



Rapport d'information du Conseil d'État au Grand Conseil
concernant la surveillance des autorités communales d'aide
sociale

(Du 22 février 2021)

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs,

RÉSUMÉ

Durant la décennie écoulée, d'importantes réformes ont été menées dans le domaine des prestations sociales cantonales. Si ces vastes chantiers, de par leur rythme et leur ampleur, ont été particulièrement exigeants tant pour les directions que pour les équipes des services de l'ensemble du dispositif, ils ont produit les résultats attendus. Ils ont en effet permis d'atteindre les objectifs ambitieux fixés par le Conseil d'État, avec des impacts significatifs aux niveaux social, économique et financier.

Le présent document ne revient pas sur les grandes évolutions de la politique sociale, qui ont fait l'objet de plusieurs rapports au Grand Conseil tout au long de la législature écoulée, mais se focalise sur l'une des missions assumées par l'État dans le domaine particulier de l'aide sociale : la surveillance des services sociaux régionaux. À la suite d'échanges intervenus avec la sous-commission de gestion du Département de l'économie et de l'action sociale, le Conseil d'État a en effet considéré qu'il était pertinent d'apporter à votre autorité une information complète et circonstanciée quant à cette thématique, en regard des évolutions intervenues ces dernières années dans l'organisation de cette activité de surveillance, mais également en raison des questions légitimes suscitées par la situation problématique qu'a traversée le service social régional de La Chaux-de-Fonds.

Le rapport présente donc l'organisation mise en place depuis quelques années par le service cantonal de l'action sociale pour exercer de manière efficiente la surveillance de l'application des normes d'aide sociale par les sept services sociaux régionaux. Placés sous la responsabilité des communes, ces services sociaux régionaux sont en effet en première ligne dans la délivrance de l'aide matérielle, en tant qu'autorités d'aide sociale désignées par la loi.

En outre, dans le but d'assurer une information officielle et étayée sur une question qui a fait couler beaucoup d'encre, le rapport revient sur les constats effectués par le service cantonal de l'action sociale lors du contrôle sur site mené en 2019 au sein du service social de La Chaux-de-Fonds, ainsi que sur les suites apportées aussi bien sous l'angle du rétablissement d'un fonctionnement adéquat de cet important service qu'en ce qui concerne le traitement du dommage porté à la facture sociale.

1. INTRODUCTION

L'aide sociale est le dernier filet de la sécurité sociale en Suisse. Cette prestation garantit les conditions d'une existence digne aux personnes en situation de besoin, en leur permettant de participer à la vie économique, sociale, culturelle et politique. Il s'agit d'une prestation essentielle à la population, qui contribue de manière importante au maintien de la cohésion sociale ainsi qu'à la lutte contre la pauvreté. La « [Charte Aide Sociale Suisse](#) », élaborée sous l'égide de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales, en précise quelques fondamentaux.

Dans notre canton, l'aide sociale :

- Permet chaque année à des milliers de personnes en situation de besoin de rebondir dans la vie et de retrouver une autonomie financière par la réinsertion ;
- Assure à de nombreuses personnes actives professionnellement un complément de revenu nécessaire pour leur permettre de vivre de manière décente ;
- Joue un rôle central en matière d'égalité des chances en permettant à tous les enfants de se développer en étant préservés des privations matérielles ;
- Supplée les carences du dispositif des assurances sociales, au profit des personnes qui n'ont pas la possibilité de s'intégrer mais ne bénéficient d'aucune couverture.

En termes d'organisation, alors que la Confédération pilote la plupart des assurances sociales, ce sont les cantons et les communes qui organisent et financent l'aide sociale. Pour ce qui est de Neuchâtel, une loi cantonale détermine les compétences et responsabilités respectives de l'État et des communes.

1.1. Objectifs du rapport

Plus de 250 professionnel-le-s sont quotidiennement au service de l'aide sociale dispensée dans le canton de Neuchâtel à quelque 12'000 personnes. L'activité menée à ce titre est importante en termes d'heures de travail consacrées, de mesures déployées et de dépenses générées. Le domaine d'activité est complexe et repose sur de nombreuses prestations ; ce sont à la fois des interventions d'aide à la personne, parfois à l'attention de publics en très grandes difficultés, mais aussi de la délivrance de soutiens financiers précis, nécessaires pour couvrir les coûts de santé, de loyers et de la vie quotidienne des plus démunis.

Ce domaine d'activité des collectivités publiques doit nécessairement faire l'objet d'un certain nombre de processus de vérification de la part des autorités. À Neuchâtel, en regard des dispositions prévues par la loi, les contrôles relèvent aussi bien des communes, en tant qu'autorités d'aide sociale, que de l'État, en tant qu'autorité de surveillance.

Le présent rapport a pour principal objectif de décrire la façon dont la surveillance de l'État s'exerce dans le canton à l'égard des services sociaux régionaux.

La nécessité d'une information circonstanciée résulte d'un changement important de pratique initié par l'État dès 2018. Elle découle également d'événements constatés au service social de La Chaux-de-Fonds dans le courant de l'année 2019.

Dans les chapitres suivants sont présentés l'architecture organisationnelle de l'aide sociale telle qu'elle existe dans le canton de Neuchâtel, la mission de surveillance dévolue au DEAS/SASO, la situation particulière rencontrée par le service communal de l'action sociale de La Chaux-de-Fonds (SCAS) et enfin, dans un chapitre conclusif, les quelques enseignements tirés des derniers événements.

1.2. Rôles institutionnels en matière d'aide sociale

En préambule, il est indispensable d'apporter les éléments essentiels à la bonne compréhension des champs de compétences et rôles distincts des différentes collectivités publiques intervenant en matière d'aide sociale dans le canton. L'organisation de celle-ci est définie par la loi cantonale sur l'action sociale ([LASoc](#), RSN 831.0).

Si l'on se réfère aux grands principes, la délivrance de la prestation d'aide sociale (aide personnelle et aide matérielle) relève de la responsabilité des communes (art. 20 LASoc). Ce sont ces dernières qui ont notamment en charge l'organisation et la gestion des services sociaux (art. 13 à 15 LASoc). Pour accomplir leurs tâches, ces autorités d'aide sociale doivent se référer à des standards émis par l'État, notamment la mise en place d'un « service social qualifié » (professionnel) englobant un « bassin de population suffisant » (minimum 8000 personnes). Depuis le 1^{er} janvier 2018, le canton recense sur l'ensemble de son territoire sept services sociaux régionaux (SSR) qui répondent à ces exigences.

