

CSP

CENTRE SOCIAL PROTESTANT
NEUCHÂTEL

FAIRE FACE
ENSEMBLE!



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

CSP NEUCHÂTEL TABLE DES MATIÈRES

BILLET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE FONDATION	4
BILLET DU DIRECTEUR	5
MEMBRES DU CONSEIL DE FONDATION	7
DONS ET SUBVENTIONS : REMERCIEMENTS	8
RAPPORTS DES ACTIVITÉS	
ADMINISTRATION	10
COMMUNICATION	12
SECTEUR SOCIAL - PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT	14
PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT DES JEUNES	19
SECTEUR JURIDIQUE	20
SECTEUR PROCÉDURE D'ASILE	22
SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES	26
SECTEUR INSERTION MIGRATION ASILE	27
SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE ET FAMILIALE	29
SECTEUR INSERTION LA JOLIETTE	33
PROGRAMME INSERTION RESSOURCES	36
SECTEUR VENTE	37
POLITIQUE FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE	38
ANNEXES	
COMPTES ANNUELS 2020	
A CONSULTER SUR LE LIEN SUIVANT : www.csp.ch/neuchatel/rapport-dactivites/	

FAIRE UN DON

CCP 20-4713-9

IBAN CH37 0900 0000 2000 4713 9

CSP NEUCHÂTEL

Rue des Parcs 11, case postale 233

2002 Neuchâtel 2

032 886 91 00

csp.neuchatel@ne.ch

IMPRESSUM

Rédaction : collaboratrices et collaborateurs du CSP Neuchâtel

Crédits photos : Rebecca Bowring, CSP Neuchâtel, Pexels, Unsplash, Pixabay

BILLET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE FONDATION

Retour dans le passé

L'an dernier, je terminais mon rapport par ces propos : « L'année 2020 a débuté par des changements de modes de fonctionnement drastiques en faveur du concept de télétravail. En effet, une toute petite bestiole invisible s'est invitée dans nos vies, d'abord discrètement, puis avec une stratégie à faire pâlir un général. Pour la suite de l'histoire, il vous faudra patienter jusqu'au tome 4 de mon rapport de président, soit celui de 2021 ! ». Tome 4 : le CSP s'est adapté avec souplesse, dans un état d'esprit positif et constructif. Un effort particulier de la direction a consisté à renforcer le domaine de la communication afin de palier l'absence de contacts personnels et conserver un esprit de corps. Les moyens techniques modernes ont su être utilisés à bon escient. Bref, exercice réussi !

Activité 2020

Malgré un environnement compliqué tant sur le plan sanitaire que celui de l'activité, le CSP a tenu le cap. Presque aucun nuage dans les excellentes relations avec l'État de Neuchâtel, notre « client » principal, ceci grâce à la qualité reconnue de prestations, le soin porté aux contacts personnels et la fermeté constructive de notre directeur. Pour le président, un rythme de conduite consistant en des séances régulières bilatérales avec le directeur et un soin particulier porté au maintien du contact avec le Conseil de fondation contraint de se réunir en forme virtuelle à plusieurs reprises. Opération pas évidente, plusieurs membres n'étant guère des « geeks » de l'informatique ! In fine et financièrement, un exercice 2020 avec un léger bénéfice, garant de la pérennité de l'institution.

Rénovation de la Grange de la Joliette

Dans mon billet de l'année 2019, j'avais développé assez largement le sujet de cette rénovation. Il s'agissait d'un projet important

pour le CSP par le fait qu'il permettait de réaliser de façon optimale les opportunités générées par la fusion de notre fondation avec celle de la Joliette. La nouvelle boutique a été inaugurée, en présence notamment du conseiller d'État Monsieur Karakash, au moment le moins opportun qu'il soit en relation avec la pandémie, soit en février. Malgré ces débuts difficiles, cette réalisation a déjà su confirmer nos attentes : un lieu d'accueil attractif et chaleureux, une cohérence avec la cafétéria attenante et des synergies intéressantes avec l'activité de l'insertion sous le même toit. Au cas où vous ne l'auriez déjà fait, je vous invite à vous y rendre afin d'apprécier quelques instants de convivialité.

Boutique Neuchâtel

L'autorisation d'extension longuement attendue en raison de procédures liées au droit du bail a finalement été accordée au printemps 2020. La boutique agrandie et allégée dans sa présentation vous attend avec impatience.

SCI

La nouvelle abréviation « barbare » pour Système de Contrôle Interne ! Il s'agit d'achever en 2021 un projet déjà initié en 2018 et consistant à doter le CSP de règles et processus formalisés répondant aux exigences d'une organisation moderne. L'enjeu consiste à introduire les outils utiles à une gestion bien contrôlée mais sans excès, ceci afin de respecter les deux moteurs essentiels que sont l'esprit d'initiative et la responsabilisation.

Remerciements

Sans vous généreux donateurs, bénévoles et collaborateurs engagés l'aventure ne serait pas possible. Sans vous, de nombreux citoyens en difficulté n'obtiendraient pas ce coup de pouce qui leur permet de se remettre en selle. Soyez-en chaleureusement remerciés.

François Kistler
Président du Conseil de fondation

BILLET DU DIRECTEUR

Faire face ensemble

Notre slogan en réponse à la pandémie, « Faire face ensemble », traduit bien notre action.

Ensemble avec notre Conseil de Fondation;
Ensemble avec toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs du CSP;
Ensemble avec tous nos bénévoles;
Ensemble avec nos partenaires étatiques et privés;
Ensemble avec nos soutiens financiers et donateurs;

Et surtout : ensemble avec toutes celles et ceux qui sollicitent notre appui pour rester acteurs de leur vie.

La pandémie que nous traversons, aussi dure soit-elle, nous incite à nous recentrer sur l'essentiel. Elle a le mérite de nous questionner sur l'avenir, sur notre mode de fonctionnement. Ce ne sera plus comme avant, et cela pourra être mieux, à condition de ne pas faire preuve d'amnésie !

J'ai le plaisir de vous inviter à découvrir nos multiples prestations dans les pages qui suivent. Le soussigné n'a rien à rajouter. Il se contente de mettre de l'huile dans les rouages pour que tout continue à bien fonctionner, tout en préparant l'avenir !

Un chaleureux merci à toutes les personnes et institutions citées au début de ce billet.

Et croyons en l'avenir avec optimisme :

Si tu vois tout en gris, déplace l'éléphant.
(proverbe indien)

Pierre Borer
Directeur du CSP



CONSEIL DE FONDATION AU 31 DÉCEMBRE 2020

Membres du Bureau

M. François Kistler, président	Boudry
M. Adrien Laurent, vice-président	Bevaix
M. Yvan Besomi, secrétaire	Les Hauts-Geneveys

Autres membres

Mme Marie-Laure Béguin Mettraux	Fontainemelon
Mme Geneviève Jaquet-Robert	La Chaux-de-Fonds
Mme Guillemette Rössli	Cormondrèche
M. Adrien Bridel (délégué du Conseil synodal)	Neuchâtel
M. Richard Calame	Neuchâtel
M. Roger Maridor	Neuchâtel

Comité de direction du CSP (avec voix consultative)

Pierre Borer, directeur
Isabelle Baume, directrice adjointe
Fabienne Sallin, responsable financière

Organe de révision

Brunner & Associés SA, société fiduciaire Neuchâtel



DONS ET SUBVENTIONS : REMERCIEMENTS

Par des dons uniques ou réguliers, **1693** personnes ont soutenu financièrement le CSP.

Aux Amis du CSP

Un total de **CHF 199'897.75** a ainsi été recueilli sur le compte des Amis.

À ceux qui soutiennent Budget des Autres

Le CSP développe sa propre action d'entraide : « Budget des Autres ». En 2020, un montant de **CHF 45'655.40** a été versé dans ce Fonds, tandis que **CHF 41'32.15** ont pu être distribués.

À ceux qui ont répondu à l'Appel de Mars

Avec l'Appel de Mars, cette campagne a atteint le montant de : **CHF 65'867.30**

Aux donateurs divers

Les collectes des cultes ont rapporté : **CHF 3'802.15**

Successions et legs

Succession de Mme Lozeron : **CHF 240'630.76**

Dons in memoriam

Dons versés en mémoire de 5 personnes décédées : **CHF 11'945.00**

À l'EREN et aux paroisses de l'EREN

L'EREN (Église réformée évangélique du canton de Neuchâtel) accorde chaque année une contribution au CSP. En 2020, elle s'est montée à **CHF 270'000.00**. Un don (spécial Covid-19) de **CHF 34'800.00** a également été versé à l'institution.

À l'État de Neuchâtel

Le travail accompli par le CSP au service de l'ensemble de la population du canton est reconnu par l'État, en complément de l'action sociale des services publics.

L'État a versé en 2020 une subvention contractuelle de **CHF 184'550.00**, ainsi qu'un montant de **CHF 240'000.00** pour le Service dettes et une subvention de **CHF 110'000.00** pour le service de consultation conjugale.

La contribution des communes (au travers de la facture sociale harmonisée) s'élève à **CHF 30'350.00**.

À l'EPER

La subvention de l'EPER en faveur du service de consultations juridiques du secteur requérants d'asile s'élève à **CHF 25'000.00**.

À Philip Morris International SA

En 2020, le don extraordinaire de Philip Morris International SA, en faveur du secteur social-prévention et désendettement, se monte à **CHF 66'966.90**.

Aux Fonds privés

Excepté « Budget des Autres », le CSP ne dispose pas d'argent à distribuer aux personnes qui le consultent. Ponctuellement, les assistants sociaux font appel à des fondations privées. En 2020, **CHF 127'174.55** ont été distribués dont CHF 99'447.10 du Fonds spécial « Covid-19 » de la Chaîne du Bonheur.

Nous remercions pour leur soutien les Fonds suivants :

- Beobachter
- Chaîne du Bonheur
- Fondation Barbour
- Fondation de l'Hôpital Pourtalès
- Fondation Dr. Eugen Renfer
- Fonds des Incurables
- Fonds Mimosa
- Gialdini
- Julie de Bosset
- Loge de l'Amitié de La Chaux-de-Fonds
- Œuvre des Convalescents
- Œuvre séraphique de Charité Soleure
- Prestation d'Aide aux personnes Handicapées
- Pro Infirmis
- Pro Juventute
- Pro Senectute
- Rougemont de Löwenberg
- Secours d'hiver Neuchâtel
- Solidarité mères et enfants (SOFO)
- SSUP Zürich
- Zonta Club

Nos sincères remerciements vont aussi :

- À la Loterie romande, commission neuchâteloise de répartition
Pour un module de gestion de caisse ABACUS pour les Boutiques de seconde main du CSP et pour l'élaboration de formations en droit d'asile et en droit des étrangers, la commission neuchâteloise de répartition de la Loterie romande a versé le montant de **CHF 62'000.00**.
- Aux donateurs d'objets vendus dans nos Boutiques.
- Aux bénévoles qui animent les Boutiques du CSP et qui donnent des coups de mains précieux dans d'autres secteurs.

SECTEUR ADMINISTRATIF

Le secrétariat, c'est

- un secrétariat général à Neuchâtel
- deux réceptions & secrétariats sur les sites de Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds

2038 demandes de ramassage et/ou débarras ont été enregistrées auprès des réceptions (2184 en 2019) malgré une fermeture du 30 mars au 11 mai au début de la pandémie.

