



LITTORAL OUEST

Commission sociale régionale



# Rapport d'activité du Guichet social régional Littoral Ouest

2020 – 2021

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Message aux Autorités communales _____                                 | 3  |
| Introduction _____   | 3  |
| GSR LO - dates et chiffres _____                                       | 3  |
| Missions du GSR LO _____   | 4  |
| Fonctionnement : direction politique et direction opérationnelle _____ | 5  |
| Commission sociale régionale _____                                     | 5  |
| Direction opérationnelle _____   | 6  |
| Rapport d'activité 2020 - 2021 _____                                   | 6  |
| Effectifs - Evolution _____  | 7  |
| Etats financiers _____   | 9  |
| Charges de personnel _____   | 9  |
| Nombre de dossiers traités 2019 - 2021 _____                           | 9  |
| Dépenses d'aide matérielle nettes GSR LO 2015-2021 _____               | 9  |
| Contentieux recouvrés _____  | 10 |
| Projets aboutis, en cours et à venir _____                             | 10 |
| Conclusion _____   | 14 |

## **Message aux Autorités communales**

Le 14 décembre 2020, un postulat a été déposé par le Conseil général de Boudry lors de la séance de présentation du budget communal 2021. Après amendement, ce postulat a été accepté à l'unanimité et demandait au Guichet social régional du Littoral Ouest de lui transmettre un rapport régulier de son fonctionnement.

La Commission sociale régionale a pris acte de ce postulat et a décidé d'y répondre sous la forme d'un rapport annuel d'activité destiné aux quatre communes membres du Guichet social régional Littoral Ouest, soit Boudry, Cortaillod, La Grande Béroche et Milvignes. Elle a le plaisir de vous présenter une vue d'ensemble complète de ce service essentiel sous la forme de ce premier rapport d'activité réalisé depuis sa création le 1<sup>er</sup> octobre 2009.

## **Introduction**

Ce rapport est structuré de la manière suivante. Tout d'abord, il débutera par un bref historique de la constitution du Guichet social régional Littoral Ouest (ci-après GSR LO), puis poursuivra par un rappel tant des missions de ce dernier que du fonctionnement de sa direction politique et de sa direction opérationnelle. Il passera ensuite en revue les 21 mois courants du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 30 septembre 2021 en abordant les faits marquants de la période, la question des effectifs de personnel, l'évolution du nombre de dossiers suivi par chaque secteur et un comparatif des dépenses d'aide matérielle pour les années 2015 à 2021. Enfin, il présentera brièvement les projets aboutis, ceux qui sont en cours au niveau cantonal et les défis qui se profileront dans un avenir proche, avant d'en arriver à la conclusion.

## **GSR LO – dates et chiffres**

Le GSR LO est né le 1<sup>er</sup> octobre 2009. Comme ses homologues répartis sur le territoire cantonal, il résulte de la volonté du législateur cantonal d'harmoniser et d'unifier le versement des prestations sociales cantonales sous condition de ressources prévu dans la « Loi sur l'harmonisation et la coordination des prestations sociales (LHaCoPS) » promulguée par le Conseil d'Etat neuchâtelois le 27 avril 2005 et entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005.

Au 1er janvier 2020, le GSR LO couvre la région du Littoral Ouest, du village d'Auvernier à celui de Vaumarcus, soit 4 communes d'un total de 28'780 habitants au 31 décembre 2020.

| Population résidante permanente, par commune neuchâteloise, au 31.12.2020 |                   |               |               |
|---|-------------------|---------------|---------------|
|   | Population totale |               |               |
|   | Hommes            | Femmes        | Total         |
| Boudry  | 3'033             | 3'169         | 6'202         |
| Cortailod   | 2'275             | 2'421         | 4'696         |
| La Grande Béroche   | 4'347             | 4'473         | 8'820         |
| Milvignes   | 4'391             | 4'671         | 9'062         |
| <b>Région Littoral</b>  | <b>14'046</b>     | <b>14'734</b> | <b>28'780</b> |

