. J'arrive. J'ouvre mes enveloppes, je sais où j'en suis. Et avec elle, on a vraiment construit le budget du mois, bien détaillé. Il y a les factures courantes et il y a une autre partie avec les factures qui changent. »*

*Femme, 44 ans, seule avec enfants, nationalité suisse (type SSP 8)*

## 7.4 La proposition d'amélioration qui émerge

---

La proposition qui suit ressort de l'analyse des dossiers et des 16 entretiens avec les personnes rencontrées. Elle est à considérer comme complémentaire aux mesures déjà connues de Caritas Vaud ou du CSP Vaud et qui ressortent également ponctuellement de nos données), comme le montant du salaire insaisissable ou la notion de revenu hypothétique dans le cadre des PC Familles. L'accueil des personnes non-éligibles au RI dans les CSR, l'harmonisation de la définition de la communauté de vie ainsi que les difficultés d'accès aux services du bureau cantonal de médiation administrative posent également problème. Plus généralement, ces mesures concernent également la mise en œuvre d'une communication claire et accessible au sein des services de l'État, afin de favoriser l'exercice des droits sociaux et prévenir ce qu'on peut nommer une inhospitalité administrative, que ce soit en termes d'accès aux agent·es, de langage utilisé, d'accès à l'information, etc.

C'est une proposition d'action que Caritas Vaud ou le CSP Vaud pourrait mener en direction de l'État.

**14. Prendre les mesures nécessaires pour simplifier les démarches de demande d'aide sous condition de ressources afin d'améliorer l'accessibilité et de réduire les délais de réponse.**

Par ailleurs, un recours au site [www.iestime.ch](http://www.iestime.ch), soutenu par Caritas Vaud et le CSP Vaud, pourrait également se révéler utile.

## 8 BIBLIOGRAPHIE

---

Blanchet, A., & Gotman, A. (2013), *L'entretien*. Armand Colin.

Fricke, M. (2007). *Epistemic injustice: Power and the Ethics of Knowing*. Oxford University Press.

Fricke, M. (2017). Evolving Concepts of Epistemic Injustice. In I. J. Kidd, J. Medina, & G. J. Pohlhaus (Eds), *The Routledge Handbook of Epistemic Injustice* (pp. 53-60). Routledge.

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.

Patton, M. Q. (2014). *Qualitative Research and Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Sage Publications.

Tabin, J.-P., Piecek, M. Probst, I. & Perrin, C. (2021). Éloignement de l'emploi : trois dimensions du registre de la honte. In C. Suter, J. Cuvy, P. Balsiger, & M. Nedelcu (Eds.), *The Future of Work* (pp. 22-243). Seismo.

## 9 ANNEXES

### 9.1 Statistique des demandes d'aide financière de 2019 et du premier semestre 2021 de Caritas Vaud et du CSP Vaud

Services	Années	Nb demandes fonds externes	Nb demande auprès fonds internes	Nb total demandes	Nb de fonds externes mobilisés	Nb d'hommes	Nb de femmes	Nb de personnes
Caritas Vaud	2019	123 65,1 %	66 34,9 %	189	23	30 35,7 %	54 64,3 %	84
	2021	41 9,1 %	411 90,9 %	452	9	73 28,8 %	170 71,2 %	243
CSP Vaud - JET	2019	105 67,3 %	51 32,7 %	156	11	35 36,5 %	61 63,5 %	96
	2021	56 61,5 %	35 38,5 %	91	14	34 45,9 %	40 54,1 %	74
CSP Vaud - SSP	2019	119 74,8 %	40 25,2 %	159	23	30 33,7 %	59 66,3 %	89
	2021	56 59,6 %	38 40,4 %	94	19	24 37,5 %	40 62,5 %	64 <sup>20</sup>

Pour une grande majorité, les AS font état de besoin de soutien pour accéder aux aides publiques auxquelles les personnes ont droit (en particulier les subsides à l'assurance maladie). Les motifs les plus fréquents inscrits dans les demandes se trouvent dans le tableau suivant.

Motifs les plus fréquents inscrits dans les demandes, par service, 2019 et 6 premiers mois 2021 (N=75 dossiers)

Caritas Vaud	CSP Vaud - JET	CSP Vaud - SSP
Loyers (72)	Loyers (13)	Frais médicaux et dentaires (16)
Frais méd. et dent. (38)	Frais méd. et dent. (10)	Primes LaMal (7)
Primes LaMal (6)	Primes LaMal (9)	Loyers (6)
Électricité + chauffage (5)	Frais courants (7)	Frais de véhicule privé (6)
Frais courants (3)	Écolages (6)	Lunettes (5)
Frais de transport (3)	Électricité (4)	Électricité (3)

Les fonds sollicités sont présentés dans les tableaux suivants.

