



## **Association régionale d'action sociale Riviera**



**Rapport d'activité 2017**

---

<b>Billet de la présidente .....</b>	<b>3</b>
<b>Mot de la directrice .....</b>	<b>4-5</b>
<b>Notre région .....</b>	<b>6-8</b>
<b>Conseil intercommunal .....</b>	<b>6</b>
<b>Comité de direction et direction de l'ARAS Riviera .....</b>	<b>7-8</b>
<b>Organigramme .....</b>	<b>9</b>
<b>Ressources humaines .....</b>	<b>10-12</b>
<b>CSR Riviera .....</b>	<b>13-20</b>
<b>Secteur appui social et insertion .....</b>	<b>13-14</b>
<b>Secteur revenu d'insertion .....</b>	<b>15-16</b>
<b>Quelques chiffres .....</b>	<b>17-20</b>
<b>AAS Riviera .....</b>	<b>21-23</b>
<b>Les Agences d'assurances sociales Riviera .....</b>	<b>21-22</b>
<b>Le CRD PC-Familles Riviera .....</b>	<b>23</b>
<b>ARAS Riviera – Buts optionnels .....</b>	<b>24</b>
<b>Services consultants .....</b>	<b>25</b>
<b>Abréviations .....</b>	<b>26</b>
<b>Nos coordonnées .....</b>	<b>27</b>

*Le présent document est rédigé au masculin afin d'alléger la présentation.*

*Christine CHEVALLEY,  
Présidente du Comité de direction de l'ARAS Riviera*

Si la charge de travail ne diminue pas dans notre CSR Riviera, dans les agences et le CRD PC-Familles, je dois dire que je suis heureuse de pouvoir m'appuyer sur une équipe de direction compétente, emmenée par Mme la Directrice Antoinette Haas-Borer, sur du personnel de qualité, sur un Comité de direction (Codir) présent et un Conseil intercommunal à l'écoute, que chacun se sente ici remercié.

Lors de l'année écoulée ce sont 8 séances de Codir et 2 séances du Conseil intercommunal qui ont été nécessaires à la bonne gestion de notre association intercommunale.

Le serpent de mer de la modification des statuts de l'association, qui date, je le rappelle, de la législature précédente, devrait aboutir au cours de l'année 2018. La consultation des communes nous a permis d'identifier une préoccupation, soit le fait que le Conseil intercommunal ne soit composé que de membres des exécutifs communaux. Le Codir est ouvert à une future modification de cet état de fait, mais, pour l'instant aucune législation ne l'y contraint et cela devra être repris dans le cadre d'une modification des statuts d'une plus grande envergure. Une loi cantonale est en passe d'être rédigée, elle posera le cadre qui nous permettra de répondre à cette sollicitation.

La Riviera est une grande région sociale, outre les prestations sociales cantonales qui nous incombent par l'application de la loi sur l'action sociale vaudoise et la loi sur les PC-Familles, les buts optionnels que nous défendons sont un besoin pour le soutien à notre population.

Les contacts entre les ARAS des autres régions sont bons et c'est régulièrement d'une même voix que nous répondons aux nombreuses sollicitations du Canton et aux nombreuses directives qui nous parviennent parfois de manière abrupte. Notre connaissance du terrain nous permet de réagir et d'attirer l'attention des services cantonaux sur les difficultés rencontrées par notre personnel pour leur mise en œuvre.

C'est une Présidente, heureuse de se mettre à disposition de cette association intercommunale qui touche toutes les structures de notre population et vient en aide et en soutien aux personnes fragilisées par leur parcours de vie, qui vous recommande de prendre connaissance du présent rapport.

*Antoinette HAAS-BORER,  
Directrice de l'ARAS Riviera*

La **consolidation** de la construction de l'ARAS Riviera s'est poursuivie avec succès durant l'année 2017. Le précédent rattachement communal, pour ceux qui ont vécu la transition du 1<sup>er</sup> janvier 2015, fait désormais partie de l'histoire professionnelle des uns et des autres.

La mission est donc remplie dans les délais prévus et les pratiques sont harmonisées. Nous pouvons désormais nous recentrer sur les nouveaux projets du dispositif d'aide sociale, sur la mutualisation des compétences au sein de l'ARAS Riviera et sur la mise en œuvre des directives cantonales impliquant des réattributions de tâches.

Les prestations sociales et financières mises à disposition du public au sein de l'ARAS Riviera nécessitent encore des efforts de coordination. Citons l'exemple du revenu d'insertion (RI) qui intervient en avance sur les prestations complémentaires - PC-Familles alors que ces deux régimes sociaux sont maintenant gérés au sein de l'ARAS Riviera. La simplification des sources de financement, actuellement en provenance du Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS) pour le RI et du Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH) pour les PC-Familles, ainsi que des modalités de traitement harmonisées pourraient contribuer à optimiser le dispositif de l'action sociale.

Au terme de l'année 2017, nous avons en perspective deux projets majeurs ; la création des unités communes (UC) ORP-CSR et la « Vision 2020 » dans les agences d'assurances sociales.

Pour le premier, il s'agit de créer dans le canton des unités spécialisées où les professionnels du CSR et de l'ORP travailleront en tandem dans les mêmes locaux, afin d'offrir de meilleures conditions d'accès durables au marché du travail pour les bénéficiaires du RI.

Quant au second, il vise à développer l'aide administrative au public pour répondre aux importants besoins d'accompagnement, qu'il s'agisse du simple tri de documents ou d'appui dans les relations avec les administrations. Ce projet vise à offrir un service de proximité encore plus performant en collaboration avec les partenaires de la région, particulièrement ceux en lien avec les personnes âgées. Ce développement dans les agences va dans le sens d'une diversification des tâches qui a débuté avec la participation au recrutement des curateurs, en collaboration avec l'Office cantonal des tutelles professionnelles (OCTP).

Il n'y a ainsi aucun doute que 2018 sera une année de nouveaux défis et, pour les réaliser, nous pouvons compter sur des collaborateurs engagés, faisant preuve d'ouverture et soucieux d'offrir des prestations de qualité, dans les meilleurs délais.

