RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Guichet social régional
Littoral Ouest

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 2

Structure et fonctionnement du GSR 2

Commission sociale régionale 2025 4

Rapport d'activité 2025 5

Nombre de dossiers traités par les 3 secteurs du GSR 2021 – 2025 12

Effectifs – Evolution 13

Etats financiers 15

Charges de personnel 15

Dépenses d'aide matérielle nettes 2021-2025 15

Contentieux recouvrés et rétroactifs encaissés 16

Conclusion 17

Introduction

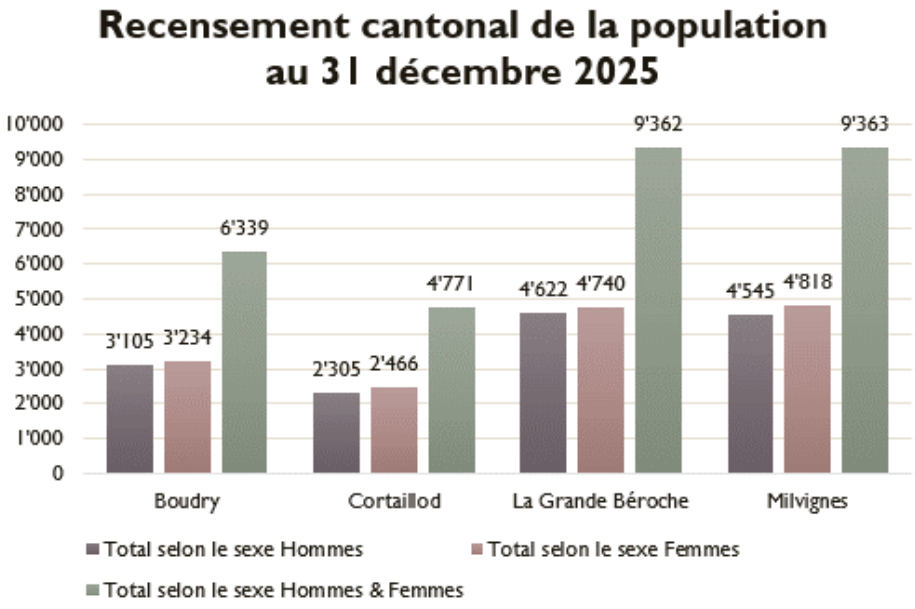
Pour le Guichet social régional Littoral Ouest (GSR), l'année 2025 a été marquée par des évolutions significatives dans deux de ses trois secteurs. Le Service social régional a entamé la première phase du « Suivi différencié harmonisé » (SDH), tandis que l'Agence régionale AVS a mis en œuvre un nouveau logiciel de traitement des dossiers de prestations complémentaires. Ces changements, annoncés dans le rapport d'activité précédent, ont été réalisés selon les calendriers prévus. Le présent rapport détaille leurs implications pour l'organisation et pour les usagers.

En termes plus généraux, la situation géopolitique mondiale et ses répercussions économiques se sont également fait sentir au niveau local, contribuant à une augmentation du nombre de demandes de soutien financier et social. Cette conjoncture crée un contexte de travail exigeant, dans lequel les équipes du GSR répondent aux besoins croissants et parfois anxiogènes des usagers, tout en maintenant un haut niveau de professionnalisme et de fiabilité. L'audit mené par l'Office cantonal de l'aide sociale à l'été 2025 confirme par ailleurs la qualité et l'efficacité des pratiques du GSR.

Dans ce contexte, ce rapport d'activité présente les faits saillants de l'année écoulée et met en valeur le rôle du GSR en tant qu'acteur central de la politique sociale, tant cantonale que communale.

Structure et fonctionnement du GSR

Le GSR Littoral Ouest étend son action sur 4 communes d'un total de 29'835 habitants au 31 décembre 2025.



Source : STAT, Recensement cantonal de la population 2025 (RCP)

Il est organisé autour de trois secteurs complémentaires, placés sous la responsabilité du Directeur et de la Directrice adjointe. Ensemble, ils constituent un dispositif intégré visant à garantir l'accès aux droits sociaux, à assurer la gestion des prestations sous condition de ressources et à offrir un accompagnement social adapté aux situations individuelles.

Agence régionale AVS/AI

L'Agence régionale AVS/AI assure une mission de service public de proximité en matière d'assurances sociales. Elle instruit les demandes de prestations AVS/AI et de prestations complémentaires, informe les usagers et les accompagne dans leurs démarches auprès de la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation. Le secteur compte trois collaboratrices administratives spécialisées.

Guichet ACCORD

Le Guichet ACCORD est chargé de l'instruction des demandes de prestations sociales sous condition de ressources, telles que les avances sur contributions d'entretien, les subsides à l'assurance maladie, les bourses d'études et l'aide sociale. Il assure également une fonction d'information et d'orientation administrative auprès des usagers. Le secteur compte trois collaboratrices socio-administratives.