<sup>20</sup> Sources : document Excel Caritas Vaud reçu le 27 septembre 2021, document Excel CSP Vaud reçu le 02 novembre 2021.

## Fonds mobilisés par Caritas Vaud, 2019 et 6 premiers mois 2021

	2019	2021	Remarque
Divers fonds Corona Caritas Vaud	0	389	Surreprésentation du motif « loyer ».
Fonds social Caritas Vaud	44	6	Surreprésentation des hommes. Surreprésentation des personnes sans enfant.
TDV – Caritas.Mag + Internet	12	16	Surreprésentation des hommes. Surreprésentation des personnes sans enfant. Souvent parmi les dernières aides (chronologiquement).
SSUP	21	5	Surreprésentation des personnes seules et des personnes sans enfant.
Fondation Sainte-Hélène	12	8	Uniquement des femmes.
Fondation Tissot	11	5	Au moins 6 refus. Presque uniquement des frais liés à la santé.
Fonds CACH pour mères mono-parentale et leurs enfants	0	14	Uniquement des femmes seules avec enfants. Majoritairement pour loyer et frais dentaires.
Fondation Gialdini	12	1	
Fonds Aldi Caritas	10	1	Surreprésentation des personnes avec titre de séjour. Surreprésentation des femmes et des personnes avec enfants.
Fondation Mercier	4	5	Le plus souvent la seule demande d'aide.
Fondation Genton	9	0	Surreprésentation des femmes. Au moins 4 refus.
Fondation Barbour	6	0	
Fondation Aethra	5	0	5 refus
Association Saint-Vincent de Paul Vevey	5	0	
SOFO	4	0	Uniquement des personnes avec enfants.
Fondation La Solidarité	4	0	Uniquement des personnes sans titre de séjour.

Autres fonds mobilisés : Budde Reinhard (donateur privé) (3) ; Fondation La Chaumény (2) ; Association Envol (2) ; Fondation LAAFI (2) ; Rotary Club Lausanne-Ouest (2) ; Fondation Sainte Agnès (2) ; Solidarité de la paroisse évangélique Vevey (2) ; Pro Senectute Vaud (1) ; Pro Infirmis (1) ; Fondation Hors-sol (1) ; Fondation Rosemont (1) ; Fonds Covid de la ville de Gland (1)<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Source : document Excel Caritas Vaud reçu le 09 novembre 2021.

## Fonds mobilisés par Jet Service, 2019 et 6 premiers mois 2021

	2019	2021	Remarque
BDA	51	17	Surreprésentation des motifs liés aux frais ordinaires.
Fondation Gialdini	20	9	Principalement des frais liés à la santé.
Fondation Veuves vaudoises	18	7	Presque uniquement des femmes. Principalement frais liés au logement et à la santé
Paroisse du Saint Rédempteur	13	10	
Fondation Tissot	18	4	Surreprésentation des femmes. Principalement frais liés à la santé.
BDA Covid	0	18	Surreprésentation des motifs liés aux frais ordinaires.
Fondation de l'Oliphant	12	2	
ALJF	0	13	Uniquement pour frais de logement.
SSUP	8	2	Montants importants.
Fondation Barbour	7	1	Montants importants.
Fondation La Solidarité	4	1	
Rotary Club de Nyon	1	2	

Autres fonds mobilisés : Fondation Béatrice (2) ; Fondation Wilsdorf (2) ; Fondation Lichtens-teiger (1) ; Fondation Envol (1) ; Fondation Fallet (1) ; Fonds de soutien femmes enceintes (1)<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Source : document Excel CSP Vaud reçu le 02 novembre 2021.



## Fonds mobilisés par le SSP du CSP Vaud, 2019 et 6 premiers mois 2021

	2019	2021	Remarque
BDA	40	24	Surreprésentation des frais pour véhicules privés.
Fondation Tissot	27	4	Principalement frais liés à la santé.
Fondation Gialdini	18	9	Principalement frais liés à la santé.
Fonds cantonal pour la famille	11	4	
BDA Covid	0	14	
SSUP	8	5	Surreprésentation des hommes. Montants importants.
Fondation Barbour	7	5	Surreprésentation des femmes.
Fondation Sainte Agnès	6	5	Principalement frais liés à la santé.
Fondation La Solidarité	5	6	Surreprésentation des femmes.
Fondation Jatton	8	0	Surreprésentation des femmes.
Fondation Veuves vaudoises	4	4	Uniquement des femmes.
Fondation de l'Oliphant	6	1	
Secours suisse d'hiver Vaud	3	2	
Société vaudoise pour la protection des animaux	3	1	Frais de vétérinaire.