### **Mes remerciements vont**

**À chacun-chacune**, quelle que soit sa fonction dans l'organisation de l'ARAS Riviera, pour son professionnalisme, son engagement et sa motivation au service de la population de la région.

**Au Comité de direction (Codir)** toujours à l'écoute des préoccupations et réactif dans ses prises de décisions.

**À la présidente du Codir**, Madame Christine Chevalley, pour sa grande disponibilité et son efficacité.

**Aux organisateurs** de la 69ème Assemblée générale AVDAAS (Association vaudoise des agent-e-s d'assurances sociales) qui s'est tenue dans notre région le 28 avril 2017.

**Au comité en charge de l'événementiel** qui, grâce à son esprit imaginaire, a mis sur pied deux activités principales très appréciées, une sortie hivernale aux Mosses et une soirée de fin d'année sur le thème du « bal de promo ».



## Membres du Conseil intercommunal – Législature 2016-2021

Blonay – Bernard DEGEX

Chardonne – Laurent COSSY, Président 2017 (*membre de la Commission de gestion*)

Chexbres – Dominique WYSS COSSY, Vice-Présidente 2017 (*membre de la Commission de gestion*)

Corseaux – Patrick MICHAUX

Corsier-sur-Vevey – Ursula BUCHER

Jongny – Nicole POINTET

Montreux – Jacqueline PELLET

Puidoux – Jean-François ROLAZ

Rivaz – Pierre-Alain CHEVALLEY

St-Légier – La Chiésaz – Thierry GEORGE (*membre de la Commission de gestion*)

St-Saphorin (Lavaux) – Laurette RUCHONNET

La Tour-de-Peilz – Taraneh AMINIAN (*membre de la Commission de gestion*)

Vevey – Lionel GIRARDIN (*membre de la Commission de gestion*)

Veytaux – Igor RINALDI

## Comité de direction 2016-2021



**Présidence**  
Christine CHEVALLEY  
Veytaux



**Vice-présidence**  
Olivier WÄLCHLI  
La Tour-de-Peilz



**Membre**  
Antoinette SIFFERT  
Blonay, St-Légier-La Chiésaz



**Membre**  
Olivier GFELLER  
Montreux



**Membre**  
Michel AGNANT  
Vevey



**Membre**  
Gilbert CAVIN  
Chardonne, Corseaux,  
Corsier-sur-Vevey, Jongny



**Membre**  
Marianne MÜHLETHALER  
Chexbres, Puidoux, Rivaz,  
St-Saphorin (Lavaux)

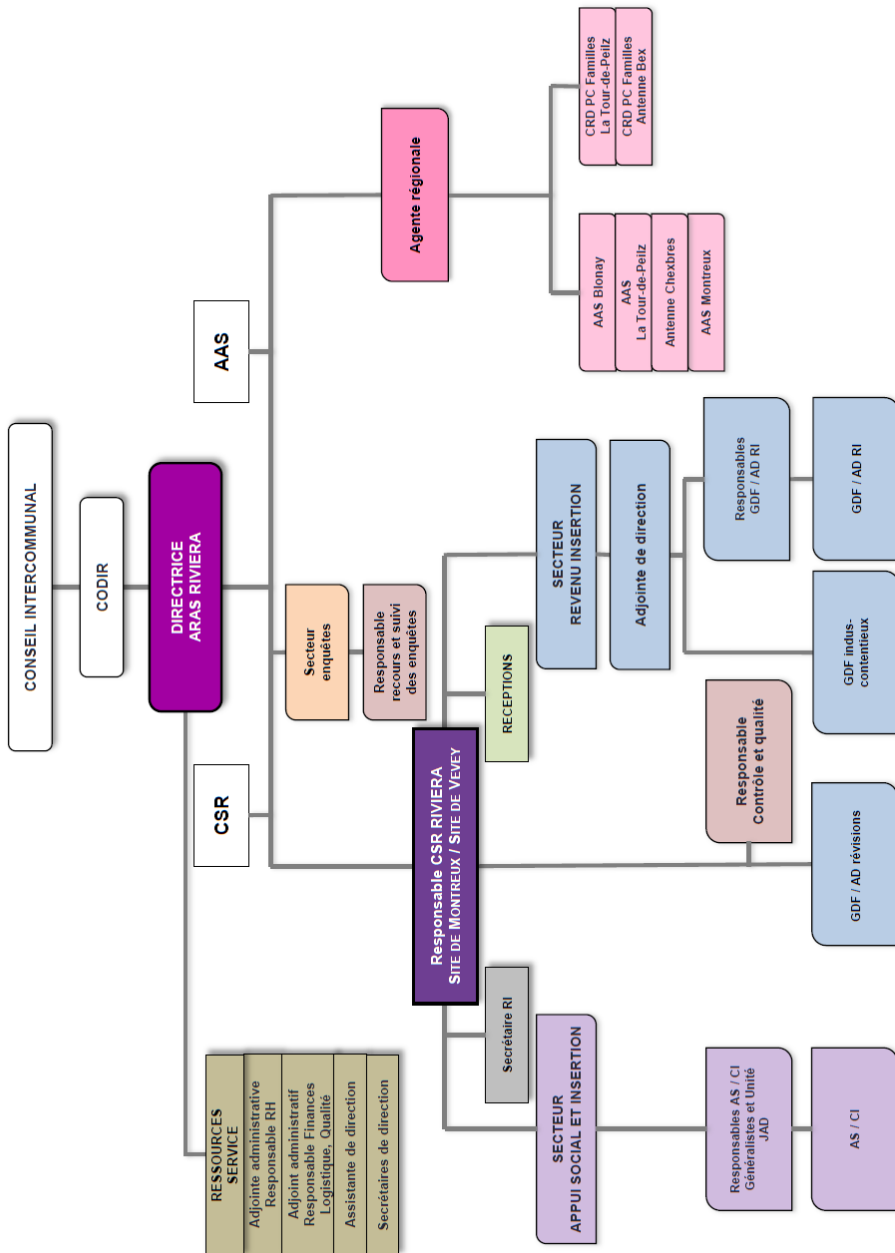
## Direction de l'ARAS Riviera



De gauche à droite : **Dolores RONCERO CHAVAN** (Responsable du CSR Riviera et de la prestation d'appui social et d'insertion), **Sara RIBEIRO** (Agente régionale), **Fanny DA SILVA** (Responsable ressources humaines), **Mike WINZELER** (Responsable finances, logistique et qualité), **Antoinette HAAS-BORER** (Directrice de l'ARAS Riviera) et **Jelena STANO LÖTSCHER** (Responsable de la prestation financière du revenu d'insertion)



