



LITTORAL OUEST

Commission sociale régionale

Rapport d'activité du Guichet social régional Littoral Ouest 2024



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Structure et fonctionnement du GSR	4
Commission sociale régionale	5
Rapport d'activité 2024	6
Nombre de dossiers traités par les 3 secteurs du GSR 2020 - 2024	10
Projet en cours : Le « Suivi différencié harmonisé » (SDH)	10
Soutien juridique du SEREI	11
Effectifs - Evolution	13
Etats financiers	15
Charges de personnel	15
Dépenses d'aide matérielle nettes 2020-2024	15
Contentieux recouvrés	16
Conclusion	17

Introduction

A Neuchâtel, comme dans l'ensemble de la Suisse, l'année 2024 a confirmé la tendance à la baisse du taux d'aide sociale. Ce dernier est passé de 6,80% en 2020 à 5,90% en 2023 et sera vraisemblablement sensiblement moindre en 2024, bien que les chiffres définitifs ne soient pas encore connus à la date de la rédaction du présent rapport.

La Conférence suisse des institutions de l'action sociale (CSIAS) note dans son communiqué de presse du 16 décembre 2024 que : *« La situation économique actuelle, favorable, permet à un plus grand nombre de personnes d'accéder à un emploi et à un salaire suffisant pour vivre. En raison de la pénurie de main-d'œuvre, davantage de personnes soutenues par les services sociaux trouvent un emploi. La baisse du taux d'aide sociale démontre que les services sociaux dans tout le pays accomplissent un travail efficace et offrent un soutien performant pour faciliter le retour à la vie active. L'aide sociale est décrite comme un investissement rentable qui profite à la société. Elle offre aux enfants vivant dans des familles bénéficiant de l'aide sociale de meilleures chances d'éducation, tout en favorisant l'intégration sociale et professionnelle des adultes sans formation ou souffrant de limitations de santé. »*

Dans la ligne de ce qui précède, nous relevons que la situation économique de la période a été marquée par deux phénomènes significatifs : un taux de chômage exceptionnellement bas d'une part et une inflation importante d'autre part qui a touché aussi bien les dépenses courantes que le montant des loyers et le coût de l'énergie.

Ainsi, malgré la baisse du nombre de personnes soutenues spécifiquement par l'aide sociale, les besoins se sont paradoxalement accrus pour toute une partie de la population, notamment les rentiers AVS/AI dépendant des prestations complémentaires et les assurés qui ont vu bondir le montant de leurs primes d'assurance maladie. Comme l'écrit la CSIAS dans son communiqué : *« [...] la tendance à la baisse du nombre de bénéficiaires contraste avec l'expérience des organisations d'aide, qui voient de plus en plus de personnes solliciter leur aide pour obtenir des denrées alimentaires gratuites ou à prix réduits, ou encore pour accéder à des hébergements d'urgence. Des études montrent que près d'un tiers des personnes touchées par la pauvreté renoncent à l'aide sociale, même si elles y ont droit. »*.

Dans ce contexte socio-économique à la fois très mouvant et incertain, le Guichet social régional Littoral Ouest poursuit résolument ses missions d'accompagnement et de soutien aux ménages aux ressources limitées, de même que de prévention et de lutte contre la pauvreté. Le retournement de conjoncture économique observé depuis plusieurs mois, lui-même lié aux événements internationaux d'un monde déstabilisé par les multiples crises qui

le secoue à un rythme rapide, accroît encore son rôle d'amortisseur et de stabilisateur. Les valeurs de solidarité, de défense de la dignité humaine et de prévention de la grande pauvreté restent plus que jamais à la base de son action.

Structure et fonctionnement du GSR

Le GSR Littoral Ouest étend son action sur 4 communes d'un total de 29'650 habitants au 31 décembre 2024.

Recensement cantonal de la population au 31 décembre 2024	Population totale		
	Hommes	Femmes	Total
Boudry	3'088	3'215	6'303
Cortailod	2'324	2'483	4'807
La Grande Béroche	4'526	4'703	9'229
Milvignes	4'506	4'805	9'311
Région Littoral	14'444	15'206	29'650

Source: STAT, Recensement cantonal de la population 2024 (RCP)

Il regroupe les trois secteurs suivants, sous la direction de son Directeur et de sa Directrice-adjointe :

L'Agence régionale AVS/AI qui 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. Elles assurent le lien entre la population et la Caisse cantonale neuchâteloise 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 CCNC pour remboursement de ces prestations aux bénéficiaires.