Autres fonds mobilisés : Croix Rouge suisse (2) ; Pro Aergotis (2) ; Fondation Lancaster (1) ; Fondation Sainte-Hélène (1) ; Pro Infirmis (1) ; Pro Senectute (1) ; Orphelinat de Lausanne, ancienne école de charité (1) ; Fonds Mimosa (1) ; Fondation Hedwig Bebler (1) ; Fondation Hatt-Bucher (1) ; Fondation vaudoise d'aide à l'enseignement privé (1) ; Fondation Ophtalmique (1) ; Commune de Bussigny (1) ; Chambre des pauvres de Moudon (1) ; Fondation Armand Vannaz (1) ; ALJF (1) ; Fondation Alice Bailly (1) ; Aide Familiale de la Vallée de Joux (1)<sup>23</sup>.

### 9.2 Les neuf situations types

#### 1. Familles ou mères seules (rarement femmes seules sans enfant), sans permis de séjour ou avec un permis précaire, dans l'impossibilité chronique de faire face à des dépenses (ordinaires comme extraordinaires) (Caritas Vaud)

Dans le cas des mères seules, le père ne participe pas ou peu aux frais d'éducation. Lorsque les femmes sont dans l'emploi, il s'agit d'emplois de service (nettoyage, garde d'enfants, restauration, travail du sexe). Lorsqu'ils sont dans l'emploi, les hommes sont dans la restauration ou la construction. Tous et toutes rencontrent une limitation de leur capacité d'emploi liée à une charge d'enfant(s), à un problème de santé ou à la conjoncture (dont situation pandémique). Parmi les dossiers analysés à Caritas Vaud et retenus pour la typologie, ce type est le plus représenté, avec plus de 50 % des dossiers (N = 18/29).

Les AS distribuent des bons alimentaires à une grande majorité de ces personnes. Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, 52 demandes d'aide financière ont été faites pour les 18 dossiers : Fonds Corona Caritas Vaud (26), Fonds CACH

<sup>23</sup> Source : document Excel CSP Vaud reçu le 02 novembre 2021.

pour mères monoparentales et leurs enfants (13), Fondation Sainte Hélène (3), TDV (3), Fondation Tissot (2), SSUP (2), Fondation Gialdini (1), Fondation Genton (1), Fondation Envol (1), Fonds social (1), Fondation Mercier (1). Parmi ces 52 demandes, 30 ont été adressées à des fonds internes à Caritas Vaud, tandis que 22 ont été adressées à des fonds externes. Le motif le plus souvent invoqué dans les demandes concerne le paiement des loyers (69), suivi par des frais liés à la santé (30 dont : frais dentaires (15), frais médicaux (10) et primes LaMal (5)). Les autres motifs invoqués sont les suivants : électricité + chauffage (5), formation (2), déménagement (2), transports publics (2), frais enfants (2), frais courants (2), Serafe (1), assurance chômage (1), aide au retour (1), frais administratifs (1).

Dans une majorité de dossiers, Caritas Vaud met fin aux aides financières sans que la situation financière ne soit assainie.

## 2. Personnes seules (majorité d'hommes), sans titre de séjour, sans lieu d'habitation fixe, dans l'impossibilité de faire face à des dépenses (ordinaires et extraordinaires) (Caritas Vaud)

Ces personnes (une majorité d'hommes) font usage des structures à bas seuil, dont des lieux d'hébergement d'urgence. Ils et elles sont dans l'impossibilité de faire face à des dépenses (ordinaires comme extraordinaire). Ils et elles ont toutes et tous de graves problèmes de santé, au niveau somatique, psychique et/ou social. Lorsque leur santé le leur permet, ils et elles sont en recherche d'emploi et parviennent à trouver quelques emplois de courte durée. Parmi les dossiers analysés à Caritas Vaud et retenus pour la typologie, ce type est peu souvent retrouvé (N = 3/29).

Le plus souvent, les AS sollicitent des fonds internes à Caritas Vaud et presque uniquement pour des frais liés à la santé. Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les trois dossiers regroupés dans le type Caritas 2, neuf demandes d'aide financière ont été faites : Fonds corona Caritas Vaud (4), TDV (3), Tissot (1, refusée), Sainte-Hélène (1, partiellement refusée).