Cette année, les notions d'esprit d'équipe, de diplomatie, de discrétion, de sens du contact, d'initiative, de polyvalence, d'organisation, d'écoute, de patience et d'empathie ont pris encore plus d'importance. L'évolution de la situation sociale et financière due aux effets de la pandémie que nous traversons rend d'autant plus utile et pertinente l'aide apportée.

Le coronavirus a obligé les secrétariats à restructurer leur fonctionnement avec la mise en place du travail à distance et, malgré la lourdeur de la pandémie, un travail de bienveillance a été instauré afin de transmettre les informations et documents aux collaborateurs en présentiel et en télétravail. Les outils informatiques à disposition ont permis la mise en pratique du travail à distance dans les meilleures conditions possibles et ce malgré l'urgence. Le Service informatique de l'État a en effet, avec anticipation et rapidité, installé les systèmes d'accès VPN nécessaires au maintien de la communication entre les collaborateurs. Les visioconférences sont devenues un moyen de réunion quotidien, hebdomadaire ou mensuel en fonction des demandes et des besoins.

Du côté de la réception, il faut premièrement relever qu'au sein du secteur administratif, ce sont les seules collaboratrices qui n'ont pas pu télétravailler. Elles sont ainsi restées fidèles au poste en dépit de l'incertitude planant dès mi-mars, mais leur travail a toutefois également subi certaines modifications. Dans les tâches courantes, il y a par exemple eu plus de scannage de documents qu'à l'accoutumée. Quant à leur travail d'accueil habituellement rythmé par les va-et-vient des collègues et bénéficiaires, il a dû faire davantage place à la réception téléphonique, les locaux ayant pratiquement été désertés pendant un temps et l'accès aux bureaux réglementé.



Visioconférence, télétravail, gel hydroalcoolique, distance, distribution de masques, etc. sont des mots devenus courants.

Les bureaux n'ont ainsi pas fermé leurs portes durant l'année mais ont vu leur accès limité, avec notamment la mise en fonction d'un système de dépôt de documents à l'entrée afin d'éviter un brassage de personnes dans le hall. Les prises de rendez-vous pour des consultations juridiques, conjugales ou sociales et les demandes de ramassage à domicile ont perduré, un changement notable à relever étant la suppression des accueils collectifs proposés par le secteur social-prévention désendettement au bénéfice de permanences téléphoniques. Le travail quotidien n'a donc pas cessé, il a muté.



L'acquisition de nouvelles compétences se fait tout au long de la vie et ne doit jamais cesser, quel que soit notre degré de responsabilité ou notre domaine.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR ADMINISTRATIF

Bureau de Neuchâtel

Laure Godat, responsable du secrétariat
Sandrine Gambetta, réceptionniste
Valérie Pont, secrétaire-réceptionniste

Lounes Hadj Said, concierge

Bureau de La Chaux-de-Fonds

Danielle Cuennet, secrétaire-réceptionniste
Séverine Schwendimann, secrétaire-réceptionniste

Somkhid Magrini, concierge

SECTEUR COMMUNICATION

En 2020, le CSP s'est doté d'un secteur communication en ouvrant en janvier un poste de responsable de la communication à 45%. Jusqu'ici, les tâches relevant de la communication étaient partagées entre le directeur Pierre Borer, la directrice adjointe Isabelle Baume et la responsable du secrétariat Laure Godat.

Plusieurs projets ont vu le jour, notamment en collaboration avec le secteur vente. Tout d'abord, la réalisation d'un tous ménages à l'occasion de la journée portes ouvertes marquant la réouverture de la Boutique La Jonchère suite à plusieurs mois de travaux de rénovation. Une page Facebook et un compte Instagram ont été créés pour donner plus de visibilité aux boutiques, sans oublier les annonces dans les journaux ou encore les appels à bénévoles (avec, notamment, la création de visuels) qui ont également fait partie des tâches courantes réalisées par le secteur communication en soutien au secteur vente.

La campagne de mars

Les 4 CSP font annuellement une campagne de communication commune en mars. Cette dernière comporte une partie affichage (rues, transports publics), une partie digitale (Youtube, bannières web, publicités sur les réseaux sociaux) et aussi une présence dans les cinémas. Cette campagne se fait l'écho des préoccupations sociales des CSP : la lutte contre le surendettement, les difficultés rencontrées par la classe moyenne ou encore, comme cela a été le cas en 2020, la question de l'accès aux aides. La campagne de mars 2020 reprenait des visages et histoires de vies ayant été au cœur de campagnes précédentes, mais arborait un nouveau slogan : « Personne n'est à l'abri ». Ce slogan, visant au départ à destigmatiser les personnes souffrant de précarité en soulignant que chacun peut se trouver confronter à une telle situation, a malheureusement que trop trouvé écho face aux impacts sociaux-économiques induits par la crise sanitaire. Toutefois, cela témoigne du fait que, plus que jamais, le travail effectué par les CSP auprès de la population doit être rendu visible. Il s'agit non seulement d'informer les personnes sur les services d'aide à leur disposition, mais aussi de rendre le public attentif au fait qu'il peut lui aussi faire la différence et apporter son aide en soutenant les actions des CSP.



Le journal

Chaque année, trois journaux sont publiés : en mars, avec la parution d'un journal commun aux CSP romands traitant notamment de la campagne annuelle et de ses enjeux, puis deux autres éditions spécifiquement neuchâteloises. En 2020, un journal spécialement dédié aux effets de la pandémie sur le travail social et le fonctionnement du CSP Neuchâtel paraissait en août. Le journal de novembre revenait quant à lui sur les rénovations réalisées au sein des boutiques de La Jonchère et de Neuchâtel et sur la remise aux normes de la cuisine de la Joliette, en donnant notamment la parole à Raphaël, cuisinier au bénéfice du programme d'insertion socio-professionnelle du CSP.



Newsletter interne

L'arrivée de la pandémie, le semi-confinement et les mesures sanitaires ont profondément modifié l'ensemble des échanges professionnels. Pausas communes, colloques généraux, réunions d'équipe et échanges entre deux pas de portes ne pouvaient soit tout simplement plus avoir lieu ou alors sous une nouvelle forme à distance et virtuelle. Afin de maintenir le lien entre les collaborateurs et collaboratrices - déjà éparpillés en temps normal entre 3 bureaux et 3 boutiques -, une Newsletter interne « Pain de mie » a été mise en place. Au total, 14 diffusions ont permis d'avril à décembre 2020 d'informer des nouvelles des secteurs, de faire passer des messages de la part de la direction ou encore à chacun et chacune de partager un petit mot aux collègues.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR COMMUNICATION

Natascha Dubois, responsable de la communication

SECTEUR SOCIAL PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT

Les impacts de la pandémie de Covid-19 sur l'activité du secteur social

Avec la pandémie, notre activité professionnelle s'est considérablement modifiée. L'arrêt subit des entretiens en présentiel, des accueils collectifs, des colloques d'équipes et autres séances de groupes, a transformé profondément notre quotidien. La nature même de notre travail s'est modifiée pour ne répondre plus qu'à une préoccupation : la pandémie et ses impacts.

Face à ce nouveau contexte et à ces questionnements, nous avons mis en place dès la mi-mars des permanences téléphoniques pour orienter, informer et répondre au mieux aux demandes de la population (près de 330 personnes ont été orientées auprès des assistants sociaux par le secrétariat). Grâce à l'élan de générosité et à la mobilisation d'un grand nombre de personnes, des aides alimentaires et financières ont pu être apportées. En plus des lieux ordinaires de distribution de produits d'alimentation et d'hygiène, d'autres points se sont constitués pour renforcer les premiers. Des adresses très utiles qui nous ont permis d'orienter un certain nombre de personnes dans le besoin, en plus des bons alimentaires également à notre disposition. La Chaîne du Bonheur et d'autres fondations nous ont également permis d'aider financièrement des personnes impactées directement par la crise. Ainsi, et en coordination avec Caritas, la Croix-Rouge, Pro Senectute et d'autres services sociaux, nous avons pu soutenir des particuliers et des familles en payant des factures (loyers et primes d'assurance maladie principalement), après une analyse rapide, mais documentée, des situations.

En 2020, ce sont 295 personnes et familles (dont une bonne centaine touchée directement par la pandémie) qui ont été soutenues financièrement par notre service pour un montant d'environ CHF 192'000.- (Chaîne du Bonheur et autres fondations privées confondues), contre un peu plus de CHF 86'000.- en 2019 et CHF 101'000.- en 2018.

Téléphone versus Présentiel

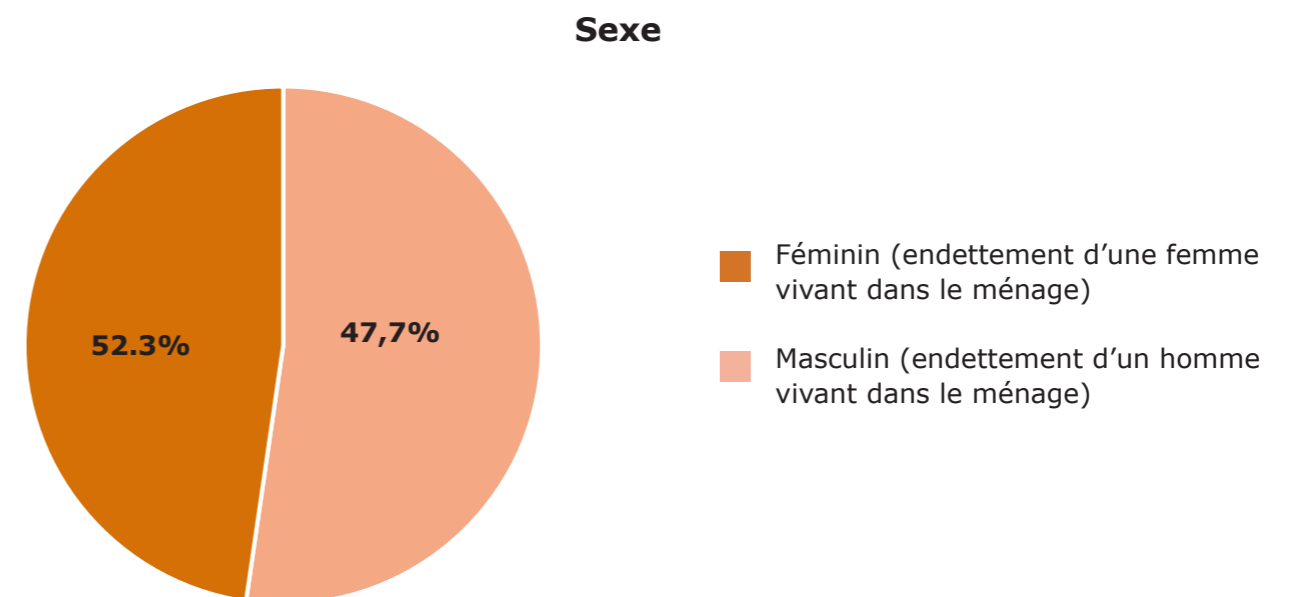
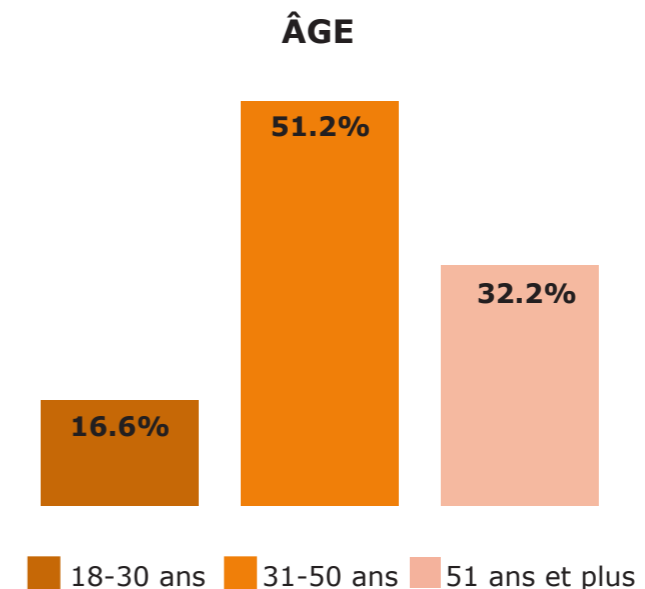
Permettre à de nombreuses personnes de garder la « tête hors de l'eau », en les informant des prestations auxquelles elles peuvent prétendre, en les conseillant sur les priorités en matière de budget et de dettes et en les aidant concrètement, grâce au soutien financier de fondations privées, tout en poursuivant l'accompagnement des personnes déjà suivies par notre service, a constitué une part prépondérante de nos activités. Un suivi à distance qui a bouleversé notre manière de fonctionner.