Le Guichet ACCORD qui 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. Trois collaboratrices socio-administratives/gestionnaire ACCORD travaillent dans ce secteur et offrent également conseils et soutien aux usagers dans diverses démarches administratives.

Le Service social régional qui 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.

Le Service social se compose de quatre secteurs dans lesquels travaillent en étroite collaboration des professionnels aux compétences variées et complémentaires : sept

assistant-e-s sociales-aux assurent le suivi social et financier des bénéficiaires de l'aide sociale ; un conseiller en insertion réalise un travail de coaching spécifique visant à l'intégration socio-professionnelle 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 assistant-e-s sociales-aux. Elles gèrent également les frais médicaux des bénéficiaires n'étant pas en mesure de le faire. Le secteur administratif est coordonné par une collaboratrice dédiée à cette fonction d'organisatrice.

Commission sociale régionale

Le GSR 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.

2024 (1 ^{er} semestre)	
Présidence	Mme Solange Platz-Erard (Milvignes)
Vice-présidence	M. Tom Egger (La Grande Béroche)
Secrétariat	M. Philipp Hadorn (Cortailod)
Membre	Mme Rita Piscopiello (Boudry)
Membre consultatif	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 GSR, notamment pour la séance des comptes et celle du budget. Deux autres séances sont planifiées pour aborder les options stratégiques relatives aux décisions prises au niveau cantonal en matière de politique sociale et leurs implications sur la marche du Guichet social régional.

La présidente de la CSR participe, quant à elle, à une séance mensuelle en présence de la direction du GSR 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 par ce gremium.

Nous devons mentionner également le fait que la présidente de la CSR fait partie du Conseil des Autorités de l'Action Sociale (CAAS) et de la Conférence des directeurs communaux des Affaires Sociales (CDC-Social).

A l'occasion du changement de législature intervenu au 1^{er} juillet 2024, la Commission sociale régionale a vu sa composition se modifier, deux de ses membres poursuivant leur mandat et deux autres étant remplacés par les représentants des nouvelles Autorités communales.

2024 (2 ^{ème} semestre)	
Présidence	Mme Solange Platz-Erard (Milvignes)
Vice-présidence	M. Hassan Assumani (La Grande Béroche)
Secrétariat	Mme Rita Piscopiello (Boudry) => 31.01.25
Membre	Mme Sarah Collioud (Cortailod)
Membre consultatif	M. Raffaele Fasano (chef de l'ODAS)

Rapport d'activité 2024

L'année 2024 s'est caractérisée par des mouvements apparemment contradictoires en ce qu'elle a confirmé la tendance à la baisse du nombre de dossiers d'aide sociale d'une part, mais a vu, dans le même temps, une forte demande se manifester en ce qui concerne les prestations complémentaires auprès de l'Agence régionale AVS, ainsi que pour les demandes de prestations sociales traitées par le Guichet ACCORD. En ce qui concerne le domaine de l'aide sociale, la baisse tendancielle du nombre de dossiers ne doit pas invisibiliser un mouvement des dossiers (ouverture/fermeture) qui demeure élevé. Nous détaillons ci-après les éléments clefs de l'année secteur par secteur.

Agence Régionale AVS/AI

En 2023, l'Agence régionale AVS/AI traversait une période problématique qui a nécessité un renfort en personnel pour lui permettre de faire face à la progression sans frein de la charge de travail liée à la complexification et à l'alourdissement des tâches qui sont les siennes. Le détail en a été donné dans le rapport d'activité 2023. Grâce aux mesures prises, la situation a pu être stabilisée dès la fin de l'année 2023 et s'est consolidée durant le premier semestre 2024. Sur le 0,3 EPT supplémentaire nécessaire pour affronter cette phase délicate, un 0,1 a été conservé et a permis l'engagement d'une collaboratrice à 80% consécutif à un départ. Le secteur a été réorganisé en termes de taux de travail et offre à présent une unité plus grande sous cet angle avec deux collaboratrices à 80% et une à 70% pour un total de 2,3 EPT.