Source : Service de statistique, Recensement cantonal de la population 2020

Il est le fruit d'une convention passée en 2009 entre lesdites communes, au nombre de onze à l'époque, visant à réunir sur un même lieu, selon les exigences légales de la LHaCoPS, 3 Services sociaux intercommunaux et onze Agences communales AVS. Le GSR LO gère à ce jour, via ses trois secteurs, plus de 500 dossiers d'aide sociale (Service social régional), 1'200 dossiers de prestations complémentaires (Agence régionale AVS) et 1'400 demandes de prestations sociales (Guichet ACCORD) en moyennes annuelles. Au 1er janvier 2020, les Guichets sociaux régionaux sont au nombre de sept dans le canton de Neuchâtel.

## Missions du GSR LO

Les Guichets sociaux régionaux du canton sont tous constitués de trois secteurs et jouent le rôle de porte d'entrée unique pour l'accès des citoyens aux prestations sous conditions de ressources.

**Le Guichet ACCORD** instruit les demandes de prestations sociales pour les aides suivantes:

- a) Avances sur contributions d'entretien ;
- b) Subsidés à l'assurance maladie ;
- c) Bourses d'études ;
- d) Aide sociale.

Il offre également conseils et oriente les usagers.

**Le Service social régional** délivre l'aide matérielle et offre un soutien personnalisé aux bénéficiaires de l'aide sociale sous la forme d'écoute, de conseils et d'accompagnement à la réinsertion sociale et professionnelle.

**L'Agence régionale AVS** instruit les demandes de prestations complémentaires aux rentes AVS/AI et offre également conseils et soutien à ses usagers.

Depuis le 1er septembre 2020, l'Association Réseau Orientation Santé Social (AROSS) a ouvert une permanence de deux demi-jours par semaine, pour les plus de 65 ans, dans les locaux du GSR LO et complète ainsi la palette de ses prestations.

## Fonctionnement : direction politique et direction opérationnelle

### Commission sociale régionale

Le GSR LO est dirigé politiquement par les quatre Conseillers communaux en charge du dicastère des Affaires sociales de chacune des communes desservies. Ils forment la Commission sociale régionale (ci-après CSR). Son président est nommé en début de législature pour une durée de deux ans qui peut être reconduite. Toutefois, le poste revient en principe au Conseiller communal de la commune siège du GSR LO, soit à celui de Milvignes (cette prérogative pourra être revue à l'avenir). La CSR se compose, outre le poste de président, d'un vice-président, d'un secrétaire et d'un membre. Le chef de l'Office cantonal de l'aide sociale est également membre de la CSR à titre consultatif.

| Composition de la CSR     |                                       |                                     |
|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
|                           | 2020                                  | 2021                                |
| <b>Présidence</b>         | M. Grégory Jaquet (Milvignes)         | Mme Solange Platz-Erard (Milvignes) |
| <b>Vice-présidence</b>    | Mme Marisa Braghini (Boudry)          | M. Tom Egger (La Grande Béroche)    |
| <b>Secrétariat</b>        | Mme Claudia Glauser (Cortailod)       | M. Philipp Hadorn (Cortailod)       |
| <b>Membre</b>             | M. Thierry Pittet (La Grande Béroche) | M. Luigi D'Andrea (Boudry)          |
| <b>Membre consultatif</b> | M. Raffaele Fasano                    | M. Raffaele Fasano                  |

La CSR se réunit en séance plénière à raison de quatre fois par an avec la direction opérationnelle du service, notamment pour la séance des comptes et celle du budget. Deux autres séances sont prévues pour discuter des options stratégiques relatives aux décisions prises au niveau cantonal et qui ont un impact direct sur le fonctionnement du GSR.