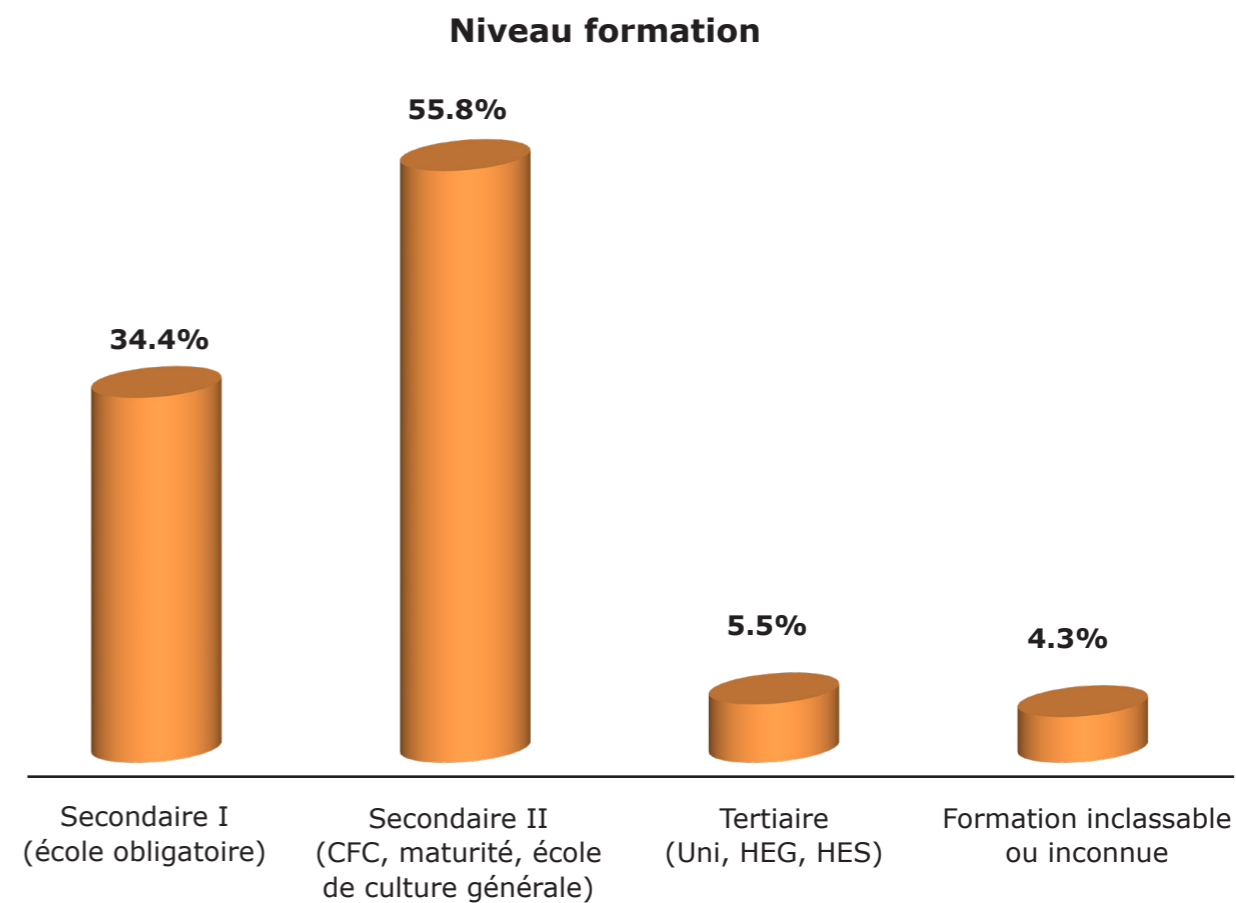
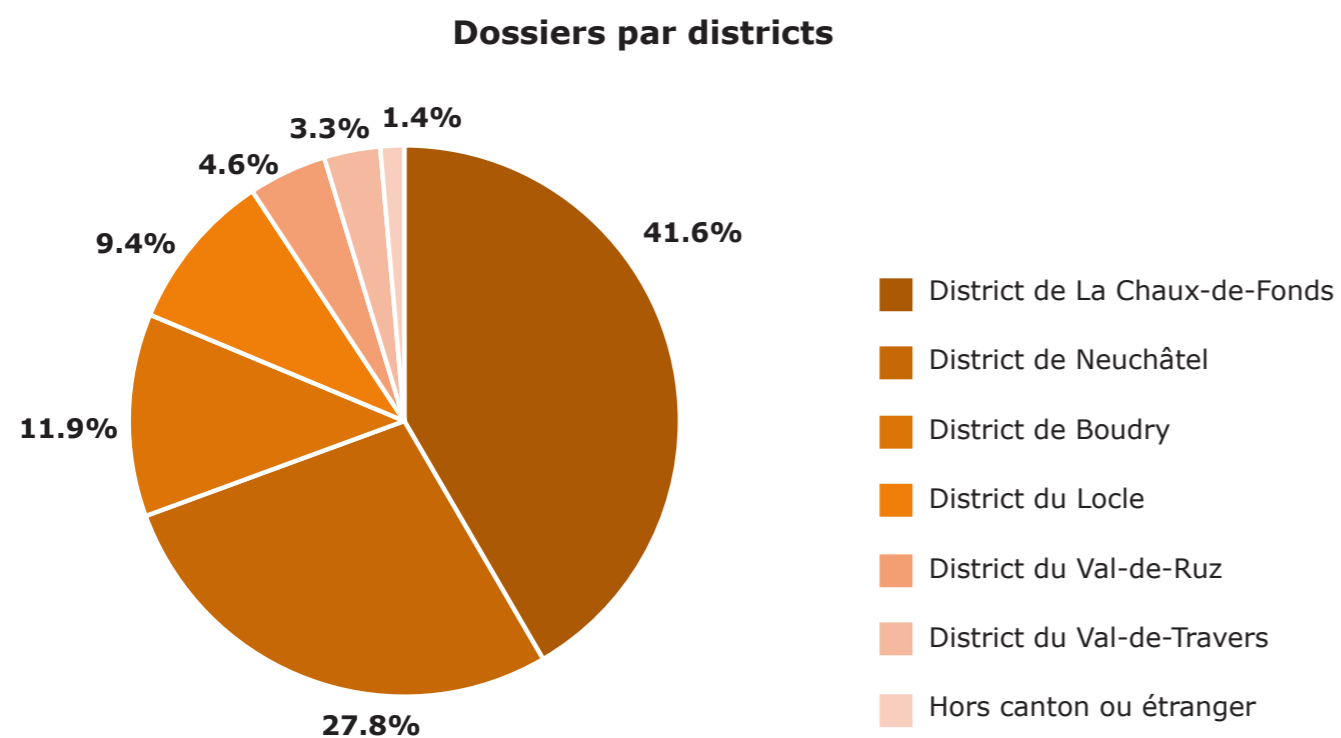
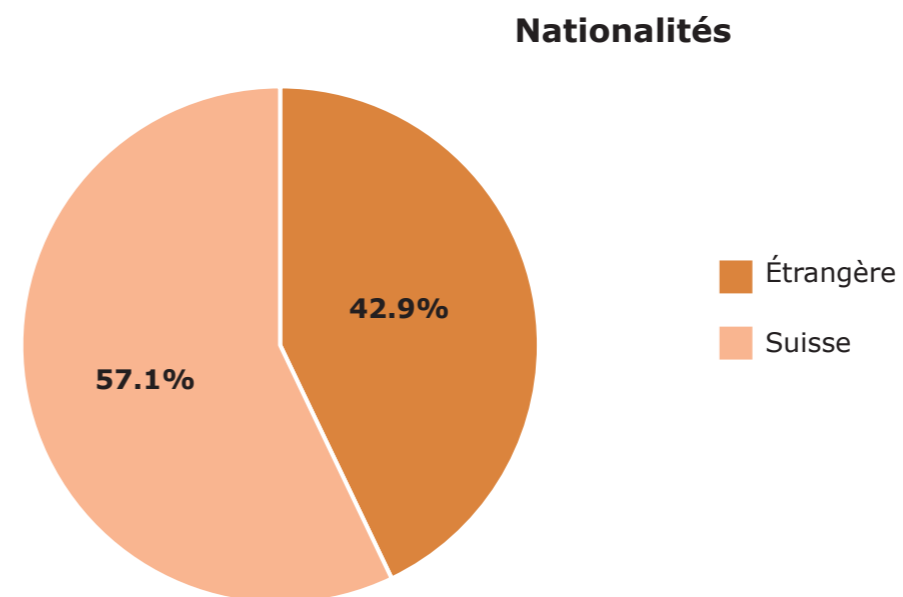
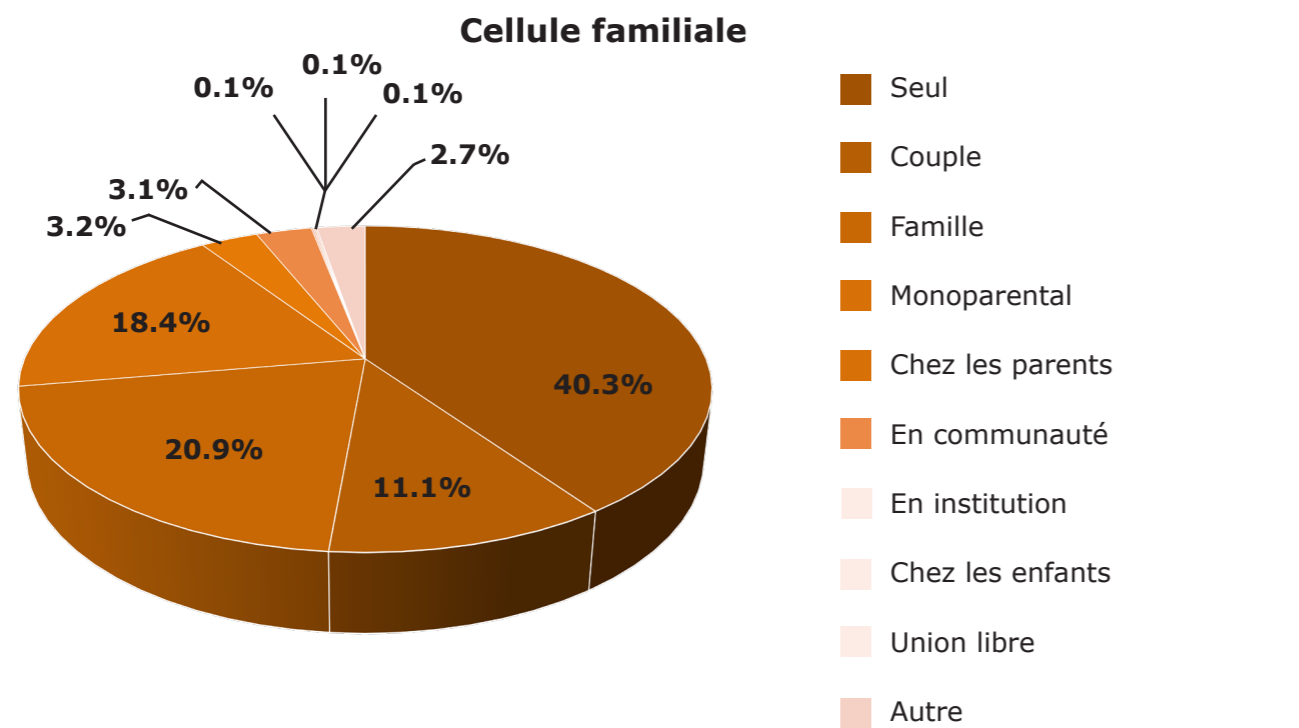
Si l'orientation, le conseil et l'aide matérielle dite « d'urgence » ont bien fonctionné, le constat est plus mitigé s'agissant de la prise en charge des nouveaux dossiers de désendettement. L'absence de l'accueil collectif (lieu privilégié de première rencontre, de moment d'échanges et d'explications autour des questions financières, administratives et relatives aux dettes), nous a permis de faire état de la limite de l'information pouvant être transmise par téléphone. En outre, l'engagement des personnes sollicitant notre soutien et la qualité du suivi des renseignements, principalement s'agissant des documents qui devaient nous être transmis pour l'analyse des dossiers, se sont avérés, eux aussi, plus compliqués.