Service social régional

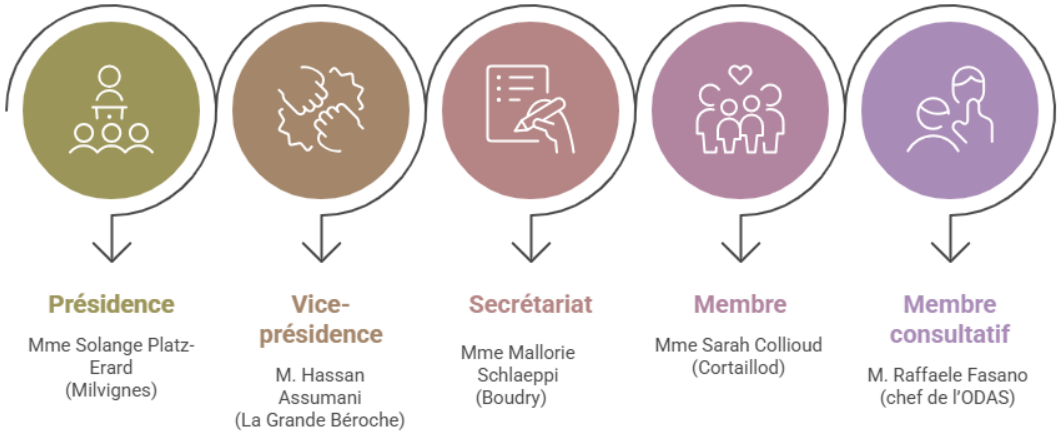
Le Service social régional délivre l'aide matérielle et assure l'accompagnement social des bénéficiaires de l'aide sociale. Il intervient tant sur le plan financier que sur celui de l'insertion sociale et professionnelle.

Le service s'appuie sur une organisation pluridisciplinaire regroupant assistant·e·s sociaux·ales, conseiller en insertion, personnel administratif et comptable, permettant une prise en charge coordonnée et adaptée aux besoins des personnes accompagnées.

Les développements spécifiques relatifs à l'activité, aux enjeux et aux faits marquants de l'année 2025 pour chacun de ces secteurs sont présentés dans les chapitres suivants.

Commission sociale régionale 2025

Le Guichet social régional Littoral Ouest est placé sous la direction politique des quatre Conseillers communaux en charge du dicastère des Affaires sociales des communes de Boudry, Cortaillod, La Grande Béroche et de Milvignes. Réunis au sein de la Commission sociale régionale (CSR), ils assurent le pilotage stratégique, le suivi politique et la validation des orientations du GSR. Le chef de l'Office cantonal de l'aide sociale participe aux travaux de la CSR à titre consultatif, garantissant une articulation étroite avec les politiques cantonales.



La CSR se réunit en séance plénière à raison de quatre fois par année avec la direction du GSR, particulièrement pour le suivi des comptes et du budget. Deux séances complémentaires sont consacrées à l'examen des enjeux stratégiques et des implications des décisions cantonales en matière de politique sociale.

La présidente de la CSR participe en outre à des séances mensuelles de coordination avec la direction du GSR et le chef de l'Office cantonal de l'aide sociale, permettant un traitement régulier des affaires courantes, notamment en matière de ressources humaines et de logistique.

Les travaux de la Commission sociale font l'objet de procès-verbaux formalisés, assurant la traçabilité des décisions et le suivi de la bonne conduite politique du GSR.

La présidente de la CSR représente par ailleurs les communes au sein du Conseil des Autorités de l'Action Sociale (CAAS) et de la Conférence des directeurs communaux des

Affaires sociales (CDC-Social), renforçant l'ancrage institutionnel du GSR au niveau cantonal.

Rapport d'activité 2025

L'année 2025 s'est caractérisée par une tendance à la hausse de toutes les catégories de demandes de prestations sociales traitées que ce soit par l'Agence régionale AVS, par le Guichet ACCORD ou par le Service social régional. Pour ce dernier, le mouvement des ouvertures et fermetures de dossiers reste élevé. Cette tendance est par ailleurs observée dans tout le canton de Neuchâtel. Nous détaillons ci-après les éléments clefs de l'année secteur par secteur.

Agence Régionale AVS/AI

Pour l'Agence régionale AVS/AI, l'année 2025 a été marquée par un changement majeur dans les modalités de traitement des dossiers de prestations complémentaires, avec la mise en production, au 1er juin 2025, d'un nouveau logiciel commun aux Agences AVS/AI et à la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation (CCNC).

Cette évolution s'est traduite par un transfert de compétence : depuis cette date, la saisie et le traitement des frais médicaux des bénéficiaires de prestations complémentaires ne sont plus assurés par les Agences AVS, mais directement par la CCNC. La phase de préparation de cette transition a représenté un investissement très important pour les collaboratrices du secteur afin de respecter le calendrier fixé. La mise en œuvre s'est toutefois déroulée de manière fluide et conforme aux attentes.

Il convient de relever que les usagers se sont rapidement adaptés à cette nouvelle organisation, en adressant directement leurs documents à la CCNC, que ce soit par voie postale ou électronique. Cette adaptation rapide atteste de l'efficacité de la communication conjointe déployée par la CCNC et les Agences AVS, mais également d'une appropriation croissante des outils numériques par la population.

La diminution significative du volume de documents liés aux frais médicaux a permis au secteur de se recentrer sur ses missions d'information, de conseil et d'accompagnement des usagers. Elle a également entraîné une baisse relative de la charge de travail administrative, conduisant à une première adaptation de la dotation en personnel à la fin de l'année 2025, qui se poursuivra en 2026 sous réserve de l'évolution effective de la charge de travail.