## 3. Personnes seules (majorité de femmes), le plus souvent sans enfant, sans titre de séjour, ne pouvant pas faire face à une dépense extraordinaire (Caritas Vaud)

Les personnes qui travaillent ont des emplois de service (garde d'enfants, nettoyage). Une majorité d'entre elles présentent une incapacité momentanée à occuper un emploi, souvent en lien avec des problèmes de santé, plus rarement avec la conjoncture (dont situation pandémique) ou l'attente d'un permis de travail. Pour une partie d'entre elles, l'incapacité à faire face à une dépense extraordinaire est également liée à l'attente de réponse de la part d'une aide publique. Les AS présentent ces personnes comme pouvant rapidement retrouver une capacité financière. Parmi les dossiers analysés à Caritas Vaud et retenus pour la typologie, huit peuvent être regroupés dans le type Caritas 3 (N = 8/29).

Les AS sollicitent presque uniquement des fonds externes à Caritas Vaud. Les AS font un nombre peu important de demandes par dossier : avec, toutes années confondues, au maximum trois demandes par dossier.

Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les trois dossiers regroupés dans le type Caritas 3, neuf demandes d'aide financière ont été faites : Fondation Sainte Hélène (4), SSUP (2), Fondation Tissot (2), Fonds CACH pour mères mo-

noparentales et leurs enfants (1). En ce qui concerne les motifs des demandes, aucune tendance n'émerge de l'analyse des dossiers : frais médicaux (3), loyer (3), lunettes (2), primes LaMal (1), frais de transport (1), vêtements (1), frais de formation (1), frais dentaires (1), frais courants (1).

#### 4. Personnes en formation, au bénéfice d'une bourse publique, dans l'impossibilité momentanée de faire face à des dépenses (ordinaires) (Jet Service)

Il s'agit de personnes ayant perdu momentanément des revenus à cause d'un problème de santé invalidant (momentané), de la conjoncture (dont la pandémie) ou qui sont dans l'attente d'une décision qui tarde à venir concernant des aides financières publiques (subsides LaMal, demande de bourse, Fonds cantonal pour la famille). Ces personnes ne peuvent faire face à certaines dépenses ordinaires (loyer, primes LaMal, frais d'écolage) ou plus rarement extraordinaires (frais médicaux). Parmi les dossiers analysés au Jet Service du CSP Vaud, six peuvent être regroupés dans ce type (N = 6/17).

Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les six dossiers regroupés dans le type JET 4, 21 demandes d'aide financière ont été faites : BDA (6), Veuves vaudoises (3), ALJF (3), Saint-Rédempteur (2), Tissot (2), Gialdini (2), SSUP (1). Les motifs des demandes concernent très majoritairement des dépenses ordinaires : loyer (7), primes LaMal (5), frais courants (5), électricité (4), frais médicaux (3), AVS (2), écolage (2), Serafe (2), frais d'études (1).

#### 5. Personnes en formation, dans l'impossibilité chronique de faire face à des dépenses (ordinaires, extraordinaires, liées au désendettement ou à des frais de justice) (Jet Service)

Ces personnes sont tendanciellement plus âgées que celles regroupées sous le type JET 4. Environ la moitié d'entre elles sont au bénéfice d'une bourse d'études publique insuffisante pour subvenir aux besoins essentiels. Les personnes au bénéfice d'une bourse peuvent rencontrer des difficultés durables à occuper un emploi, en particulier celles qui sont parents d'un ou plusieurs enfants (charge d'enfant(s)). Pour les personnes qui ne sont pas au bénéfice d'une bourse d'études car non-éligibles, leurs revenus ainsi que l'aide financière de la famille ne suffisent pas à faire face à leurs besoins essentiels.

Parmi les personnes regroupées dans le type JET 5, certaines ont contracté des dettes au cours d'une phase de vie antérieure, en lien avec des problèmes de santé somatique, psychique et/ou sociale. Cette phase de vie antérieure a des impacts sur leur vie actuelle (problèmes financiers et/ou judiciaires, réorientation professionnelle). Parmi les dossiers analysés au Jet Service, six peuvent être regroupés dans le type JET 6 (N = 6/17).

Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les six dossiers regroupés dans le type JET 5, 17 demandes d'aide financière ont été faites : BDA (5), SSUP (3), Tissot (3), Barbour (1), Saint rédempteur (1), Hans Wilsdorf (1), Rotary Club Nyon (1), ALJF (1), Veuves vaudoises (1). En ce qui concerne les motifs des demandes, aucune tendance n'émerge de l'analyse des dossiers : loyer (4), primes LaMal (3), écolage (3), frais médicaux (2), frais dentaires (2), désendettement primes LaMal (2), frais d'avocat (1), frais de garde (1), cotisation AVS (1).