Le président de la CSR participe, quant à lui, à une séance mensuelle en présence de la direction opérationnelle du GSR LO et du Chef de l'Office cantonal d'aide sociale pour traiter des affaires courantes, principalement en termes de ressources humaines ou de logistique (locaux, matériel etc.). Des procès-verbaux de séances sont rigoureusement tenus et mis à disposition de l'entier des membres de la CSR. Les procès-verbaux sont signés par la CSR après lecture et approbation de ses membres et permettent un suivi des décisions prises dans ce cénacle.

Le président de la CSR fait également partie du Conseil des Autorités de l'Action Sociale (CAAS) et de la Conférence des directeurs communaux en charge des Affaires sociales (CDC-Social). Cette dernière regroupe les Conseillers communaux dirigeant les sept GSR du canton. La CAAS, quant à elle, associe le/la Chef-f-e de Département de l'Emploi et de

la Cohésion Sociale, les Conseillers communaux susmentionnés et la Direction du Service cantonal de l'Action sociale. Ces deux organes sont en charge de discuter des options stratégiques prises par l'Etat dans sa politique sociale et de leurs impacts financiers.

## **Direction opérationnelle**

La direction opérationnelle est composée du directeur et de son adjointe qui sont chargés de la conduite du GSR LO, de sa gestion organisationnelle, ainsi que celle de son personnel. Il lui revient également de s'occuper de la planification des projets touchant le service, de même que de veiller au respect du cadre budgétaire validé par la CSR.

## **Rapport d'activité 2020 – 2021**

Les deux années passées en revue ont été fortement marquées par la pandémie de Covid-19. Dès le 18 mars 2020, le GSR LO a été complètement fermé au public et tous ses collaborateurs mis en télétravail. Le défi organisationnel a été relevé et le maintien des prestations assuré, malgré la mise à distance forcée des professionnels et des usagers. Personne n'a été laissé sur le bord du chemin durant cette période inédite et tout à fait inattendue. Les guichets ont été rouverts au public à partir du 8 juin 2020, mais avec un horaire réduit aux matins et un maintien d'une partie des effectifs en télétravail, selon un système de présence/absence par équipe et par étage.

C'est également dans ce contexte très particulier de ce début d'année 2020 que la précédente directrice du GSR LO, Madame Anouk Steiner, a quitté ses fonctions, le 31 mai, pour relever un nouveau défi professionnel. Son adjoint, Monsieur Julien Binggely, après audition et sélection par la CSR, a été promu au poste de directeur au 1<sup>er</sup> juin 2020. Suite à la mise au concours du poste d'adjoint, Madame Mira Canciu, assistante sociale, travaillant dans le service depuis 2013, a été choisie parmi les postulants retenus, après avoir passé avec succès les entretiens de sélection. Elle est entrée dans ses nouvelles fonctions au 1<sup>er</sup> août 2020.

La nouvelle direction s'est immédiatement attelée à la tâche avec enthousiasme, mais a dû faire face aux nouveautés inhérentes à la fois à la situation liée au contexte sanitaire et à ses nouvelles fonctions. Après des mois de travail en distanciel, un regard attentif a d'emblée été porté sur la cohésion d'équipe et sur une organisation efficace des secteurs, avec le souci constant de veiller à la santé et à la sécurité au travail du personnel.

A ce stade, il est nécessaire de relever l'immense implication de toutes les équipes du GSR LO, qui doit être vivement saluée, mais également la fatigue qui s'est manifestée au fil des mois. Dans cette conjoncture difficile, le cap a malgré tout été tenu et la reprise progressive des rendez-vous, notamment avec les bénéficiaires de l'aide sociale, a permis à chacun de retrouver peu à peu ses marques.

En ce qui concerne les usagers, ceux-ci ont pu joindre en tout temps les différents secteurs, que ce soit par téléphone ou par courriel, durant toute la période de fermeture des accès physiques. De même, les usagers étaient systématiquement contactés par les collaborateurs via les téléphones privés de ces derniers. A noter également que les aides mises en place en amont par la Confédération ont permis de limiter le nombre de demandes d'aide sociale qui est resté stable.