Parallèlement, il faut signaler que la CCNC fait face à des retards importants dans le traitement de ses dossiers, situation qui s'est accentuée depuis le 1er juin 2025. Ces délais ont des répercussions concrètes tant pour les usagers que pour les partenaires institutionnels et constituent un enjeu majeur pour l'ensemble du dispositif cantonal.

Enfin, comme mentionné dans le rapport d'activité 2024, une étude sur le dispositif des Agences AVS du canton de Neuchâtel a été menée au second semestre par un mandataire externe, à la demande conjointe de la CCNC et de la CDC-Social. Cette étude a confirmé le rôle central des Agences AVS en tant que service public de proximité et formulé plusieurs recommandations visant à renforcer leur position à l'avenir. Sept de ces recommandations font actuellement l'objet de travaux au sein d'un comité de pilotage réunissant des représentants des Guichets sociaux régionaux et de la Caisse de compensation. Les résultats de ces travaux sont rapportés à la CDC-Social afin de permettre une appréciation fine des enjeux à venir et d'éclairer les décisions en matière de politique sociale.

Guichet ACCORD

L'année 2025 confirme la tendance observée depuis plusieurs exercices : le recours aux prestations sociales sous condition de ressources poursuit sa progression. Pour le Guichet ACCORD, cette évolution se traduit par une augmentation globale du nombre de dossiers traités, en lien direct avec la situation socio-économique et l'érosion du pouvoir d'achat d'une partie de la population.

Les demandes de subsides à l'assurance-maladie demeurent, sans surprise, la prestation la plus sollicitée. En 2025, le Guichet ACCORD a traité 1'145 demandes dans ce domaine, soit une hausse de 5,67 % par rapport à l'année précédente. Plus largement, le volume total de dossiers a atteint 1'666 unités en 2025, confirmant une progression continue sur plusieurs années.

Cette croissance soutenue de l'activité, conjuguée aux risques d'engorgement du dispositif qu'elle implique, a conduit le Groupement des chefs de service des Guichets sociaux régionaux du canton à solliciter, auprès de l'Etat, une réévaluation du dispositif ACCORD. Partageant ces préoccupations, le Service de l'action sociale (SASO) a décidé de rouvrir ce chantier à partir du mois de septembre 2025.

Les travaux engagés visent à établir un bilan des onze années d'existence d'ACCORD, à identifier les évolutions intervenues et à examiner l'adéquation entre les missions confiées au dispositif et les ressources à disposition. Cinq groupes de travail ont été constitués, associant professionnels de terrain, directions de service et représentants du SASO. Les thématiques abordées portent sur :

- La gouvernance et les ressources humaines ;
- Les prestations et les processus de travail ;
- Les outils informatiques ;
- L'organisation du dispositif ;
- Les directives réglant la pratique des gestionnaires.

Les travaux du premier groupe de travail ont débuté en décembre 2025, le lancement des autres groupes étant prévu en 2026. L'amélioration continue du dispositif ACCORD et son adaptation aux besoins de la population constituent le fil conducteur de cette démarche.

Service social régional

Pour le Service social régional, l'année 2025 a été marquée par la mise en œuvre de la première phase du projet « Suivi différencié harmonisé » (SDH) entrée en vigueur au 1er janvier 2025.

Le transfert d'un certain nombre de bénéficiaires de l'aide sociale d'un suivi social à un suivi exclusivement financier s'est globalement déroulé sans difficultés majeures. Quelques situations ont toutefois nécessité des ajustements, avec des passages ponctuels d'un type de suivi à l'autre, illustrant le caractère évolutif et individualisé des parcours.

La prise en charge des suivis financiers par le personnel administratif, spécifiquement formé à la délivrance des budgets d'aide matérielle, a contribué à une diversification des activités et a été vécue positivement par les personnes concernées. En revanche, force est de constater qu'à ce stade, la décharge attendue sur la charge de travail des assistants sociaux ne s'est pas encore pleinement réalisée.

Tout au long de l'année, les processus de travail élaborés en amont par un groupe de travail interne au SSR ont pu être mis à l'épreuve et ont démontré leur efficacité dans la gestion opérationnelle du dispositif. Au 31 décembre 2025, 37 dossiers de bénéficiaires étaient suivis dans le cadre du suivi financier, représentant 8,58 % de l'ensemble des dossiers d'aide sociale gérés par le service.

La seconde phase du projet SDH débutera quant à elle dans le courant de l'année 2026 avec la mise en place de modules collectifs de formation destinés aux bénéficiaires de l'aide sociale. Animés par les assistants sociaux, ces modules porteront sur trois thématiques spécifiques : la gestion des frais médicaux, la gestion des obligations fiscales et les perspectives de sortie de l'aide sociale.

Ces modules visent à renforcer les compétences des bénéficiaires sur des enjeux fréquemment rencontrés dans les parcours d'aide sociale et à soutenir leur autonomie administrative et financière.

En complément, la prestation supplémentaire de conseil social viendra prolonger l'accompagnement proposé dans le cadre du SDH. Il s'adressera aux personnes ayant déposé une demande complète de prestations sociales auprès du Guichet ACCORD, indépendamment du fait que leur situation débouche ou non sur l'octroi d'une aide

financière. Lorsque la situation le justifie, ce dispositif permettra un accompagnement social ciblé assuré par un assistant social sur une durée limitée, comprise entre trois et six mois.

