

**ASSOCIATION
POUR LA REGIONALISATION
DE L'ACTION SOCIALE
YVERDON-GRANDSON**

RAPPORT D'ACTIVITE

2010



Message du président du comité de direction

Mesdames, Messieurs les responsables communaux,

Au cours de l'année 2010 le processus de fusion des deux régions RAS de notre grand district s'est mis en place avec l'acceptation des nouveaux statuts de la RAS Jura-Nord vaudois par la plupart des législatifs communaux.

La fin de la législature en milieu d'année ne simplifie pas la gestion financière pour l'année 2011. D'entente avec les deux directeurs de CSR, MM. Borgeaud et Dall'Aglio, et pour éviter de faire un bouclement des comptes au 30 juin avec l'élaboration d'un nouveau budget pour la fin de l'année 2011, les deux comités ont décidé que la gestion des finances pour 2011 sera faite en intégrant nos deux budgets qui seront répartis en fonction de la nouvelle composition de notre RAS et du nombre de communes qui s'y rattachent.

Les comptes 2010 sont excédentaires pour les recettes dans la plupart des chapitres, sauf pour la gestion des assurances sociales où un montant de Fr. 37'092.- a été prélevé sur le fonds de réserve. Cela est dû principalement à l'augmentation des loyers et à l'achat d'équipements informatiques.

Comme la législature 2007-2011 va finir le 30 juin, votre comité RAS Yverdon-Grandson termine également son mandat à cette date. Un nouveau comité sera constitué en août-septembre de cette année pour gérer la nouvelle entité RAS Jura-Nord vaudois.

Pour ma part, quittant la syndiculture de mon village, ma participation aux organes dirigeants de la région se termine aussi.

Dans l'accomplissement de mon mandat j'ai eu beaucoup de satisfaction à présider le comité directeur. Je remercie tous mes collègues de leur engagement pour le bien de notre région sociale. Cela fût pour moi un plaisir de travailler avec une équipe motivée et responsable.

Merci à tous pour votre excellent travail au service de nos différentes communes et pour le bien-être des personnes ayant recours à nos services.

Un merci particulier à notre directeur ainsi qu'à toutes ses collaboratrices et tous ses collaborateurs que je tiens à féliciter pour leur travail dans les diverses tâches accomplies pour le bien de notre région et de ses habitants.

Bon vent pour la nouvelle RAS Jura-Nord vaudois, à ses organes dirigeants et à son futur comité de direction.

Jean-Pierre Grin
Président du comité de direction

SOMMAIRE

Page

1. ASSOCIATION POUR LA REGIONALISATION DE L'ACTION SOCIALE (RAS)

1.1	Comité de direction.....	3
1.2	Commission de gestion.....	3
1.3	Effectif du personnel au 31.12.2010.....	4

2. ACTIVITES DU CSR

2.1	Revenu d'Insertion (RI).....	5
	Nombre de dossiers financiers.....	5
	Dépenses et recettes du RI.....	5
	Répartition des dossiers par commune.....	5
	Jeunes adultes en difficulté.....	6
	Mesures d'Insertion Sociale (MIS).....	6
	Sanctions.....	7
	Indus.....	8
2.2	Agence d'Assurances sociales.....	8

3. BUTS OPTIONNELS

3.1	Service d'Accueil familial de jour.....	9
3.2	AFPT / Zone Bleue.....	12

1. ASSOCIATION POUR LA REGIONALISATION DE L'ACTION SOCIALE

1.1 COMITE DE DIRECTION LEGISLATURE 2006-2011

Président : Jean-Pierre GRIN, Pomy
Vice-présidente : Nathalie SAUGY, Yverdon-les-Bains
Membres : Pascale FISCHER, Grandson
Anne-Sophie BETSCHART, Yvonand
Ginette DUVOISIN, Villars-Burquin
Michel BAHRAMI, Ste-Croix
Pierre HEINZER, Municipal, Villars-Epeney
Secrétaire : Martine RAUBER, Treycovagnes

participe avec voix consultative : Gildo Dall'Aglio, directeur CSR.

