



LITTORAL OUEST

Commission sociale régionale

# Rapport d'activité du Guichet social régional Littoral Ouest

## 2021 – 2022



# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Mission, valeurs et fonctionnement du GSR LO	3
Mission et valeurs	3
Structure et fonctionnement du GSR LO	3
Commission sociale régionale	5
Direction	6
Rapport d'activité 2021 - 2022	6
Télétravail	6
Nouveau logiciel de gestion de l'aide sociale KiSS	7
Audit de l'Office cantonal de l'aide sociale	7
Soutien juridique	8
Projet en cours : Le « Suivi différencié harmonisé »	8
Effectifs - Evolution	9
Etats financiers	10
Charges de personnel	10
Nombre de dossiers traités 2019 - 2022	10
Dépenses d'aide matérielle nettes GSR LO 2015-2022	11
Contentieux recouverts	11
Conclusion	12

## Introduction

Le précédent rapport d'activité avait eu pour but de retracer, pour vos Autorités, l'historique de la création du Guichet social régional Littoral Ouest en 2009 et de brosser un large tableau de sa mission et de ses activités. Il s'était ensuite penché plus précisément sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 octobre 2021.

Pour assurer une continuité et une cohérence d'ensemble, le présent rapport reprend le recensement des événements marquants à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2021.

Parmi ceux-ci, il est de bon aloi de souligner, qu'après pratiquement deux ans passés sous le règne de la pandémie de Covid-19, le Guichet social régional Littoral Ouest (ci-après GSR LO) a vécu un retour progressif à la normale en termes d'organisation du travail dès le mois de février 2022. Cependant, les changements induits par cette irruption brutale d'une maladie se répandant à l'échelle mondiale ont engendré des modifications importantes dans la manière de travailler que nous détaillerons plus loin.

Ce rapport sera également l'occasion de revenir sur les différents projets en cours que nous avons abordés précédemment et, ainsi, pour vos Autorités, d'en suivre l'évolution et la tenue du calendrier.

## Mission, valeurs et fonctionnement du GSR LO

En préambule, il semble important de mettre en exergue un rappel de la mission générale et des valeurs qui président aux actions du Guichet social régional.

### Mission et valeurs

Dans le respect des bases légales qui réglementent son action, la mission du GSR LO consiste à tout mettre en œuvre pour soutenir et accompagner les usager-ères de prestations sociales et à leur apporter une aide aussi bien personnelle que matérielle. Les valeurs fondamentales qui guident les réflexions et les actions des professionnel-le-s sont celles du travail social et peuvent être énumérées ainsi : le respect de la dignité humaine, la justice sociale, le refus de toute discrimination et l'égalité de traitement.

### Structure et fonctionnement du GSR LO

Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le GSR LO couvre la région du Littoral Ouest, du village d'Auvernier à celui de Vaumarcus, soit 4 communes d'un total de 29'013 habitants au 31 décembre 2021.

Recensement cantonal de la population au 31 décembre 2021	Population totale		
	Hommes	Femmes	Total
<b>Boudry</b>	3'026	3'161	6'187
<b>Cortailod</b>	2'284	2'419	4'703
<b>La Grande Béroche</b>	4'405	4'539	8'944
<b>Milvignes</b>	4'437	4'742	9'179
<b>Région Littoral</b>	<b>14'152</b>	<b>14'861</b>	<b>29'013</b>

Source: STAT, Recensement cantonal de la population 2021 (RCP)

A l'instar de ses six autres homologues répartis sur le territoire cantonal (Neuchâtel, Entre-Deux-Lacs, Val-de-Travers, Val-de-Ruz, Chaux-de-Fonds et Montagnes neuchâteloises), le Guichet social régional Littoral Ouest, regroupe les trois secteurs suivants, sous la direction de son Directeur et de sa Directrice-adjointe :

**Le Guichet ACCORD** instruit les demandes de prestations sociales pour les aides sous condition de ressources suivantes : Avances sur contributions d'entretien ; Subsidés à l'assurance maladie ; Bourses d'études ; Aide sociale. Il offre également conseils et soutien et oriente les usagers dans diverses démarches administratives. Trois collaboratrices socio-administratives/gestionnaire ACCORD travaillent dans ce secteur.

**Le Service social régional** (ci-après SSR LO) 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. Il n'est pas inutile de rappeler que l'aide sociale publique représente un des éléments majeurs de la sécurité sociale helvétique. Conformément à l'article 12 de la Constitution fédérale, elle vise à assurer « une existence conforme à la dignité humaine » aux personnes qui vivent en situation d'indigence.