Toutes les demandes ont par ailleurs été traitées dans des délais rapides et aucune plainte n'a été enregistrée de la part du public quant à l'organisation du service. Cependant, il faut souligner que, pour certains bénéficiaires de l'aide sociale, l'isolement forcé impliqué par la mise en arrêt relatif des services a été parfois extrêmement mal vécu.

Entre les mois d'octobre 2020 et d'août 2021, l'organisation du travail a demandé énormément de souplesse et d'adaptation des uns et des autres, étant donné les variations continues de la situation sanitaire. Le GSR LO n'a jamais dû être refermé et a trouvé un, voire des rythmes de croisière successifs, décidés au fil de l'évolution générale changeante et houleuse.

En ce second semestre 2021, la stabilité des équipes est forte, l'organisation du travail claire, avec des règles de télétravail strictes et contrôlées et des effectifs au complet.

Un dernier fait notable de la période passée sous revue est marqué par le renouvellement complet des membres de la CSR au 1<sup>er</sup> janvier 2021, suite aux élections communales de 2020. En effet, pour la première fois depuis la création du GSR, aucun sortant n'a poursuivi son activité à cheval sur deux législatures, soit pour des raisons de cessation d'activité au niveau exécutif, soit pour des motifs liés au changement de dicastère. C'est par conséquent avec des autorités politiques entièrement renouvelées que la législature 2021-2024 a débuté.

## **Effectifs – Evolution**

Le GSR LO compte 24 collaborateurs-trices, pour un taux de 17,5 EPT et une apprentie employée de commerce. Entre les mois de juin 2020 et de septembre 2021, plusieurs mouvements de personnel ont été enregistrés et ceci dans deux secteurs sur trois, soit au

Service social et au Guichet ACCORD. On notera aussi une augmentation de taux de travail à l'Agence régionale AVS.

**Service social** : démissions de deux assistantes sociales et d'un comptable. Etant donné la baisse du nombre de dossiers d'aide sociale observée depuis un an et demi, un seul poste d'assistante sociale a été repourvu sur les deux départs. Le poste de comptable a été remplacé à l'interne sans passer par voie d'annonces.

**Guichet ACCORD** : démissions de deux collaboratrices socio-administratives avec engagement d'une des deux remplaçantes à un taux moindre ;

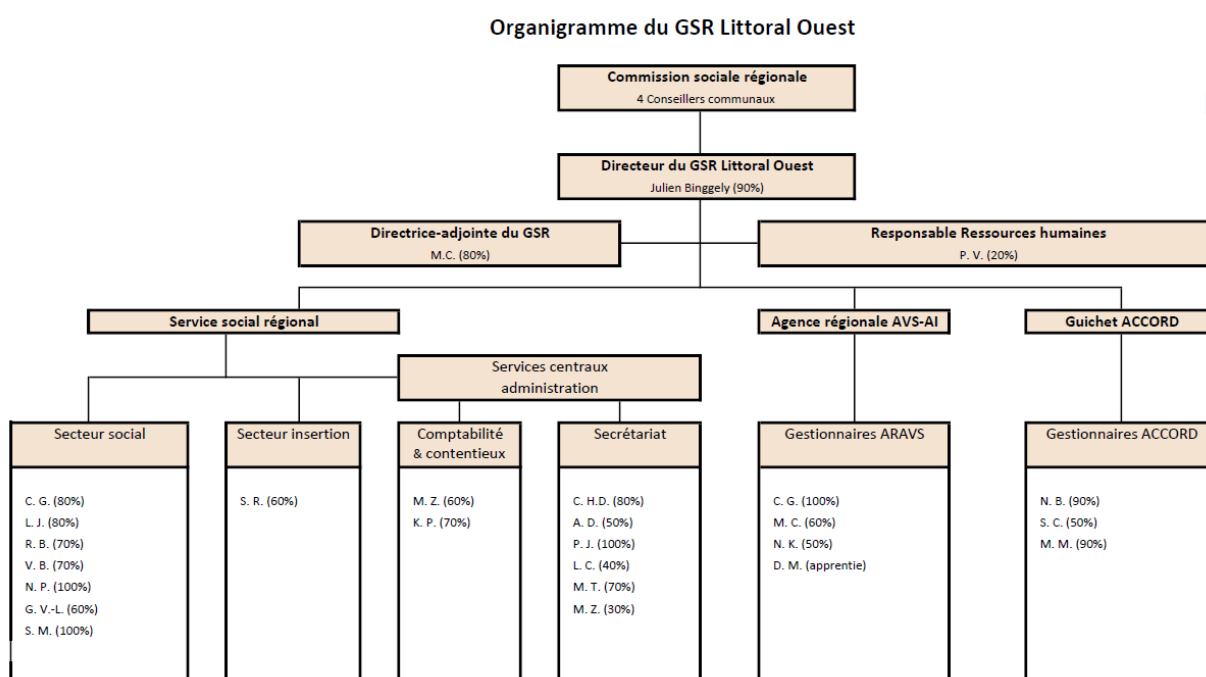
**Agences régionale AVS** : effectif inchangé, mais hausse de la dotation en regard de l'augmentation du nombre de dossiers suivis, continue depuis plusieurs années.