Par ailleurs, afin de répondre à la demande politique, une évaluation du projet SDH a été lancée à la fin de l'année 2025. Celle-ci prend la forme d'un mandat confié par le Service de l'action sociale (SASO) à la Haute école de travail social de Lausanne. Un comité de suivi, regroupant des représentants du canton et des communes (SASO et directions des Guichets sociaux régionaux), accompagne cette démarche.

Insertion socio-professionnelle

En matière d'insertion socio-professionnelle, l'année 2025 a été marquée par le renforcement des placements sur le premier marché du travail. Cette orientation s'explique notamment par la diminution du nombre de places disponibles dans les programmes d'insertion subventionnés par le canton via l'ODAS.

Dans ce contexte, le conseiller en insertion du SSR a parfois privilégié des placements directs en entreprise, sans passage préalable par une phase d'évaluation des compétences sociales et comportementales habituellement assurée dans le cadre des programmes subventionnés. Cette approche, plus exigeante en termes de suivi et d'accompagnement, a néanmoins permis à certains bénéficiaires de saisir des opportunités concrètes d'intégration professionnelle.

Le développement récent d'une collaboration avec le gérant d'un supermarché de la région ouvre des perspectives encourageantes pour l'année à venir. Plus largement, plusieurs entreprises locales sollicitent désormais directement le conseiller en insertion lorsqu'une place de travail se libère, témoignant d'une reconnaissance progressive du rôle du GSR comme partenaire fiable en matière de placement.

En revanche, la collaboration avec les Offices régionaux de placement (ORP) n'a pas connu d'amélioration par rapport à l'année précédente. La coordination interinstitutionnelle requiert un investissement important, dont les bénéfices restent, dans certains cas, limités au regard de l'énergie mobilisée.

Audit de l'Office cantonal de l'aide sociale

Avant la pause estivale, le Service social régional a fait l'objet d'un audit conduit par l'Office cantonal de l'aide sociale, le deuxième depuis 2022. Entre le 13 juin et le 7 juillet 2025, quatre collaborateurs de l'ODAS se sont rendus sur site afin de mener une série d'entretiens avec l'équipe des assistants sociaux et celle de la comptabilité, de même qu'avec la Direction du service, afin d'examiner les pratiques en vigueur.

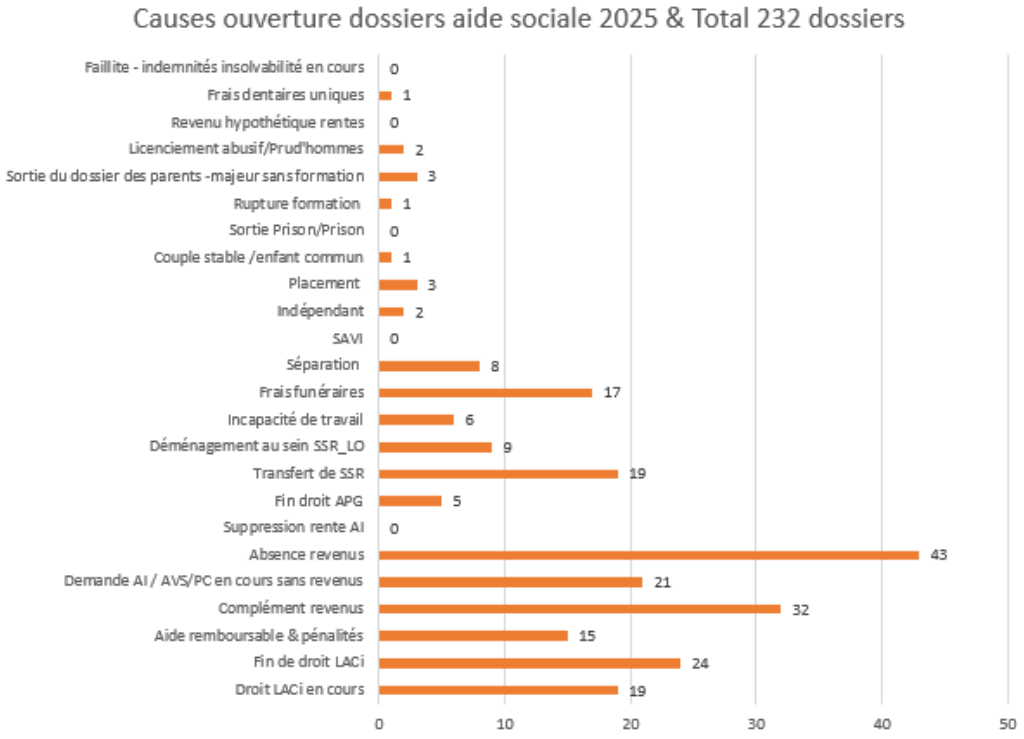
Si certains entretiens ont permis d'approfondir des questions relatives à la tenue des dossiers d'aide sociale, l'audit a porté principalement sur les systèmes de contrôle interne et sur l'ensemble des processus de travail mis en place au sein du service à différents niveaux.