L'État est quant à lui responsable de conduire la politique sociale dans le canton (article 7 LASoc) ; ce qui inclut notamment, en matière d'aide sociale, le souci d'assurer l'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire (fixation de standards), la définition des normes d'aide matérielle applicables ou encore le conseil et la surveillance des SSR (art. 8 LASoc).

Dans sa mission de surveillance, le DEAS doit examiner si la gestion des dossiers d'aide sociale est conforme à la réglementation cantonale, contrôler les dépenses et recettes provenant de la comptabilité relative aux dossiers d'aide sociale et procéder à la répartition des charges d'aide matérielle entre l'État et les communes (« pot commun de l'aide sociale » via la facture sociale harmonisée). Cette tâche est assumée en premier lieu par le service cantonal de l'action sociale (SASO), plus spécifiquement par son office de l'aide sociale (ODAS) (voir chapitre 2 ci-après).

En termes de champs d'intervention dans un domaine enchevêtré, il importe de préciser que l'État n'a la compétence ni d'organiser ni de gérer les SSR, et que ces derniers sont responsables d'appliquer les normes d'aide matérielle dans les dossiers dont ils ont la charge. L'État a par contre la responsabilité de surveiller l'activité des services sociaux.

1.3. L'aide sociale et la facture sociale harmonisée

Conformément à la LASoc (art. 12a), les dépenses de l'aide sociale émargent à la facture sociale (FS) via un système de pot commun.

La facture sociale intègre les coûts de l'aide matérielle, le financement des programmes d'insertion sociale ou socio-professionnelle, ainsi que les contributions financières faisant l'objet d'un contrat de prestations ; les charges nettes qui en découlent sont réparties entre l'État et les communes, à raison de 60% à charge de l'État et 40% pour l'ensemble des communes.

Les frais de personnel des services sociaux reconnus par l'État (assistant-e-s sociaux et personnels sociaux-administratifs) sont eux aussi mutualisés mais dans une autre clé de répartition (40% État et 60% communes).

Certaines charges sont toutefois exclues de la répartition, notamment les dépenses d'aide matérielle qui seraient « non conformes » aux normes et principes généraux de l'aide sociale, ou encore les frais administratifs généraux des autorités d'aide sociale.

Pour rappel, la facture sociale résulte de la volonté du Conseil d'État exprimée dans un Rapport au Grand Conseil (13.050) élaboré suite à l'impasse du 3^e volet du désenchevêtrement des tâches entre l'État et les communes. Le Grand Conseil a adopté

en février 2014 les mesures proposées par le Conseil d'État, faisant entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2015 une harmonisation des taux de financement de certaines prestations sociales au sens large (aide matérielle et aides en amont essentiellement).

Avant 2015, les prestations sociales à la personne (aides financières sous condition de ressources) délivrées dans le canton de Neuchâtel étaient dans leur majorité à la charge exclusive de l'État, déduction faite des participations fédérales. Faisaient cependant exception certaines prestations cofinancées par les communes : l'aide sociale octroyée par les services sociaux communaux ou régionaux faisait par exemple l'objet d'un financement via un pot commun alimenté à 40% par l'État, la part incombant aux communes (60%) étant répartie entre elles, en fonction de leur population. La participation du canton au financement de la loi sur l'assurance-chômage ainsi que les mesures d'intégration professionnelle étaient quant à elles réparties à parts égales entre l'État et les communes.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, non seulement l'aide matérielle mais de nombreuses dépenses de prévoyance sociale (notamment les dépenses d'intégration professionnelle, les soutiens aux services sociaux privés ou les « aides en amont » que sont les subsides LAMal, les avances de pensions alimentaires ou encore les bourses d'études) sont cofinancées avec une nouvelle clé de répartition : 60% pour l'État et 40% pour les communes. Le périmètre de la facture sociale a été délimité par le Conseil d'État dans un arrêté pris le 29 mai 2017. Les 9 composantes de la facture sociale harmonisée sont ainsi mentionnées dans le Règlement d'exécution de la loi sur l'action sociale (art. 25c [RELASoc](#); RSN 831.01).

L'harmonisation des taux de financement consacre l'objectif de conserver une implication active de l'État mais aussi des communes dans la conduite de la politique sociale, tout en supprimant des distorsions néfastes. Un Conseil de la facture sociale (dénommé Conseil des autorités d'action sociale depuis le 1^{er} janvier 2021), présidé par le chef du DEAS et composé des conseillères et conseillers communaux en charge des sept services sociaux régionaux, participe activement à la conduite de la politique sociale cantonale, notamment en analysant l'évolution des prestations et des coûts qui y sont liés.

En poids financier à charge des collectivités publiques neuchâteloises, la facture sociale pèse environ 200 millions de francs chaque année.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020 (provisoire)
Facture sociale harmonisée (en francs)	203'503'371	215'982'521	217'426'703	209'956'539	199'549'881	206'086'091

1.4. L'aide sociale dans le canton de Neuchâtel, en quelques chiffres

Derrière l'aide personnelle et l'aide matérielle apportées au quotidien par les collaboratrices et collaborateurs des sept services sociaux régionaux du canton, se cachent quelques statistiques qui permettent de mieux mettre en perspective la réalité chiffrée de l'aide sociale dans le canton.

Dans le tableau ci-dessous, on notera en préambule la forte progression du nombre total de dossiers d'aide sociale à traiter, dès 2011 (4^e révision de la LACI) et jusqu'en 2017, avec l'amorce d'une diminution les deux années suivantes. Cela s'est traduit par un taux d'aide sociale (pourcentage de bénéficiaires par rapport à la population totale) croissant dans le canton de Neuchâtel jusqu'à la fin de l'année 2017. Cette croissance sur une bonne partie de la décennie a pesé considérablement sur l'ensemble des personnes actives dans ce domaine, conduisant les autorités (État et communes) à initier le projet RAISONE (repenser l'aide sociale neuchâteloise, cf. Rapports 18.034 et 20.013).

On retiendra aussi le nombre des nouveaux dossiers ouverts chaque année dans les services sociaux, qu'il faut heureusement mettre en perspective avec un grand nombre de dossiers clôturés. Au final, la moitié des dossiers ont une « durée de vie » de moins d'un an. Si cela est conforme à la mission de l'aide sociale (prestation ponctuelle, subsidiaire et temporaire), ce fort « taux de rotation » impacte le volume des prestations à fournir par les SSR, tant sur le plan administratif que du suivi social.