Dans les défis à venir, le changement du logiciel qui permet actuellement le traitement des dossiers de prestations complémentaires entre les Agences AVS/AI et la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation (ci-après CCNC) est planifié pour l'été 2025. Ce nouveau logiciel ne permettra plus à nos collaboratrices de saisir les frais médicaux des bénéficiaires de prestations complémentaires. Cette compétence sera reprise par la CCNC. Dans la perspective de ce changement, l'occasion a été saisie par les directions de la Caisse et celles des sept GSR du canton, de lancer une étude sur le rôle actuel des Agences (missions, fonctionnement, dotation en personnel, etc.), ainsi que sur celui de la CCNC.



Depuis la création des GSR autour des années 2010 et l'intégration des Agences communales AVS en leur sein, aucune analyse comparative de ce type n'avait jamais été entreprise. Les modifications de pratique induites par le changement informatique représentaient par conséquent une opportunité de lancer une réflexion plus globale sur le dispositif tel qu'il existe aujourd'hui.

A cet effet et en accord avec la CDC-Social, un mandataire externe a procédé à une étude complète du dispositif actuel durant le second semestre 2024 en prenant trois GSR (Neuchâtel, Chaux-de-Fonds, Littoral Ouest) comme sujets d'analyse. Celle-ci a confirmé le rôle essentiel des Agences AVS en tant que service public de proximité et des recommandations ont été émises visant à renforcer ce rôle à l'avenir, notamment en termes d'accompagnement des usagers. Cette étude a également permis d'interroger les devoirs et les responsabilités de la CCNC en tant qu'organe décisionnel en matière d'octroi des rentes. Les sept recommandations préconisées par le mandataire externe précité seront traitées par un comité de pilotage formé de représentants des Guichets sociaux régionaux et de la Caisse de compensation, puis par l'Autorité politique, durant l'année 2025.

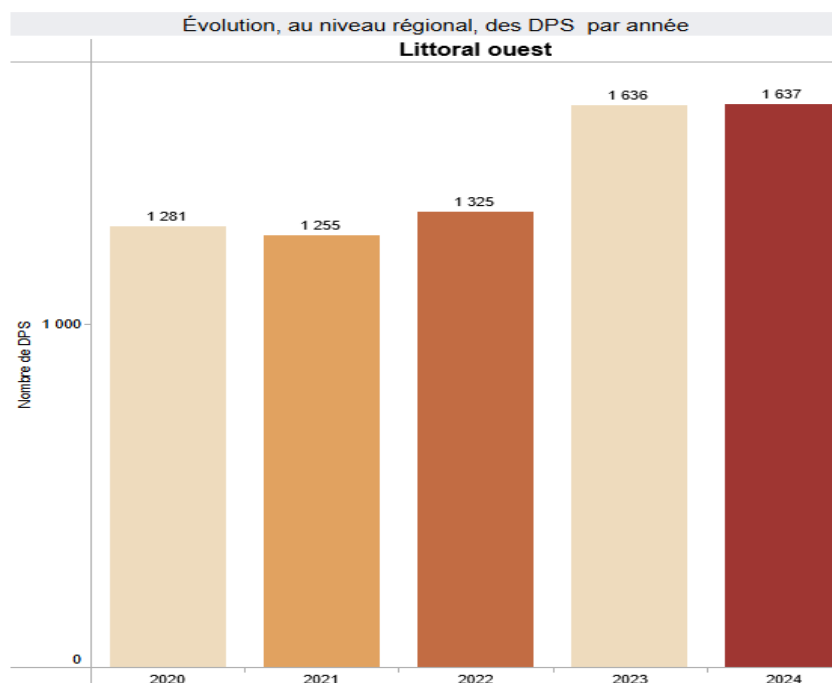
Guichet ACCORD

La situation socio-économique évoquée en introduction influence très directement le recours aux prestations sociales sous condition de ressources qui connaît une hausse significative depuis plusieurs années. Sans surprise, ce sont les demandes de subsides à l'assurance maladie qui arrivent largement en tête des prestations sollicitées avec 1'080 demandes en 2024. Le tableau ci-après objective cette augmentation générale du nombre de demandes de prestations sociales traitées par le Guichet ACCORD au cours des dernières années (1'637 dossiers en 2024 contre 1'636 en 2023, 1'325 en 2022 et 1'255 en 2021).