ORGANIGRAMME ARAS RIVIERA AU 31.12.2017



Fanny DA SILVA,  
Responsable RH

### **Evolution de l'effectif**

En début d'année 2017, l'ARAS Riviera a vu son effectif augmenter de 10% par rapport à janvier 2016, cette tendance est constatée depuis la reprise du personnel communal le 1er janvier 2015. Elle correspond à une adaptation des ressources humaines aux besoins de développement de la nouvelle structure.

Dès le 1er janvier 2017, Madame Jelena Stano Lötscher est venue occuper la fonction d'adjointe de direction et responsable du revenu d'insertion et, dès le 1er juillet 2017, Madame Sara Ribeiro a pris ses fonctions au poste d'Agente régionale de la Riviera.

Durant cette année 2017, nous avons assisté aux deux premiers départs à la retraite de collaboratrices. Il s'agit de deux membres de la direction qu'il a fallu remplacer. En effet, tant Madame Catherine Théraulaz, adjointe responsable finances, logistique et qualité, que Madame Yolande Lorimier, responsable RH, ont fait valoir leur droit à la retraite. Les deux postes ont été attribués à Monsieur Mike Winzeler pour les finances et Madame Fanny da Silva pour les ressources humaines.

Au cours de l'année, il y a eu au total 22 engagements dont 15 en contrat de durée déterminée pour répondre à divers besoins ponctuels en personnel tels que remplacements de congés maternité, actions spécifiques.

Sur ces 15 engagements à durée déterminée, 5 collaborateurs ont vu leur contrat se transformer en contrat à durée indéterminée.

Nous avons également 2 apprenties employée de commerce qui ont débuté leur première année de formation et avons accueilli deux stagiaires dans le cadre de leur formation d'assistantes sociales à la HES-SO.

Le taux de rotation du personnel est de 12.05%, en baisse par rapport aux années précédentes. Parmi ces départs de collaborateurs, nous avons dénombré 11 démissions et 2 départs à la retraite. Les collaborateurs démissionnaires avaient en moyenne 2,8 années de service et souhaitaient, dans la majorité des cas, découvrir d'autres horizons.

### **Effectif moyen du personnel**

En 2017, l'ARAS Riviera comptait en moyenne sur l'année 118 collaborateurs pour un équivalent plein-temps de 108 postes.

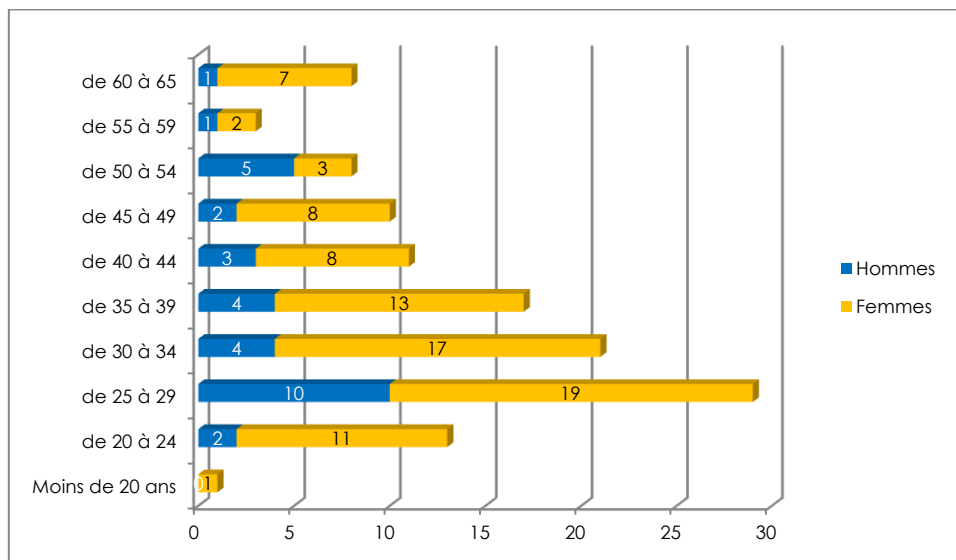
## Equivalent à temps-plein du CSR Riviera, état au 31 décembre 2017

	Vevey	Montreux	Total
Direction			<b>4.9</b>
Secrétariat	2.8	1.0	<b>3.8</b>
Réception	3.8	2.9	<b>6.7</b>
Enquêtes	2.0	1.0	<b>3.0</b>
Recours, révisions et qualité	3.4	3.8	<b>7.2</b>
AS-CI généralistes	13.1	9.4	<b>22.5</b>
AS-CI unité JAD	5.3	4.2	<b>9.5</b>
GDF	17.9	11.6	<b>29.5</b>
Indus et contentieux	2.0	0.8	<b>2.8</b>
Projets ponctuels			<b>2.2</b>
Apprentis et stagiaires	3.0	1.0	<b>4.0</b>
<b>Total</b>	<b>60.4</b>	<b>35.7</b>	<b>96.1</b>