	2011	2013	2015	2017	2019
Taux d'aide sociale (%), canton NE	6.7	7.3	7.2	7.5	7.0
Nb. total de dossiers au 1 ^{er} janvier, canton NE	6'642	7'364	7'591	8'066	7'471
Nb. de nouveaux dossiers, canton NE	2'600	2'470	2'654	2'571	2'264
Nb. de dossiers clôturés, canton NE	2'123	1'989	2'151	2'231	2'120

Source : OFS, Aide sociale économique NE

Comme le démontre la vue détaillée par communes annexée au présent rapport (Annexe 1), il apparaît que toutes les régions du canton ont vécu des dynamiques très similaires durant les dernières années. Il est toutefois évident que les besoins d'assistance sont nettement plus importants dans les zones urbaines, dans le canton de Neuchâtel comme ailleurs en Suisse.

Concernant les bénéficiaires dans le canton de Neuchâtel et à l'appui des tableaux ci-dessous portant sur l'année 2019 (source : OFS), on retiendra avant tout une grande diversité des motifs de recours à l'aide sociale.

Il faut relever, en premier lieu, que près d'un tiers des bénéficiaires sont des enfants (mineurs : 29%), une statistique que l'on retrouve dans les mêmes proportions sur le plan national. La part des plus de 55 ans est quant à elle en croissance ces dernières années.

Parmi les adultes, près d'un quart des bénéficiaires ont recours aux services sociaux pour un complément de revenu (ce sont des « personnes actives » dont le revenu du travail ne permet pas d'atteindre le minimum vital), quelque 45% sont des personnes en démarche d'insertion ou recherche active d'un emploi (jeunes ou chômeurs de longue durée) et, enfin, près d'un tiers ont diverses problématiques qui rendent nécessaire l'intervention de l'aide sociale pour un ou plusieurs mois dans l'année.



Les personnes en formation, en incapacité de travail (non reconnue par l'AI) ou soutenues pour des raisons familiales sont comptabilisées dans la catégorie "sans activités".

En matière de charges d'aide matérielle, notamment destinée à couvrir les frais d'entretien, l'hébergement et les suppléments d'intégration, il convient de garder à l'esprit les volumes financiers considérables engagés chaque année par les services sociaux dans le canton.

Le tableau ci-dessous présente les données relatives à l'aide matérielle délivrée par les SSR, en rappelant que cela représente en général environ 90% des dépenses totales d'aide matérielle intégrées à la facture sociale, le solde étant principalement constitué par la charge non supportée par la Confédération de l'aide sociale dans le domaine de l'asile.

Alors que la croissance annuelle mesurée avant l'harmonisation de la facture sociale intervenue en 2015 s'élevait à 6% par an, cette croissance s'est été fortement réduite entre 2015 et 2017, avant de connaître une baisse notable depuis lors.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020 (provisoire)
Aide matérielle délivrée par les SSR (en francs)	95'024'437	98'686'081	102'497'770	99'464'968	96'675'612	96'585'070

2. LA SURVEILLANCE DE L'ÉTAT

La mission de surveillance incombant à l'État est effectuée par l'office cantonal de l'aide sociale (ODAS), entité du service de l'action sociale (SASO). L'ODAS entreprend cette tâche par son secteur « ODAS-Contrôle » qui vérifie le respect par les SSR des normes et directives édictées par l'État. Ce secteur bénéficie d'une dotation de 2,8 EPT et il est conduit par une responsable ayant le statut d'auditrice agréée.

À noter que l'ODAS poursuit de nombreuses autres missions, parmi lesquelles celle consistant à conseiller les professionnel-le-s des services sociaux en matière d'application des normes, un domaine très dense, souvent complexe et particulièrement technique. Les recommandations de la CSIAS (Conférence suisse des institutions d'action sociale) sont pour les praticien-ne-s un outil de référence précieux qui doit cependant être soigneusement accompagné par l'ODAS, compte tenu de la complexification des situations des bénéficiaires et de la densification du cadre règlementaire. L'office s'appuie pour cela sur son pôle de compétences « ODAS-Conseil », actuellement constitué de 2 EPT de conseillers sociaux chevronnés. Par ailleurs, l'ODAS met aussi à disposition des SSR une plateforme informative et il pilote actuellement le développement d'un nouveau logiciel métier, autant d'outils qui, aux côtés du conseil spécifique et du partage de bonnes pratiques, contribuent grandement à prévenir les erreurs dans l'application des normes.

Ainsi, si les différentes missions de soutien, de conseil et de contrôle exercées par l'ODAS en vertu de la législation peuvent sembler antinomiques, il n'en est rien dans la pratique. Portées par différents secteurs au sein de l'ODAS, ces missions bien distinctes s'avèrent au contraire complémentaires. Le même schéma est d'ailleurs appliqué par la Confédération dans certaines assurances sociales dont l'exécution est décentralisée.

2.1. Évolution de la mission de surveillance

Avant la création de la facture sociale harmonisée, le contexte était marqué par de fortes tensions entre l'État et les communes en matière d'aide sociale, consécutives notamment au projet de désenchevêtrement qui visait une cantonalisation complète de l'aide sociale. À l'époque, l'activité d'ODAS-Contrôle portait sur un contrôle systématique de la cohérence des données transmises par les SSR, notamment lors de l'ouverture et de la fermeture des dossiers (ce qui représente plus de 4000 « mouvements » par an), ainsi que sur des pointages effectués dans la gestion courante des dossiers, sur la base des données issues de l'application informatique utilisée par les SSR (logiciel SACSO) auxquelles l'ODAS avait accès pour s'assurer du respect des normes. Certaines communes se prévalaient encore de leur statut d'autorité d'aide sociale pour contester la légitimité de l'État à contrôler de manière plus fine la gestion des dossiers et l'ODAS peinait parfois à obtenir que ses injonctions soient suivies d'effets.

La perspective d'une cantonalisation de l'aide sociale a été définitivement abandonnée par le Conseil d'État dès le début de la législature 2013-2017, au profit de la mise en œuvre de la dernière étape de la réforme ACCORD (rapport 13.038), entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2014 et suivie de l'harmonisation de la facture sociale (rapport 13.050), entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2015.

Cette reconnaissance du rôle important des communes dans le domaine de la politique sociale a permis de recréer rapidement un esprit de partenariat constructif entre l'État, les autorités communales d'aide sociale et la jeune Conférence des directeurs communaux du domaine social (CDC-social) à laquelle le SASO a été systématiquement convié dès ses débuts. Progressivement, la collaboration s'est renforcée dans la conduite de la politique sociale, notamment via la création du Conseil de la facture sociale. Le rôle de surveillance de l'État a été clarifié et n'a plus été contesté par les autorités communales d'aide sociale.