1.2 COMMISSION DE GESTION

Mesdames Sylvette COUSIN, Concise
Anne-Françoise PAHUD, Bioley-Magnoux

Messieurs Pierre BRIAND, Cuarny
Daniel DUTOIT, Valeyres-sous-Ursins
Frédéric Richard ROHNER, Montagny

Suppléants :

Madame Mirella DERIAZ, Grandevent
Monsieur Georges ROSSOPOULOS, Cronay

1.3 EFFECTIF DU PERSONNEL AU 31.12.2010

<u>Direction :</u>		<u>Assistants sociaux :</u>	
Gildo Dall'Aglio, directeur	60%	Colette Bagnoud	80%
Didier Tenthorey, adjoint administratif	75%	Laurent der Stepanian	90%
Christian Mayor, adjoint social	100%	Soufia Fekih	90%
Marie-Christine Dolci Gindroz, secrétaire	25%	François Galeano	100%
		Viviane Giardina	50%
<u>Réception :</u>		Marie-Jo Goy	70%
Edith Centlivres	50%	Josiane Heyer	60%
Antoinette Galbiati	30%	Graziella Ilardo	70%
Ariane Junod	50%	Brigitte Kanagasabai	80%
Françoise Tschantz	50%	Sandra Lattmann	50%
Rada Hugonnet, Ste-Croix	80%	Bernard Mercier	80%
		Harmony Pahud	80%
<u>Agent régional des assurances sociales :</u>		Mirjam Palanca	60%
Eric Munsch	100%	Catherine Rome	60%
		Auréli Salvi	100%
		Coralie Seydoux	70%
<u>Préposés aux agences intercommunales d'assurances sociales :</u>		<u>Secrétariat financier RI :</u>	
Eric Margot, Ste-Croix	100%	Bounmy Chanthakesone, chef groupe	80%
Willy Schneider, Grandson et Yvonand	90%	Catherine Gonin, chef groupe	100%
		Judith Bardet	50%
<u>Agence intercommunale d'assurances sociales Yverdon-les-Bains :</u>		Christian Bavaud	100%
Martine Fontanel	60%	Stéphanie Bosonet	100%
Myriam Gauderon	100%	Sandra Brülhart	100%
Myriam Guinamant	60%	Nathalie Burgat	80%
Josiane Michoud	80%	Marina Collet	100%
Corinne Rapin	50%	Michèle Fischer	90%
Marie-Claude Rigolet	70%	Nicole Fridelance	100%
		Nadia Gallardo	70%
<u>Service d'accueil familial de jour :</u>		Céline Guex	80%
Solange Mosimann, coordinatrice	60%	Claudine Gurtner	100%
Magali Le Coultre Mariota, coord.	60%	Geneviève Hauser	65%
Marilyn Caamano-Butschi, secrétaire	50%	Sandra Martinet	80%
Isabelle Greco, secrétaire	80%	Laurence Mayerat	60%
		Marija Misic	90%
		Carmen Sanchez	100%
		Léandro Schumacher	100%
<u>Enquêteur :</u>		<u>Cellule Support et contentieux :</u>	
Frédéric Fardel	100%	Christiane Grivel	100%
		Annalisa Mazzola	100%
<u>Conseiller en insertion :</u>		Elisabeth Poncet	50%
Jacques Pfister	50%		

2. ACTIVITES DU CSR YVERDON-GRANDSON

2.1 LE REVENU D'INSERTION (RI)

la nouvelle loi sur l'action sociale vaudoise du 2 décembre 2003, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006, a entraîné la disparition des deux régimes d'aide antérieurs soit l'aide sociale et le revenu minimum de réinsertion (ASV et RMR). Outre la fusion de ces deux régimes, cette nouvelle loi instaure le revenu d'insertion (RI) qui a notamment pour avantage de proposer des mesures d'insertion socio-professionnelle à un plus large éventail de population. Auparavant, les bénéficiaires ASV n'y avaient pas accès.