## 6. Personnes en formation avec un contexte familial problématique, dans l'impossibilité chronique de faire face à des dépenses (ordinaires comme extraordinaires) (Jet Service)

Ces personnes ne parviennent pas faire face à des dépenses ordinaires (loyer, primes LaMal, frais d'écolage) ou extraordinaires (frais médicaux, frais dentaires) et ceci de manière chronique. Leurs parents ne contribuent pas ou peu à leur entretien. Chez les personnes de moins de 25 ans possédant la nationalité suisse ou un permis de séjour, des conflits familiaux existent, en particulier avec leurs parents. Chez les personnes ayant un permis de séjour risquant d'être remis en question si elles font appel à des aides publiques ou sans titre de séjour, indépendamment de l'âge, leurs parents ne vivent pas en Suisse. Ce deuxième groupe peut devoir subvenir aux besoins de frères et sœurs vivant en Suisse. Parmi les dossiers analysés au Jet Service du CSP Vaud, cinq peuvent être regroupés dans le type JET 6 (N = 5/17).

Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les six dossiers regroupés dans le type JET 6, huit demandes d'aide financière ont été faites : Veuves vaudoises (2), Gialdini (2), BDA (2), ALJF (1), Saint Rédempteur (1). En ce qui concerne les motifs des demandes, aucune tendance n'émerge de l'analyse des dossiers : loyer (2), frais courants (2), frais dentaires (2), primes LaMal (1), frais médicaux (1).

## 7. Personnes endettées, ayant des poursuites et des saisies sur les revenus, dans l'impossibilité chronique de faire face à des dépenses (le plus souvent extraordinaires, plus rarement ordinaires) (SSP)

Le type SSP 7 regroupe les dossiers des personnes de nationalité suisse ou ayant un titre de séjour (permis B, C ou F) endettées et ayant des poursuites. Ces personnes ont contracté des dettes au cours d'une phase de vie antérieure, en lien avec une période de chômage, une expérience de migration, la naissance d'un enfant, un accident, une maladie grave, un problème d'addiction ou un séjour en prison. Une majorité d'entre elles ont des revenus réguliers (salaire, rente AVS, rente AI, RI). Lorsque les revenus sont supérieurs au minimum vital, ces personnes ont des saisies sur les revenus afin de rembourser leurs poursuites. Parmi les dossiers analysés au sein du SSP du CSP Vaud, huit peuvent être regroupés dans le type SSP 7 (N = 8/20).

Les suivis de ces personnes par les AS sont longs ; le plus souvent sans que les problèmes d'endettement ne puissent être résolus. Pour une grande majorité des personnes, les AS font état de besoin de soutien pour certaines démarches administratives (BRAPA, OP, PC familles...) ainsi que pour réaliser un budget mensuel. Ils et elles négocient avec les créanciers ainsi qu'avec l'OP pour le montant des saisies sur les revenus. Ils et elles aident également à la réalisation d'un plan de désendettement.

Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les huit dossiers regroupés dans le type SSP 7, 27 demandes d'aide financière ont été faites : BDA (7), Tissot (3, 1 refusée), Oliphant (2), Gialdini (2), Pro Aergotis (1), Sainte-Hélène (1), Sainte Agnès (1), Secours d'hiver Vaud (1), Jatton (1), Mimosa (1), Barbour (1), Veuves vaudoises (1), CRS (1), La Solidarité (1), Fonds cantonal pour la famille (1), SSUP (1, refusée), Pro Infirmis (1, refusée). Les motifs invoqués dans les demandes sont les suivants : frais médicaux (8), frais véhicule privé (5), frais lunettes (4), primes LaMal (3), loyer (3), frais dentaires (2), frais téléphone (1), frais lit/matelas (1), frais de garde (1).

Les demandes d'aide financière sont principalement réalisées dans deux types de situations. Il s'agit d'une part de demandes visant à régler des dépenses antérieures au début des poursuites, et dont les arrangements de paiement négociés entament le minimum vital restant après les saisies sur les revenus. D'autre part, des demandes sont faites afin d'aider à faire face à des dépenses extraordinaires qui, si elles ne sont pas réglées dans un court délai, auraient de lourdes conséquences pour la personne (perte d'emploi, perte de logement, prison, problèmes de santé).