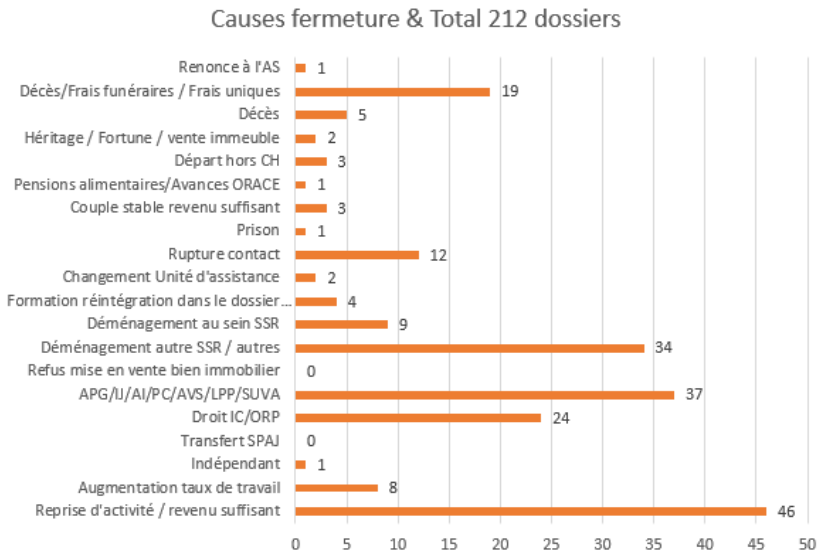
Cet audit a donné lieu à un rapport globalement très positif, relevant notamment la bonne tenue des dossiers et la fiabilité des processus et des procédures de travail. La gestion du service a été qualifiée « d'efficace et adéquate » par les auditeurs. Le rapport a été communiqué à la Conférence des directeurs communaux des Affaires sociales (CDC-Social), ainsi qu'au Conseil des Autorités de l'action sociale à l'automne 2025.

Nombre de dossiers actifs

Comme anticipé, le nombre de dossiers d'aide sociale actifs est reparti légèrement à la hausse en 2025, mettant un terme à la décrue continue observée depuis 2017. Sur l'année, le Service social régional a géré en moyenne 430 dossiers actifs par mois et 733 dossiers sur l'ensemble de l'exercice.

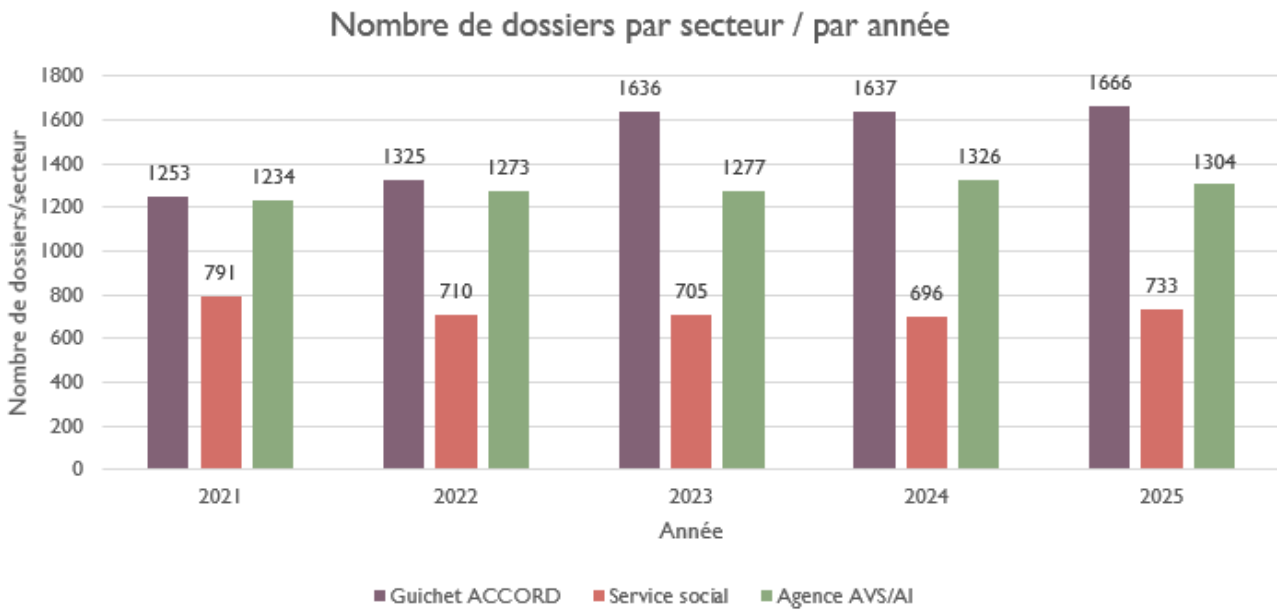
Au-delà de l'évolution modérée du volume, l'année 2025 s'est surtout caractérisée par un mouvement d'ouvertures et de fermetures de dossiers demeurant très élevé, avec 232 ouvertures et 212 fermetures. Cette dynamique traduit une forte mobilité des situations, impliquant une charge de travail soutenue et constante pour les équipes malgré une stabilité relative du nombre de dossiers actifs. Les deux graphiques ci-dessous présentent la répartition des principales causes d'ouverture de dossiers d'aide sociale, ainsi que les motifs de fin d'intervention.





L'observation croisée des motifs d'ouverture et de fin d'intervention souligne le fait que l'aide sociale s'inscrit largement dans des trajectoires de vie marquées par des phases de transition – fin de droit au chômage, attente de décision d'assurance sociale, reprise d'activité – et qu'elle joue, dans ce cadre, un rôle central de stabilisation économique et sociale.