Nombre de dossiers financiers

L'évolution du nombre de dossiers financiers traités au cours de l'année a été la suivante :

Année	Nombre de dossiers traités dans l'année	Moyenne mensuelle
2007	1533	937
Augmentation 2006 - 2007	10%	11%
2008	1569	962
Augmentation 2007 - 2008	2%	3%
2009	1718	1033
Augmentation 2008 - 2009	10%	7%
2010	1789	1101
Augmentation 2009- 2010	4%	7%

La croissance du nombre de dossiers financiers en 2010 s'est quelque peu ralentie. Toutefois la charge mensuelle présente une progression constante.

Dépenses et recette d'aide sociale vaudoise

Les montants des dépenses et des recettes d'aide sociale se présentent ainsi :

Année	Dépenses brutes	Recettes	Dépenses nettes
2007	21'457'874.50	1'893'431.47	19'564'443.03
Augmentation 2006 - 2007	8%	62%	5%
2008	22'825'150.15	2'794'424.75	20'030'725.40
Augmentation 2007 - 2008	6%	48%	2%
2009	25'044'537.50	3'843'586.90	21'200'950.60
Augmentation 2008 - 2009	10%	38%	6%
2010	26'120'915.65	3'884'576.21	22'236'339.44
Augmentation 2009- 2010	4%	1%	5%

L'augmentation des dépenses a suivi le même rythme que celle du nombre de dossiers financiers traités, donc croissance certes, mais ralentie.

Répartition des dossiers par commune

Nous vous communiquons ci-après le nombre de dossiers par commune pour les plus importantes. Cela nous est également utile pour nous assurer que la présence de notre personnel à l'antenne de Sainte-Croix est en rapport avec le volume de la clientèle.

Commune	2010		2009		2008		2007	
Yverdon-les-Bains	1285	72%	1261	74%	1151	74%	1082	71%
Ste-Croix-Mauborget-Bullet	252	14%	221	13%	217	14%	231	15%
Grandson	77	4%	58	3%	64	4%	72	5%
Yvonand	21	1%	44	3%	36	2%	37	2%
Autres communes	154	9%	119	7%	94	6%	111	7%
Total	1789	100%	1703	100%	1562	100%	1533	100%

Jeunes adultes en difficultés (JAD)

Au cours des dernières années, nous avons observé une très forte augmentation des dossiers financiers pour la tranche d'âge des 18 à 25 ans. Il s'agit non seulement de marginaux ou de situations de rupture familiale mais aussi de jeunes n'ayant pas trouvé de place d'apprentissage ou n'ayant pas trouvé de travail à la fin de leur formation.

Année	moins de 25 ans		plus de 25 ans		Total
2006	303	22%	1081	78%	1'384
2007	339	22%	1194	78%	1'533
2008	444	28%	1125	72%	1'569
2009	492	29%	1226	71%	1718
2010	501	28%	1'288	72%	1'789

La stabilisation amorcée en 2009 se confirme en 2010.

Pour maximaliser les possibilités d'insertion rapide, pour tous les jeunes de 18 à 25 ans présentant une demande d'aide, nous enclenchons tout de suite le processus d'insertion en proposant, cas échéant, dans les meilleurs délais, une orientation soit vers l'Office régional de placement, soit vers une mesure d'insertion sociale.

Les mesures d'insertion sociale (MIS)

Pour rappel, les MIS peuvent être de différents types :

- des mesures d'aide au rétablissement du lien social : il s'agit de mesures qui ont pour but d'éviter la perte de ses relations sociales et l'enfermement dans la solitude. Par exemple : développement personnel et remise en confiance, reprendre pied dans la vie, ...
- des mesures d'aide à la préservation de la situation économique : la plupart des personnes entrant dans le régime RI doivent faire face à une importante baisse de revenus par rapport à leur situation antérieure. Cela implique notamment deux difficultés : changer de niveau de vie puis éviter ou limiter l'endettement. Ces mesures apportent une aide pour surmonter ce type de difficulté. Par exemple : mieux compter pour moins dépenser, atelier informatique et gestion de la vie quotidienne.
- des mesures de formation et des mesures visant à recouvrer l'aptitude au placement.

