



**demander une prestation  
sociale, c'est maintenant  
plus simple**



**LES GUICHETS SOCIAUX RÉGIONAUX**  
points d'accès pour toutes vos prestations sociales

# plus clair, plus proche, plus transparent

Créés par les Communes en partenariat avec le Service de l'action sociale du canton de Neuchâtel, les Guichets Sociaux Régionaux sont les points d'accès pour toute demande de prestations sociales.

Avances sur les contributions d'entretien, subsides LAMaL, bourses d'études ou aide sociale: le demandeur qui souhaite bénéficier de l'une de ces prestations dépose son dossier à l'aide d'un formulaire unique dans l'un des sept Guichets répartis dans tout le canton.

## Les Guichets Sociaux Régionaux, c'est...

- \* Une seule porte d'entrée pour toutes les prestations sociales
- \* Plus de simplicité pour les demandeurs de prestations sociales et les collectivités
- \* Un aiguillage plus clair des dossiers
- \* Des informations partagées entre tous les services prestataires, pour plus d'efficacité
- \* Des critères d'examen communs, pour plus de transparence et d'équité
- \* Une politique sociale plus harmonieuse et proche des demandeurs !

## Une orientation plus large

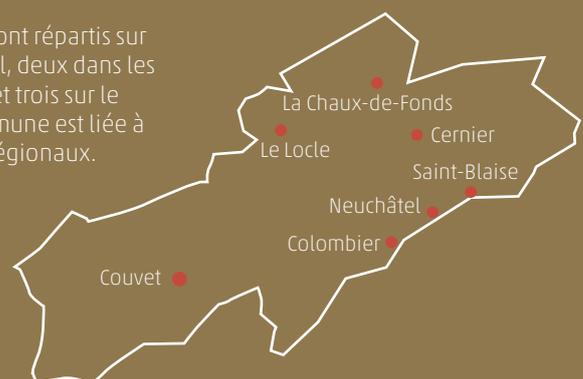
Les Guichets Sociaux Régionaux offrent au public, dans chaque région, un accès plus large au dispositif social, que ce soit pour une prestation ou un conseil.

Par exemple, les agences régionales AVS/AI auprès desquelles on peut effectuer une demande de prestations complémentaires à l'AVS/AI sont en principe localisées dans les Guichets Sociaux Régionaux ou à proximité immédiate.

De même, l'action sociale publique est complétée par l'action privée. Les Guichets Sociaux Régionaux peuvent ainsi orienter le demandeur vers l'organisme le mieux à même de l'accompagner.

## Il y a toujours un Guichet Social Régional proche de vous

Sept Guichets Sociaux Régionaux sont répartis sur l'ensemble du canton de Neuchâtel, deux dans les Montagnes, deux dans les Vallées et trois sur le Littoral neuchâtelois. Chaque commune est liée à l'un de ces sept Guichets Sociaux Régionaux.



## Quels sont les avantages ?

### \* Une seule demande

Le demandeur réunit une seule fois les documents utiles au dépôt de sa demande de prestations sociales.

### \* Plus de proximité

Les Guichets Sociaux Régionaux sont implantés dans toutes les régions du canton.

### \* Un parcours clair

C'est auprès du Guichet Social Régional lié à sa commune de domicile que le demandeur obtient des informations et peut déposer une demande de prestations sociales. Ces dernières sont examinées dans un ordre déterminé.

### \* Les mêmes critères d'examen

Les données réunies par le Guichet Social Régional prennent en compte non seulement la situation personnelle du demandeur, mais aussi sa situation familiale et financière. Ces données permettent de définir les critères de base d'examen du dossier: l'Unité économique de référence (UER) et le Revenu déterminant unifié (RDU), deux référentiels communs qui seront utilisés par tous les services prestataires dans leur prise de décision.

### \* Plus d'efficacité

Les Guichets Sociaux Régionaux se chargent de récolter en une seule fois les données personnelles et financières du demandeur. De plus, toutes les informations sont désormais regroupées dans une seule base de données.

### \* Plus de transparence

Le demandeur sait que les données administratives et fiscales déjà existantes le concernant et concernant ses proches sont utilisées. Il peut demander leur modification si elles ne sont plus pertinentes. Il sait quelles sont les prestations qui ont été identifiées par le Guichet Social Régional et qui feront l'objet d'un examen détaillé par les services compétents. Ces services communiquent toutes les données utiles entre eux et avec le Guichet Social Régional.

### \* Une prise en compte globale des besoins

Lorsqu'un demandeur dépose une demande de prestations sociales, le droit éventuel à des prestations sociales de toutes les personnes entrant dans son ménage est examiné.