A l'instar des Agences AVS/AI, les Guichets ACCORD cantonaux connaissent donc également des évolutions importantes. Aujourd'hui, si le constat est unanime pour dire que le dispositif ACCORD remplit parfaitement sa mission, un certain nombre d'enjeux apparaissent en raison des transformations liées à la



situation socio-économique générale qui ont des conséquences très concrètes sur son fonctionnement. Par certains aspects, le système tel qu'il existe aujourd'hui risque, à court terme, de rencontrer des engorgements. Ces nouveaux paramètres nécessitent un travail de réflexion entre partenaires, c'est-à-dire entre les directions des GSR, les collaboratrices et collaborateurs des Guichets ACCORD, les secteurs prestataires de l'Etat et le Service de l'action sociale. Une demande formelle d'organisation d'une journée de discussion sur différents thèmes relevés comme déterminants a été envoyée par les directions des GSR au Service de l'action sociale en début d'année 2025. Lors de cette rencontre entre partenaires, il s'agira d'analyser la situation objective en procédant au bilan des dix années écoulées, d'acter les évolutions et de vérifier l'adéquation de la mission et des ressources.



Service social régional

Le nombre de dossiers actifs a tendu à se stabiliser, voire à baisser quelque peu par rapport à 2023 en termes de valeur mensuelle (*environ 430 dossiers gérés en moyenne par mois ou 696 dossiers sur l'année, soit 1'046 personnes bénéficiaires pour l'année 2024*), mais le mouvement d'ouverture (232 dossiers) et de fermeture (209 dossiers) est demeuré extrêmement élevé durant toute cette année.

Pour le Service social régional, l'année 2024 a surtout été placée sous le signe de la préparation à la mise en œuvre du projet « Suivi différencié harmonisé » (SDH) prévu par la réforme RAISONE (Repenser l'Aide Sociale Neuchâteloise) et qui est entré en vigueur au 1^{er} janvier 2025. Ce chantier a été largement détaillé dans les rapports d'activité précédents et a fait l'objet d'un communiqué de presse de l'Etat le 11 décembre 2024 dont nous reproduisons les lignes ci-après : « *Dès le 1er janvier 2025, les bénéficiaires de l'aide sociale disposeront d'un suivi différencié, adapté à leur situation et harmonisé sur l'ensemble du canton. Un suivi administratif sera introduit pour les demandeurs et demandeuses suffisamment autonomes pour recevoir uniquement une aide matérielle. En contrepartie, l'accompagnement social en faveur des personnes pour lesquelles il est nécessaire sera renforcé. Un conseil social à but préventif et l'organisation de modules collectifs de formation complètent le dispositif. Ce résultat est le fruit d'une collaboration inédite menée entre l'État de Neuchâtel, les communes neuchâteloises et les autorités d'aide sociale pour les réfugié-e-s.* ». Nous reviendrons plus en détail sur le SDH et ses implications sur notre service plus bas.

En termes d'intégration sociale et socio-professionnelle, les collaborations développées par notre conseiller en insertion se sont renforcées avec certains partenaires, notamment ceux s'occupant des jeunes tel le nouveau dispositif cantonal RESTART. A noter que la collaboration avec l'Office régional de placement est devenue un peu plus ardue en raison de la remontée du taux de chômage qui peut expliquer une surcharge de ce partenaire et, partant, une moindre disponibilité de sa part pour les usagers des services sociaux.

Nous concluons notre panorama par le fait que le service social a accueilli une stagiaire HES à la rentrée du mois d'août 2024 pour une formation de six mois, ce qui n'avait plus été possible depuis 2020 faute de temps et de personnel à disposition pour remplir cette importante mission de formation des professionnels de demain.