Concrètement, en janvier 2016, le Conseil de la facture sociale a soutenu la mise en œuvre d'une nouvelle procédure appliquée depuis le 1^{er} mars 2016 (Directive ODAS 1/2016), prévoyant que si une injonction portant sur un non-respect des normes n'est pas respectée, les coûts engendrés sont mis à charge de la commune de domicile du bénéficiaire.

Dans la foulée de cette décision, l'activité de surveillance déployée par l'ODAS au titre des contrôles à distance s'est intensifiée. Comme prévu, lors de l'adoption de la directive, un point de situation de la mise en œuvre de la directive a été effectué par l'ODAS sept mois

plus tard. Entre début mars et fin septembre 2016, l'ODAS avait interpellé les SSR concernant 68 dossiers présentant des situations de non-conformité et toutes les corrections demandées avaient été apportées à satisfaction, démontrant de la part des communes un bien meilleur respect des règles applicables, qui s'est confirmé depuis.

2.2. Diversification des méthodes de contrôle

Plusieurs types de contrôles sont aujourd'hui pratiqués dans le canton de Neuchâtel, parmi lesquels le contrôle « à distance » et le contrôle « sur site ».

Effectué de longue date par l'ODAS et encore réalisé à ce jour avec des améliorations, le contrôle à distance porte plus spécifiquement sur les informations liées aux dépenses d'aide matérielle contenues dans le logiciel SACSO ; il butte donc sur les limites des accès informatiques aux comptes des SSR. Le champ de ce type de contrôle se réduit en effet aux écritures comptables, sans permettre l'accès aux pièces justificatives ou aux éléments d'informations personnelles du dossier du bénéficiaire ; il nécessite de nombreuses interactions avec les services concernés (échanges de questions/réponses par messagerie, par exemple).

Vu la hausse du nombre de dossiers d'aide sociale, tout au long de la décennie écoulée, qu'il s'agit de mettre en perspective avec les ressources limitées pour accomplir les contrôles (limitation des effectifs de l'État), et compte tenu des lacunes techniques expliquées plus haut, le service de l'action sociale a souhaité modifier sa méthodologie afin d'améliorer à la fois l'efficacité et la productivité des contrôles, mais aussi dans le but de renforcer le « système de contrôle interne » (SCI) des services sociaux eux-mêmes. La solution imaginée consiste en des contrôles « sur site », avec une approche orientée sur l'examen des processus issus d'un SCI et sur le management des risques.

Dès 2016, en complément aux contrôles à distance, l'ODAS a donc décidé de déployer des contrôles sur site, impliquant la présence de l'équipe d'ODAS-Contrôle pendant plusieurs semaines dans chaque service contrôlé, afin de pouvoir accéder à une plus large palette d'informations. Toutefois, ce projet n'a pas pu se concrétiser immédiatement, suite au départ du responsable du secteur ainsi qu'à l'absence de longue durée d'une collaboratrice administrative. En juillet 2017, une nouvelle responsable du secteur, issue du contrôle cantonal des finances de l'État (CCFI), a été recrutée, afin d'organiser et de mettre en œuvre cette nouvelle vision de la mission. Ainsi, des contrôles sur site sont déployés depuis 2018 par l'ODAS, selon des principes approuvés par le Conseil de la facture sociale en juillet 2018. Il est notamment prévu que les SSR soient contrôlés par tournus, avec un rythme de deux services par année.

Pour l'année 2018, il a été décidé de commencer par deux SSR relativement petits, afin de « rôder » la méthode, qui était nouvelle aussi bien pour les contrôlés que pour les contrôleurs-se-s. Ce sont ainsi les SSR du Val-de-Ruz et du Val-de-Travers qui ont été contrôlés. En 2019, les contrôles sur site ont été réalisés à La Chaux-de-Fonds, puis au SSR de l'Entre-deux-Lacs. En 2020, le contrôle prévu au SSR de Neuchâtel en mars a dû être reporté au 1^{er} semestre 2021 en raison de la pandémie, tandis qu'un contrôle complémentaire a été effectué à La Chaux-de-Fonds pour les raisons exposées dans le chapitre suivant. La planification prévoit de terminer le « premier round » de contrôles avec les SSR des Montagnes neuchâteloises (Le Locle) en 2021 et du Littoral Ouest en 2022.

3. LA SITUATION DU SCAS DE LA CHAUX-DE-FONDS

En 2013 déjà, des problèmes ont été relevés par l'État concernant le service communal de l'action sociale de La Chaux-de-Fonds (SCAS). Ce SSR connaissait alors une situation de surcharge et faisait face à des difficultés organisationnelles, notamment en matière d'effectifs et de locaux, en lien avec la forte croissance du nombre de dossiers d'aide sociale à laquelle il avait dû faire face depuis quelques années.

Suite à plusieurs échanges en 2014, il a été indiqué au début de l'année 2015 que si l'autorité communale refusait de se mettre en conformité avec le cadre réglementaire, l'État envisagerait d'exclure les dépenses excédentaires du pot commun pour les porter à la seule charge de la commune. Dans un contexte politique par ailleurs extrêmement tendu entre l'État et la Ville de La-Chaux-de-Fonds, il a été porté à la connaissance de l'État que le SCAS faisait toujours face à de multiples absences de longue durée, ainsi qu'à un roulement élevé dans le personnel. Alors que les travaux d'aménagement des locaux permettant d'accueillir des effectifs supplémentaires n'étaient pas encore achevés, il était encore ajouté qu'un retour à la normale était envisageable au mieux pour la fin de l'année 2015, lorsque la dotation du SSR serait à nouveau complète.

Si le renforcement des contrôles consécutifs à l'adoption de la directive ODAS 1/2016 (chap. 2.1.) a permis de mettre en évidence une certaine amélioration de la situation du service, il a également démontré que le SCAS continuait à connaître une problématique spécifique, puisqu'une très large majorité des demandes de corrections émises par l'ODAS portaient sur le SSR de La Chaux-de-Fonds. Il est toutefois important de préciser que toutes les demandes ont été suivies d'effets.

Sur la base de ces constats, un accord a été trouvé entre le SSR et l'État pour prioriser les travaux de mise à niveau des dossiers. Toutefois, le départ de la cheffe du SCAS de La Chaux-de-Fonds en 2017 a créé une nouvelle rupture, tandis que le taux de roulement du personnel restait élevé. Cette situation a induit des difficultés d'autant plus grandes dans le suivi et la documentation des dossiers que les assistant-e-s sociaux-ales ne fonctionnaient pas, ou plus, sur la base de processus de travail standardisés et rigoureux.