Le Service social se compose de quatre secteurs dans lesquels travaillent en étroite collaboration des professionnels aux compétences variées et complémentaires : sept assistantes sociales assurent le suivi social et financier des bénéficiaires de l'aide sociale, un conseiller en insertion socioprofessionnelle réalise un travail de coaching spécifique visant à l'intégration des bénéficiaires, via notamment les mesures d'insertion du canton, deux comptables sont chargées de la gestion et du contrôle des paiements et des recettes de l'aide matérielle, de même que du suivi des dossiers de contentieux, cinq collaboratrices administratives se chargent de l'accueil des usagers (guichet/téléphone) et du travail administratif en soutien aux assistantes sociales et gèrent les frais médicaux pour les bénéficiaires n'étant pas en mesure de le faire. Le secteur administratif est coordonné par une collaboratrice dédiée à cette fonction d'organisatrice.

L'Agence régionale AVS/AI instruit les demandes de prestations complémentaires aux rentes AVS/AI et offre conseils et soutien à ses usagers. Trois collaboratrices administratives AVS/AI travaillent dans ce secteur. Leur rôle consiste à assurer le lien entre la population et la Caisse cantonale de compensation (CCNC) en accompagnant les usagers dans leur demande de prestation AVS, assurance invalidité (rentes) ou prestations complémentaires (PC) et en transmettant les justificatifs des frais reconnus à la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation pour remboursement de ces prestations aux bénéficiaires.

## 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). Le chef de l'Office cantonal de l'aide sociale est également membre de la CSR à titre consultatif.

Composition de la CSR		
	2021	2022
<b>Présidence</b>	Mme Solange Platz-Erard (Milvignes)	Mme Solange Platz-Erard (Milvignes)
<b>Vice-présidence</b>	M. Tom Egger (La Grande Béroche)	M. Tom Egger (La Grande Béroche)
<b>Secrétariat</b>	M. Philipp Hadorn (Cortailod)	M. Philipp Hadorn (Cortailod)
<b>Membre</b>	M. Luigi D'Andrea (Boudry)	M. Luigi D'Andrea (Boudry), remplacé par Mme Rita Piscopiello au 01.07.22
<b>Membre consultatif</b>	M. Raffaele Fasano (chef de l'ODAS)	M. Raffaele Fasano (chef de l'ODAS)

La CSR se réunit en séance plénière à raison de quatre fois par an avec la direction 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 en matière de politique sociale.

La présidente de la CSR participe, quant à elle, à une séance mensuelle en présence de la direction 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 le bon suivi des décisions prises dans ce cercle.

## Direction

La direction est composée du directeur et de son adjointe qui sont chargés de la conduite du GSR LO, de sa gestion organisationnelle, ainsi que de 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 2021 – 2022

### Télétravail

Comme mentionné dans l'introduction, la pandémie de Covid-19 a généré des changements importants dans un laps de temps très court. Ce qui était inenvisageable pour les métiers du social dans la situation antérieure est tout à coup devenu possible : à savoir de télétravailler. Le travail social au sens large s'effectuant sur une base avant tout relationnelle, le fait de pouvoir réaliser, ne serait-ce même qu'une partie des tâches le concernant, depuis son domicile relevait jusqu'ici de l'imaginaire pur. Pourtant l'impossible est devenu possible. La Direction du GSR LO actant cette évolution du monde du travail s'est inspirée de la directive en la matière émise par le Service des ressources humaines de l'Etat, puis sur celle de la commune de Milvignes pour intégrer le télétravail comme mode permanent de pratiquer son activité professionnelle en l'instituant sur la base d'une demande volontaire signée par le collaborateur/la collaboratrice et la Direction. Il s'accomplit de la manière suivante :

- Taux de travail : 90-100% => 30% maximum, soit 1 jour et demi ou 3 demi-jours/semaine
- Taux de travail : 70-80% => 1 jour maximum ou 2 demi-jours/semaine
- Taux de travail : 40-60% => 1 demi-jour/semaine

Cette possibilité a été saisie par nonante pour cent du personnel total du GSR LO et permet d'établir, entre autres, un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