Nombre de dossiers traités par les 3 secteurs du GSR 2021 – 2025



Effectifs – Evolution

Le GSR LO compte 25 collaboratrices et collaborateurs, pour un taux global de 18,5 EPT (y compris une apprentie employée de commerce) au 31.12.2025. L'effectif est demeuré stable durant l'année écoulée :

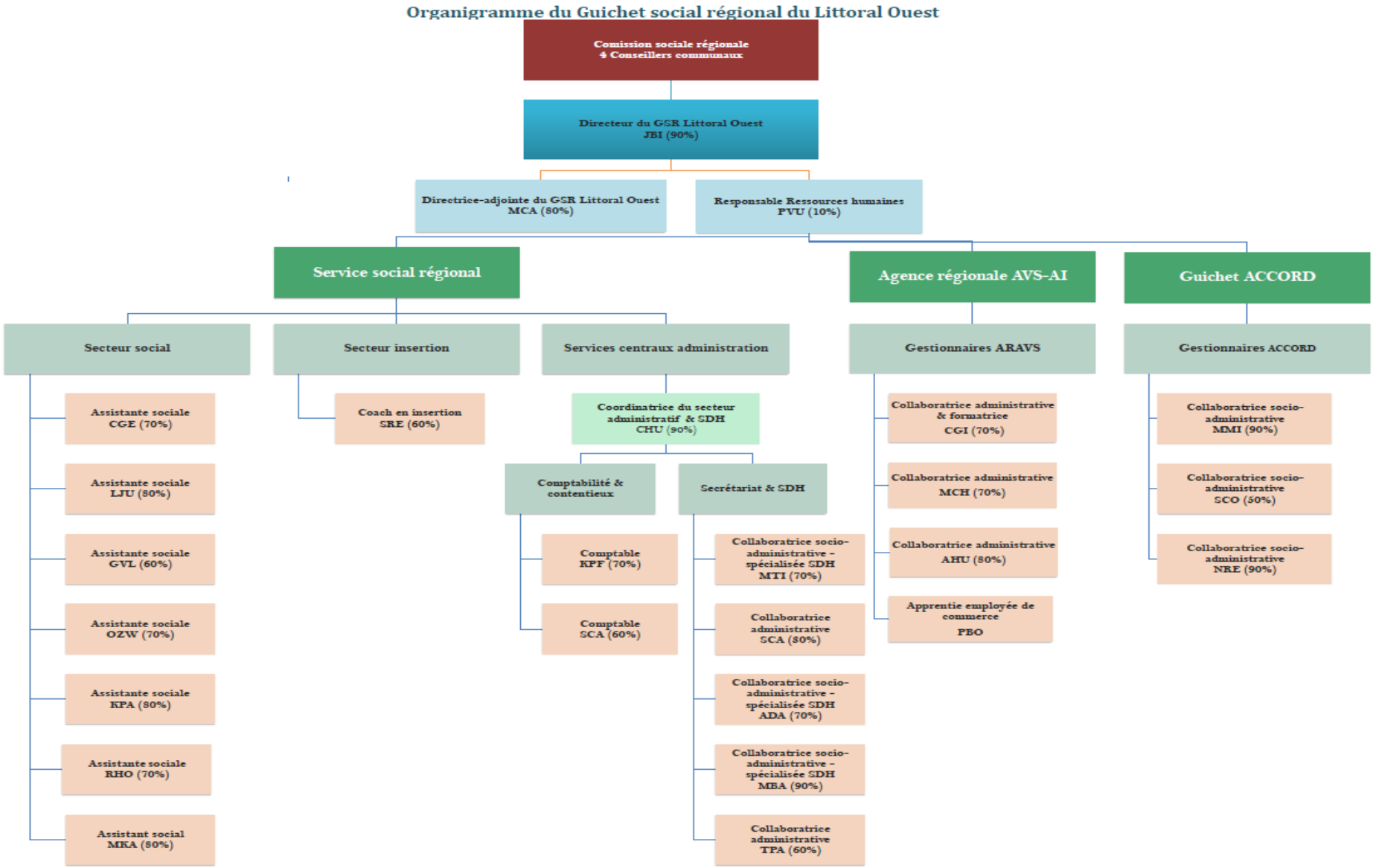
Service social : Effectif inchangé

Guichet ACCORD : Effectif inchangé.

Agence régionale AVS : Adaptation de la dotation en personnel au 01.11.2025 avec une baisse de 0.1 EPT (cf. chapitre consacré à l'ARAVS ci-dessus).

L'ensemble des postes budgétés est pourvu et les absences intervenues au cours de l'année ont été gérées dans le cadre de l'organisation existante, garantissant la continuité des prestations.

L'organigramme ci-dessous donne une vue d'ensemble des effectifs au 31 décembre 2025



Etats financiers

Charges de personnel

Les charges de personnel du Service social régional et du Guichet ACCORD sont réparties à raison de 60 % à la charge des communes et de 40 % à la charge du canton, conformément aux dispositions légales en vigueur.