Le travail de désendettement est de nature complexe et nécessite un contact et un suivi de proximité. Le contexte socio-économique, en lien avec la pandémie et les diminutions de revenus y relatives, ainsi que l'absence de perspectives réjouissantes à court et moyen terme, n'ont, par ailleurs, pas favorisé les requêtes en matière de désendettement. Le nombre de nouveaux dossiers de « désendettement » ouvert en 2020 est de 100 unités contre 157 en 2019.

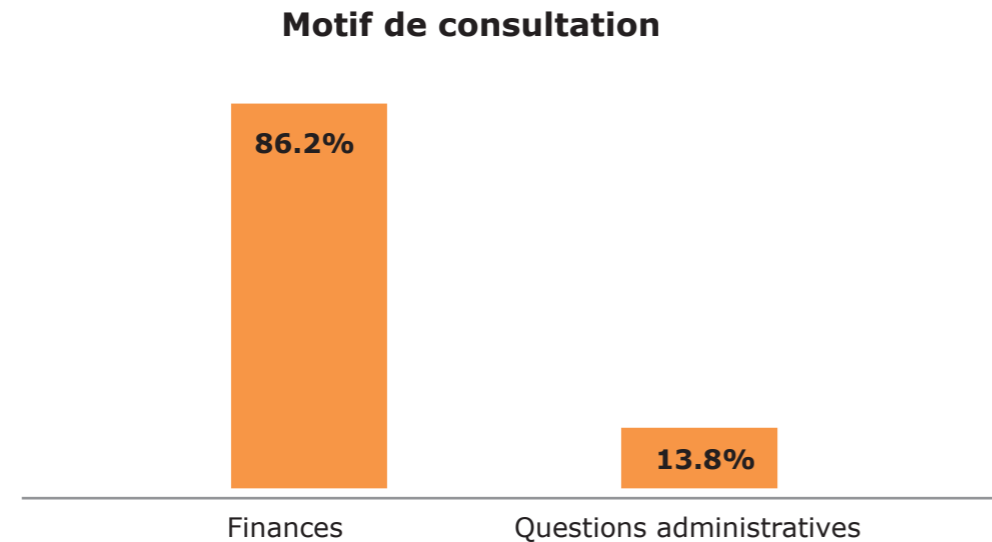
2020 QUELQUES CHIFFRES EN VRAC

695 dossiers suivis durant l'année, dont 223 nouvelles situations





PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT DES JEUNES LES FICELLES DU BUDGET



En raison de la pandémie, seules les interventions fixées en janvier et février ont pu avoir lieu. Des Cash-Cash Parties se sont déroulées au Lycée Jean-Piaget, à l'ESTER, puis au cercle scolaire régional de Cescole. Dès mars, toutes les interventions ont dû être annulées. Lors du second semestre, deux ateliers « Ficelles du Budget » au Centre d'apprentissage de l'arc jurassien (CAAJ) ont toutefois pu être organisés.

Afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur, un nouveau concept a été élaboré par les assistants sociaux du CSP Neuchâtel. Ce concept « Covid-friendly » aurait dû être testé au Centre professionnel des métiers du bâtiment (CPMB) durant la semaine du 16 au 20 novembre. Malheureusement, suite au renforcement des mesures sanitaires par le Conseil d'État, ces ateliers ont eux aussi été annulés début novembre.

En 2020, les assistants sociaux du CSP ont consacré du temps à :

- l'animation d'ateliers « Cash-Cash parties » et « Ficelles du Budget » sur 7 demi-journées (participation de 505 jeunes);
- l'élaboration d'un concept d'intervention adapté à la situation sanitaire relative à la pandémie;
- à l'élaboration d'un projet répondant à la prévention à l'endettement des jeunes dans les écoles du secondaire II, tel que souhaité par le Grand Conseil dans le cadre de la nouvelle loi sur la lutte et la prévention contre le surendettement (LLPS). Des contacts ont été pris avec le Service de l'action sociale (SASO) et les directions des écoles en vue d'échanger sur la mise en place et la réalisation de ces ateliers de prévention.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR SOCIAL - PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT

Isabelle Baume, assistante sociale, coresponsable du secteur, directrice adjointe
Anne Bersot-Payrard, assistante sociale et coordinatrice du programme de prévention à l'endettement des jeunes
Emile Dubois, assistant social
Carole Durgnat Lopez, assistante sociale dès novembre
Noémie Kühner, assistante sociale et coordinatrice du programme de prévention à l'endettement des jeunes, coresponsable du secteur
Coralie Personeni, assistante sociale
Estelle Picard, assistante sociale
Joanie Wicky, assistante sociale

Mathilde Roulet, assistante sociale stagiaire jusqu'en mai

SECTEUR JURIDIQUE

Le secteur juridique en trois domaines d'activités

La permanence téléphonique

Une permanence téléphonique, ouverte à tous, a lieu chaque semaine. Les personnes ont 20 minutes à disposition pour poser leurs questions dans tous les domaines du droit. Lors de cet entretien téléphonique, les avocates-conseil :

- les renseignent sur leurs droits et obligations et les conseillent dans leurs démarches

ou

- les orientent vers les différents services ou personnes compétentes.

En 2020, 467 personnes ont posé leurs questions dans le cadre de cette permanence. La majorité des questions relevaient du droit de la famille, principalement en cas de séparation (entretien des enfants, droit de garde, droit de visite, contributions d'entretien non payées, etc.). Cette année particulière a aussi soulevées plusieurs questions relatives au contrat de travail, notamment en ce qui concerne le paiement du salaire dans des conditions précaires comme le travail sur appel, le fonctionnement de la réduction d'horaire de travail (RHT) et les conditions d'octroi de celle-ci, la résiliation du contrat de travail, les heures supplémentaires ou encore la prise de vacances forcées.

Le nombre de demandes relatives aux assurances sociales et à l'aide sociale a également été conséquent. Nous avons eu beaucoup de questions au sujet des allocations pour perte de gain allouées aux indépendants, soit de la part de ceux qui ont dû cesser leur activité en raison d'une mesure décidée par les Autorités, soit de la part de ceux qui ont subi une importante baisse de leur chiffre d'affaire.

Les consultations

Lorsque les problèmes sont complexes et qu'ils nécessitent des recherches ou que des démarches doivent être entreprises, nous recevons en principe les personnes dans nos bureaux et ouvrons un dossier. Notre pratique a changé en 2020 puisque nous avons fait du télétravail. Les personnes nous ont envoyé les documents par courriel ou par voie postale et, ensuite, les entretiens se sont déroulés par téléphone ou par visioconférence.

Au début de l'année, nous avons 58 dossiers en cours et nous en avons ouvert 142 nouveaux dans les cas où la situation nécessitait la rédaction d'un courrier, d'une opposition ou d'un recours dans les domaines du contrat de travail, petit crédit, droit des poursuites et dans le domaine des assurances privées. Nous avons également établi des conventions en cas de séparation de couples afin de régler les modalités qui s'ensuivent telles que la garde des enfants, le droit de visite et le montant des contributions d'entretien. Enfin, en matière de droit des étrangers, une aide a été notamment fournie pour des demandes de regroupement familial et pour des renouvellements de permis de séjour.

En ce qui concerne la source de revenus de nos consultants, 49% sont des salariés, 11% des indépendants, 23% touchent des prestations de diverses assurances sociales et 17% touchent des prestations de l'action sociale.

Appui aux collègues de l'institution

Le travail du secteur juridique consiste aussi à répondre aux questions des collègues travaillant dans d'autres secteurs et qui rencontrent des problèmes juridiques dans le traitement de leurs dossiers. Cette approche pluridisciplinaire sert non seulement les intérêts de nos usagers mais est très enrichissante pour nous-mêmes.



L'ÉQUIPE DU SECTEUR JURIDIQUE

Laurence Hänni, avocate pour le bureau de Neuchâtel
Crystal Dufaux Hess, avocate pour le bureau de La Chaux-de-Fonds et pour Pro Senectute

SECTEUR PROCÉDURE D'ASILE

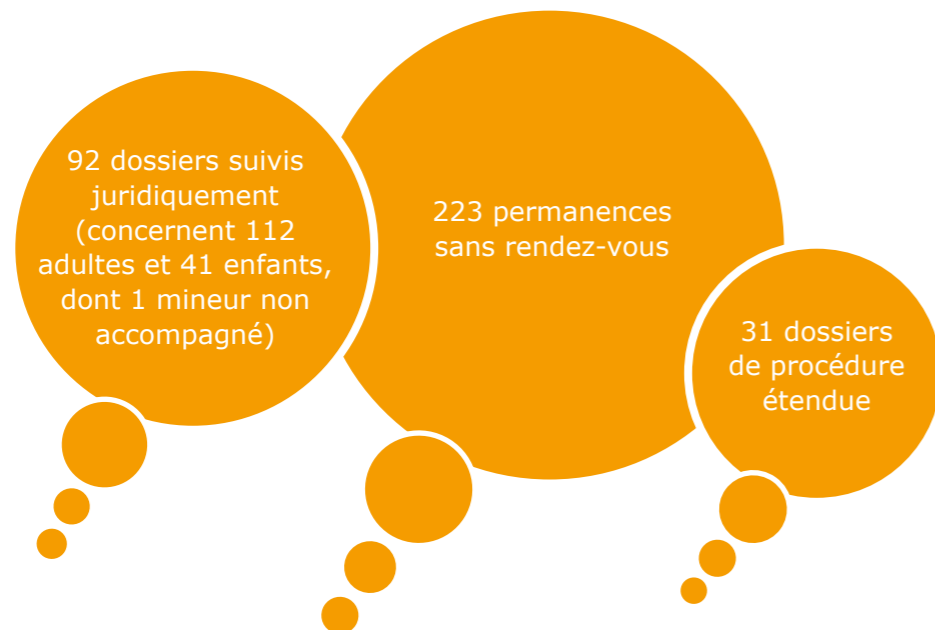
BUREAU DE CONSULTATION JURIDIQUE POUR REQUÉRANTS D'ASILE

Activité d'accueil, de conseil et de suivi juridique

L'influence de la pandémie sur le secteur de la procédure d'asile a été marquée à plus d'un titre. Elle a en effet occasionné une nette diminution des demandes d'asile déposées en Suisse en raison des difficultés de voyage, des craintes sanitaires des migrants et des fermetures de frontières. Les autorités suisses ont par ailleurs réduit le nombre d'auditions de procédure, les prises de décisions et opté pour un séjour plus long des personnes ayant déposé une demande d'asile en centre fédéral, ce qui a diminué d'autant les attributions dans les cantons.