Depuis 2006, voici le nombre de mesures d'insertion sociale octroyées dans notre région :

	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de MIS	134	193	177	213	322

L'augmentation notable du nombre de mesures octroyées provient de la nécessité grandissante d'insertion socio - professionnelle des bénéficiaires RI, nécessité bien comprise par le département qui a augmenté conséquemment le budget des mesures.

Un effort de plus en plus intense est fait en faveur des jeunes adultes pour leur octroyer des mesures visant à les mener vers une formation professionnelle. Voici la répartition de ces mesures en fonction de l'âge des bénéficiaires :

Âge des bénéficiaires	2006	2007	2008	2009	2010
moins de 25 ans	46	105	124	116	160
plus de 25 ans	88	88	53	97	162
% des moins de 25 ans	34%	54%	70%	54%	50%

Pour un certain nombre de ces jeunes, des formations professionnelles ont pu être mises en place. Ils participent ainsi au programme FORJAD et bénéficient d'un encadrement tout au long de leur formation. Voici, le nombre de jeunes bénéficiant de cet encadrement dans notre région:

	2006	2007	2008	2009	2010
Jeunes FORJAD	5	27	48	58	65

Sanctions

Le dispositif législatif prévoit une sanction financière pour les bénéficiaires n'ayant pas un comportement adéquat ou faisant peu d'effort pour retrouver leur autonomie financière. Cette sanction consiste en une diminution de 15 ou de 25 % des sommes octroyées à titre d'entretien et pour une durée d'un mois à une année. Voici le nombre de dossiers concernés par des sanctions selon leur cause et le montant total qui n'a ainsi pas été versé.

	2006	2007	2008	2009	2010
Rendez-vous manqués	0	0	0	32	71
Dissimulation des ressources	15	25	19	22	29
Démarches requises / refus	16	19	66	70	71
Détournement du RI	1	8	14	12	19
Emploi / efforts insuffisants	18	38	33	6	19
Absence de recherche de travail	0	0	6	40	96
Emploi / refus	6	4	10	5	1
Refus d'une mesure	0	0	1	7	8
Mauvaise exécution du contrat d'insertion	4	12	28	12	15
Abandon d'une mesure	0	0	1	4	4
Violation de l'obligation de renseigner	2	4	14	12	28
Renvoi d'une mesure	0	0	0	3	3
Refus d'un emploi convenable	0	0	0	2	5
Dissimulation d'éléments de fortune	0	0	0	1	2
Dessaisissement	0	0	0	0	3
Refus d'observer les instructions	0	0	0	2	1
Dissimulation de la composition du ménage	0	0	2	1	3
Dissimulation de la domiciliation	0	0	2	1	0
Allocations familiales non demandées	0	0	0	12	4
Total	62	110	196	244	382
Montant total	37'377.70	58'363.10	103'502.70	139'381.80	173'738.30

Indus

Il s'agit là de prestations financières qui ont été versées à un bénéficiaire et qui n'auraient pas dû l'être. Différents cas de figure peuvent se produire : concours de circonstance fortuit, erreur de l'administration, fausse déclaration du bénéficiaire, salaires non déclarés, etc. Ces indus sont remboursables. De plus, s'ils résultent d'une faute du bénéficiaire, ce dernier sera sanctionné, voire dénoncé pénalement.

Vous trouverez ci-après le nombre de situations d'indu, leur montant total ainsi que le montant remboursé au 31.12.2010.