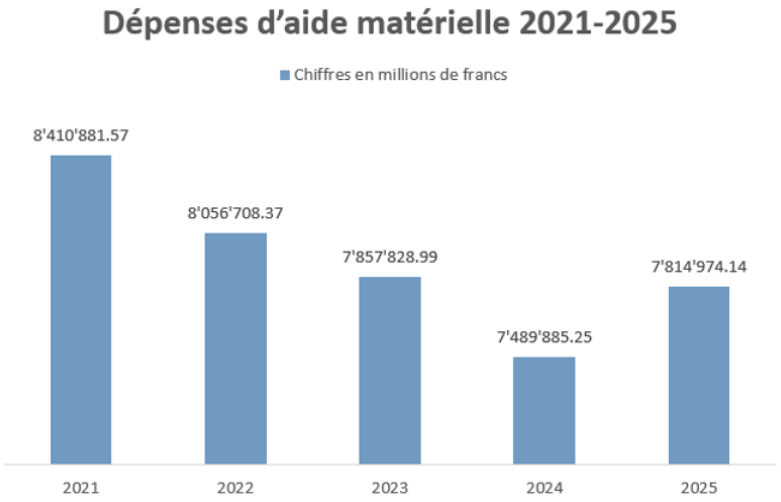
S'agissant de l'Agence régionale AVS, une indemnisation annuelle est versée par la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation à l'ensemble des Guichets sociaux régionaux, calculée au prorata de la population de chaque région.

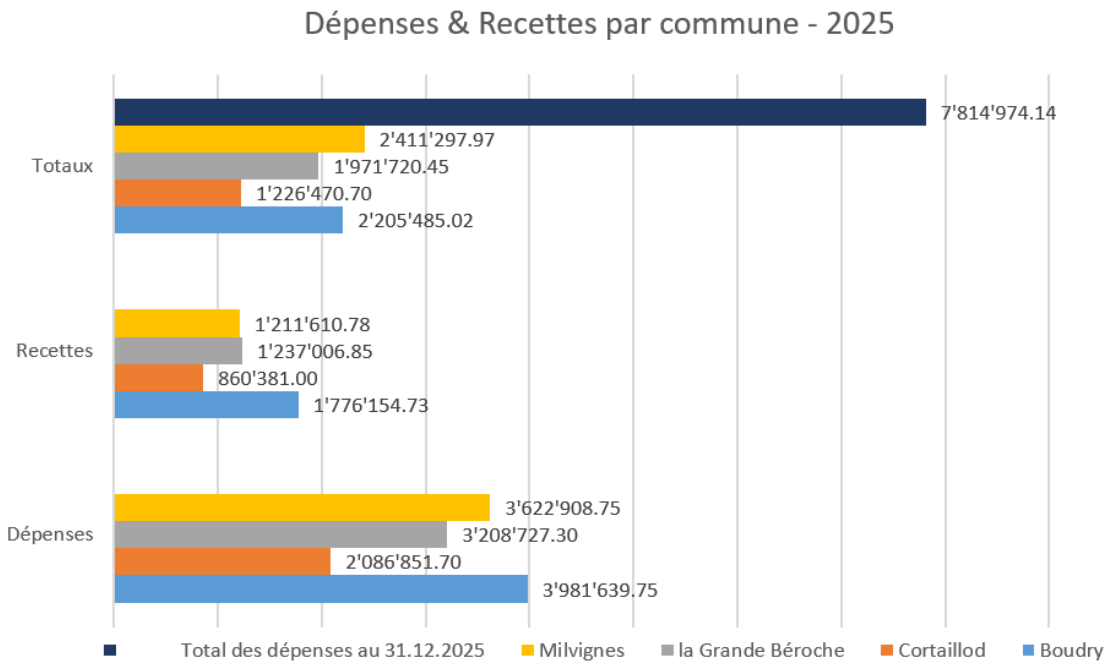
Pour le détail des montants, il est renvoyé aux budgets et comptes du GSR, intégrés dans ceux des communes partenaires.

Dépenses d'aide matérielle nettes 2021-2025

Comme mentionné dans le précédent rapport d'activité, le retournement conjoncturel observé ces deux dernières années affecte particulièrement un canton à forte composante industrielle tel que Neuchâtel.

Dans ce contexte, les dépenses d'aide matérielle enregistrent, pour notre région, une augmentation de CHF 325'088.90 entre 2024 et 2025, soit une progression d'environ 4,34 %. Cette évolution marque un infléchissement de la tendance baissière observée ces dernières années.

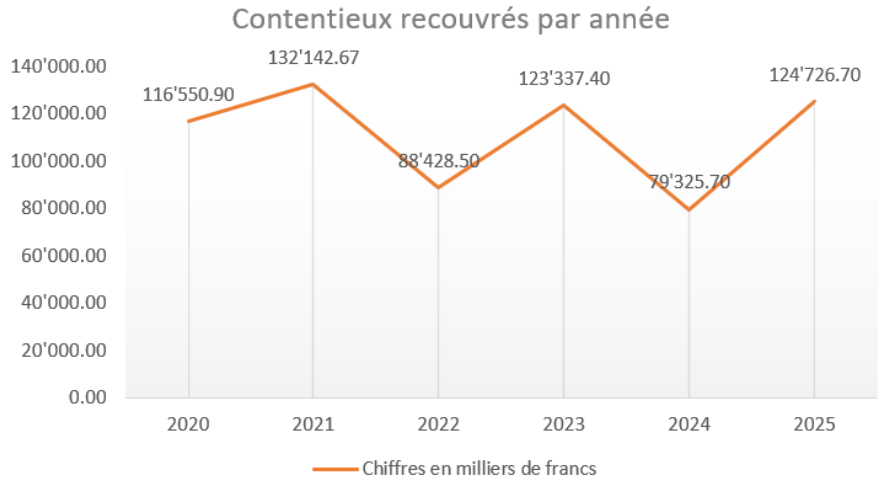




Il convient de rappeler qu'à l'inverse des charges de personnel, les dépenses d'aide sociale sont réparties à raison de 60 % à la charge du canton de Neuchâtel et de 40 % à la charge des communes par le biais de la facture sociale harmonisée.