Dans ce contexte, le Bureau de Consultation Juridique (BCJ) a été sollicité par moins de personnes en procédure d'asile qu'attendues, mais a tout de même assumé le travail courant, la prise en charge de nouveaux dossiers et la permanence hebdomadaire ouverte à toutes et tous, en s'adaptant aux mesures nécessaires mises en place et en optimisant les outils techniques et informatiques. Ces adaptations ont constitué un challenge en soi, nos clients ne maîtrisant pas le français et n'étant pas systématiquement outillés informatiquement. Ce constat a été d'autant plus frappant lors du semi-confinement au printemps 2020. Durant cette période, notre permanence et nos bureaux ont été fermés au public. Nous avons ainsi dû travailler à distance, principalement par téléphone, pour le suivi des dossiers, complexifiant les échanges et notre travail.

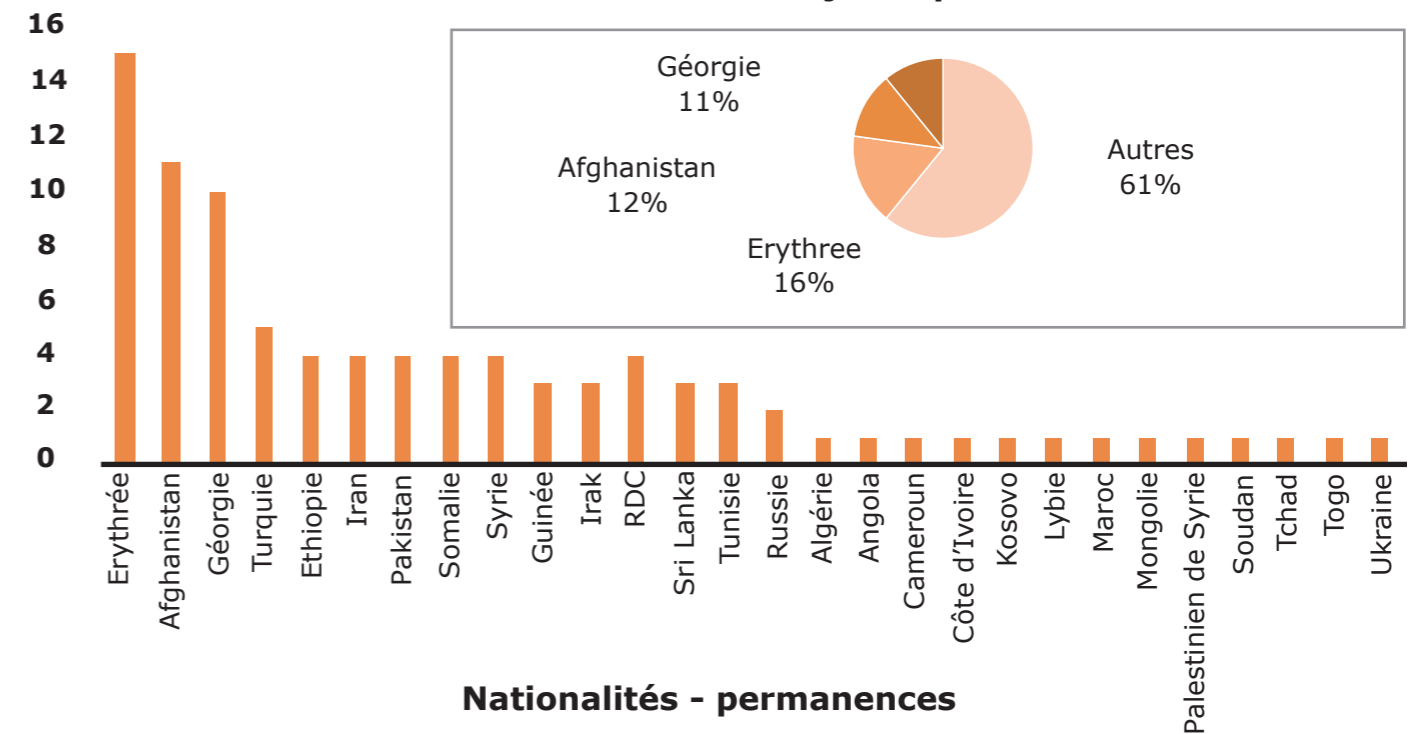
L'interdépendance entre les permanences et les dossiers juridiques que le BCJ considère devoir ouvrir et suivre est évidente. Outre les personnes en procédure étendue pour lesquelles nous avons un mandat de la Confédération pour une représentation juridique officielle, systématique et exclusive pour le canton de Neuchâtel (31 personnes pour l'année 2020), c'est bien au moyen de notre permanence juridique que les personnes sollicitent notre aide. Ces demandes sont toutes de nature juridique et concernent notamment des démarches de regroupement familial, de recours, de réexamen de dossier en raison d'une situation qui s'est modifiée depuis la décision des autorités fédérales, ou de permis B humanitaire pour les personnes qui se sont bien intégrées en Suisse mais ont encore un statut provisoire. Pour l'année 2020, cela représente un nombre de dossiers comme suit :



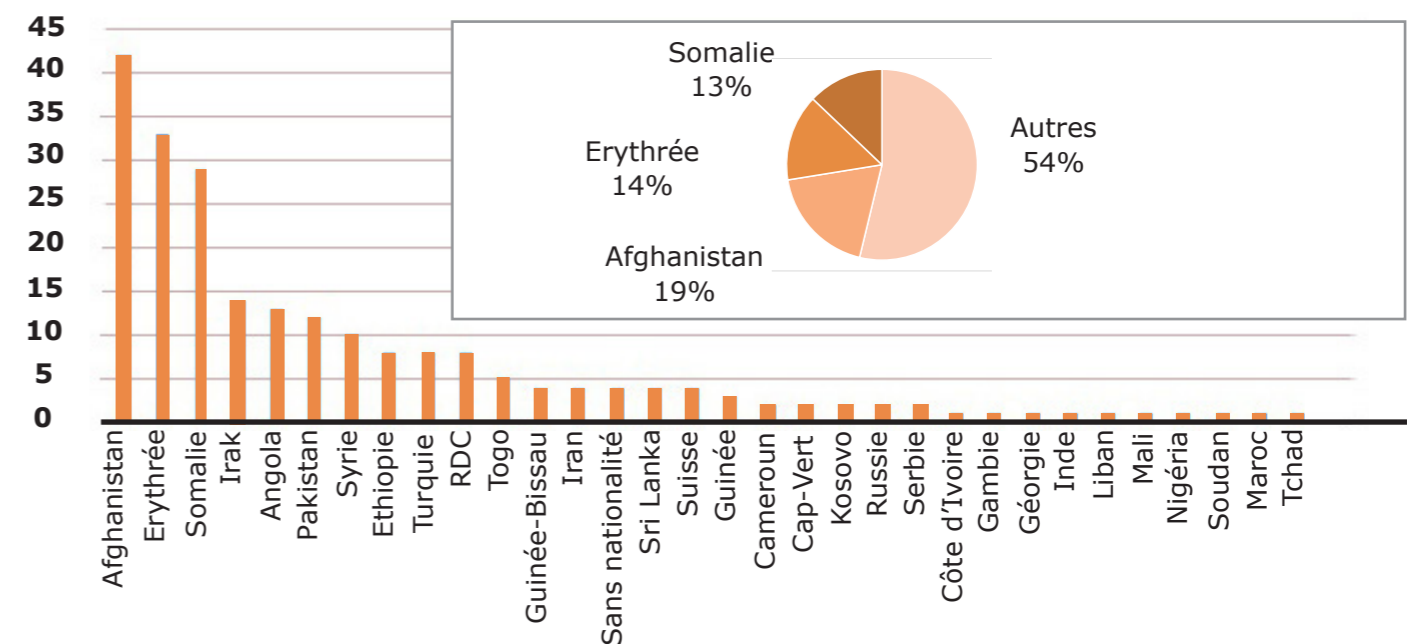
Principales provenances des personnes suivies par le CSP Neuchâtel

Les pays de provenance des personnes reçues lors de nos permanences diffèrent de ceux des ressortissants dont nous suivons les dossiers juridiques, notamment en procédure étendue. Ces constatations s'inscrivent plus globalement dans la lignée des mouvements et flux migratoires. À titre d'exemple, nous avons traité plusieurs dossiers de ressortissants géorgiens attribués dans le canton de Neuchâtel en procédure étendue en 2020. Les problématiques rencontrées étaient principalement d'ordre médical. Nous pouvons ainsi établir les comparatifs suivants :

Nationalités - dossiers juridiques



Nationalités - permanences



Constats

L'entrée en vigueur de la nouvelle loi devait raccourcir la durée moyenne d'une procédure d'asile. Or, si tel est le cas de manière générale, le BCJ constate tout de même que de nombreuses personnes aux dossiers complexes ou présentant de graves problèmes médicaux doivent s'armer de patience avant que la décision les concernant soit prise. Le travail pour aboutir au résultat juridique espéré est conséquent de la part des représentantes juridiques.

Notons à ce sujet que très rares sont les situations où le résultat de la procédure diffère de l'analyse initiale du dossier que les collaboratrices avaient faite, laquelle a déterminé l'ensemble des démarches entreprises, y compris celle d'introduire un recours si nécessaire. Ce constat confirme l'orientation prise depuis de nombreuses années par le secteur procédure : soit d'intervenir le plus tôt possible dans les situations nécessitant un soutien juridique, d'instruire les dossiers de la façon la plus complète possible et d'avoir un regard professionnel et objectif sur la décision que la personne accompagnée devrait obtenir au vu de sa situation. Cette stratégie a comme effet de réduire au strict nécessaire le nombre et le type de recours à déposer auprès du Tribunal administratif fédéral et ainsi d'éviter de surcharger l'instance de recours de procédures pouvant être prévenues grâce au travail effectué en amont à la notification des décisions du Secrétariat d'État aux migrations (SEM).