Nombre de dossiers traités par les 3 secteurs du GSR 2020 – 2024

	Guichet ACCORD	Service social	Agence AVS
2020	1'280	842	1'192
2021	1'253	791	1'234
2022	1'325	710	1'273
2023	1'636	705	1'277
2024	1'637	696	1'326

Projet en cours : Le « Suivi différencié harmonisé » (SDH)

Nos précédents rapports d'activité évoquaient ce gros chantier de la réforme RAISONE (Réformer l'Aide Sociale Neuchâteloise) décidé par le Conseil d'Etat et approuvé par le Grand Conseil. Sans revenir sur le détail du projet dont la communication politique a été assurée par l'Etat, celui-ci a nécessité un fort investissement des équipes du service social durant le second semestre 2024. Un groupe de travail interne a été mis sur pied dès la fin de l'été pour déployer ce changement de pratique au GSR Littoral Ouest. A côté de cela, plusieurs journées de formation, organisées par le Service de l'action sociale, ont été suivies par le personnel administratif afin d'apprendre à maîtriser les normes régissant l'aide sociale et pour acquérir la compétence de verser les budgets d'aide matérielle aux bénéficiaires en suivi financier.

Les processus de travail construits, les cahiers des charges revus et l'effectif administratif étoffé d'un 0,2 EPT dans le cadre prévu par l'Etat en termes de reconnaissance des dépenses de personnel, le service social régional était prêt à entrer de plain-pied dans la réforme SDH au 1^{er} janvier 2025. A relever aussi que pour répondre à la demande politique, un suivi et une évaluation du projet sont prévus et seront assurés dans les mois à venir par un comité de suivi regroupant des représentants du canton et des communes (SASO/Directions GSR).



Soutien juridique du SEREI

Depuis le 1^{er} septembre 2022, la Fondation Serei (Service d'entraide et d'information), basée à La Chaux-de-Fonds, remplit un mandat de soutien juridique pour trois services sociaux-pilotes : Littoral Ouest, Val-de-Travers et Val-de-Ruz. C'est sur demande de la CDC-Social que ce projet-pilote avait été élaboré à partir de 2019, puis mis sur pied. Il découlait logiquement du constat général qu'un soutien juridique aux services sociaux était devenu non seulement nécessaire, mais même impératif, étant donné la judiciarisation accrue des relations entre les usagers de l'aide sociale et les services d'une part, mais également pour traiter les cas de plus en plus complexes de recouvrement de montants indûment perçus par les bénéficiaires de l'aide sociale. Dans ce contexte, il devenait urgent de se doter de compétences juridiques affirmées pour répondre au devoir des administrations publiques de rendre des décisions solides munies de voies de droit lors de litiges avec les usagers, ces derniers recourant de plus en plus fréquemment aux services d'avocats.

Après plus de deux ans de collaboration, toutes les parties constatent unanimement que le mandat est rempli à totale et entière satisfaction. Non seulement, les décisions rendues par les services sociaux ne souffrent plus de vice de forme ou de procédures, mais elles sont également fiables et crédibles tant pour les instances juridiques (SEJUR) et judiciaires (tribunaux) du canton que face aux parties demanderessees. De plus, il a été constaté que le temps par acte initialement estimé était trop important. Par conséquent, son coût sera redimensionné en cas de pérennisation de la collaboration et s'avèrera moins élevé que celui avancé dans la phase préparatoire du mandat.

Constats, données chiffrées et perspectives

- La sécurité du droit pour les SSR et les bénéficiaires est renforcée
- Le Serei participe à la lutte contre les abus



3 SSR pour la phase pilote
**Littoral Ouest, Val-de-Travers
et Val-de-Ruz**



Juristes disponibles
5 dont 1 avocat



Démarrage et fin de la phase pilote
01.09.2022 - 31.12.2025



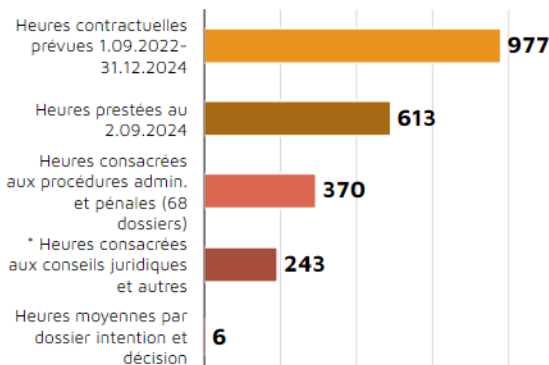
Expérience à ce stade
2 ans



**Coût horaire
CHF 127.80**
(connaissance du dossier, contact, analyse,
rédaction, conseils, orientation juridique,
représentation extra-judiciaire et devant les
Tribunaux, secrétariat et monitoring)