A noter que les départs enregistrés sont tous consécutifs à des opportunités professionnelles ou privées qui se sont présentées pour les collaborateurs concernés.

Après remaniement des secteurs et des postes et au vu de l'évolution du nombre de dossiers d'aide sociale en particulier, la dotation en personnel a été abaissée d'un 50% au Service social, d'un 20% au Guichet ACCORD et a été augmentée d'un 10% à l'Agence régionale AVS. Chaque poste a été repourvu, sans temps de vacance et la stabilité des effectifs a été assurée.

Un seul arrêt maladie de longue durée est à signaler, lequel a duré 6 mois répartis sur plusieurs périodes durant l'année 2020.

*L'organigramme ci-dessous donne une vue d'ensemble des effectifs*





## Etats financiers

### Charges de personnel

Pour rappel, les charges de personnel du Service social et du Guichet ACCORD sont assumées à raison de 60% par les communes et de 40% par le canton.

En ce qui concerne l'Agence régionale AVS, une indemnisation annuelle est versée par la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation au prorata de la population desservie.

Pour le détail, nous renvoyons aux différents budgets et comptes du GSR LO qui sont intégrés dans ceux des communes.

### Nombre de dossiers traités 2019 – 2021

|                 | Guichet ACCORD | Service social | Agence AVS |
|-----------------|----------------|----------------|------------|
| 2019            | 1'341          | 861            | 1'173      |
| 2020            | 1'276          | 842            | 1'192      |
| 2021 (au 13.10) | 847            | 738            | 1'234      |

### Dépenses d'aide matérielle nettes GSR LO 2015-2021

| Dépenses             | Chiffres en millions de francs |
|----------------------|--------------------------------|
| 2015                 | 7'988'262.99                   |
| 2016                 | 9'008'954.57                   |
| 2017                 | 9'513'158.61                   |
| 2018                 | 8'451'290.61                   |
| 2019                 | 8'477'649.94                   |
| 2020                 | 8'373'641.92                   |
| 2021 (au 09.08.2021) | 5'681'876.68                   |

Un pic de dépenses nettes d'aide sociale a été atteint en 2017. Depuis lors, la décreue représente une tendance dominante qui semble par ailleurs se confirmer et se poursuivre, malgré la crise sanitaire et ses effets sur divers secteurs économiques.

A l'inverse des charges de personnel, les dépenses d'aide sociale sont réparties à raison de 60% à la charge du canton de Neuchâtel et à 40% à la charge des communes par le biais de la facture sociale.