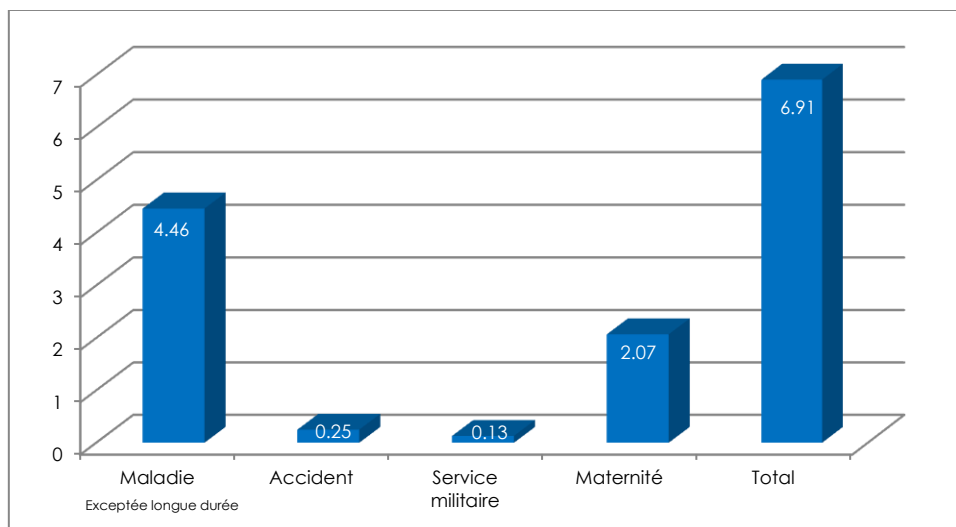
## Equivalent à temps-plein de l'AAS Riviera, état au 31 décembre 2017

	La Tour-de-Peilz	Montreux	Blonay	Total
Agent régional	1.0			<b>1.0</b>
Préposés		1.0	1.0	<b>2.0</b>
Employés d'administration	3.0	3.0		<b>6.0</b>
Taxateurs PC-Familles y compris antenne de Bex	3.1			<b>3.1</b>
<b>Total</b>	<b>7.1</b>	<b>4.0</b>	<b>1.0</b>	<b>12.1</b>

## Pyramide des âges par genre



## Absences du personnel par nature



Céline COSSY,  
Cheffe de groupe secteur social et insertion, responsable équipe JAD

### **Equipe spécialisée dans la prise en charge des Jeunes Adultes (JAD)**

Dès le 1<sup>er</sup> février 2017, les CSR du canton ont appliqué la nouvelle « Directive relative aux jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans sans formation professionnelle achevée ». Les grandes nouveautés, liées à la modification de la Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV), et à l'introduction de l'article 31a<sup>1</sup>, sont la rapidité de prise en charge des JAD dans l'élaboration d'un projet professionnel, l'octroi d'une bourse lors de la mise en place d'une Mesure de transition (MIS T), les contributions d'entretiens des parents ainsi que le non-versement du Revenu d'insertion (RI) lorsque le JAD vit chez ses parents non bénéficiaires de prestations sociales (RI ou Prestations complémentaires AVS/AI).

Propre au CSR Riviera, voici comment se déroule la prise en charge d'un JAD. Après une inscription à la réception et une séance d'information collective, le JAD est vu par un assistant social (AS) et un conseiller en insertion (CI). Ensemble, ils élaborent un projet de formation et placent le bénéficiaire dans une MIS T dans les 3 premiers mois du suivi social. Dès le début de la MIS T, une demande de bourse est envoyée à l'Office cantonal des bourses d'études (OCBE) avec les justificatifs des revenus des parents non bénéficiaires d'une prestation sociale. L'OCBE nous transmet alors un calcul de contribution.

Le chef d'équipe et l'AS organisent une rencontre avec les parents du JAD afin de leur présenter la prise en charge de leur enfant. En cas d'accord des parties sur la contribution des parents, la convention est signée. Cette contribution peut se faire en nature (logement par exemple) ou en argent. Si les parents refusent de signer ce document, le JAD est alors informé qu'il peut faire une demande de prêt auprès de l'OCBE ou qu'il peut requérir le versement du RI entraînant la subrogation de l'Etat dans ses droits à l'encontre de ses parents.

Le JAD dont les parents sont bénéficiaires de prestations sociales perçoit un soutien financier du CSR par le biais d'une aide ponctuelle dès que les conditions du droit sont remplies.

Deux mots qualifieraient bien notre manière de travailler pour cette année 2017 : la flexibilité et la collaboration.

La flexibilité car nous avons dû faire face, tant du côté social qu'administratif à des changements importants. Il y a eu des départs de collaborateurs mais également des arrivées. La directive a été modifiée à plusieurs reprises, ce qui nous a obligés à revoir les prises en charge ainsi que les explications que nous tenions auprès des JAD et de leurs parents. Il a fallu, parfois, agir dans l'urgence afin de répondre aux attentes du canton et parfois revenir en arrière alors que nous pensions être sur la bonne voie.

La collaboration au sein des équipes a également été un élément important. Nous avons tous réfléchi, travaillé et agi ensemble. Coopérer en binôme, pour l'équipe sociale, a permis d'avoir un double regard sur les situations. Cela a également développé une cohésion d'équipe importante. Le fait de spécialiser des gestionnaires de dossiers financiers a permis de pouvoir être plus réactif aux changements et a favorisé les échanges sur les pratiques respectives.

Le bilan de cette première année reste positif bien que chacun espère que 2018 sera une année plus sereine afin que nous puissions prendre du recul sur cette directive, stabiliser sa mise en œuvre sans remise en question incessante sur la manière de travailler.

Il y a pourtant une population qui ne fait pas partie de cette course « folle ». Ce sont les jeunes ayant de grandes difficultés sociales, médicales, familiales ou de logement. Pour ces personnes, l'objectif est de les soutenir pour améliorer leur situation afin de leur permettre d'intégrer les modalités de la prise en charge prévue à l'article 31a<sup>1</sup> LASV ou d'entamer des démarches auprès d'autres instances comme l'Office de l'Assurance Invalidité ou l'Office Régional de Placement.

---

<sup>1</sup> Art. 31a Jeunes adultes sans formation achevée<sup>12</sup>

<sup>1</sup> L'autorité d'application procède avec le jeune adulte âgé de 18 à 25 ans révolus, sans formation achevée et sans activité professionnelle à une évaluation de la situation et l'oriente, lorsque son état de santé le permet, dans une mesure de transition au sens de l'article 10 de la loi du 1er juillet 2014 sur l'aide aux études et à la formation professionnelle.

<sup>2</sup> En parallèle, l'autorité d'application rencontre les parents afin de les informer et de définir avec eux leur possible participation matérielle ou financière. Les termes de l'accord intervenu font l'objet d'une convention. Les cas de rigueur sont réservés.