Pour ces différentes raisons, le SSR de La Chaux-de-Fonds a été retenu en tant que premier grand service contrôlé dans le cadre du premier cycle des contrôles sur site menés par l'ODAS entre 2018 et 2019.

3.1. Constats posés par l'ODAS en mai 2019

Lors des deux premiers contrôles sur site effectués dans de plus petits services sociaux, aucun dysfonctionnement majeur n'a été détecté, même si des besoins d'amélioration ont été identifiés sur certains aspects tels que la gestion du « contentieux » ou la systématique retenue dans l'examen des conditions de subsidiarité. Par contre, l'ampleur des problèmes constatés lors du 3^e contrôle, opéré à La Chaux-de-Fonds en mai 2019, a nécessité de nombreux échanges subséquents entre le SSR concerné et l'État. À cette occasion, la cheffe de dicastère a confirmé la situation critique dans laquelle se trouvait le SCAS sur le plan des ressources humaines et a précisé qu'une démarche d'audit portant sur cette problématique avait été mandatée par le Conseil communal, également en 2019.

L'examen par l'ODAS de la « gestion des dossiers » (art. 8 LASoc) porte avant tout sur un contrôle des engagements financiers réalisés par les SSR et sur leur conformité aux normes et directives cantonales. Cela signifie par exemple qu'il n'y a pas d'analyse globale du service (audit organisationnel, par exemple), ni de regard fin porté sur la situation que vivent les « équipes en place ». À La Chaux-de-Fonds, les constats de l'ODAS ont été

précisés dans un « résumé des observations » et transmis au SCAS, avec vingt demandes de mesures à prendre ou à mettre en place et cinq recommandations.

Sans précédent dans leur intensité et dans leur amplitude, les constats généraux établis à la suite du contrôle sur site du SCAS de La Chaux-de-Fonds peuvent être catégorisés ainsi (voir aussi les rapports de l'ODAS dans l'Annexe 2) :

- Défaut d'harmonisation des processus de gestion des dossiers ;
- Retard dans la gestion du « contentieux » (dossiers clos ;
- Retard dans la comptabilisation des recettes ;
- Loyers payés à double ;
- Carences dans la libération des paiements ;
- Manquements divers dans la tenue des dossiers ;
- Non-respect des normes et directives cantonales ;
- Non-respect du plan comptable.

Vu la gravité de la situation constatée, surtout au niveau des deux premiers constats mentionnés dans la liste ci-dessus, l'ODAS a été contraint d'émettre deux recommandations spécifiques aux aspects organisationnels du SSR, même si elles sortent quelque peu du strict champ de compétence prévu à l'article 8 LASoc.

Durant le 2^e semestre, en tant qu'autorité de surveillance et à la suite du bilan préoccupant du contrôle sur site, le chef du DEAS a convoqué une rencontre en présence de la cheffe de dicastère ainsi que du chef du SCAS. Il a ensuite saisi formellement le Conseil communal pour lui faire part des graves problèmes détectés, formuler différentes exigences évoquées ci-après. Le Conseil d'État, le Conseil de la facture sociale ainsi que la sous-commission de gestion du DEAS ont aussi été informés de la situation, respectivement en novembre 2019, décembre 2019 et janvier 2020.

3.2. Plan de résolution 2019-2020

Outre l'urgence de rétablir un fonctionnement adéquat du service, la situation constatée par l'ODAS lors de son contrôle a immédiatement posé la question du dommage causé aux entités finançant la facture sociale harmonisée, à savoir l'État et les communes.

D'entente avec la commune, la stratégie suivante a été définie par l'État :

- 1) Stabiliser au plus vite le fonctionnement du service social et assurer le strict respect des normes cantonales, afin de faire cesser l'aggravation du dommage ;
- 2) Entreprendre les démarches nécessaires pour récupérer les montants dus et minimiser ainsi le dommage ;
- 3) Chiffrer le dommage résiduel et le sortir du « pot commun » que constitue la facture sociale harmonisée.

En vue de rétablir la situation dans les meilleurs délais, l'État a communiqué au Conseil communal de La Chaux-de-Fonds un certain nombre d'exigences, en date du 20 novembre 2019 : remise par la commune d'une planification de mise en conformité du SSR, traitant du pilotage et de l'accompagnement de la démarche, de la gouvernance mais aussi de l'organisation du service social et des étapes prévues en 2020. Ont également été définies avec précision les modalités de suivi du déploiement des mesures, incluant l'organisation d'un contrôle sur site complémentaire par l'ODAS durant le 2^e semestre 2020.

Le 2 décembre 2019, la conseillère communale en charge des affaires sociales de La Chaux-de-Fonds confirmait que le Conseil communal avait pris la pleine mesure des dysfonctionnements relevés par le contrôle de l'ODAS et par l'audit organisationnel et précisait qu'il entendait mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de mettre un

terme aux dysfonctionnements majeurs du service. L'exécutif chaux-de-fonnier s'engageait au surplus à respecter la planification exigée par l'État.

Tout au long de l'année 2020, le DEAS est resté en contact très régulier avec la Ville, afin de s'assurer que le plan de résolution validé à fin 2019 était mis en œuvre conformément aux modalités fixées, malgré les difficultés liées à la crise sanitaire.

De leur côté, les autorités de la Ville de La Chaux-de-Fonds ont notamment pris les mesures suivantes :

- Création d'une « *task force* » incluant deux cheffes de dicastères et d'autres services communaux en appui ;
- Définition d'un nouvel organigramme pour le SCAS, avec une nouvelle direction et la création de postes de cadres ;
- Respect du plan de résolution ;
- Communications régulières avec l'État.

Le contrôle complémentaire sur site, opéré par l'ODAS entre septembre et octobre 2020, a permis de dresser un état de situation globalement satisfaisant du service social concernant les démarches entreprises par ce dernier.

L'État a ainsi constaté que les décisions prises par les autorités de La Chaux-de-Fonds portant sur l'organisation du service avaient commencé à porter leurs fruits, des modifications de processus et des correctifs profonds ayant été apportés en 2020 sur de nombreux points majeurs et problématiques en matière de gestion des dossiers d'aide sociale. Au final, à l'automne 2020, les changements déployés étaient significatifs bien que certains aspects n'aient pas encore été traités par le SCAS et que des améliorations fussent encore nécessaires. Il faut préciser que le contexte de la crise sanitaire n'a pas facilité la « remise sur de bons rails » du SCAS. Ne pas pouvoir travailler en présentiel une bonne partie de l'année et proposer des formations aux personnels dans ces conditions n'ont pas facilité la tâche de la Direction. Il faut aussi relever que malgré la situation sanitaire et le changement de législature, l'effort de réorganisation continue avec la mise en place de processus complémentaires, notamment dans le contrôle interne et le renforcement des compétences.