Cette vision du travail a été récompensée par des décisions très importantes pour les clients eux-mêmes mais aussi à la portée générale fondamentale. Un des dossiers défendus par le CSP a en effet donné lieu à un arrêt de principe du Tribunal administratif fédéral (arrêt de principe E-3822/2019 du 28 octobre 2020) et va influencer de manière positive la pratique envers les jeunes personnes au bénéfice d'une admission provisoire bien intégrées en Suisse. Désormais, suite à cet arrêt qui se fonde sur un recours détaillé et argumenté, le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) ne pourra plus lever d'admissions provisoires sans examiner l'intégration des personnes concernées.

Le CSP a également défendu et obtenu l'octroi d'un permis B humanitaire pour de jeunes adultes en formation au parcours remarquable, alors que jusque là le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) exigeait un emploi depuis 2 années pour entrer en matière. Le soutien du canton de Neuchâtel dans ce changement de pratique fédérale a été déterminant et remarquable.

Perspectives et projets

Notre objectif est bien entendu de pouvoir maintenir nos prestations en faveur des personnes les plus fragilisées que sont celles liées à l'asile, quelle que soit leur demande et leur situation juridique. Ces prestations ne sont pas financièrement autoportées et méritent un soutien pour en garantir la même dotation en personnel pour y faire face.

Au chapitre des mandats, il est à relever que le contrat de prestation qui lie la Confédération au CSP en tant que bureau juridique accrédité pour fournir l'aide juridique aux requérants d'asile en procédure étendue attribués au canton de Neuchâtel, a fait l'objet d'une confirmation et d'une prolongation pour deux années supplémentaires. Comme indiqué dans notre précédent rapport, le forfait alloué pour ce mandat ne couvre cependant pas la totalité des frais engendrés par une prise en charge que nous voulons plus complète que celle reconnue par la Confédération.

Nous avons prévu, en automne 2020, une nouvelle journée de formation sur le domaine de l'asile, la demande en ce sens étant forte. Cette formation, dispensée depuis 2012, avait été mise en attente du temps que les collaboratrices du BCJ puissent expérimenter la nouvelle loi sur l'Asile entrée en vigueur en mars 2019, afin d'en proposer une version modifiée. Malheureusement, la date initialement fixée a dû être repoussée en raison des conditions sanitaires qui ne permettaient pas un accueil et un échange avec les participants conforme à ce que nous souhaitions offrir dans ce cadre. Le secteur procédure espère pouvoir mettre cette formation sur pied en 2021.

Reconnu pour son expertise en la matière, le Bureau de Consultation Juridique pour requérants d'asile du CSP va également être mandaté par ESPACE (www.ne.ch/ESPACE), nouveau lieu d'intégration et de formation pour les personnes issues de la migration, pour former sur le domaine de l'asile les bénévoles et professionnels qui y seront liés.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR PROCÉDURE D'ASILE

Mélanie Müller, juriste et responsable du domaine migration
Aurélié Planas, avocate

SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES

Dès le 18 mars, tous les collaborateurs se sont retrouvés en télétravail avec l'impossibilité de rencontrer les bénéficiaires, qui, par ailleurs, avaient les mêmes besoins en matière d'assistance, voire même davantage au vu des circonstances. Le manque de contacts en présentiel et le télétravail en lui-même ont amené leur lot de complications et ont obligé l'équipe à réinventer son activité et à faire preuve de beaucoup de créativité. Le travail d'accompagnement valorisé en temps normal et consistant à « faire avec les bénéficiaires » a dû être mis de côté en faveur du « faire pour les bénéficiaires ». La notion pédagogique et la volonté d'autonomisation des bénéficiaires ont été mises à mal en ces périodes de restrictions sanitaires.

Parallèlement à ces aléas dus au coronavirus, le secteur a répondu à l'appel d'offre d'ESPACE (Espace Social et Professionnel d'Acquisition de Compétences et d'Expériences), nouveau lieu dédié à l'apprentissage et à l'intégration, en y présentant deux projets : une formation spécialement destinée aux jeunes intitulée « Module Jeunes adultes », et une formation sur la gestion d'un budget « Les Ficelles du Budget – Migration ». Les deux projets ont été retenus et ces formations devraient se tenir courant 2021.

Le travail des assistants sociaux a également changé avec la mise en place de la nouvelle stratégie IP-asile 2019-2021 du Service de l'emploi (SEMP). Les assistants sociaux sont dorénavant porte d'entrée pour l'Office régional de placement (ORP) et doivent amener leurs bénéficiaires aux compétences requises et leur faire passer le premier test d'entrée (P1).

320 dossiers d'aide sociale pour 790 bénéficiaires.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES

Milena Boulianne-Lavoyer, assistante sociale et responsable d'équipe
Sylvain Aubert, assistant social
Florence Baldacchino, assistante sociale
Mélanie Cuttat, assistante sociale
Elodie Da Costa, assistante sociale
Alexandre-Maximilien Joly, assistant social jusqu'au 31 octobre
François Konrad, assistant social
Mélanie Müller, juriste
Aurélien Planas, assistante sociale dès le 1er novembre
Line Voegtli Demarle, assistante sociale

Carmen Weber, responsable secrétaire-comptable
Silvia Mannino, secrétaire-comptable
Valérie Pont, secrétaire
Rachelle Wisard, secrétaire-comptable

Alexis Dunand, civiliste jusqu'en mai

Mélanie Müller, juriste et responsable du domaine migration

SECTEUR INSERTION MIGRATION ASILE

En bref

L'accompagnement individuel et collectif proposé par le secteur insertion migration asile (SIMA) du CSP consiste, au travers de ses trois mandats, en une série de mesures préparatoires dont l'objectif est l'insertion en emploi ou en formation des personnes réfugiées ou admises provisoirement. Si le coronavirus a bien sûr été l'élément central de 2020, les vagues de mesures sanitaires n'ont pas (ou pas encore) eu d'effet significatif sur les engagements en formation ou en emploi qui atteignent à peu près le même niveau qu'en 2019. En 2020, le SIMA a par ailleurs développé divers modules d'intervention collective qui seront proposés aux réfugiés dès 2021.

Conseil en insertion socio-professionnelle (projet CISP)

Les conseillères en insertion socio-professionnelle (CISP) ont spécifiquement pour mission d'intervenir dès l'octroi de l'asile de la personne réfugiée dont la prise en charge est confiée au CSP. Un suivi individuel est mis en place pour accompagner la personne dans l'élaboration des premières étapes d'un projet visant, à terme, son insertion professionnelle en Suisse. En marge de ce travail habituel de conseil en insertion, 2020 a été marquée par la nouvelle collaboration du CSP à la stratégie cantonale d'intégration professionnelle : désormais considérés comme un « service porte d'entrée », nous avons le mandat de préparer les personnes en recherche d'emploi à atteindre des niveaux de compétences de base (en français, maths et informatique) et de compétences douces (softskills) suffisants pour que des conseillers en personnel de l'Office du marché du travail du canton de Neuchâtel puissent reprendre le suivi. Par ailleurs, un outil spécifique a été implanté au sein des institutions œuvrant dans le domaine de l'asile; celui-ci permet la saisie de données relatives notamment aux différentes mesures suivies par les bénéficiaires afin de les rapprocher des objectifs d'intégration fixés par la Confédération dans le cadre du nouvel Agenda Intégration Suisse (AIS). Nous pouvons finalement mentionner l'engagement d'une nouvelle collaboratrice qui a rejoint l'équipe des CISP en septembre 2020.

ECHELLE

La mesure ECHELLE s'adresse à des personnes réfugiées et admises provisoirement suivies par le CSP, Caritas et le SMIG et vise spécifiquement à les former au fonctionnement du marché du travail en Suisse, à ses règles et à ses exigences. L'accompagnement proposé est constitué d'un cours collectif et d'un coaching individuel. Depuis mi-mars 2020, il est à noter que le travail collectif a été particulièrement difficile à mener du fait des restrictions sanitaires. Nous avons tenté d'introduire l'enseignement à distance, mais la majorité de nos bénéficiaires ne sont pas outillés informatiquement pour être correctement formés en télé-enseignement. Dans ces conditions, nous avons ainsi privilégié des cours en petits groupes ou des entretiens individuels en présentiel. Par ailleurs, nous tenons à relever ici que la pandémie a permis à plusieurs de nos participants de décrocher un emploi en répondant présent pour pallier notamment aux besoins en personnel d'intendance en milieu hospitalier.

MyConnection

Ce projet spécifique vise à augmenter le taux de titulaires d'une formation du secondaire II tout en soutenant les milieux économiques dans leur volonté d'intégrer en formation de jeunes migrants. Le projet s'adresse effectivement à des jeunes majoritairement issus de l'asile, arrivés tardivement

SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE ET FAMILIALE

en Suisse, sans formation préalable mais présentant des compétences leur permettant d'envisager un apprentissage. MyConnection consiste en une aide à la recherche d'une place de formation en entreprise et en un suivi durant les 18-24 premiers mois d'apprentissage. Dès le début de celui-ci, les jeunes peuvent notamment bénéficier d'un soutien scolaire individuel en français et en maths. Un accompagnement du jeune est par ailleurs assuré par des conseillères en insertion qui déchargent ainsi les entreprises d'éventuelles problématiques plus administratives (déménagement, bourse, etc.) ou privées (regroupement familial ou autres types de difficultés). En août 2020, 10 jeunes ont débuté un apprentissage dans des domaines aussi divers que les soins, le bâtiment, la vente en pharmacie, la mécanique (industrielle et sur voiture), l'horlogerie ou encore la construction de route.



L'ÉQUIPE DU SECTEUR INSERTION MIGRATION ASILE

Carine Tacchella, conseillère en insertion et responsable du secteur
Marilyn Cottier, conseillère en insertion
Evguenia Klokova-Dubois, conseillère en insertion et chargée de cours
Nicole Lacarbonara, conseillère en insertion dès le 1er septembre
Mélanie Müller, juriste
Elisa Tamburini, conseillère en insertion

Mélanie Müller, juriste et responsable du domaine migration

Dossiers et entretiens

Durant l'année, 90 dossiers ont été traités : il s'agit de 65 nouveaux dossiers et 25 dossiers ouverts les années précédentes. 62 dossiers sont des suivis de couples et 28 dossiers concernent des personnes venues pour des demandes individuelles.

373 entretiens ont été effectués : 243 entretiens de couples, 97 entretiens individuels et 33 entretiens téléphoniques et/ou courriels dans le cadre de la ligne téléphonique de l'Arc jurassien, pour laquelle notre service assure des permanences. Cette dernière est le fruit d'une collaboration entre trois services de consultation conjugale : Caritas Jura, le CSP Berne-Jura et le CSP Neuchâtel.

Organisation du service lors de la pandémie du coronavirus

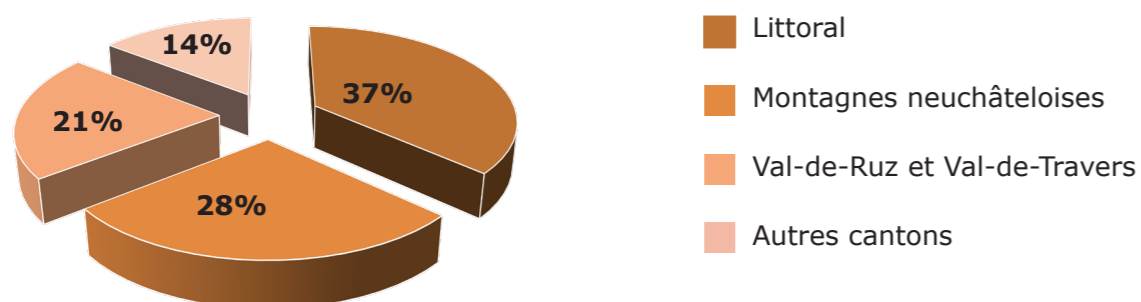
Dès le 16 mars, en raison de la pandémie de coronavirus, nous avons été contraints d'annuler rapidement tous nos entretiens et de pratiquer le télétravail. Durant cette période de semi-confinement, qui a duré environ 12 semaines, nous avons eu des contacts téléphoniques avec certains de nos clients.