## **Nouveau logiciel de gestion de l'aide sociale KiSS**

Pour le Service social régional, l'année 2022 a débuté avec le gros chantier impliqué par l'introduction du nouveau logiciel de gestion de l'aide sociale KiSS. Pour mémoire, ce dernier aurait dû entrer en fonction le 9 novembre 2021, puis reporté au 8 mars 2022. En définitive, sa mise en production a eu lieu le 10 mai. La gageure représentée par ce nouvel outil consistait en deux points à la fois nouveaux, indissociables et essentiels à sa bonne marche. Etant donné **1)** la forte intégration du logiciel informatique BACEDOS - utilisé par les Guichets ACCORD pour traiter les demandes de prestations sociales - avec KiSS, il était indispensable que **2)** les sept services sociaux régionaux du canton, de même que les deux Œuvres d'entraide, CSP et Caritas, démarrent simultanément, c'est-à-dire à la même date, avec ce nouveau logiciel. Un service impréparé rendait la mise en production impossible pour l'ensemble des autres et pour leurs collaborateurs. Après cet ultime report du mois de mars au mois de mai 2022, la transition entre les deux systèmes de gestion de l'aide sociale, de SACSO à KiSS, s'est parfaitement déroulée. Malgré quelques frayeurs et dysfonctionnements techniques inévitables, les versements des budgets d'aide sociale du mois de juin se sont opérés sans difficultés majeures. Le « dialogue » entre BACEDOS et KiSS fonctionne et la reprise des données entre les deux systèmes, SACSO et KiSS, est une réussite. KiSS a cependant nécessité un travail de préparation colossal en amont auquel se sont attelées aussi bien les équipes sociales qu'administratives et comptables du GSR LO. Une intense réflexion a dû être menée à l'interne, avec succès, sur l'ensemble des processus de travail touchés par l'introduction de ce logiciel.

## **Audit de l'Office cantonal de l'aide sociale**

A peine cet éprouvant exercice achevé, le Service social enchaînait avec un audit effectué par le secteur contrôle de l'Office cantonal de l'aide sociale. Entre le 30 mai et le 17 juin, trois collaborateurs de l'ODAS sont venus sur site pour mener une série d'entretiens avec l'équipe des assistantes sociales afin d'approfondir certaines questions relatives à la bonne tenue des dossiers d'aide sociale. L'audit a porté également sur les systèmes de contrôle internes de la comptabilité, liée aux dépenses et recettes de l'aide sociale, ainsi que sur l'analyse des processus de travail mis en place dans le service à différents niveaux. Cet audit a donné lieu à un rapport dans l'ensemble élogieux quant à la tenue des dossiers d'aide sociale par le SSR LO, la gestion de ce dernier étant jugée « efficace et adéquate ».

Ce rapport a été communiqué à la CDC-Social et au Conseil des Autorités de l'action sociale à la fin de l'année 2022.

## Soutien juridique

Au 1er septembre 2022, dans le but d'offrir un soutien juridique au Service social, une collaboration avec la Fondation SEREI est entrée en vigueur. Pour rappel, la CDC-Social avait décidé, en 2020 déjà, qu'un soutien juridique aux SSR était devenu non seulement nécessaire, mais même impératif, pour éviter les vices de forme dans les décisions rendues par les services en vue du recouvrement de certaines prestations indûment perçues et, ainsi, d'éviter d'éventuelles et conséquentes pertes d'argent pour les collectivités publiques. Des négociations avaient débuté avec un bureau de conseils juridiques du canton, reconnu d'utilité publique, la Fondation SEREI, pour remplir ce mandat. Celles-ci ont abouti et un contrat de mandat a été signé entre trois services sociaux du canton (Littoral Ouest, Val-de-Travers et Val-de-Ruz) pour une phase pilote de 16 mois au terme de laquelle un premier bilan sera tiré de l'expérience et cette offre potentiellement ouverte aux autres services sociaux du canton.

## Projet en cours : Le « Suivi différencié harmonisé »

A la fin de l'été 2022, un autre gros chantier que nous évoquions dans le précédent rapport d'activité, à savoir le Suivi différencié harmonisé, était rouvert après une mise en suspens d'une année. Pour mémoire, le suivi différencié harmonisé s'inscrit 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 formé à cette fin, 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



Ces derniers seraient alors pris en charge de manière simplifiée par du personnel administratif formé à cette fin, 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, de même que par le CSP et Caritas. Le processus de mise sur pied de cet ambitieux projet est en cours depuis la rentrée scolaire 2022 et nécessite un investissement important en termes de force de travail et de temps. Objectif.ne pilote le projet et son calendrier. Son entrée en vigueur devrait être effective au début de l'année 2024.

## **Effectifs – Evolution**

Le GSR LO compte 24 collaborateurs-trices, pour un taux global de 17 EPT. Entre les mois de janvier 2022 et de décembre 2022, plusieurs mouvements de personnel ont été enregistrés.