#### 8. Personnes risquant de s'endetter, dans l'impossibilité chronique ou momentanée de faire face à des dépenses (ordinaires comme extraordinaires) (SSP)

Le type SSP 8 regroupe les dossiers des personnes de nationalité suisse ou ayant un titre de séjour (permis B, C ou F). Ces personnes sont dans l'impossibilité chronique ou momentanée de faire face à des dépenses (ordinaires comme extraordinaires). Une majorité de ces personnes avaient des revenus réguliers, avant de voir ces revenus baisser. La baisse de leurs revenus est liée à une limitation de la capacité d'emploi (problème de santé et/ou charge d'enfant(s)) ou à une baisse des aides financières publiques (bourse, AF, subsides LaMal). Certaines d'entre elles peuvent également être dans l'attente d'une décision qui tarde à venir concernant des aides financières publiques (Subsides LaMal, demande de bourse, PC familles). Ces personnes risquent d'avoir des poursuites si elles ne règlent pas certains frais dans un court délai. Pour certaines, le fait d'avoir des poursuites engendrerait une perte d'emploi. Parmi les dossiers analysés au sein du SSP du CSP Vaud, six peuvent être regroupés dans le type SSP 8 (N = 6/20).

Les suivis de ces personnes par les AS sont courts, avec, pour certaines personnes, plusieurs phases de suivi au cours de la vie. Pour une grande majorité, les AS font état de besoin de soutien pour certaines démarches administratives (demander des subsides LaMal, BRAPA, OP...) ainsi que pour réaliser un budget mensuel.

Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les six dossiers regroupés dans le type SSP 8, neuf demandes d'aide financière ont été faites : Fonds cantonal pour la famille (5), Gialdini (1), BDA (1), Mimosa (1), Jatou (1). En ce qui concerne les motifs des demandes, aucune tendance n'émerge de l'analyse des dossiers : frais dentaires (4), loyer (2), frais médicaux (1), abonnement transports (1), frais électricité (1), camp d'été enfant (1), frais courants (1). Les aides financières ont pour but principal d'éviter que ces personnes aient des poursuites.

#### 9. Personnes séparées (principalement des hommes), avec charge d'enfant(s), dans l'impossibilité chronique de faire face à des dépenses (principalement ordinaires, parfois extraordinaires) (SSP)

Le type SSP 9 regroupe les dossiers des personnes (le plus souvent des hommes) de nationalité suisse ou ayant un titre de séjour (permis B, C ou F). Ces personnes sont séparées et ont un ou des enfants à charge dont elles n'ont pas la garde ou la garde partagée. Elles doivent payer une pension alimentaire pour l'entretien de leur(s) enfant(s) et/ou de leur ex-conjointe. Elles sont dans l'impossibilité chronique de faire face à des dépenses (principalement ordinaires, parfois extraordinaires). Certaines d'entre elles ont des dettes ainsi que des poursuites avec saisies sur les revenus, d'autres sont menacées de poursuites. La majorité de ces personnes ont des revenus réguliers. Certaines rencontrent une limitation de leur

capacité d'emploi, liée à un problème de santé. Parmi les dossiers analysés au sein du SSP du CSP Vaud, cinq peuvent être regroupés dans le type SSP 9 (N = 5/20).

La durée du suivi par les AS varie d'une personne à l'autre. Pour une grande majorité, les AS font état de besoin de soutien pour certaines démarches administratives (demander des subsides LaMal, BRAPA, OP...) ainsi que pour réaliser un budget mensuel.

Au cours de l'année 2019 ainsi que durant le premier semestre de l'année 2021, pour les cinq dossiers regroupés dans le type SSP 9, 14 demandes d'aide financière ont été faites : Gialdini (3), Barbour (3, 1 refusée), BDA (2), SSUP (2, 1 refusée), Tissot (1), Pro Juventute (1), Pro Aergotis (1), Fonds cantonal pour la famille (1). Les motifs invoqués dans les demandes concernent le plus souvent des frais ordinaires : Primes LaMal (4), loyer (3), rachat ADB (2), frais électricité (2), frais courants (1), frais médicaux (1), frais lunettes (1), abonnement transport (1), frais formation (1), Serafe (1), RC ménage (1), assurance voiture (1).