Heures effectuées pour les 3 SSR



Temps par acte moins important que celui initialement estimé lors de la 1ère analyse des besoins effectuée par les SSR (10 heures pour intention + décision).

***243 heures:** consacrées aux conseils juridiques destinés aux assistants.es sociaux.ales, aux analyses et orientations juridiques pour les directions des SSR, veille juridique, modélisation des actes, monitoring et échanges avec les directions des SSR



Estimation "gains" pour le SSR LO CHF 166'437.60

(il s'agit d'actifs de régulation car pas encaissés pour diverses raisons - chiffres provenant des décisions administratives émises par le SEREI pour le SSR LO au 2.09.2024).

Chiffres indisponibles pour les SSR VDT et VDR

La phase pilote étant prévue pour durer trois ans, soit jusqu'à fin 2025, les parties engagées dans le projet souhaitent toutes voir ce partenariat SSR-Serei se pérenniser dans le temps au vu des nombreux avantages, y compris financiers, que nos services en retirent. La décision finale sera prise par la Commission sociale régionale dans le courant de l'année 2025.

Effectifs – Evolution

Le GSR LO compte 26 collaborateurs-trices, pour un taux global de 19,3 EPT (y compris une apprentie employée de commerce et une stagiaire HES) au 31.12.2024. L'année écoulée a été marquée par les changements suivants :