	Nombre d'indus	Montant de l'indu	Montant du remboursement
2006	107	280'754.-	6'486.-
2007	155	530'227.-	141'955.-
2008	177	453'492.-	127'678.-
2009	189	606'587.-	85'259.-
2010	163	524'324.-	30'050.-

2.2 AGENCES D'ASSURANCES SOCIALES

Le secteur des assurances sociales a pour tâche la gestion de l'agence communale d'assurances sociales et des prestations complémentaires communales de la ville d'Yverdon-les-Bains. En effet, depuis le 1er janvier 2005, les communes des anciens districts d'Yverdon et de Grandson ont été rattachées à une des trois agences suivantes, gérées par l'Association RAS Yverdon-Grandson :

- l'agence d'assurances sociales d'Yverdon-les-Bains et district;
- l'agence d'assurances sociales de Grandson, avec une antenne à Yvonand;
- l'agence d'assurances sociales de Ste-Croix.

Quelques chiffres sur les assurances sociales

	Grandson et Yvonand	Ste Croix	Yverdon district	Yverdon- les-Bains	Total
Prestations complémentaires fédérales :					
- nombre de demandes traitées	101	48	46	212	404
- PCC	---	---	---	551	551
Contrôle de l'obligation d'assurance maladie:					
- nombre de dossiers traités	192	38	197	1'019	1'446
- nombre de frontaliers contrôlés	7	6	---	609	624
Demandes de subsides, nombre de dossiers traités	848	328	261	3'111	4'360
Demandes AI :					
- adultes	7	9	4	44	64
- mineurs	5	2	5	9	21
Demandes de rentes AVS	84	42	33	204	363
Demandes Allocations Familiales (AF)	34	28	44	142	248
Demandes d'affiliation pour paiements des cotisations AVS/AI/APG :					
- indépendants/employeurs	33	28	17	185	263
- non actifs	81	42	21	432	576
- étudiants	---	32	---	425	457

3. BUTS OPTIONNELS

Les statuts de l'Association RAS Yverdon-Grandson prévoient 2 buts optionnels, auxquels les communes peuvent adhérer. Il s'agit :

- du service d'accueil familial de jour
- et du centre pour personnes toxico-dépendantes (Zone Bleue)

3.1 SERVICE D'ACCUEIL FAMILIAL DE JOUR

Les accueillantes en milieu familial

Durant cette année, nous avons été contactées par 47 personnes souhaitant entreprendre une démarche en vue d'obtenir une autorisation. Après un premier entretien, 14 ont renoncé ou ont été incitées à renoncer. 21 ont obtenu leur autorisation et un contrat de travail, mais après quelques mois 2 d'entre elles ont déjà annoncé qu'elles se retiraient suite à une prise de conscience des difficultés inhérentes à cette activité. Une douzaine sont encore en réflexion par rapport à leur projet et/ou le dossier est en cours et l'autorisation se fera durant les premiers mois de l'année 2011.

Nous avons reçu 18 démissions, 2 en raison d'un déménagement dans une autre région et parmi les autres, 11 se sont réinsérées dans le monde professionnel.

Nous totalisons par conséquent à la fin de l'année 91 accueillantes engagées dans notre Service.

La CIAFJ a organisé 2 cours de formation, le premier s'est déroulé de juin à septembre et le 2ème de novembre à janvier 11.

Les visites à domicile

Les deux coordinatrices ont effectué 237 visites. Ce chiffre comprend également les visites aux candidates en vue d'une autorisation et les entretiens d'enquêtes, ainsi que les signatures de convention qui sont l'occasion de rencontrer les parents au moment du placement.

Les enfants placés

314 demandes de placement nous ont été adressées durant l'année 2010. La plupart de ces demandes ont été faites par téléphone ou par inscription auprès de l'administratrice du réseau RéAgy. Durant la 1ère partie de l'année nous avons fonctionné à l'aide d'une fiche d'inscription que les parents nous ont adressée une fois complétée, puis le système de ligne d'accès direct s'est mis en route mais doit être encore amélioré.

En parallèle à la liste d'attente de Kibe, nous tenons un classeur de fiches avec les demandes mises en tête de liste régulièrement en fonction des dates du début du placement.