<sup>3</sup> Dans ce cadre, l'autorité d'application a accès aux données du SI RDU (Système d'Information Revenu Déterminant Unifié) qui concernent les parents et qui lui sont nécessaires.

<sup>4</sup> Durant cette période d'instruction du dossier, qui, en principe, ne peut excéder trois mois, une aide financière ponctuelle peut être accordée. Cette période d'instruction peut être prolongée de trois mois au maximum lorsqu'elle doit coïncider avec une date d'entrée en formation déjà fixée.

<sup>5</sup> Le jeune adulte doit participer activement à la définition du projet et à sa concrétisation. Un défaut de collaboration peut donner lieu, après avertissement, à une réduction de la prestation financière.

<sup>6</sup> Lorsque le jeune adulte visé à l'alinéa 1 entame ou suit une formation alors qu'aucune convention au sens de l'alinéa 2 n'a pu aboutir en raison du refus des parents d'assumer leur obligation d'entretien, le RI et les frais liés au suivi de la formation peuvent lui être alloués. L'article 46, alinéa 3 est applicable.

Jelena STANO-LÖTSCHER,  
Adjointe de direction, responsable du revenu d'insertion (RI)

### Prestations financières du RI

L'année 2017 a été une année marquée par l'introduction de plusieurs nouveautés au niveau des directives et procédures émanant du SPAS. Le CSR Riviera a mené un travail d'adaptation des processus et des documents de travail internes afin de continuer à garantir l'application des normes en vigueur. Durant cette année 2017, le SPAS a sollicité le CSR avec diverses demandes ponctuelles, notamment des actions en lien avec la gestion des dossiers JAD, des actions à mener auprès des bénéficiaires taxés d'office par le service des impôts, ou encore des sondages concernant les personnes sans domicile fixe se trouvant sur le territoire d'action de l'ARAS Riviera.

Nonobstant ces actions ponctuelles, les missions principales du CSR Riviera ont été assurées, dont celles consistant à évaluer le droit au revenu d'insertion (RI) et à verser les prestations financières correspondantes. La délivrance de la prestation financière RI est garantie par les gestionnaires de dossiers financiers en référence à la Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV) et en application des normes et directives en vigueur.

La dotation des gestionnaires de dossiers financiers (GDF) est établie et adaptée en fonction du nombre de dossiers RI « actifs »<sup>1</sup>. L'année 2017 n'ayant pas connu de variation importante du nombre de dossiers RI « actifs », l'effectif des gestionnaires de dossiers est resté stable.

Le CSR Riviera est organisé par secteurs spécialisés. Cette option organisationnelle, favorisée tant par la taille du CSR Riviera (deuxième plus grand CSR du canton en nombre de dossiers actifs, après celui de Lausanne) que par la complexification du dispositif RI, repose sur la volonté de spécialiser les compétences métiers des collaborateurs. L'année 2017 a été consacrée à asseoir l'organisation en place en renforçant les compétences métiers et en favorisant l'échange et la collaboration entre les équipes. Le secteur RI du CSR Riviera compte une équipe spécialisée dans les ouvertures de dossiers, déjà opérationnelle sur le site de Vevey et en phase de création sur le site de Montreux (qui sera opérationnelle en 2018) et des équipes de spécialistes des dossiers JAD. Il existe également des cellules spécialisées dans la révision des dossiers RI, dans le contentieux, dans les recours et au niveau du contrôle et de la qualité. À ne pas oublier l'équipe de GDF qui gère la grande partie des dossiers RI « actifs ».

L'ouverture d'un droit RI nécessite impérativement une rencontre avec la personne requérante de la prestation financière RI ainsi qu'une analyse approfondie de nombreux justificatifs afin d'évaluer la subsidiarité de l'aide sociale aux différentes autres prestations (indemnités assurance maladie, maternité, chômage, PC AVS-AI, PC-Familles, rente pont, etc.) et déterminer le droit aux prestations.

---

<sup>1</sup> Dossiers financiers RI « actifs » soit ceux pour qui au moins une prestation financière a été versée en 2017 et enregistrée dans le logiciel PROGRES

Mettre le dossier sur de « bons rails » au début de l'intervention garantit une meilleure maîtrise de la poursuite de la gestion du dossier RI.

En 2017, les gestionnaires de dossiers en charge des ouvertures ont mené 1'508 permanences (soit 848 permanences sur le site de Vevey et 660 permanences sur le site de Montreux).

Une fois le droit RI octroyé, les gestionnaires de dossiers financiers en charge du suivi mensuel reprennent la responsabilité du dossier et poursuivent le travail d'analyse des documents obligatoires que les bénéficiaires doivent remettre chaque mois pour évaluer les conditions de droit. Le montant des prestations financières de cette année est indiqué à la page suivante.

L'année 2017 a été une année riche en évènements. Bien que la satisfaction et l'engagement professionnels soient toujours au rendez-vous, il semble judicieux de relever l'augmentation importante et constante, depuis des années, de la complexité du système dans lequel nous œuvrons quotidiennement. Alors que de multiples discours autour d'une volonté de simplification des démarches administratives sont régulièrement prononcés, il n'en demeure pas moins que cette simplification tarde à venir et à se faire ressentir sur le terrain. Ainsi, le souhait prononcé pour clôturer l'année professionnelle 2017 et accueillir la suivante, est que cette quête vers une simplification administrative ne reste pas un mirage lointain mais que les intentions deviennent réalité et, si possible, de manière globale et non par « à coup ».