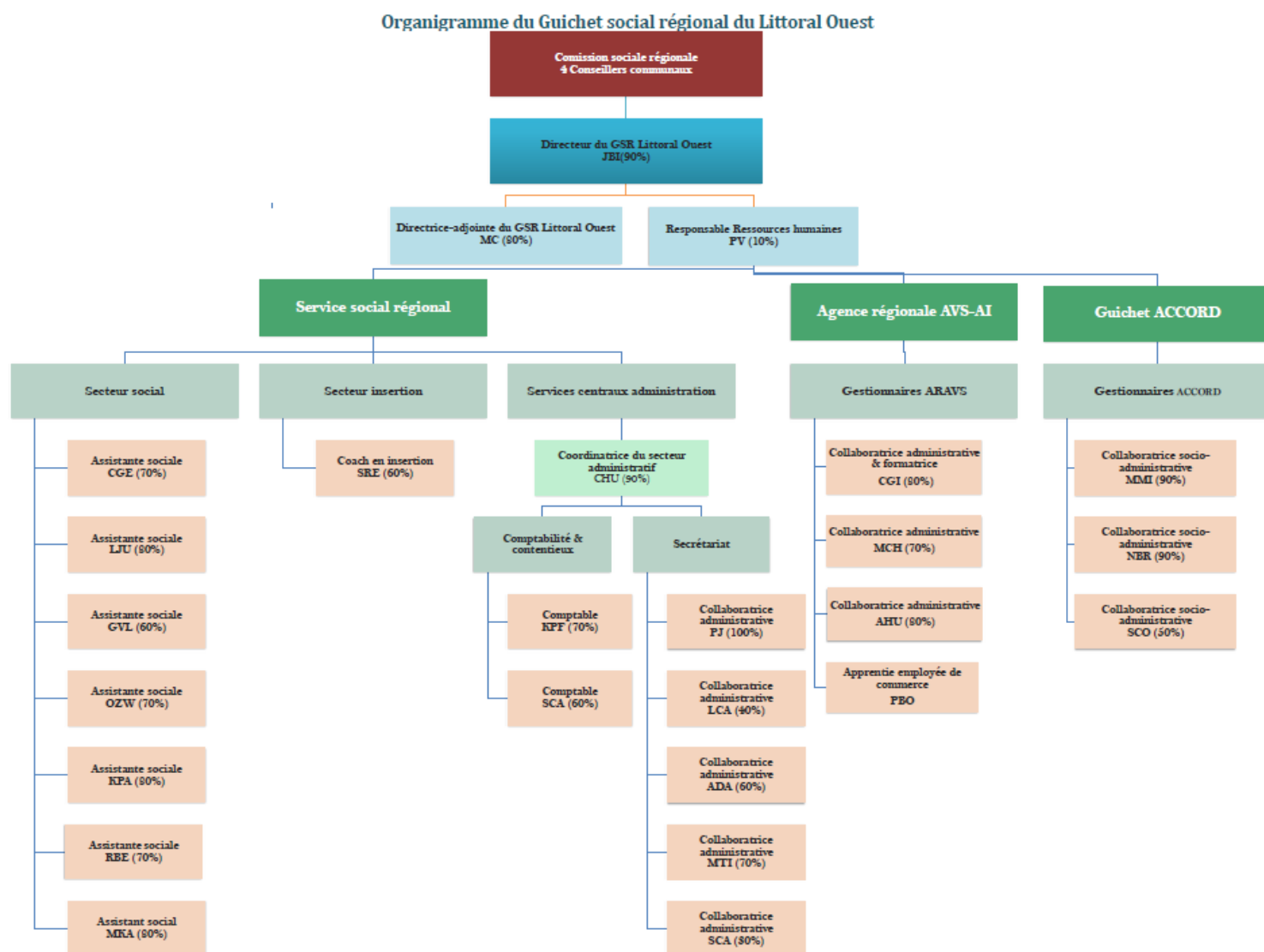
Service social : Une collaboratrice administrative, en arrêt maladie durant la plus grande partie de l'année, arrêt qui avait débuté en 2023 déjà, a obtenu une rente invalidité complète au mois de novembre ce qui a mis fin aux rapports de travail au 30 novembre 2024. Son remplacement a été assuré, notamment par l'engagement d'une collaboratrice en contrat PACTE (chômage). Cette dernière a pu être engagée en contrat fixe au 1^{er} janvier 2025. Une seconde collaboratrice administrative, employée au GSR Littoral Ouest depuis 2013, a saisi une opportunité professionnelle et a quitté ses fonctions au 30 novembre 2024. Son remplacement a été assuré dès le 1^{er} janvier 2025. Conformément à ce qui était prévu au budget, une stagiaire HES a été engagée le 19 août 2024 pour une durée de six mois dans le cadre de sa formation d'assistante sociale.

Guichet ACCORD : Une collaboratrice socio-administrative a saisi une opportunité professionnelle et a quitté ses fonctions au 31 décembre 2024. Son remplacement a été assuré au 1^{er} janvier 2025 au même taux de travail.

Agence régionale AVS : Une collaboratrice administrative ARAVS a saisi une opportunité professionnelle et a quitté ses fonctions au 31 juillet 2024. Elle a été remplacée dès le 1^{er} août 2024. La réorganisation des taux de travail dans ce secteur a abouti à une augmentation, prévue au budget, du taux global de 0,1 EPT.

A noter que des arrêts maladie ont immobilisé trois collaboratrices de différents secteurs durant plusieurs mois, à temps partiel pour deux d'entre elles et, comme déjà mentionné, à temps complet pour la troisième.

L'organigramme ci-dessous donne une vue d'ensemble des effectifs au 31 décembre 2024



Etats financiers

Charges de personnel

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.

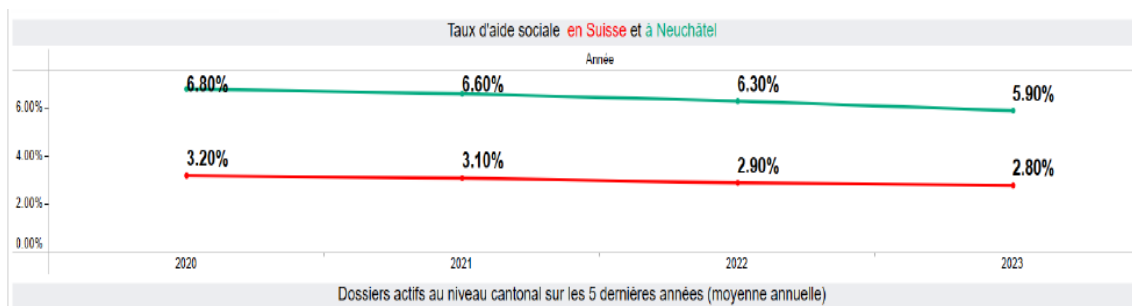
En ce qui concerne l'Agence régionale AVS, une indemnisation annuelle est versée par la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation à tous les GSR au prorata de la population recensée par région.