La tendance observée en 2009, à savoir des demandes de placement à temps très partiel ou selon un planning irrégulier, se confirme et rend l'organisation compliquée. Les AMF sont frustrées par ces placements de si courte durée : cela complique la gestion de leur travail et des places restent vacantes. On observe aussi de fréquentes fluctuations sur la durée des placements : après quelques semaines, il arrive que les parents qui s'étaient inscrits en garderie obtiennent une place, même pour un jour, et modifient le contrat avec l'AMF.

D'une part ces placements d'une journée sont difficiles pour les enfants qui ont de la peine à s'habituer à leur place d'accueil et d'autre part les AMF doivent fournir une énergie accrue pour faciliter leur intégration.

Certaines d'entre elles ont d'ailleurs décidé de n'entrer en matière que pour des placements d'au moins 3 jours par semaine.

Autre problème apparu au cours de cette année : du fait que les AMF commencent leur journée dès 6h00 du matin et peuvent la terminer vers 18h30 – 19h00, nous avons été confrontées à une durée de travail de plus de 50 heures par semaine (en accord avec la loi sur le travail). Il a fallu remédier à ce problème en fixant avec ces accueillantes un maximum de 4 journées d'accueil, qui correspondent toujours à un pourcentage de 100%.

Le tableau présenté à la fin de ce rapport donne le détail du domicile des familles. Le nombre d'enfants placés s'élève à 358 et correspond à l'occupation des places à la fin du mois de novembre 2010.

Objectifs 2010 : commentaires et bilan

- *Augmenter les places d'accueil en délivrant des autorisations à des personnes intéressées par cette activité.*
Le nombre de places est resté sensiblement le même.
- *Mettre en place une liste d'attente commune avec les autres lieux d'accueil du réseau, réception des appels à l'administration de RéAly.*
La centralisation des appels est effective depuis août 2010 et permet aux parents de se mettre en liste d'attente tant pour les AMF que pour les garderies. Pour l'instant ce n'est pas un gain de temps car nous devons toujours rappeler les parents pour avoir des compléments d'informations relatives à leur demande. La gestion de cette liste d'attente est compliquée.
- *Déléguer une partie du travail administratif au secrétariat.*
L'engagement d'une 2ème secrétaire à temps partiel a permis de gérer complètement la saisie des placements sur kibe (début d'accueil, modifications et arrêts). Un cahier des charges a été établi afin de définir clairement les tâches.
- *Poursuivre les rencontres d'analyse de pratique à raison de 10 rencontres durant l'année.*
Objectif atteint : dix accueillantes ont bénéficié de rencontres mensuelles durant lesquelles elles ont pu partager et réfléchir à des situations qui leur posaient un problème.
- *Organiser des rencontres en journée pour les accueillantes : « espace-rencontre ».*
Cet objectif a également été atteint, nous avons organisé 5 rencontres à la Croquette dont 4 fois avec un intervenant. Les enfants ont été pris en charge par 2 éducatrices et une douzaine d'AMF ont eu du plaisir à participer à ces rencontres.

Objectifs 2011

- Poursuivre l'organisation de 5 séances d'espace-rencontre.
- Offrir une analyse de pratique aux AMF (10 soirées de 2h)
- Maintenir le nombre de places d'accueil en agréant de nouvelles candidates afin de compenser les départs.
- Mettre la priorité sur les communes des environs pour répondre à des demandes d'enfants scolarisés.
- Poursuivre la collaboration et la transmission de certaines tâches au secrétariat en fonction de leur disponibilité.
- Améliorer la gestion de la liste d'attente.