## Bénéficiaires RI

Âge	Nombre	Proportion
<b>18 à 21 ans 11 mois*</b>	<b>245</b>	<b>7.45%</b>
<b>22 à 25 ans 11 mois</b>	<b>316</b>	<b>9.61%</b>
de 26 à 30 ans 11 m.	402	12.23%
de 31 à 35 ans 11 m.	412	12.54%
de 36 à 40 ans 11 m.	370	11.26%
de 41 à 45 ans 11 m.	374	11.38%
de 46 à 50 ans 11 m.	351	10.68%
de 51 à 55 ans 11 m.	385	11.71%
de 56 à 60 ans 11 m.	298	9.07%
de 61 à 65 ans 11 m.	102	3.10%
66 ans et plus	32	0.97%

**TOTAL 3287**

\* y. c. 13 dossiers dont le requérant principal est âgé de moins de 18 ans

Nationalité		
Suisse	1708	51.96%
Europe UE (15)	689	20.96%
Europe UE (+13)	41	1.25%
Autre Europe	245	7.45%
Autre nationalité	604	18.38%
<b>TOTAL</b>	<b>3287</b>	

## Montants des prestations financières

	Dépenses	Recettes	Net
<b>RI</b>	<b>59'947'681.15</b>	<b>3'814'287.76</b>	<b>56'133'393.39</b>
<b>ASV</b>	0.00	0.00	0.00
<b>RMR</b>	0.00	2'010.00	-2'010.00
<b>En tout</b>	<b>59'947'681.15</b>	<b>3'816'297.76</b>	<b>56'131'383.39</b>

Détail RI	
RI brut	59'947'681.15
Standard	59'440'710.65
Aide ponctuelle	102'533.70
Casuel	292'569.65
Personne placée	111'867.15
Encaissement	-3'814'287.76
<b>RI net</b>	<b>56'133'393.39</b>

## Nombre de dossiers RI par commune

Commune	RI
Blonay	69
Chardonne	40
Chexbres	28
Corseaux	42
Corsier-sur-Vevey	111
Jongny	8
La Tour-de-Peilz	409
Montreux	1267
Puidoux	73
Rivaz	6
Saint-Légier-La Chiésaz	54
Saint-Saphorin (Lavaux)	5
Vevey	1126
Veytaux	49
Total	3287

### Quelques précisions

- Sont pris en compte tous les bénéficiaires « actifs », soit ceux pour qui au moins une prestation financière a été versée en 2017 et enregistrée dans le logiciel PROGRES.
- Un bénéficiaire est comptabilisé lorsqu'il a touché une prestation financière de type "standard", "casuelle", "garantie de loyer" ou "personne placée".

### Enquêtes

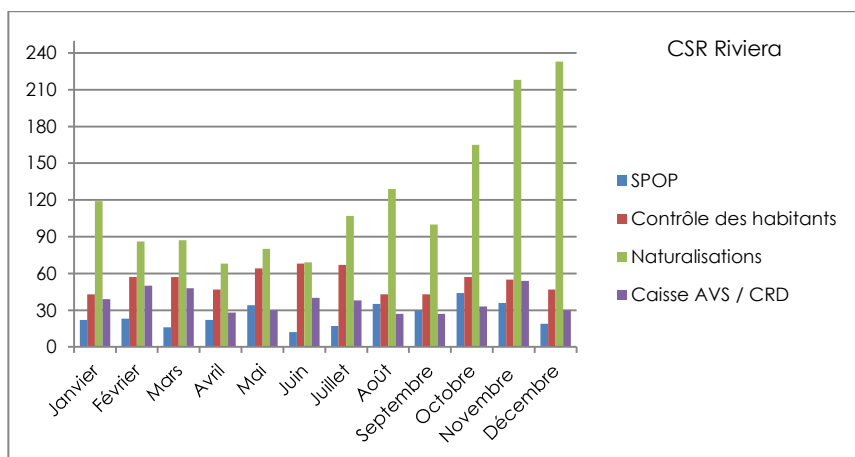
- ▶ 64 nouvelles demandes d'enquête ont été présentées dont 11 avant ouverture de droit.
- ▶ 67 rapports ont été rendus, dont 34 ont conclu à de probables violations de l'obligation de renseigner ainsi qu'à des fraudes pouvant justifier un remboursement de prestations touchées indument, une décision de sanction et une dénonciation préfectorale ou pénale.
- ▶ 10 autres enquêtes débutées en 2017 sont encore en cours.

## Statistiques réception au 31 décembre 2017

Site de Montreux	Résolu à la réception	Orientation vers autre service	Transmis à		Autre		
			GDF	AS			
<b>Passages</b>	17'399	151	1'024	3'243	830	<b>Total</b>	<b>22'647</b>
<b>Téléphones</b>	7'276	146	1'081	753	133	<b>Total</b>	<b>9'389</b>
<b>Totaux</b>	<b>24'675</b>	<b>297</b>	<b>2'105</b>	<b>3'996</b>	<b>963</b>	<b>Total général</b>	<b>32'036</b>

Site de Vevey	Résolu à la réception	Orientation vers autre service	Transmis à		Autre		
			GDF	AS			
<b>Passages</b>	21'973	173	1'672	6'193	1'024	<b>Total</b>	<b>31'035</b>
<b>Téléphones</b>	7'011	29	1'634	550	329	<b>Total</b>	<b>9'553</b>
<b>Totaux</b>	<b>28'984</b>	<b>202</b>	<b>3'306</b>	<b>6'743</b>	<b>1'353</b>	<b>Total général</b>	<b>40'588</b>

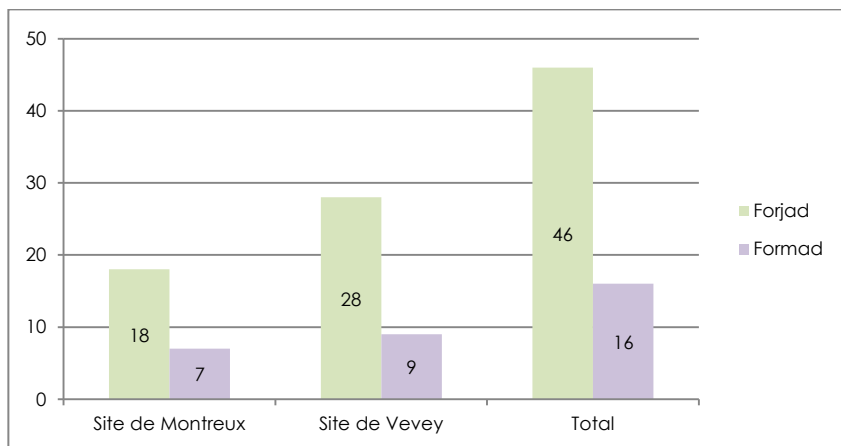
**Délivrance d'attestations (renouvellement permis, demande de naturalisation, changement de canton, demande AI ou rente AVS, etc.)**