Une majorité de nos clients ayant dépassé la situation de crise, nombre d'entre eux ont préféré attendre la fin du semi-confinement afin de reprendre les séances de travail dans nos bureaux. Cependant, et à la satisfaction notamment des nouveaux clients, nous avons rapidement proposé des séances par visio-conférence, ce qui nous a amené à devoir nous familiariser en peu de temps à la gestion des entretiens via ce nouvel outil. À notre grande surprise, les couples se sentaient à l'aise avec cette technologie. Cependant, pour le conseiller conjugal et la conseillère conjugale, le cadre thérapeutique n'était pas toujours aisé à maintenir. En effet, certains clients, énervés par le contenu de l'entretien, se levaient pour fumer une cigarette, l'entretien était brièvement interrompu par une sonnette de porte ou, encore, les enfants écoutaient les échanges depuis une pièce voisine, ce qui n'est pas idéal lorsqu'on traite des problèmes relationnels des parents. Ce sont-là toutefois quelques inconvénients mineurs qui ont pu être réglés aisément. Les échanges avec d'autres conseillers conjugaux de Suisse romande nous ont permis d'être plus à l'aise avec cette nouvelle méthode de travail, car eux-mêmes rencontraient des situations similaires.

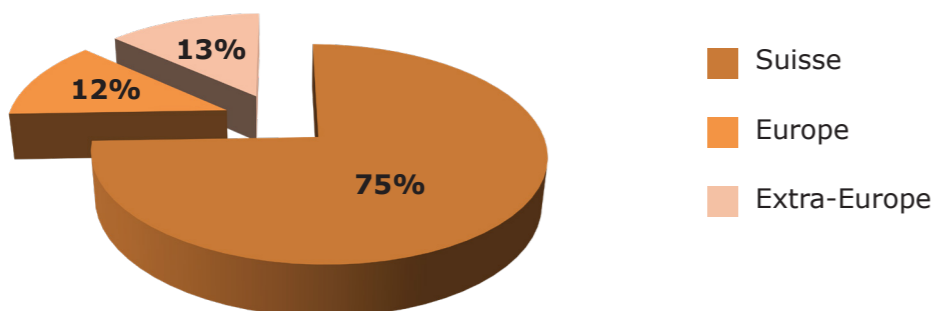
Dès le début des restrictions sanitaires, le CSP a fait des démarches pour créer une ligne téléphonique pour les personnes rencontrant des difficultés de couple et de famille sur le territoire neuchâtelois. Cette ligne était fonctionnelle plusieurs jours par semaine et les informations concernant cette nouvelle prestation se trouvaient sur le site Internet du CSP Neuchâtel. La fréquentation a été relativement moyenne, une dizaine de personnes nous ont contactés. D'autre part la ligne téléphonique de l'Arc jurassien permettait également aux personnes en difficultés de nous joindre. La reprise des consultations dans nos bureaux a été lente, car les gens évitaient les contacts en présentiel.

Finalement, ce semi-confinement a eu un effet minime sur le nombre des dossiers traités (13 dossiers de moins qu'en 2019).

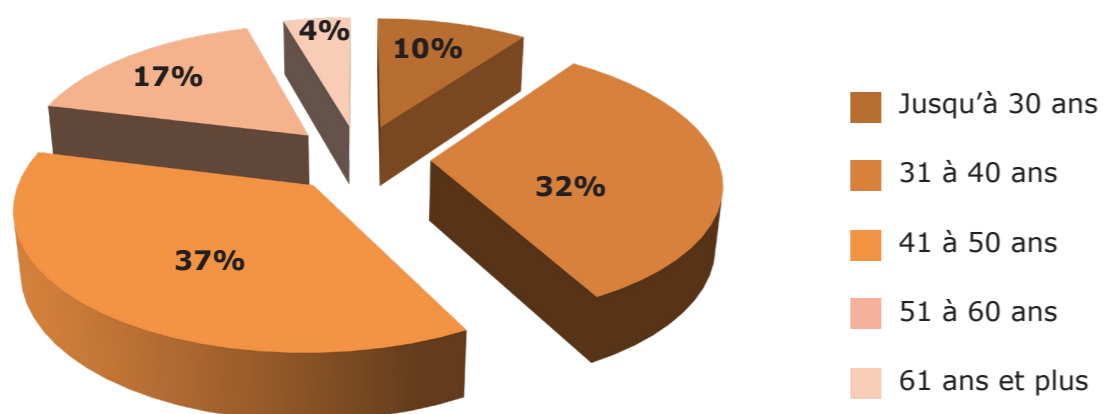
Répartitions géographiques



Nationalité



Tranches d'âge



Années de vie commune

- 0 à 5 ans de vie commune : 33%
- 6 à 10 ans de vie commune : 25%
- 11 à 20 ans de vie commune : 24%
- 21 à 30 ans de vie commune : 12%
- 31 ans et plus : 6%

Demandes et problématiques

Concernant les clients venus en couple, le tableau ci-dessous indique les demandes lors des consultations. À préciser que le « demandeur » est la personne qui a pris le rendez-vous.

	Demandeur	Partenaire
Améliorer la communication/le dialogue	3%	2%
Améliorer la relation sexuelle	2%	2%
Comprendre la situation	8%	8%
Dépasser la crise	41%	40%
Envisager la séparation/le divorce	6%	14%
Maintenir le couple	9%	3%
Recherche d'un nouvel équilibre	22%	24%
Restaurer la complicité et/ou la tendresse	5%	2%
Résoudre les problèmes liés aux familles d'origine	2%	3%
Résoudre les problèmes propre au couple parental	2%	2%
Reprise de la vie commune	0%	0%

Pour les personnes venues seules en consultation, la demande la plus fréquente est la recherche de conseils en période de crise (53%). Dans 29% des situations, leur demande est d'être accompagné par un professionnel pour une réflexion avant une prise de décision importante. 18% des clients souhaitent que leur partenaire accepte de venir à la consultation conjugale.

À la fin de l'année, 77 dossiers ont été fermés.

Autres activités

Les professionnels ont suivi régulièrement des séances de supervision individuelle. Le service a été sollicité pour la traditionnelle « Soupe au caillou » organisée par les Associations de défense des chômeurs de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds (ADCN) et qui a eu lieu le samedi 17 octobre, lors de la journée mondiale du refus de la misère. Différentes institutions ont été invitées à des présentations sous forme d'entretiens croisés, sur le thème « En amour on ne compte pas et pourtant... ».

La permanence téléphonique (ou ligne téléphonique) de l'Arc jurassien pour les couples et les familles en crise (0840 420 420) a fonctionné régulièrement durant l'année 2020. Les professionnels ont reçu 42 appels téléphoniques et ont répondu à 9 demandes par courriel.



L'ÉQUIPE DU SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE ET FAMILIALE

Heidi Rihs, conseillère conjugale, responsable du secteur
Antoine Borel, conseiller conjugal

SECTEUR INSERTION DE LA JOLIETTE

Introduction

La Joliette CSP bâtie en 1648, c'est avant tout une magnifique bâtisse située à La Jonchère au centre du canton. Elle a su traverser les siècles en s'adaptant au changement et au confort moderne, sans en perdre son cachet. Depuis 1997, elle accueille le secteur insertion du CSP Neuchâtel.

Sa mission est d'offrir un lieu permettant aux bénéficiaires de renouer avec une vie sociale. Le fait de leur permettre de se responsabiliser autour de travaux et de mandats valorisants les conduit à se réapproprier un cadre structurant. L'encadrement proposé les encourage à se fixer des objectifs personnels dans le respect de leurs engagements, la reconnaissance de leurs compétences et la prise en compte de leurs limites.

La Joliette est aussi une entreprise formatrice de niveau CFC, puisqu'elle forme des apprentis ASE.

7 secteurs de travail

1. Cuisine, boulangerie et cafétéria
2. Intendance
3. Menuiserie et métiers du bâtiment
4. Bois et transport
5. Artisanat
6. Espace vert
7. Multimédia et communication

La diversité des secteurs est une richesse qui permet à un maximum de participants de trouver un ancrage, se découvrir des compétences, développer leur créativité ou encore leur esprit d'équipe et la collaboration. Ceci favorise ainsi la revalorisation nécessaire à la (re)construction de l'estime de soi.

À cela s'ajoute des ateliers de soutien tels que cours de français de base, soutien en informatique de base, ateliers de techniques de recherche d'emploi, ateliers de développement personnel, ainsi que des formations spécifiques aux ateliers.

Bref survol des activités en 2020

L'année 2020 a démarré sur les chapeaux de roues avec l'accueil de la première volée du programme Ressources, fraîchement installé dans les nouveaux locaux dont l'inauguration en grandes pompes le 20 février a connu un véritable succès.

Avec un début d'année placé sous les meilleurs auspices, nous étions loin de nous douter que le 13 mars serait le début d'une aventure compliquée et comportant de nombreux défis à relever. Le point de départ a été le premier confinement et l'annonce de la fermeture des activités en présentiel pour les participants de la Joliette. Nous avons immédiatement réagi en créant un groupe de soutien WhatsApp « Un pour tous, tous pour un » afin de maintenir le lien avec les participants. Puis, rapidement, nous avons organisé le travail à distance en fournissant notamment le matériel nécessaire et en proposant des programmes personnalisés selon les objectifs d'insertion (exercices de math, poterie, couture, français, informatique, etc.). En parallèle, l'équipe salariée est restée active sur le site afin de maintenir le dispositif et permettre qu'il soit prêt à une réouverture immédiate.

Dès le 8 juin 2020, le travail en présentiel a pu reprendre, avec la mise en place des mesures sanitaires nécessaires. En juillet, les activités du secteur ont retrouvé une certaine normalité, ce qui a permis de mener à terme le projet de rénovation et de remise aux normes de la cuisine.

Le 28 août a eu lieu le troisième audit de certification à la norme de qualité EduQua, dont nous avons reçu un retour positif.

Durant cette année, nous avons également redynamisé notre secteur communication et multimédias où cinq personnes travaillent à la réalisation du journal de la Joliette l'« UBAC », ainsi qu'à celle de vidéos à usage interne.

Finalement, pour la troisième année consécutive la commune de Milvignes a mandaté la Joliette-CSP pour l'exploitation du foyer du Théâtre de Colombier. Malheureusement, cette activité a été interrompue dès le 13 mars. Cette collaboration sera reprise à la sortie de la crise.