## Contentieux recouverts

Le secteur de la comptabilité du Service social, en charge d'assurer la bonne tenue de la comptabilité des dépenses et des recettes liées à l'ensemble des dossiers d'aide sociale actifs, se charge également de gérer le suivi des dossiers de contentieux et donc de la récupération des montants perçus indûment par les bénéficiaires de l'aide sociale, lorsque ces derniers ont cessé d'être suivis par le service.

| Contentieux recouverts | Chiffres en milliers de francs |
|------------------------|--------------------------------|
| 2015                   | 85'600.25                      |
| 2016                   | 101'296.90                     |
| 2017                   | 113'721.65                     |
| 2018                   | 74'479.00                      |
| 2019                   | 57'922.75                      |
| 2020                   | 116'550.90                     |

En ce qui concerne les personnes qui continuent à être suivies par le Service social, les assistants sociaux se chargent de récupérer les montants dus via des retenues opérées sur les montants d'aide alloués aux bénéficiaires. Ces récupérations ne sont pas prises en compte dans les chiffres ci-dessus, mais représentent également plusieurs dizaines de milliers de francs recouverts chaque année.

## Projets aboutis, en cours et à venir

L'aide sociale est un domaine extrêmement mouvant et se trouve au centre d'enjeux politiques importants. Plusieurs trains de réformes successifs se sont enchaînés ces dernières années dans le but de maîtriser les dépenses de la facture sociale et ont généré nombre de changements pour les professionnels, assistants sociaux comme personnel administratif, ainsi que pour les usagers. Au sein même du GSR LO, des projets propres au service ont également abouti et sont abordés dans cette partie du rapport.

### Projets aboutis

#### *Nouvelles normes d'aide sociale dès le 1<sup>er</sup> avril 2021*

Dans le cadre du projet RAISONE (Réformer l'Aide Sociale Neuchâteloise), décidé par le Conseil d'Etat et approuvé par le Grand Conseil, la simplification des normes de l'aide matérielle tenait une place importante. En effet, au fil des restrictions budgétaires, les montants alloués aux bénéficiaires de l'aide sociale se sont complexifiés à l'extrême dans

leurs modes de calcul successifs. Ces changements entraînant, outre une baisse des prestations, une perte de sens pour les professionnels, devenus plus gestionnaires qu'assistants sociaux, une décomplexification était devenue indispensable. L'entrée en vigueur de la simplification du calcul de l'aide matérielle, fruit d'un long travail d'élaboration mené par l'Office cantonal de l'aide sociale, a été fixée au 1<sup>er</sup> avril 2021 par l'Etat. Les budgets mensuels des bénéficiaires de l'aide sociale ont dû être modifiés un par un à cette occasion, car cette réforme s'est accompagnée d'une indexation de l'ensemble des forfaits d'entretien, selon les recommandations de la Conférence suisse des institutions de l'action sociale (CSIAS). Un grand travail de préparation et d'information aux usagers a été réalisé à cette occasion et cette réforme est entrée en vigueur en douceur.

### *Cahier des charges*

A l'interne du GSR, le fruit d'un travail de plusieurs années de la direction et des équipes s'est concrétisé, au mois de juin 2021, par la signature de cahiers des charges, par l'ensemble du personnel. En effet, depuis 2009, aucun cahier des charges n'avait été établi pour les différentes fonctions occupées par les collaborateurs. La CSR avait approuvé le principe de la mise sur pied de cet outil à la fin de l'année 2017. Un processus d'élaboration s'est alors déroulé par étape, en collaboration avec le Service RH de Milvignes et l'ensemble des professionnels sous l'égide de la direction. Les documents produits ont été ensuite analysés par le Service des ressources humaines de l'Etat, ce qui a, en outre, permis de vérifier que les différentes fonctions étaient classifiées correctement d'un point de vue salarial. Aujourd'hui, tous les collaborateurs peuvent se référer à un cahier des charges dûment établi selon sa fonction et qui définit de manière précise et concise la position occupée, les attentes professionnelles et les responsabilités inhérentes au poste.