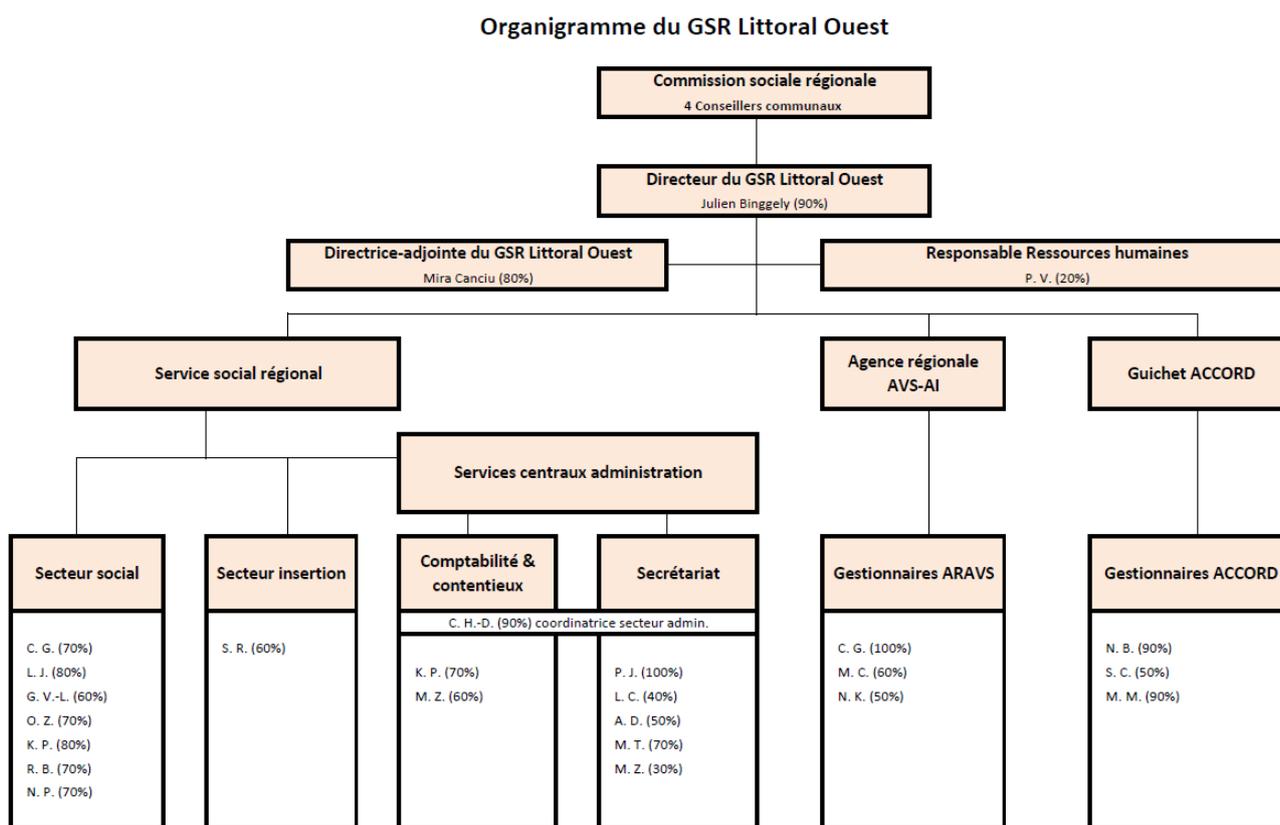
**Service social** : démission d'une assistante sociale au 31 mars 2022 et remplacements de deux congés maternité qui se sont succédé en mars et avril 2022. Le poste vacant a été repourvu à 80% au lieu des 100% initiaux. Le renfort exceptionnel d'une assistante sociale à 40% entre les mois de mars et de mai 2022 a été accepté par la Commission sociale régionale pour permettre au Service social de faire face au sous-effectif momentané consécutif aux arrêts maladie de l'assistante sociale démissionnaire et de ceux ayant précédé les congés maternité des deux collaboratrices enceintes. En fin d'année 2022, deux assistantes sociales et une collaboratrice administrative ont saisi les opportunités professionnelles qui s'offraient à elles et ont donné leur démission pour les termes du 31 décembre 2022 et du 31 janvier 2023. Tous les postes ont été repourvus avec succès.

**Guichet ACCORD** : effectif inchangé ;

**Agence régionale AVS** : effectif inchangé ; un arrêt accident de trois mois avec renfort interne a été mis sur pied pour pallier la vacance de poste.