### 9.3 Seize entretiens avec les personnes concernées

Personne	Date	Lieu de l'entretien	Sexe	Âge	Situation familiale	Statut de séjour	Situation type
E1	10 fév. 2022	Café	Homme	50	Seul	Sans titre de séjour	Type Caritas 2 / Caritas Vaud
E2	21 fév. 2022	Domicile de la personne	Femme	40	Seule avec enfant	Nationalité suisse	Type JET 5 / CSP Vaud - Jet Service
E3	23 fév. 2022	Café	Femme	33	Seule	Nationalité suisse	Type JET 6 / CSP Vaud - Jet Service
E4	25 fév. 2022	Café	Femme	55	Seule	Nationalité suisse	Type SSP 7 / CSP Vaud - SSP
E5	1 mars 2022	Café	Femme	48	Couple avec enfants	Nationalité suisse	Type SSP 8 / CSP Vaud - SSP
E6	9 mars 2022	Café	Homme	33	Seul	Permis précaire	Type JET 4 / CSP Vaud - Jet Service
E7	10 mars 2022	Domicile de la personne	Homme	50	Seul avec enfant	Permis de séjour	Type SSP 7 / CSP Vaud - SSP
E8	11 mars 2022	Lieu de formation	Homme	36	Couple avec enfant	Nationalité suisse	Type JET 5 / CSP Vaud - Jet Service
E9	16 mars 2022	Café	Homme	28	Seul	Nationalité suisse	Type JET 4 / CSP Vaud - Jet Service
E10	18 mars 2022	Domicile de la personne	Femme	44	Seule avec enfants	Nationalité suisse	Type SSP 8 / CSP Vaud - SSP
E11	22 mars 2022	Domicile de la personne	Femme	44	Couple avec enfants	Sans titre de séjour	Type Caritas 1 / Caritas Vaud
E12	24 mars 2022	HETSL	Femme	59	Seule avec enfant	Sans titre de séjour	Type Caritas 3 / Caritas Vaud
E13	1 avr. 2022	Café	Homme	48	Seul avec pension alimentaire	Permis de séjour	Type SSP 9 / CSP Vaud - SSP
E14	4 avr. 2022	Domicile de la personne	Homme	61	Seul avec pension alimentaire	Nationalité suisse	Type SSP 9 / CSP Vaud - SSP
E15	5 avril 2022	Espace public	Homme	41	Seul	Sans titre de séjour	Type Caritas 2 / Caritas Vaud
E16	13 avr. 2022	Café	Femme	58	Seule	Permis précaire	Type Caritas 3 / Caritas Vaud

## 9.4 Synthèse : gains et dépenses

Type, personne, N° d'entretien	Ce que font les personnes				Ce que font Caritas Vaud et le CSP Vaud			
	Source principale de revenus	Autre(s) revenu(s)	Dettes	Distribution alimentaire, boutiques-épiceries Caritas	Établir un budget	Aide financière « frais courants »	Bons alimentaires	Gestion de dettes
N = 16								
Type Caritas 1, Famille – sans titre de séjour – chronique, E11	Emploi	Travail indép.	—	X	—	—	X	—
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E1	Emploi	—	—	X	—	—	X	—
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E15	Emploi	Mendicité	—	X	—	—	X	—
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E12	Emploi	—	—	X	—	—	—	—
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E16	Emploi	—	—	X	X	—	X	—
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E6	Bourse d'études	Emploi	—	X	X	X	—	—
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E9	Bourse d'études	Emploi	—	—	—	X	—	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E2	Bourse d'études	AF + PC-Fam.	—	—	X	X	—	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E8	Emploi	AF + PC-Fam.	—	X	—	X	—	—
Type JET 6, En formation – contexte fam. prob., E3	Prêt d'études	Travail indép.	X	—	—	X	—	—
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E4	Emploi	—	X	—	X	—	—	—
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E7	Chômage + gain intermédiaire	—	X	—	—	—	X	X
Type SSP 8, Risque d'endettement, E5	Rente AI	Rente compl. enf.	X	X	X	—	—	X
Type SSP 8, Risque d'endettement, E10	Emploi	AF	X	X	X	—	—	X
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E13	Emploi	—	(X)	—	—	—	—	X
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E14	Chômage + gain intermédiaire	—	X	—	X	—	—	X



## 9.5 Synthèse : vie de couple, parentalité et sociabilité

Type, personne, N° d'entretien	Ce que font les personnes					Ce que font Caritas Vaud et le CSP Vaud
	Problèmes rencontrés			Solutions trouvées		Aide(s) financière(s)
	Couple	Parentalité	Sociabilité	Renoncer aux activités de sociabilité	Aide(s) financière(s) privées autres	
N = 16						
Type Caritas 1, Famille – sans titre de séjour – chronique, E11	—	X	X	X	—	—
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E1	—	—	X	X	—	—
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E15	X	—	X	X	—	—
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E12	X	X	X	X	—	—
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E16	X	—	X	X	—	—
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E6	—	—	X	X	—	—
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E9	—	—	—	—	—	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E2	—	X	X	X	X	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E8	—	X	X	X	X	—
Type JET 6, En formation – contexte fam. prob., E3	—	—	—	—	—	—
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E4	X	—	X	X	—	—
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E7	—	X	X	X	—	—
Type SSP 8, Risque d'endettement, E5	X	X	X	X	X	X
Type SSP 8, Risque d'endettement, E10	—	X	—	—	X	X
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E13	X	X	X	X	—	—
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E14	X	X	X	X	—	—