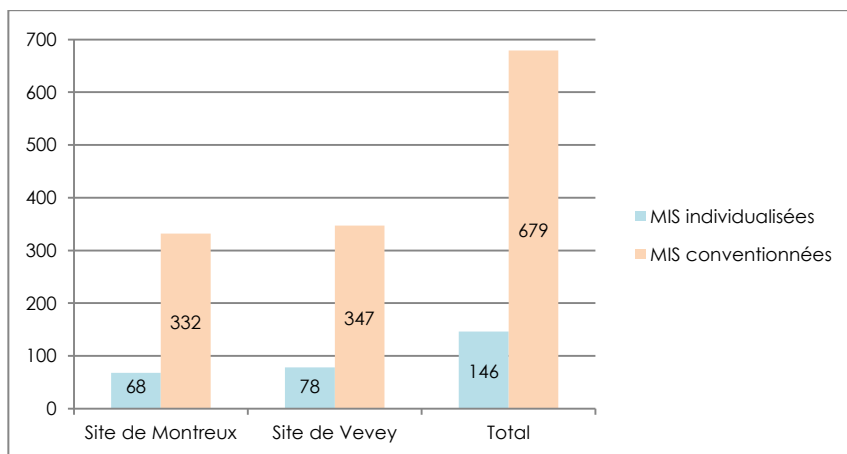
## Statistiques insertion

**FORJAD (Formation pour jeunes adultes)**

**FORMAD (Formation pour adultes)**



## Mesures d'insertion sociales (MIS) individualisées / conventionnées



**Activités des agences d'assurances sociales (AAS)**

Les agences agissent en tant qu'organe de liaison entre les administrés et les institutions en charge d'appliquer les régimes d'assurances et régimes sociaux, particulièrement la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS, l'Office AI du canton de Vaud et l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM).

L'AAS de La Tour-de-Peilz dessert les communes de Chardonne, Corseaux, Corsier-sur-Vevey, Jongny, La Tour-de-Peilz et Vevey, ainsi que les communes du Cercle de St-Saphorin, à savoir Chexbres, Puidoux, Rivaz et St-Saphorin (Lavaux). Une antenne est ouverte une demi-journée par semaine à Chexbres. L'AAS de Montreux dessert les communes de Montreux et Veytaux et l'AAS de Blonay, les communes de Blonay et St-Légier – La Chiésaz.

Les collaborateurs procèdent aux contrôles d'obligation de s'assurer, orientent et soutiennent les citoyens dans leurs démarches administratives conformément aux diverses législations fédérales et cantonales en vigueur telles que : l'assurance vieillesse et survivants (AVS), l'assurance invalidité (AI), les prestations complémentaires AVS/AI (PC), la rente-pont (RP), les prestations complémentaires pour familles, les allocations pour perte de gain et allocation maternité (APG), les allocations familiales (AF) et l'assurance-maladie obligatoire (LAMal).

Les tâches des agences sont en évolution constante avec d'une part, l'attribution de nouveaux mandats, comme celui entré en vigueur au 1er juin 2017 qui consiste à participer au recrutement des curateurs volontaires en collaboration avec l'OCTP et, d'autre part, la diminution de certaines tâches en raison de l'évolution des applications informatiques qui permettent des échanges d'informations automatiques entre les différents offices cantonaux.

L'administration cantonale vaudoise a le projet de développer une cyberadministration. Dans cette perspective, la mission des agences d'assurances sociales sera davantage orientée vers un soutien au traitement des cas complexes et vers une aide administrative concrète aux citoyens qui n'ont pas l'accès ou la maîtrise des outils informatiques.

## Statistiques AAS

### Contrôles d'affiliation à l'assurance-maladie obligatoire

Ces contrôles s'effectuent suite à des arrivées de l'étranger, des naissances, des rappels et des dénonciations de l'OVAM.

AAS Riviera	Totaux
Site de La Tour-de-Peilz	3'642
Site de Montreux	2'114
Site de Blonay	160
Total	5'916

### Révisions annuelles et demandes de prestations / remboursements

Ces démarches comprennent les affiliations et cotisations AVS, les PC AVS/AI, les PC-Familles, la rente-pont, etc.

AAS Riviera	Totaux
Site de La Tour-de-Peilz	6'931
Site de Montreux	4'470
Site de Blonay	1'034
Total	12'435

## Activité du Centre Régional de décision PC-Familles (CRD) Riviera

Le CRD de La Tour-de-Peilz dessert les communes de Blonay, Chardonne, Corseaux, Corsier-sur-Vevey, Jongny, Montreux, Puidoux, Rivaz, St-Légier-La Chiésaz, St-Saphorin (Lavaux), La Tour-de-Peilz, Vevey et Veytaux. L'antenne de Bex se situe dans les locaux du CSR de Bex et dessert les communes d'Aigle, Bex, Château-d'Oex, Chessel, Corbeyrier, Gryon, Lavey-Morcles, Leysin, Noville, Ollon, Ormont-Dessus, Rennaz, Roche, Rossinière, Rougemont, Villeneuve et Yverne.

L'activité des taxateurs consiste, en parallèle à la gestion des diverses tâches administratives, à recevoir les requérants de prestations, à constituer les dossiers, à traiter les nouvelles demandes, à procéder aux révisions périodiques et extraordinaires nécessitées par des changements de situations, ainsi qu'à rembourser des frais de maladie et de garde.

Pour faire face à l'augmentation du nombre de demandes tout au long de l'année 2017, la dotation en EPT a été ajustée par le Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH).

Les taxateurs sont fortement sollicités par les requérants ou bénéficiaires, tant lors de permanences que par téléphone. Le nombre d'appels téléphoniques en 2017 s'élève à 5'034 et les demandes au guichet à 2'354.

Des mesures ont été prises pour maintenir la relation de proximité avec les bénéficiaires et améliorer le délai de traitement des dossiers avec le soutien des collaborateurs des agences.