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

Dépenses d'aide matérielle nettes 2020-2024

Dépenses	Chiffres en millions de francs	Taux de variation entre années
2020	8'373'641.92	
2021	8'410'881.57	0.44%
2022	8'056'708.37	-4.40%
2023	7'857'828.99	-2.53%
2024	7'489'885.25	-4.91%

La baisse des dépenses d'aide matérielle se poursuit dans la continuité des années précédentes. Dans son communiqué de presse du 16 décembre 2024, l'Office fédéral de la statistique note : « *La situation sur le marché du travail en 2023 est le facteur principal de cette évolution: tant le taux de chômage, le nombre de chômeurs inscrits que le nombre de chômeurs de longue durée étaient en moyenne inférieurs à ceux de l'année précédente et même à ceux de 2019, avant la pandémie de COVID-19. Les personnes qui courent un risque accru de ne pouvoir subvenir à leurs besoins qu'avec le soutien financier de l'aide sociale bénéficient elles aussi de l'évolution favorable sur le marché du travail. L'impact de cette évolution sur les bénéficiaires de l'aide sociale se manifeste aussi dans les motifs de clôture des dossiers d'aide sociale: en 2023, la part des dossiers clos en raison d'une amélioration de la situation professionnelle a été plus importante que les années précédentes.* ».



Cependant, nous pouvons prévoir dès à présent que le retournement conjoncturel auquel nous assistons depuis les derniers mois de l'année 2024 et qui touche déjà l'horlogerie et le secteur de la machine-outil, entraînant une hausse du taux de chômage, se répercutera sans doute sur l'aide sociale avec l'effet retard connu lorsque les assurés arriveront au terme de leur droit aux prestations de l'amortisseur conjoncturel que représente l'assurance chômage.

Pour rappel et à 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 recouvrés

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 les dossiers de ces derniers ont été fermés.

Contentieux recouvrés	Chiffres en milliers de francs
2020	116'550.90
2021	132'142.67
2022	88'428.50
2023	123'337.40
2024	79'325.70

En ce qui concerne les personnes toujours suivies par le Service social, les assistants sociaux se chargent de récupérer les montants dus via des retenues opérées sur les montants d'aide qui leur sont alloués.

Conclusion

Le domaine de l'action sociale est riche, varié et complexe. En raison des nombreux enjeux politiques et économiques qui le traverse - tels que la lutte contre la pauvreté, le soutien au retour à l'emploi, le recours aux assurances sociales, la prévention sous toutes ses formes - et des différentes missions publiques qui en découlent, ce domaine se trouve dans l'obligation de faire preuve de capacités de souplesse et d'adaptation particulièrement remarquables. Les nombreux chantiers en cours et à venir, dont certains sont décrits dans ce rapport, illustrent la permanence du mouvement auquel il est soumis. Ce mouvement est produit lui-même par les bouleversements économiques, technologiques et politiques actuels qui mènent à une accélération du rythme des réformes nécessaires pour faire face aux défis qui le secouent (vieillesse de la population, bouleversements du marché du travail, allongement de la durée de la formation, spécialisation), ceci dans un contexte de fort contrôle budgétaire.

Dans cet environnement complexe, le Guichet social régional Littoral Ouest relève avec succès les défis liés à ses missions grâce à l'engagement sans faille, au professionnalisme et aux compétences affirmées de ses collaboratrices et de ses collaborateurs. Qu'ils en soient ici très chaleureusement remerciés.



Au nom de la Commission sociale régionale

La présidente

Solange Platz-Erard

Le vice-président

Hassan Assumani

Colombier, le 20 mars 2025