Domicile des enfants placés chez une AFM et domicile des AMF

Domicile	enfants	AMF
Baulmes	12	2
Belmont	9	1
Biolay-Magnoux	3	-
Bonvillars	4	-
Chamblon	2	1
Champagne	6	3
Champvent	2	-
Chanéaz	2	-
Chavanes-le-Chêne	2	-
Concise	16	2
Corcelles / Concise	1	-
Cronay	4	1
Donneloye	5	3
Ependes	1	-
Essert-sous- Champvent	1	-
Fiez	2	2
Giez	2	1
Gossens	-	-
Grandevent	1	-
Grandson	13	2
Gressy	4	1
Method	9	3
Mézery	1	-
Molondin	3	-
Montagny	3	1
Novalles	3	-
Onnens	9	2
Orges	3	-
Orzens	1	-
Pomy	3	-
Prahins	-	1
Romairon	2	-
Rovray	-	-
Ste-Croix	15	8
Suchy	6	1
Suscévaz	3	-
Treycovagnes	1	-
Valeyres-sous-Montagny	2	1
Villars-Burquin	2	-
Villars-Epeney	1	-
Vugelles-la-Mothe	4	1
Vuiteboeuf	4	1
Yverdon-les-Bains	141	45
Yvonand	34	4

Enfants domiciliés hors réseau

Domicile	enfants
Chables	1
Cheyres	1
Cortailod	1
Fey	1
Jougne	3
Ogens	3
Pully	1
Thierrens	1
Treytorrens	1
Vuarrens	4

Pour des raisons professionnelles, certains parents placent leurs enfants dans notre réseau. A signaler qu'ils paient alors le prix coûtant de la prestation.

Au 31 décembre 2010, **358 enfants** étaient placés chez une AMF, dont 184 enfants âgés de 0 à 5 ans, et 174 enfants âgés de 5 à 12 ans.

3.2 AFPT / ZONE BLEUE

44 communes ont adhéré à cette prestation dont le coût représente Fr. 2.50 par habitant. Le nombre d'utilisateurs des prestations décrites est estimé entre 300 et 350 personnes différentes.

Prestations	2010	2009	2008	2007	2006
Nombre global d'accueils • Moyenne par mois / par jour	10'826 902 / 43	9'324 777 / 37	10'053 837 / 41	12'321 1'027 / 49	11'430 953 / 46
Nombre d'accueils d'utilisateurs • Moyenne par mois / par jour	10'136 845 / 40	8'785 732 / 35	9'342 778 / 38	11'403 950 / 46	10'504 875 / 42
Nouveaux utilisateurs • Moyenne par mois	140 12	127 10	89 7	169 14	149 13
Entretiens avec utilisateurs • Moyenne par mois	1'730 144	1'864 155	1'614 135	1'808 151	1'540 128
Téléphones avec utilisateurs • Moyenne par mois	609 51	653 54	733 61	886 74	808 67
Accompagnements hors Zone Bleue • Moyenne par mois	275 23	266 22	256 21	359 30	307 26
Entretiens avec parents, familles • Moyenne par mois	78 6.5	34 3	65 5	68 6	59 5
Téléphones avec parents, familles • Moyenne par mois	95 8	92 8	117 10	145 12	192 16
Orientations réseau • Moyenne par mois	155 13	119 10	107 9	147 12	126 11
Démarches administratives • Moyenne par mois	1'697 141	1'616 135	1'592 133	1'588 132	1'873 156
Repas servis (sans équipe) • Moyenne par mois • Moyenne par jour	3'646 304 14	3'684 307 15	3'548 296 15	4'745 371 18	5'293 441 21
Soins infirmiers • Moyenne par mois	507 42	579 48	526 44	805 67	644 54
Douches et lessives • Moyenne par mois	813 68	736 61	691 58	892 74	974 81
Nombre de seringues	12'123	15'386	23'367	13'957	14'062
Nombre de contacts	2'326	1'672	1'510	1'242	1'287

Compte tenu de la confidentialité et de l'anonymat nécessaires à l'accueil des personnes toxico-dépendantes et de leurs familles, il est très difficile d'évaluer leur provenance. Ajoutons à cela la grande mobilité de cette population. Il est en effet courant qu'une personne toxico-dépendante déménage une à deux fois par année dans la région, sans pour autant officialiser ses changements de domicile. Par contre, nous pouvons affirmer qu'une majorité des utilisateurs (environ 80%) réside, la plupart du temps, à Yverdon-les-Bains, ainsi que dans les communes qui lui sont reliées par un réseau de transports publics réguliers.