## **Projets en cours**

### *Convention d'organisation et règlement de fonctionnement du GSR LO*

Entre la création du GSR LO au 1<sup>er</sup> octobre 2009 et le 1<sup>er</sup> janvier 2021, de très nombreux changements sont intervenus, à commencer par la dénomination de départ de l'institution qui était alors désignée en tant que « Guichet social régional pour la région de La Basse Areuse à La Béroche », nom qui figure toujours sur la convention en vigueur actuellement. Au fil des ans, le nombre de communes a drastiquement diminué, au gré des fusions et est passé de onze communes en 2009 à quatre aujourd'hui. La composition de la Commission sociale régionale s'en est trouvée modifiée, tant dans le nombre de conseillers communaux que dans son organisation propre.

La mise sur pied du guichet ACCORD au 1er janvier 2014 a impliqué la création d'un troisième secteur d'un GSR qui n'en comptait que deux à la base. Le personnel employé a également augmenté passant de 16 à 24 collaborateurs-trices, en raison de la création du guichet ACCORD d'une part, mais, surtout, en relation avec le nombre de dossiers traités qui a fortement augmenté au cours des dix dernières années, tant en ce qui concerne l'aide sociale que les prestations complémentaires, ce qui a nécessité l'engagement de personnel supplémentaire pour y faire face.

Les versions précédentes, tant de la convention d'organisation que du règlement de fonctionnement du GSR LO étant obsolètes, la CSR de la précédente législature a décidé, courant 2019, de toiletter ces documents datant de 2009 et a chargé la direction du GSR LO de mener ce travail à bien sous son contrôle. Celui-ci s'est déroulé durant l'année 2020 et jusqu'au premier semestre 2021. Cette nouvelle convention est présentée aux législatifs des quatre communes membres dans le courant de l'automne 2021 pour approbation par voie d'arrêté.



### *La nouvelle stratégie cantonale d'intégration professionnelle*

Dès le 4 mars 2019, les sept Services sociaux régionaux du canton de Neuchâtel entraînent dans le processus initié par « la nouvelle stratégie d'intégration professionnelle » mis en place par le Service de l'emploi du canton de Neuchâtel.

Cette stratégie implique que la situation des bénéficiaires de l'aide sociale en capacité de travailler doit désormais être systématiquement analysée à l'aide de nouveaux outils par les

assistants sociaux. Après examen de la situation et après avoir passé les tests requis, les bénéficiaires sont dirigés vers les Offices régionaux de placement qui sont chargés de mettre en place une stratégie d'intégration professionnelle répondant au statut de la personne. Une refonte des processus de prise en charge a dû être engagée pour répondre à cette nouvelle manière de faire, devenue plus méthodique et systématique.

Cette réforme est toujours en cours à l'heure actuelle et n'a pas pu déployer pleinement ses effets, notamment en raison de la crise sanitaire de Covid-19.

### *Le changement de logiciel de gestion de l'aide sociale*

Le logiciel actuel de gestion des dossiers d'aide sociale SACSO est obsolète étant utilisé de manière intensive depuis plus de quinze ans et ne répondant plus aux exigences actuelles, que ce soit en termes techniques ou de collecte de données statistiques. Le logiciel KiSS doit le remplacer dans les mois à venir et ce changement nécessite d'ores et déjà un gros travail de chaque service, en vue de son installation. Une intense réflexion est menée sur l'ensemble des processus de travail touchés par l'introduction de cette application et, depuis le mois d'août 2021, l'ensemble du personnel communal et cantonal appelé à l'utiliser est formé par le SIEN en collaboration avec le Service de l'Action sociale, ce qui représente environ deux cents personnes sur tout le canton. La mise en production aura lieu dans les tous prochains mois.