## Un système qui profite à tous

Grâce aux Guichets Sociaux Régionaux, l'interaction entre les différents acteurs de la politique sociale est mieux coordonnée. En effet, le nouveau système favorise l'échange des informations et permet à tous les partenaires, au niveau cantonal comme communal, d'être impliqués.

Une collaboration améliorée, des processus de travail optimisés: tous ces facteurs contribuent à une vision commune et plus harmonieuse de la politique sociale. On peut ainsi maîtriser les charges sans compromettre la qualité et la pertinence des prestations dont les demandeurs peuvent bénéficier.

Au final, l'entrée en vigueur des Guichets Sociaux Régionaux profite à l'ensemble du canton.



# Comment fonctionnent les Guichets Sociaux Régionaux ?

**1**

## LE DEMANDEUR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS SOCIALES

- \* Préalable: le demandeur doit au préalable mettre à jour sa situation au niveau du contrôle des habitants de sa commune de domicile.
- \* Il se rend dans le Guichet Social Régional lié à sa commune de domicile.
- \* Il remplit un formulaire unique.

**2**

## LE DOSSIER DU DEMANDEUR EST EXAMINÉ

- Les besoins du demandeur sont analysés de manière globale. L'examen tient compte de son contexte financier. Il est effectué selon deux critères communs pour garantir un traitement équitable:
- \* Les personnes du ménage (Unité économique de référence).
  - \* Le calcul global des revenus et des charges du ménage (Revenu déterminant unifié).

**3**

## LES DONNÉES DU DEMANDEUR SONT TRANSMISES

- \* Toutes les informations du demandeur sont regroupées en une seule base de données (BACEDOS).
- \* Des alertes renseignent le gestionnaire du dossier si d'éventuels changements de situation apparaissent. Ces changements doivent également être signalés au Guichet Social Régional par le demandeur.

**4**

## LE DOSSIER DU DEMANDEUR EST ORIENTÉ

- \* Après l'examen et si les conditions sont remplies, le dossier du demandeur est orienté vers les services compétents qui traiteront sa demande.

## Les outils de la réforme

### UNITÉ ÉCONOMIQUE DE RÉFÉRENCE (UER)

Il s'agit de l'ensemble des personnes dont les éléments de revenus, de charges et de fortune sont pris en compte pour le calcul du Revenu déterminant unifié. Lorsqu'une personne sollicite une prestation, l'examen de sa situation financière tient également compte des autres personnes composant son ménage.

### REVENU DÉTERMINANT UNIFIÉ (RDU)

Le RDU sert de base au calcul du droit à la prestation. Il se fonde sur les éléments de revenus, de charges et de fortune du ménage. Ces éléments correspondent pour l'essentiel aux rubriques de la taxation fiscale dont les montants sont actualisés pour tenir compte de la situation économique réelle de la personne et de son ménage (UER) au moment de la demande.

### BACEDOS

BACEDOS est la base centralisée de données sociales dans laquelle sont regroupées les informations relatives aux bénéficiaires: leurs données personnelles, leurs conditions de revenus ainsi que les prestations qu'ils touchent. Au niveau de BACEDOS, des alertes renseignent le gestionnaire du dossier si d'éventuels changements de situa-

tion apparaissent (nouvelle taxation fiscale et modification des données du contrôle des habitants). En parallèle, les personnes sollicitant des prestations sociales doivent impérativement signaler au Guichet Social Régional tout changement de situation les concernant et concernant leur ménage.

### PROCESSUS D'EXAMEN LOGIQUE

Le processus d'examen de la demande suit un parcours bien déterminé. L'avantage de ce système est de pouvoir détecter les prestations dont un demandeur pourrait bénéficier en amont du système de l'aide sociale, qui doit rester le «dernier filet» du système de sécurité sociale. Toutes les solutions de soutien sont donc envisagées avant de recourir au service social. Un processus

qui profite aux demandeurs, puisqu'ils sont assurés de bénéficier de prestations adaptées à leur situation, sans risque d'effet d'aubaine ni d'incohérence.



## Quelles sont les prestations concernées ?

### \* Avances sur les contributions d'entretien

Les personnes – enfants et conjoints, ou ex-conjoints – qui ne peuvent obtenir régulièrement le paiement des contributions d'entretien auxquelles elles ont droit peuvent se voir accorder des avances sur pensions alimentaires ou des versements provisionnels. La personne requérante doit être domiciliée dans le canton de Neuchâtel. En outre, le requérant et les enfants bénéficiaires doivent résider effectivement en Suisse. Leurs revenus et fortune doivent se situer en-dessous des limites légales.

Le Guichet Social Régional dont dépend le demandeur réunit toutes les pièces justificatives et tous les renseignements utiles portant sur sa situation personnelle et familiale. C'est ce même Guichet qui établit sa situation sur le plan de son revenu et de sa fortune. Enfin, c'est l'office de recouvrement et d'avances des contributions d'entretien (ORACE) qui décide si des avances peuvent être versées et leur montant.