Contentieux recouvrés et rétroactifs encaissés

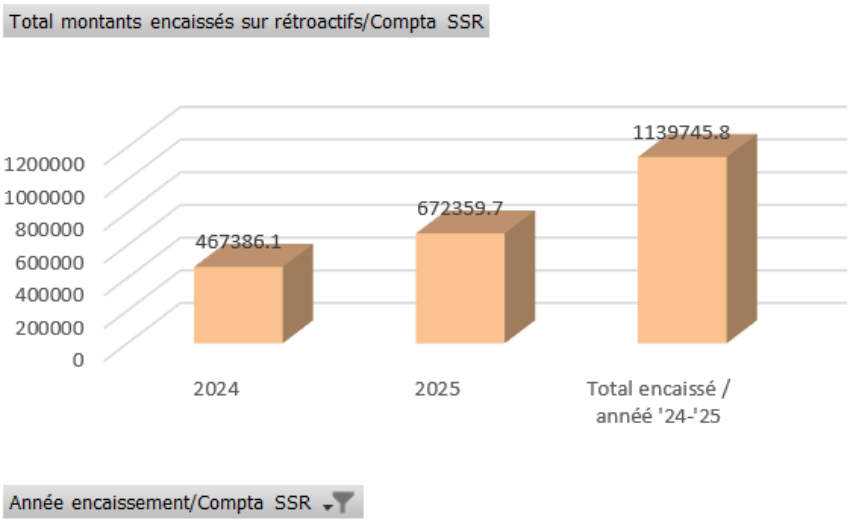
Le secteur de la comptabilité du Service social assure la tenue de la comptabilité des dépenses et des recettes liées aux dossiers d'aide sociale. Il est également chargé du suivi des contentieux et de la récupération des montants perçus indûment par les bénéficiaires, en particulier lorsque les dossiers ont été clôturés. En 2025, les montants recouvrés dans le cadre de dossiers fermés se sont élevés à CHF 124'726.70.



S’agissant des personnes toujours suivies par le Service social, les montants dus sont récupérés par le biais de retenues effectuées sur les prestations d’aide financières allouées. Les montants récupérés ainsi en 2025 représentent un total de CHF 31’861.70.

Par ailleurs, la comptabilité assume, avec la validation préalable de la Direction et sur la base des démarches effectuées par les assistants sociaux, la responsabilité du recouvrement des montants rétroactifs lorsque l’intervention du Service social régional a été accordée sous forme d’avance sur d’autres prestations sociales.

À ce titre, le travail de suivi et de régularisation a permis d’encaisser CHF 467'386.10 en 2024 et CHF 672'359.70 en 2025, portant le total des sommes récupérées sur les exercices 2024-2025 à CHF 1'139'745.80.



Ces montants témoignent de l’attention portée à la gestion rigoureuse des deniers publics et des efforts déployés en matière de récupération des dettes. Ce travail implique un équilibre entre démarches administratives soutenues, suivi régulier et prise en compte des situations individuelles des personnes concernées.

Conclusion

L’année 2025 aura confirmé que l’action sociale demeure un domaine en mouvement permanent, traversé par des réformes structurelles, des contraintes budgétaires et des évolutions socio-économiques aux effets souvent différés et parfois cumulés. Pour le Guichet social régional Littoral Ouest, cette période a été marquée par la mise en œuvre effective du Suivi différencié harmonisé (SDH), par l’adaptation à un nouveau logiciel

informatique de l'Agence régionale AVS, ainsi que par une reprise à la hausse mesurée du nombre de dossiers d'aide sociale.

Ces évolutions ont exigé des équipes du GSR une capacité d'adaptation soutenue, une rigueur accrue dans les processus de travail et un engagement constant au service de la population. A cet égard, l'audit conduit par l'Office cantonal de l'aide sociale à l'été 2025 est venu confirmer la solidité des pratiques professionnelles et la fiabilité des contrôles internes mis en place au sein du Service social régional.

Dans un contexte où les demandes de prestations sociales demeurent élevées et où les situations individuelles gagnent en complexité, le rôle du GSR s'inscrit plus que jamais au cœur de la politique sociale communale et cantonale. Son action ne se limite pas à la gestion de prestations financières : elle consiste également à accompagner des trajectoires de vie, à soutenir l'autonomie des personnes et à contribuer à la cohésion sociale de la région.

Fidèle au cadre légal qui régit son activité et aux orientations fixées par les Autorités politiques, le Guichet social régional Littoral Ouest poursuit sa mission avec responsabilité, professionnalisme et sens du service public. Les défis à venir – qu'ils soient liés à l'évolution du marché du travail, au vieillissement de la population ou aux transformations administratives – appelleront la même capacité d'adaptation et le même engagement collectif.

C'est grâce à la compétence, à l'expérience et à l'investissement quotidien de ses collaboratrices et collaborateurs que le GSR est en mesure d'assumer pleinement ce rôle. Qu'ils en soient ici sincèrement remerciés.

Au nom de la Commission

La présidente :	La secrétaire :
S. Platz Erard	M. Schlaeppi

Colombier, le 20 mars 2026