Un nouveau contrôle sur site sera diligenté par l'ODAS dans le courant de l'année 2021, afin de s'assurer que la gestion de l'aide sociale dans le SSR de La Chaux-de-Fonds s'inscrit désormais dans un cadre acceptable et accepté par tous.tes.

3.3. Dommage identifié et comptabilisé

Les constats établis sur site en 2020 par l'ODAS et partagés avec les autorités ont permis de définir finement le périmètre et le chiffrage du dommage consécutif aux dysfonctionnements passés du SSR de La Chaux-de-Fonds. Cette question a fait l'objet d'échanges avec le Conseil communal de la Ville à l'automne 2020 et d'informations circonstanciées à la fin du 2^e semestre, au Conseil d'État, à la sous-commission de gestion du DEAS, ainsi qu'au Conseil de la facture sociale.

Dans la résolution de cette question, il s'agit de se cantonner aux éléments ayant eu un impact sur la facture sociale, sachant que certains coûts induits par la situation n'entrent pas dans ce périmètre (charges de fonctionnement du SSR, audit financé par la commune, appui apporté par d'autres services de la commune, etc.). En ce qui concerne les dépenses mutualisées dans le cadre de la facture sociale, trois types de dommages ont été identifiés :

1) Les loyers payés à double sur les années 2015 à 2020 :

Durant l'année 2020, la nouvelle direction du SSR de La Chaux-de-Fonds a pris les mesures adéquates pour mettre fin à des dysfonctionnements apparus dans certains dossiers et portant sur le paiement croisé (au bénéficiaire et au propriétaire) de certains montants au titre des loyers mensuels.

Elle a aussi travaillé à la résolution du problème des loyers payés à double durant les années 2015 et 2016. Une partie des montants indûment versés a été récupérée. Comme 191'000 francs n'avaient pas encore été recouverts à fin 2020, cette somme a été portée à la charge de la Ville lors du bouclage de la facture sociale 2020.

Le montant cumulé des années 2017 et suivantes est actuellement estimé dans une fourchette de 350'000 à 475'000 francs. Il sera détaillé dans le cadre d'opérations encore menées par le SCAS. La part qui ne pourrait pas être récupérée d'ici à la fin de l'année 2021 sera portée à la charge de la Ville lors du bouclage de la facture sociale 2021.

2) Les dépenses « non conformes » :

Concernant les autres « dépenses non conformes » (charges d'aide matérielle qui ne s'inscrivent pas dans le strict respect des directives cantonales), un examen rétrospectif complet n'est pas matériellement réalisable.

Sur la base des dossiers examinés, le dommage au détriment de la facture sociale, qui ne pourra pas être corrigé ultérieurement, a été évalué à 460'000 francs. Ce montant a été sorti de la facture sociale 2020 et mis à la charge de la Ville.

3) Le retard dans les « dossiers contentieux » :

Concernant les dossiers clôturés par le SCAS qui doivent encore faire l'objet de remboursements par diverses sources débitrices (« dossiers contentieux »), le dommage irrécouvrable résultant de l'insuffisance de suivi par le service a été chiffré à 790'950 francs. Ce montant a été sorti de la facture sociale lors du bouclage des comptes 2020 et mis à la charge de la Ville.

Dans son rôle de garant du bon fonctionnement de la facture sociale harmonisée, le DEAS a pris acte que le Conseil communal de La Chaux-de-Fonds confirmait son accord à la décision prise afin d'éviter que l'État et les autres communes ne subissent au final le dommage financier identifié.

Au total, c'est donc un montant de 1'441'950 francs qui a été porté à la charge de la Ville de La Chaux-de-Fonds lors du bouclage provisoire de la facture sociale 2020 réalisé à fin janvier 2021 ; le montant résiduel relatif aux doubles loyers 2017-2020 s'ajoutera au bouclage 2021. Ces montants diminuent d'autant la charge globale de la facture sociale partagée entre l'État et les communes.

Pour sa part, le Conseil communal de La Chaux-de-Fonds a créé une provision à charge des comptes 2020 de 1'725'000 francs, afin de couvrir le remboursement à effectuer sur la facture sociale 2020 ainsi que le montant que la Ville projette de devoir rembourser au bouclage 2021 concernant les loyers 2017-2020. Dans sa communication publique, le Conseil communal relève que « *si la somme est élevée en regard de la situation financière de la Ville, il est toutefois nécessaire de considérer ce dédommagement unique en regard d'un dysfonctionnement ayant été constaté sur quelque cinq ans, soit CHF 345'000.- / an sur un budget annuel d'aides sociales proche des CHF 10'000'000.-. Proportionnellement, cela représente un taux d'erreur d'environ 3,5%. Aussi, contrairement à ce qui a pu être dit, si des manquements ont effectivement pu être identifiés, leurs impacts financiers demeurent relativement faibles en regard des montants en jeu. Et ne sont pas de nature à remettre en question l'entier du travail des collaboratrices et collaborateurs du SCAS* ».

Ces remboursements assumés par la Ville de La Chaux-de-Fonds permettront de sceller définitivement le différend consécutif au contrôle de mai 2019. Le SCAS pourra ainsi tourner la page du passé et se consacrer pleinement à ses missions actuelles ainsi qu'à relever les défis futurs, en assurant des prestations de qualité au service de la population dans le respect des normes et directives en vigueur, ainsi que dans une collaboration positive et de confiance avec les services de l'État.

4. ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

La dernière décennie, sur le plan de l'aide sociale dans le canton de Neuchâtel, a été pour le moins intense, que cela soit en termes de recours à ce dernier filet social par une part croissante de la population, en termes aussi de pressions financières débouchant sur la recherche d'économies avec à la clé une complexification de la délivrance de l'aide matérielle, en termes enfin de réformes menées ou encore à finaliser : Projet ACCORD, nouvelle stratégie d'intégration professionnelle (IP-SSR), Campagne Réglo, Projet RAISONE, pour ne citer que les principales.

Dans ce contexte, le secteur du contrôle et de la surveillance des services sociaux régionaux a connu des développements significatifs dans la 2^e partie de la décennie. Une attention croissante a été portée par l'État aux activités des SSR, plus spécifiquement à leur « management du risque ». Car si le risque d'erreur est inhérent à toute activité, il est d'autant plus réel quand le contexte ou les conditions-cadre sont fortement évolutifs et très exigeants.