## 9.6 Synthèse : santé

Type, personne, N° d'entretien	Ce que font les personnes				Ce que font Caritas Vaud et le CSP Vaud		
	<i>Difficultés à faire face aux frais de santé</i>	<i>Aide(s) financière(s) de proche(s)</i>	<i>Subsides à l'assurance maladie</i>	<i>Renoncement aux soins</i>	<i>Soutien contracter une assurance maladie</i>	<i>Soutien subsides à l'assurance maladie</i>	<i>Aide(s) financière(s)</i>
<i>N = 16</i>							
Type Caritas 1, Famille – sans titre de séjour – chronique, E11	X	—	(X)	—	X	X	X
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E1	X	—	X	—	X	X	X
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E15	X	—	X	X	X	X	X
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E12	X	X	X	—	—	—	X
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E16	X	—	X	—	X	—	X
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E6	X	—	X	X	—	X	X
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E9	—	—	X	—	—	—	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E2	X	—	X	X	—	—	X
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E8	X	—	X	X	—	—	—
Type JET 6, En formation – contexte fam. prob., E3	—	—	?	—	—	—	—
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E4	X	—	X	X	—	—	X
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E7	X	—	X	X	—	—	X
Type SSP 8, Risque d'endettement, E5	X	X	X	X	—	X	X
Type SSP 8, Risque d'endettement, E10	—	—	X	—	—	—	X
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E13	X	—	X	X	—	X	X
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E14	X	—	X	X	—	—	X

## 9.7 Synthèse : logement

Type, personne, N° d'entretien	Ce que font les personnes						Ce que font Caritas Vaud et le CSP Vaud
	Problèmes rencontrés			Solutions trouvées			
	Trouver un logement	Payer son logement	Avoir un logement adéquat	Colocation	Location de particulier à particulier	Loger région excentrée et rurale	Aide(s) financière(s)
N = 16							
Type Caritas 1, Famille – sans titre de séjour – chronique, E11	X	X	X	X	X	—	X
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E1	X	—	—	—	—	—	—
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E15	X	—	—	—	—	—	—
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E12	—	X	—	X	—	—	—
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E16	X	X	X	X	—	—	—
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E6	X	X	—	—	—	—	X
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E9	—	X	—	X	—	—	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E2	X	X	X	—	—	—	X
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E8	X	X	—	—	X	—	X
Type JET 6, En formation – contexte fam. prob., E3	—	X	—	—	—	—	—
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E4	X	X	—	—	—	X	—
Type SSP 7, Endetté·e – poursuites – chronique, E7	X	X	X	—	X	X	—
Type SSP 8, Risque d'endettement, E5	—	X	—	—	—	—	—
Type SSP 8, Risque d'endettement, E10	X	X	—	—	—	—	—
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E13	—	X	X	—	—	—	—
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E14	—	X	X	—	—	X	—

## 9.8 Synthèse : relations à l'État

Type, personne, N° d'entretien	Ce que font les personnes					Ce que font Caritas Vaud et le CSP Vaud		
	Problèmes accès à l'info.	Problèmes accès agent-es de l'État	Difficultés administratives	Réponse inadéquate des agent-es	Mépris	Informé sur les droits et démarches	Faciliter les contacts avec agent-es	Aide administration
N = 16								
Type Caritas 1, Famille – sans titre de séjour – chronique, E11	X	—	—	X	—	X	—	X
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E1	X	—	—	X	—	X	—	X
Type Caritas 2, Homme – sans titre de séjour – sans domicile, E15	X	—	—	X	X	X	—	X
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E12	X	—	—	X	—	X	—	X
Type Caritas 3, Femme – sans titre de séjour – momentané, E16	X	—	X	X	—	X	—	X
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E6	X	X	X	X	—	X	X	—
Type JET 4, En formation – bourse – momentané, E9	X	X	X	X	—	X	X	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E2	X	—	X	X	X	X	X	—
Type JET 5, En formation – +25 ans – chronique, E8	—	X	X	X	—		—	—
Type JET 6, En formation – contexte fam. prob., E3	—	—	—	X	—	X	—	—
Type SSP 7, Endetté-e – poursuites – chronique, E4	X	X	X	X	X	X	X	X
Type SSP 7, Endetté-e – poursuites – chronique, E7	—	—	X	X	—		—	—
Type SSP 8, Risque d'endettement, E5	X	X	X	X	X	X	X	X
Type SSP 8, Risque d'endettement, E10	X	—	X	X	—	X	—	X
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E13	X	X	X	X	X		X	—
Type SSP 9, Homme – séparé – pension, E14	X	—	—	X	—	X	—	—