### \* Réductions individuelles des primes de l'assurance obligatoire des soins

Le canton de Neuchâtel apporte une aide au paiement des primes de l'assurance-maladie pour les assurés de condition économique modeste, pour la couverture minimale de base. Ces réductions varient en fonction des catégories de bénéficiaires et du type de couverture.

Le Guichet Social Régional dont dépend le demandeur réunit toutes les pièces justificatives et tous les renseignements utiles portant sur sa situation personnelle et familiale. C'est ce même Guichet qui établit sa situation sur le plan de son revenu et de sa fortune. Enfin, c'est l'office cantonal de l'assurance-maladie (OCAM) qui décide si un subside peut être octroyé et son montant. Si un subside est octroyé, le montant de ce dernier vient en déduction des primes facturées par l'assureur.

Avec les Guichets Sociaux Régionaux, le système de traitement automatique dans l'octroi des subsides aux primes d'assurance-maladie est maintenu pour les personnes concernées. Ce dernier se base sur les taxations fiscales de l'année de référence.

### \* Bourses d'études

Le canton peut accorder une bourse pour une première formation qui peut se dérouler sous les formes suivantes: des études à plein temps, un apprentissage ou une formation en cours d'emploi. Le soutien de l'Etat est destiné à compléter l'aide de la famille, au besoin à y suppléer. Il est donc destiné prioritairement aux personnes en formation dont les parents ne peuvent assumer financièrement leur formation.

Le Guichet Social Régional dont dépend le demandeur réunit toutes les pièces justificatives et tous les renseignements utiles portant sur sa situation personnelle et familiale. C'est ce même Guichet qui établit sa situation sur le plan de son revenu et de sa fortune. Enfin, c'est l'office cantonal des bourses (OCBE) qui décide si une bourse, éventuellement un prêt, peuvent être octroyés et leur montant.

### \* Aide sociale

L'aide sociale publique est destinée aux personnes dans le besoin. Elle vise à permettre leur indépendance matérielle et personnelle, ainsi qu'à favoriser leur autonomie et leur intégration sociale et professionnelle. Elle offre également un encadrement au travers d'un suivi social personnalisé. Elle est destinée à toute personne ou famille domiciliée dans le canton de Neuchâtel.

L'aide sociale constitue le «dernier filet» du système de sécurité sociale. Elle intervient après que toute autre ressource a été épuisée.

Le Guichet Social Régional dont dépend le demandeur réunit toutes les pièces justificatives et tous les renseignements utiles portant sur sa situation personnelle et familiale. C'est ce même Guichet qui établit sa situation sur le plan de son revenu et de sa fortune. Enfin, c'est le service social régional basé dans ce même Guichet qui décide si une aide peut être octroyée et son montant.

## Guichets Sociaux Régionaux

GSR des Montagnes neuchâteloises  
Grande-Rue 11 - 2400 Le Locle  
032 933 84 90

GSR La Chaux-de-Fonds, La Sagne et  
Les Ponts-de-Martel  
Rue du Collège 11 - 2300 La Chaux-de-Fonds  
032 967 67 43

GSR Val-de-Travers  
Rue des Collèges 2 - 2108 Couvet  
032 886 44 00

GSR Val-de-Ruz  
Rue de l'Epervier 4 - 2053 Cernier  
032 886 57 01

GSR Littoral Ouest  
Rue Haute 20 - 2013 Colombier  
032 886 50 70

GSR Neuchâtel  
Rue Saint-Maurice 4 - 2000 Neuchâtel  
032 717 74 10

GSR de l'Entre-deux-Lacs  
Grand'Rue 35 - 2072 Saint-Blaise  
032 886 49 95

## Communes concernées

Commune du Locle (Les Brenets, Le Locle),  
La Brévine, Brot-Plamboz, Le Cerneux-Pé-  
quignot, La Chaux-du-Milieu, Les Plan-  
chettes

La Chaux-de-Fonds, La Sagne,  
Les Ponts-de-Martel

Commune de Val-de-Travers,  
La Côte-aux-Fées, Les Verrières

Commune de Val-de-Ruz, Rochefort

Commune de Milvignes, Boudry, Cortaillod,  
Commune de La Grande Béroche

Commune de Neuchâtel (Corcelles-  
Cormondrèche, Neuchâtel, Pesoux,  
Valangin)

Saint-Blaise, Le Landeron, Cornaux,  
Cressier, La Tène, Lignièrès, Hauterive,  
Enges

Rendez-vous sur  
[www.ne.ch/saso/gsr](http://www.ne.ch/saso/gsr)