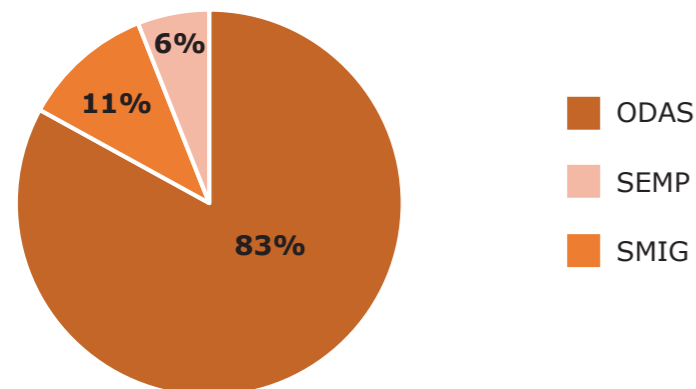
Soucieux du développement durable, nous travaillons un maximum avec les produits de notre jardin pour la fabrication de nos sirops et confitures.

Statuts des participants

En 2020, notre mandat de prestation est de 33 EPT et notre programme a ainsi accueilli 88 bénéficiaires au total.

Provenance des 88 participants qui ont participé à notre mesure :

En contrat ISP ODAS, 73 personnes
En contrat SEMP LACI (AC et ACC), 5 personnes
En provenance de l'OSAS (SMIG), 10 personnes



Conclusion

Bien que stressante et chaotique, l'année 2020 a été riche en investissement et de nombreux chantiers ont été menés à bien malgré la crise. Nous disposons d'un personnel d'encadrement engagé, bien formé, animé d'un excellent esprit d'équipe et soucieux de répondre professionnellement aux demandes de notre clientèle. Mais, surtout, l'équipe a prouvé qu'elle est capable de s'adapter et se réinventer en un temps record.

La pandémie a mis à rude épreuve l'ensemble de la société, mais elle a aussi impacté fortement des personnes déjà fragilisées non seulement financièrement mais aussi mentalement. Dans certains cas, le manque de perspective est venu accentuer l'anxiété pré-existante, exacerbant ainsi les problématiques psychiques, ce qui ne facilite pas les processus de réinsertion sociale.

Nous avons pu constater que le travail social n'est vraiment efficace que s'il peut avoir lieu en présentiel. Le télétravail des assistants sociaux a compliqué notre mission : difficulté à atteindre ceux-ci et impossibilité d'agender des bilans. Malgré tout, les chiffres démontrent que, peu importe le statut des participants, la plupart sont parvenus à avancer dans leur processus d'insertion. Dans le meilleur des cas, ces derniers ont accédé directement à l'emploi ou à une formation. Pour d'autres, ils ont pu mettre en place une dynamique visant l'autonomisation. Notre concept d'accompagnement personnalisé permet de faire évoluer favorablement la situation de nos participants.

La Joliette est en constante évolution, prête à se remettre en question en fonction de la variation des besoins de sa clientèle, à l'écoute et soucieuse de répondre aux demandes des mandataires, tout en conservant ses valeurs.

Les chiffres démontrent que La Joliette CSP est et reste un lieu particulièrement adapté au processus de renforcement de l'estime de soi. Notre mesure permet aux personnes de se (re)découvrir, de se réapproprier et d'acquérir des compétences mais aussi de consolider les savoirs – savoir-être et savoir-faire –, éléments indispensables à la vie en société. Ceci est une étape indispensable à une réinsertion sociale et/ou professionnelle durable.

Pour plus d'informations : www.joliette.ch

L'ÉQUIPE DU SECTEUR INSÉRTION DE LA JOLIETTE

Jean-François Moser, responsable de la Joliette
Ranya Tamer, adjointe du responsable et responsable du programme Ressources
Joël Ferlisi, responsable Espaces Verts
Vincent Guillet, responsable social
Antoinette Marié, coach en insertion
Fatou N'Diaye, accompagnante en développement personnel au programme Ressources
Siméon Pfister, responsable atelier menuiserie et métiers du bâtiment
Camille Rollier, responsable atelier artisanat
Micaël Schmutz, responsable atelier jardin et transport

David Ruchat, apprenti ASE
Daniel Pellaux, référent pédagogique
Gaston Verdon, gestalt thérapeute coach

PROGRAMME INSERTION RESSOURCES

Mis sur pied en 1995, le programme d'insertion socio-professionnelle RESSOURCES a été repris par le CSP Neuchâtel en 2020 et s'est installé dans la maison de la Joliette. Ce programme s'adresse principalement aux bénéficiaires de l'aide sociale et propose des ateliers de développement personnel. Il a pour objectif d'aider la personne à se réapproprier sa situation et à reprendre le pouvoir sur sa vie.

L'équipe du programme RESSOURCES se compose d'une responsable du programme, d'une accompagnante en développement personnel et d'un apprenti ASE (ancien coach sportif et en nutrition). Le programme se décline en différents ateliers ayant des objectifs spécifiques, tels que la gestion des émotions, le développement de l'estime de soi ou encore l'élaboration d'un projet personnel et/ou professionnel, pour n'en citer qu'une partie. En plus de ces ateliers reposant sur la co-construction et l'intelligence collective, diverses activités sont proposées aux participants. Ces dernières apportent de la légèreté dans le processus de développement personnel souvent prenant et parfois douloureux.

La première volée de RESSOURCES, composée de personnes de tous horizons, a pris ses quartiers en janvier dans les combles de la Joliette entièrement rénovées à cette fin. Une bonne dynamique s'est rapidement installée entre les participants, empreinte de bienveillance. La décision de semi-confinement du Conseil fédéral est venue perturber le travail entrepris, obligeant notamment à repenser le programme, ce dernier reposant sur des activités de groupe. L'équipe professionnelle a ainsi dû revoir ses méthodes et y intégrer la notion de distance (entretien téléphonique individuel de coaching, visioconférence de groupe, travail personnel). Un effort a été principalement fourni afin de maintenir le contact avec les participants, souffrant pour beaucoup d'isolement, et la belle relation qui s'était créée entre eux pendant les deux premiers mois. Même si cette période a entraîné une baisse de moral notable chez les participants, qui étaient pour nombre d'entre eux déjà fragilisés et marqués par des situations de vie compliquées, elle aura aussi permis de mettre en lumière leurs capacités d'autodiscipline et de résilience. La première volée a toutefois pu terminer le programme en présentiel. Quant à la seconde volée, bien qu'une partie du travail ait aussi dû être réalisé à distance, elle a essentiellement pu suivre le programme dans les locaux de la Joliette, sans outils technologiques interposés.

En 2020, RESSOURCES a accueilli ses deux premières volées en tant que programme du CSP Neuchâtel. Au terme de cette reprise bien mouvementée, ce sont 20 personnes au total qui ont bénéficié d'un accompagnement. Dans les meilleurs cas, les personnes suivies sont reparties avec une perspective de stage, d'emploi, de formation ou de prise en charge par l'Assurance-invalidité (AI). Les retours ont été très positifs de la part des participants, qui ont trouvé un lieu d'écoute et d'accompagnement bienveillant dans une période chargée émotionnellement. De son côté, l'équipe professionnelle se réjouit de poursuivre l'aventure et d'accompagner les futurs groupes.

SECTEUR VENTE

2020, année de tous les contrastes ! Nous annonçons dans notre précédent rapport que 2019 avait été une année de transition. Une transition prolongée en 2020 par la pandémie qui a impacté le volume de nos prestations de ramassage et vente de seconde main, ainsi que de débarras.

Les 20 et 21 février, nous avons inauguré la rénovation de notre Boutique La Jonchère, dans la grange de la Joliette. Avec des travaux réalisés dans le respect de l'architecture du bâtiment du 17^e siècle, cette boutique est dorénavant dotée de trois étages chauffés, lumineux, aérés, avec l'apport d'un ascenseur pour les personnes à mobilité réduite et pour le transport du matériel. 1,1 millions de francs ont été investis pour cette réalisation, rendue possible notamment grâce au précieux soutien de la Loterie romande. Après la cérémonie officielle ayant accueilli le Conseiller d'Etat Jean-Nathanaël Karakash et une centaine d'invités, la Boutique et le secteur insertion de la Joliette ont ouvert leurs portes au public. Temps splendide, foule des grands jours, une Fête du « Monde d'Avant ». Car un mois plus tard, la Boutique La Jonchère, comme celles de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds devaient fermer leurs portes durant 8 semaines.

En novembre, la Boutique Neuchâtel a enfin pu voir sa surface doubler, après l'octroi de la location d'une extension du sous-sol et des travaux d'aménagements qui ont nécessité une fermeture de deux semaines. Les clients et les bénévoles disposent dorénavant d'un lieu espacé et encore plus accueillant !

L'exercice financier est pour l'instant mitigé, en raison de ces différentes fermetures et des perspectives sanitaire dues au Covid, qui nécessiteront une nouvelle fermeture en 2021. Saluons ici les mesures prises par nos autorités, qui ont permis d'atténuer les dégâts financiers, grâce aux prestations de la réduction des horaires de travail. Les salariés des Boutiques et du Ramassage ont pu bénéficier de leur salaire complet durant toute l'année, le CSP ayant pris en charge le 20% non couvert par les RHT.

Un chaleureux merci à toute l'équipe du secteur vente, ainsi qu'à l'équipe du secteur insertion de la Joliette qui a été un acteur incontournable pour les travaux effectués tant à La Jonchère qu'à la Boutique de Neuchâtel.

Nous exprimons aussi toute notre reconnaissance aux personnes qui ont suivi de bout en bout les travaux de rénovation de la grange : François Kistler (président du Conseil de fondation du CSP), Marc Bertschi (architecte) et Jean-François Moser (responsable de la Joliette).

L'ÉQUIPE DU SECTEUR VENTE

Claudine Ioset, responsable Boutique La Chaux-de-Fonds
Christine La Fata, responsable Boutique Neuchâtel
Joël Ferlisi, responsable Boutique La Jonchère
Baptiste Tritten, responsable de l'équipe des ramasseurs
Jordi Bosch Bofill, ramasseur jusqu'au 30 avril
Sylvain Jeancler, ramasseur
Julien Nydegger, ramasseur
Christophe Vaucher, ramasseur dès le 1^{er} juin

POLITIQUE FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE

Notes concernant l'exercice 2020

Le budget prévoyait un excédent de charges de **CHF 37'094.50** alors que l'exercice boucle par un bénéfice de **CHF 84'110.02**, et ceci grâce à deux legs importants.

Le total des recettes les plus importantes (subventions et donations, prestations, recettes des boutiques et débarras, contributions volontaires, recettes des Amis du CSP, de l'Appel de Mars, la Joliette) se monte à **CHF 4'967'513.30 en 2020**.

Fonds affectés externes

La fortune de ces fonds se monte à **CHF 523'443.62**, valeur boursière au 31.12.2020.

Il s'agit des fonds :

- Alice Christian
- Fonds des Amies de la Jeune Fille
- Fonds des Incurables
- Fonds des Réfugiés
- Fonds Désendettement
- Fonds Particuliers
- Fonds Rougemont de Löwenberg
- Fonds Veuves et Orphelins

La fortune du fonds de soutien s'élève au 31.12.2020 à **CHF 2'216'518.80**.

Rapport de l'organe de révision et comptes 2020 de la Fondation du centre social protestant Neuchâtel, CSP : www.csp.ch/neuchatel/rapport-dactivites/

L'ÉQUIPE DU SECTEUR FINANCIER

Fabienne Sallin, responsable financière
Laure Godat, responsable du secrétariat



CENTRE SOCIAL PROTESTANT
NEUCHÂTEL

CCP 20-4713-9
IBAN CH37 0900 0000 2000 4713 9

Un grand MERCI pour votre soutien !