Les contrôles sur site mis en œuvre dès 2018 par l'ODAS n'ont pas encore été réalisés dans l'ensemble des SSR. C'est toutefois un processus d'amélioration continue qui s'est instauré dès les premiers exercices. Les constats établis sur un site permettent de faire évoluer les conseils donnés par l'État et ses directives ; ils profitent ainsi à l'ensemble des acteurs. Les expériences menées par le secteur ODAS-contrôle permettent aussi à celui-ci d'affiner sa méthodologie, en partie inspirée du modèle du contrôle cantonal des finances (CCFI).

Au titre des enseignements tirés des premiers contrôles, on peut citer plus précisément les recommandations générales suivantes rappelées à l'attention des SSR par l'ODAS comme une nécessité :

- Description des processus de travail essentiels (SCI) ;
- Établissement d'un contrôle des 4 yeux sur les « prestations circonstanciées » ;
- Suivi plus régulier des dettes et du contentieux (remboursements dans des dossiers clos) ;
- Contrôle plus strict de la fortune des bénéficiaires.

En outre, il a été tenu compte de bon nombre d'éléments dans les réflexions menées dans le cadre du projet de nouvelle application informatique de l'aide sociale (Projet LIANE). L'outil, qui remplacera l'actuel logiciel SCASO et devrait être mis à disposition des SSR à la fin de l'année 2021, permettra aux SSR de minimiser les risques d'erreurs dans la saisie des données ou l'application des normes, tout en facilitant les contrôles effectués par l'ODAS et en offrant à celui-ci un accès amélioré à de nombreuses données.

Parmi les enseignements plus généraux, il faut rappeler la volonté des communes et de l'État d'initier le Projet RAISONE. Cette réforme en cours cherche à redonner du sens au métier d'assistant social et vise notamment deux objectifs principaux :

- Simplifier la délivrance de l'aide sociale : avec entrée en vigueur de nouvelles normes d'aide matérielle au 1^{er} avril 2021 ;
- Développer une approche de « suivi différencié » harmonisé, tenant mieux compte des besoins spécifiques des bénéficiaires en termes d'accompagnement : la mise en place dans les SSR est planifiée pour janvier 2022.

Dans le cadre du Projet RAISONE, la CdC-social et les chef-fe-s des SSR se sont saisis de deux thématiques à même d'améliorer le fonctionnement des services sociaux à l'avenir : la gestion du « contentieux » et le soutien juridique à apporter à un service lors de l'établissement de décisions formelles. Les travaux sont en cours.

Par ailleurs, dans une perspective plus large, tant le développement des « aides en amont » existantes que la création envisagée d'une future « prestation complémentaire cantonale » devraient également contribuer à alléger la lourde charge de travail supportée par les services sociaux régionaux.

Pour terminer, la question de la publicité donnée aux contrôles sur site a aussi émergé durant l'année écoulée. En effet, les données contenues dans les rapports établis par l'ODAS sont très sensibles sur le plan de la protection de la personnalité, tant elles ont trait à la sphère privée. Une large publication n'avait dès lors pas été imaginée au lancement des premiers contrôles sur site et lors des discussions avec le Conseil de la facture sociale. Ainsi, les rapports ont été réservés aux responsables politiques, membres du Conseil de la facture sociale, qui sont aussi les garants avec l'État du « pot commun » de l'aide sociale. Toutefois, en lien avec la situation détectée au SCAS, la production de ces rapports a été sollicitée par une tierce partie et l'analyse juridique menée a démontré que ces documents devaient être rendus accessibles au titre de la législation applicable en matière de transparence. Dès lors, les rapports de contrôle seront à l'avenir rédigés de manière à pouvoir être facilement rendus publics sans compromettre la protection des données, en concentrant l'ensemble des données non publiables dans des annexes qui ne seront pas rendues publiques. Le Conseil d'État étudie en effet la possibilité de systématiser la publication des rapports de contrôle dont le traitement est terminé, exclusion faite des annexes contenant des données sensibles, ce qui permettrait aux débats relatifs à l'application des normes par les SSR de se fonder des bases transparentes et étayées. Dans l'intervalle, le Conseil d'État a considéré qu'il était pertinent d'annexer au présent rapport les deux rapports relatifs aux contrôles effectués au SCAS, en retranchant les éléments couverts par la protection des données (Annexe 2).

5. CONCLUSIONS

En regard de ce qui précède, le Conseil d'État considère que le dispositif de surveillance déployé par le service cantonal de l'action sociale depuis l'harmonisation de la facture sociale a su s'adapter à l'évolution des enjeux. Il constate que l'organisation mise en place a permis de mettre en lumière des points d'amélioration continue concernant l'ensemble des services sociaux régionaux, respectivement de détecter et de corriger une situation problématique au sein du service social régional de La Chaux-de-Fonds. Il se réjouit en outre que cette mission de surveillance soit désormais bien comprise et soutenue par les autorités d'aide sociale, comme un élément important contribuant à s'assurer de la délivrance correcte de l'aide matérielle aux bénéficiaires, mais également d'une répartition adéquate des coûts entre les entités qui financent la facture sociale harmonisée.

S'il considère avec sévérité les dysfonctionnements constatés lors du contrôle intervenu en 2019 à La Chaux-de-Fonds, le Conseil d'État tient toutefois à relever que cela n'a pas empêché le service de remplir son rôle envers les bénéficiaires, ni de s'inscrire dans la même dynamique positive que les autres SSR en termes d'évolution du nombre de dossiers suivis. Aujourd'hui, le Conseil d'État constate avec satisfaction que les mesures prises par le Conseil communal de La Chaux-de-Fonds et la nouvelle direction du service ont permis de redresser la situation selon la planification établie, ceci malgré les difficultés causées par la crise sanitaire. Cette évolution significative était nécessaire, afin de rétablir un fonctionnement conforme et respectueux des normes.

Enfin, même s'il regrette d'avoir dû se résoudre à enregistrer un dommage et à en solliciter le remboursement de la part de la commune, le Conseil d'État considère qu'une telle solution s'imposait non seulement en regard de la législation, mais également dans le but de maintenir la confiance envers le système de mutualisation des charges au sein de la facture sociale harmonisée. Le Conseil d'État salue à ce titre l'attitude responsable affichée par les autorités de la Ville de La Chaux-de-Fonds, qui n'ont pas contesté la décision rendue. Il se réjouit également que la manière d'évaluer et de comptabiliser le dommage ait été appréciée favorablement tant par le Conseil des autorités d'action sociale (ex-Conseil de la facture sociale) que par la sous-commission de gestion du Département de l'économie et de l'action sociale.