Au vu de l'évolution à la baisse du nombre de dossiers d'aide sociale, la dotation en personnel d'assistants sociaux a été abaissée d'un 50% dans le courant de l'année 2022. Comme mentionné plus haut, un poste à 100% a été remplacé à 80% et un autre poste à 100% abaissé à 70% au retour de congé maternité.

L'organigramme ci-dessous donne une vue d'ensemble des effectifs au 31 décembre 2022



## 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 – 2022

	Guichet ACCORD	Service social	Agence AVS
2019	1'341	861	1'173
2020	1'276	842	1'192
2021	1'257	791	1'234
2022	1'328	710	1'273

## Dépenses d'aide matérielle nettes GSR LO 2015-2022

Dépenses	Chiffres en millions de francs	Taux de variation entre années
2015	7'988'262.99	
2016	9'008'954.57	11.33%
2017	9'513'158.61	5.30%
2018	8'451'290.61	-12.56%
2019	8'477'649.94	0.31%
2020	8'373'641.92	-1.24%
2021	8'410'881.57	0.44%
2022	8'056'708.37	-4.40%

Un pic de dépenses nettes d'aide sociale a été atteint en 2017. Depuis lors, la décreue amorcée se poursuit, ceci malgré la crise sanitaire et les différents événements géopolitiques mondiaux et leurs conséquences 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

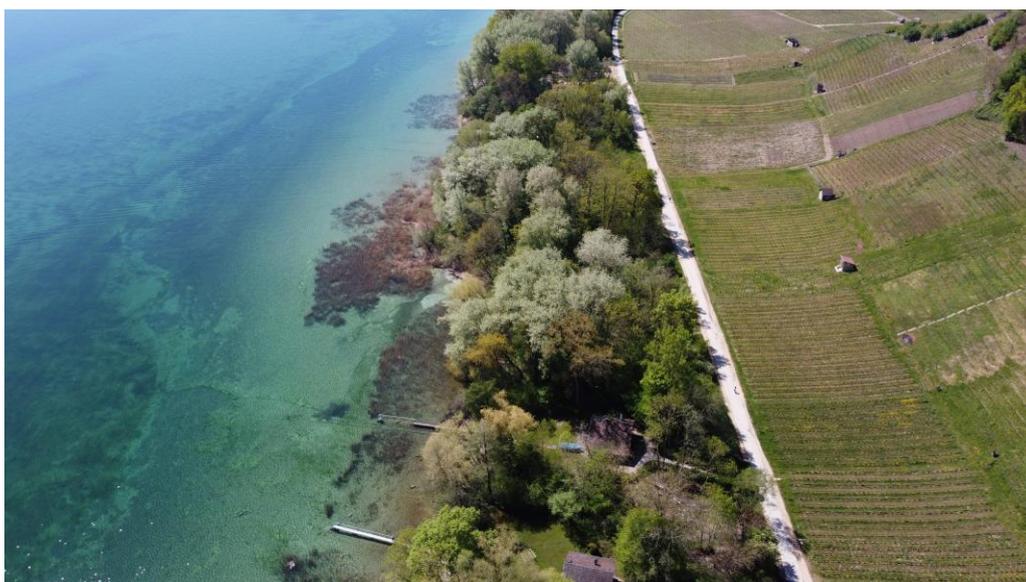
Le secteur de la comptabilité du Service social, en charge d'assurer la bonne tenue de la comptabilité des dépenses et des recettes liées à l'ensemble des dossiers d'aide sociale actifs, se charge également de gérer le suivi des dossiers de contentieux et donc de la récupération des montants perçus indûment 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	Taux de variation entre années
2015	85'600.25	
2016	101'296.90	15.50%
2017	113'721.65	10.93%
2018	74'479.00	-34.51%
2019	57'922.75	-22.31%
2020	116'550.90	50.30%
2021	132'142.67	11.80%
2022	88'428.50	-49.43%

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 recouvrés chaque année.

## Conclusion

A l'instar de ses six autres homologues répartis sur le territoire cantonal, le GSR LO remplit une mission essentielle de service public. L'aide, tant personnelle que matérielle, offerte à la population des communes du Littoral Ouest représente un levier indispensable de la politique sociale et répond aux besoins économiques et sociaux des citoyen-ne-s habitant notre région, ceci dans le respect de leur dignité humaine. Ces principes sont garantis non seulement par la loi, mais sont avant tout incarnés par la qualité du travail fourni par les professionnel-le-s du Guichet social régional Littoral Ouest.



Au nom de la Commission sociale régionale

La présidente

Solange Platz-Erard

Le secrétaire

Philipp Hadorn

Colombier, le 23 mars 2023