À ce jour, l'activité du CRD reste très soutenue et une augmentation des EPT est prévue pour le printemps 2018.

### Chiffres au 31.12.2017

Nbr de dossiers ouverts	Nbr d'EPT	Nbr de dossiers ouverts par EPT
702	4	175.5

### Chiffres concernant l'activité du 01.01.2017 au 31.12.2017

Nouvelles demandes	Révisions périodiques	Révisions extraordinaires	Décisions émises, y compris les renouvellements automatiques
196	309	950	3577

De par sa vocation régionale, l'ARAS Riviera étudie de nouveaux projets en matière d'action sociale qui peuvent lui être soumis.

Les demandes de subventions provenant de diverses institutions sont étudiées par le Comité de direction puis le Conseil intercommunal. Le budget approuvé est alors réparti entre les 14 communes selon les critères suivants :

- 50% des coûts au prorata de leur population au 31 décembre de l'année précédente, selon le recensement cantonal officiel ;
- 50% des coûts au prorata du nombre de dossiers RI.

En 2017, l'ARAS Riviera a octroyé des subventions aux institutions suivantes :

Institutions soutenues par l'ARAS Riviera	Budget annuel
AACTS (Addiction, Action communautaire, travail social)	CHF 370'000.00
Français en jeu	CHF 20'000.00
Lire et écrire	CHF 26'000.00
Jet Service	CHF 10'000.00



**Institutions et services consultants au CSR Riviera, site de Vevey**

Les services suivants disposent d'une consultation dans les locaux du CSR Riviera sur le site de Vevey. Ils reçoivent uniquement sur rendez-vous.

- Centre social protestant, permanence juridique
- Malley Prairie, service Itinérance
- Bureau information femmes
- Pro Infirmis
- Lire et Ecrire
- Fondation Le Levant – CAP
- Unité socio-éducative CHUV
- AVIVO (en période de déclaration fiscale)



Association Lire et Ecrire  
Suisse romande



<b>AACTS</b>	Addiction, Action communautaire, travail social
<b>AAS</b>	Agence d'assurances sociales
<b>AI</b>	Assurance invalidité
<b>ARAS</b>	Association régionale d'action sociale
<b>AS</b>	Assistant social
<b>AVS</b>	Assurance-vieillesse et survivants
<b>BIF</b>	Bureau information femmes
<b>CAP</b>	Centre d'aide et de prévention
<b>CI</b>	Conseiller en insertion
<b>CODIR</b>	Comité de direction
<b>CRD</b>	Centre régional de décisions PC-Familles
<b>CSP</b>	Centre social protestant
<b>CSR</b>	Centre social régional
<b>EPT</b>	Employé plein temps
<b>GDF</b>	Gestionnaire de dossiers financiers RI
<b>JAD</b>	Jeunes adultes
<b>LaMal</b>	Loi sur l'assurance-maladie
<b>LASV</b>	Loi sur l'action sociale vaudoise
<b>MIS</b>	Mesures d'insertion sociales
<b>OCBE</b>	Office cantonal des bourses d'études
<b>OCTP</b>	Office des curatelles et tutelles professionnelles
<b>ORP</b>	Office régional de placement
<b>OVAM</b>	Office vaudois de l'assurance maladie
<b>PC-Familles</b>	Prestations complémentaires familles
<b>RI</b>	Revenu d'insertion
<b>SASH</b>	Service des assurances sociales et de l'hébergement
<b>SPAS</b>	Service de prévoyance et d'aide sociales



**Association régionale d'action sociale (ARAS) Riviera**  
Rue du Collège 17 – 1800 Vevey  
☎ 021 925 53 33 – ☎ 021 925 53 15  
[arasriviera@aras.vd.ch](mailto:arasriviera@aras.vd.ch) – [www.arasriviera.ch](http://www.arasriviera.ch)



**Centre social régional (CSR) Riviera – Site de Montreux**  
Av. Claude Nobs 14 – Case postale 1009 – 1820 Montreux 1  
☎ 021 962 78 60 – ☎ 021 962 78 40 – [csrrieviera@aras.vd.ch](mailto:csrrieviera@aras.vd.ch)

**Centre social régional (CSR) Riviera – Site de Vevey**  
Rue du Collège 17 – Case postale 1112 – 1800 Vevey  
☎ 021 925 53 33 – ☎ 021 925 53 15 – [csrrieviera@aras.vd.ch](mailto:csrrieviera@aras.vd.ch)



**Agence d'assurances sociales (AAS) Riviera – Blonay**  
Rte du Village 45 – Case postale 12 – 1807 Blonay  
☎ 021 926 82 40 – ☎ 021 926 82 59 – [aasriviera@aras.vd.ch](mailto:aasriviera@aras.vd.ch)

**Agence d'assurances sociales (AAS) Riviera – Montreux**  
Av. Claude Nobs 14 – Case postale 1009 – 1820 Montreux 1  
☎ 021 962 78 37 – ☎ 021 962 78 40 – [aasriviera@aras.vd.ch](mailto:aasriviera@aras.vd.ch)

**Agence d'assurances sociales (AAS) Riviera – La Tour-de-Peilz**  
Grand-Rue 50 – Case postale 43 – 1814 La Tour-de-Peilz  
☎ 021 977 02 40 – [aasriviera@aras.vd.ch](mailto:aasriviera@aras.vd.ch)

**Antenne de Chexbres**

Rue du Bourg 9 – 1071 Chexbres  
☎ 021 946 46 64 – ☎ 021 946 46 63 – [aasriviera@aras.vd.ch](mailto:aasriviera@aras.vd.ch)

**Centre régional de décision (CRD) PC-Familles Riviera**  
Grand-Rue 50 – Case postale 46 – 1814 La Tour-de-Peilz  
☎ 021 977 01 18/19 – [crdriviera@aras.vd.ch](mailto:crdriviera@aras.vd.ch)

**Antenne de Bex**

Av. de la Gare 14 – Case postale 61 – 1880 Bex  
☎ 024 557 26 90 – ☎ 024 557 27 28 – [crd.bex@vd.ch](mailto:crd.bex@vd.ch)