## **Projets à venir**

### *Le suivi différencié harmonisé (SDH)*

Le suivi différencié harmonisé s'inscrit lui aussi dans le projet RAISONE (Réformer l'Aide Sociale Neuchâteloise) voulu par le Conseil d'Etat et approuvé par le Grand Conseil. Sommairement expliqué, le suivi différencié harmonisé vise à opérer une distinction entre les bénéficiaires nécessitant un suivi à la fois financier et social et ceux dont la problématique n'est « qu'économique » et qui ne demandent pas un soutien et un accompagnement particuliers et approfondis. Ces derniers seraient alors pris en charge de manière simplifiée par du personnel administratif, tandis que les situations les plus « lourdes » pourraient être gérées de manière intensive par les assistants sociaux, ce que ne permet pas l'organisation actuelle du travail. Ce projet est dit harmonisé, car devant se doter de processus et d'outils utilisés uniformément par tous les Services sociaux régionaux. Il est en cours de réflexion et pourrait entrer en vigueur durant le second semestre 2022.



### *Le soutien juridique*

De plus en plus, nous assistons au fil des ans à une judiciarisation accrue des rapports sociaux. A titre d'exemple, les décisions rendues par le GSR LO de refus d'entrée en matière ou de remboursement de prestations perçues à tort font de plus en plus régulièrement l'objet de recours de la part de ceux qui sont l'objet desdites décisions. Démunis face à des avocats armés pour le combat judiciaire, les professionnels du travail social n'ont pas les compétences juridiques pour contrer les recours. Les vices de forme peuvent coûter cher et entraîner la perte définitive de l'argent alloué à tort, alors que, sur le fond, la requête de remboursement est pleinement justifiée. La CDC-Social a décidé qu'un soutien juridique aux SSR était devenu non seulement nécessaire, mais même impératif. Des négociations sont en cours avec un bureau de conseils juridiques du canton, reconnu d'utilité publique, pour remplir ce mandat. La question du financement de cette prestation est actuellement en discussion au niveau politique, mais, celle-ci réglée, cet appui pourrait être mis sur pied rapidement, soit dès le début de l'année 2022.

### **Conclusion**

Le panorama présenté dans ce rapport d'activité démontre avec acuité l'intense travail fourni par le GSR LO, à l'instar de ses homologues répartis sur le territoire cantonal. Ses missions d'aide, de soutien et d'orientation à la population sont remplies dans un cadre légal strict et sont menées dans une vision de gestion rigoureuse de ses ressources.



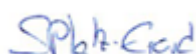
Son personnel accueille avec professionnalisme et humanité les couches les plus vulnérables de nos populations et répond à leurs besoins économiques et sociaux, dans le respect de leur dignité et de la confidentialité. Il assure ainsi la paix sociale de notre région.

Le domaine social est soumis depuis des décennies à des changements soutenus ainsi qu'à des réformes importantes générés par les bouleversements sociaux majeurs tels que les transformations connues par le monde du travail, entraînant chômage et précarité de masse, mais aussi ceux liés à la redéfinition des contours de la famille, de l'apparition des nouvelles addictions ou de la perte de repères engendrée par un monde instable et à l'avenir incertain. Au carrefour des questions économiques et sociales, il représente un enjeu politique majeur et incontournable. A cet égard, il est important de rappeler que, pour répondre de manière adéquate aux changements mentionnés ci-dessus, l'exigence de disposer de professionnels certifiés par les Hautes écoles des métiers du social ne remonte qu'à une vingtaine d'années.

Dans ce contexte général, le Guichet social régional Littoral Ouest tient bon le cap fixé politiquement par le Grand Conseil en 2005, qui a vu sa création en 2009 et son adaptation aux réformes cantonales tous azimuts qui ont eu lieu durant ses douze ans d'existence. Il est prêt à poursuivre sa route et à relever les défis de demain.

#### Au nom de la Commission sociale régionale

La présidente



Solange Platz-Erard

Le secrétaire



Philipp Hadorn

Colombier, le 27 octobre 2021