Le Conseil d'État invite donc le Grand Conseil à prendre acte du présent rapport d'information et vous prie d'agréer, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs, l'assurance de notre haute considération.

Veillez agréer, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs, l'assurance de notre haute considération.

Neuchâtel, le 22 février 2021

Au nom du Conseil d'État :

La présidente,
M. MAIRE-HEFTI

La chancelière,
S. DESPLAND

Annexe 1

Evolution des dossiers d'aide sociale par communes entre 2011 et 2019

(Source : OFS, Aide sociale économique NE)

	2011				2013				2015				2017				2019			
	Total doss. au 1 ^{er} janvier,	Taux d'aide sociale (%),	Nb. de nouveaux dossiers,	Nb. de dossiers clôturés,	Total doss. au 1 ^{er} janvier,	Taux d'aide sociale (%),	Nb. de nouveaux dossiers,	Nb. de dossiers clôturés,	Total doss. au 1 ^{er} janvier,	Taux d'aide sociale (%),	Nb. de nouveaux dossiers,	Nb. de dossiers clôturés,	Total doss. au 1 ^{er} janvier,	Taux d'aide sociale (%),	Nb. de nouveaux dossiers,	Nb. de dossiers clôturés,	Total doss. au 1 ^{er} janvier,	Taux d'aide sociale (%),	Nb. de nouveaux dossiers,	Nb. de dossiers clôturés,
Boudry	219	8.10	102	82	218	7.80	81	62	230	8.10	100	83	251	8.60	73	74	235	8.50	74	62
Brot-Plamboz	0	0.00	0	0	1	0.40	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	1
Corcelles-Cormondrèche	83	2.90	33	34	93	3.20	33	46	88	3.40	25	22	122	4.00	59	35	116	3.90	35	34
Cornaux	34	3.70	17	8	31	3.60	13	10	47	4.80	22	16	43	4.10	10	12	42	3.80	13	10
Cortailod	120	4.10	52	35	137	5.00	60	43	108	3.70	34	44	109	3.60	42	35	124	4.60	39	37
Cressier	37	3.70	17	12	52	4.70	18	19	58	5.30	18	18	76	6.00	27	16	67	5.20	20	23
Enges	1	0.40	1	0	1	0.80	1	1	1	0.40	1	1	4	2.20	2	1	4	3.30	1	1
Hauterive	64	4.00	30	28	90	5.60	39	25	74	4.60	29	28	86	5.90	34	23	85	5.80	26	30
La Brévine	1	0.60	1	0	6	1.40	2	3	3	0.60	1	2	8	2.40	4	4	10	2.40	5	3
La Chaux-de-Fonds	2'288	10.60	821	613	2'455	11.10	737	538	2'666	11.60	899	576	2'804	11.80	786	645	2'550	11.00	661	613
La Chaux-du-Milieu	3	0.60	0	1	2	0.40	1	1	2	0.80	2	1	4	1.80	1	2	7	1.60	4	0
La Côte-aux-Fées	6	2.60	4	3	6	2.20	2	3	12	2.90	7	6	15	4.20	11	4	14	4.50	1	6
La Grande Béroche	204		86	57	190		54	66	189		82	70	220		89	79	197	3.30	65	65
La Sagne	9	1.50	4	4	12	2.10	5	2	16	3.40	11	2	21	4.30	10	10	17	2.90	6	2
La Tène	93	3.50	38	25	115	4.20	47	48	127	4.70	44	44	131	4.60	31	51	138	4.50	58	40
Le Cerneux-Péquignot	1	0.30	0	0	2	0.60	0	0	1	0.30	0	0	1	0.30	0	1	2	0.60	2	1
Le Landeron	106	4.00	42	25	116	4.10	34	39	135	4.20	52	39	138	4.70	42	50	118	4.20	36	38
Le Locle	510	8.60	196	138	602	9.90	224	165	602	9.30	205	143	678	10.70	215	165	597	9.40	162	177
Les Brenets	21	3.80	16	2	16	2.00	6	3	14	1.80	6	1	31	4.60	11	12	32	4.30	17	13
Les Planchettes	4	2.20	3	1	8	5.70	4	0	5	2.80	2	3	7	3.90	2	2	10	6.20	5	2
Les Ponts-de-Martel	32	4.40	14	16	37	4.50	19	5	34	4.10	12	11	40	5.30	14	7	37	4.90	11	10
Les Verrières	24	6.30	10	4	25	5.80	12	11	29	6.80	15	14	30	6.10	10	4	29	6.60	10	9
Lignières	8	1.60	3	3	13	2.20	6	1	24	4.20	14	6	15	2.30	8	5	18	2.80	8	5
Milvignes	210		102	76	245	4.50	87	83	225	4.20	73	65	240	4.50	76	78	215	4.20	79	69
Neuchâtel	1'769	9.50	563	480	1'973	10.50	580	461	1'886	9.50	544	526	1'948	9.80	543	495	1'866	9.60	510	462
Peseux	337	10.00	119	125	339	9.80	99	120	317	9.50	100	84	329	9.50	111	117	300	8.60	97	76
Rochefort	7	0.80	4	4	8	0.60	3	5	8	0.50	3	3	14	2.20	10	4	24	3.50	12	7
Saint-Blaise	64	3.50	30	29	82	4.10	38	22	90	4.80	42	28	81	4.20	27	32	75	3.80	25	26
Valangin	16	6.60	7	4	19	6.30	9	6	15	4.30	5	4	9	3.0	2	4	15	4.30	8	4
Val-de-Ruz	238		118	94	282	2.80	120	90	341	3.20	133	108	397	3.9	142	122	354	3.40	122	125
Val-de-Travers	383	5.90	167	122	428	6.30	136	131	479	6.90	173	142	569	8.0	179	142	520	7.30	152	169

En raison des doubles comptages (dossiers clôturés dans une commune et réouverts dans une autre suite à un déménagement), les totaux pour l'ensemble des communes diffèrent des chiffres pour le canton.

Les communes n'étant pas encore fusionnées au moment de l'élaboration de la statistique ont été regroupées après coup afin de faciliter la lecture.

Annexe 2

- Service de l'action sociale de La Chaux-de-Fonds, SASO/ODAS, Rapport relatif à la vérification de la gestion des dossiers d'aide sociale du 6 novembre 2019 (Annexe 2a)
- Service de l'action sociale de La Chaux-de-Fonds, SASO/ODAS, Rapport relatif à la vérification de la gestion des dossiers d'aide sociale du 5 février 2021 (Annexe 2b)