

50^e RAPPORT D'ACTIVITE



CSP

CENTRE SOCIAL PROTESTANT

DE MÈCHE AVEC VOUS



1 50 ANS

2014

TABLE DES MATIERES

	Pages
Billet du président du comité.....	3
Billet du directeur	4
Membres du comité au 31 décembre 2014.....	5
Dons et subventions : remerciements	6
Rapports des secteurs :	
- Administratif.....	8
- Social polyvalent	9
- Programme des Ficelles du budget	11
- Juridique	12
- Procédure requérants d'asile	13
- Réfugiés statutaires	14
- Programme Echelle.....	15
- Consultation conjugale	17
- Insertion de la Joliette	18
- Ramassage et boutiques	19
Politique financière et budgétaire	20

Annexes :

Comptes 2014 – CSP <http://www.csp.ch/ne/quisommesnous/rapports.php>
Comptes 2014 – La Joliette-CSP

BILLET DU PRESIDENT DU COMITE

2014 aura été une année particulièrement enthousiasmante pour le CSP. D'abord parce que nous avons rempli notre devoir en apportant aide et réconfort aux plus fragiles, qu'ils soient des travailleurs pauvres, des chômeurs, des familles monoparentales, des requérants d'asile, des réfugiés, des jeunes ou moins jeunes empêtrés dans les dettes ou des femmes et des hommes qui cherchent à s'insérer ou à se réinsérer dans le marché du travail. Nous l'avons fait sans distinction d'origine ou de religion. Nous l'avons fait grâce à l'engagement de nos collaborateurs, de nos bénévoles et grâce au soutien de nos donateurs, qu'ils soient des privés, des entreprises ou des collectivités publiques. C'est bien évidemment la première et la plus belle satisfaction.

Mais 2014 a été marquée par la réussite des festivités du cinquantième. Des festivités multiples et variées, orientées à l'interne pour renforcer les liens entre les acteurs du CSP ou ouvertes pour rappeler l'importance de notre action à la population neuchâteloise. Le succès était au rendez-vous et nous le devons aux collaborateurs qui ont planifié et animé ces festivités, qu'ils en soient remerciés.

Enfin 2014 c'est aussi la poursuite de notre redressement financier et l'atteinte de cet équilibre synonyme de pérennité qui reste l'objectif principal de notre comité, soucieux de sa responsabilité aussi bien envers nos collaborateurs qu'envers celles et ceux qui ont besoin du CSP. Les comptes d'exploitation 2014 bouclent en effet avec un bénéfice de quelques dizaines de milliers de francs, après déduction des recettes exceptionnelles de CHF 400'000.- dont nous avons bénéficié en relation avec la vente d'un immeuble. Alors oui, ce bénéfice véhicule une immense satisfaction en démontrant que le redressement est bien réel après les résultats déjà encourageants de l'année précédente. Que de chemin parcouru après 13 années de pertes qui se chiffraient en centaines de milliers de francs chaque année. Les efforts et le courage du CSP portent leurs fruits, ils sont le témoin de notre sérieux et démontrent que nous prenons soin de chaque franc qui nous est confié. Si le redressement est spectaculaire, il n'en reste pas moins fragile. D'abord parce que nous avons atteint la limite du supportable pour nos collaborateurs en matière de charge de travail, mais aussi parce qu'une grande partie de nos recettes nous sont attribuées annuellement et sont donc incertaines. Enfin parce que nous enregistrons en 2014, et bien que le CSP n'ait jamais été si présent dans les media, une diminution incompréhensible des dons qui étaient pourtant à ce jour un socle indéfectible de nos recettes. Alors même s'il ne faut pas boudier notre plaisir, nous devons rester vigilants et prudents.

J'aimerais conclure en remerciant tous ceux qui ont participé à notre succès en 2014, qu'ils soient collaborateurs, bénévoles, membres du comité ou donateurs. Les neuchâtelois peuvent être fiers de ce qui a été réalisé et très reconnaissants devant tant d'abnégation.

Antoine Grandjean,
Président du comité du CSP

BILLET DU DIRECTEUR

Pour son jubilé, le CSP a prouvé qu'après 50 ans d'existence, il reste toujours dans la course. Mais pour être dans la course, il faut avant tout partir ! Et d'où est parti le CSP ? De l'Eglise réformée évangélique du canton de Neuchâtel (EREN), qui décida de répondre aux détresses et aux problèmes sociaux en mettant gratuitement un service social polyvalent à disposition de tous, sans distinction de confession et de nationalité. C'est ainsi que le 4 octobre 1964, prenant exemple sur les autres CSP de Suisse romande déjà existants, le CSP du canton de Neuchâtel ouvrait ses portes. 50 ans... A l'échelle de l'Histoire, un demi-siècle d'activité, c'est une étincelle; à l'échelle humaine, c'est la moitié d'une vie bien remplie. A l'échelle sociale, en additionnant le temps consacré à chaque personne qui a bénéficié d'un soutien de la part du CSP, ces 50 ans prennent une ampleur qui dépasse la symbolique du jubilé... Notre ambition festive était d'être proche de la population, de nous insérer dans les activités et manifestations existantes. C'est ce qui nous a amené à rester bien ancré dans le présent, à faire connaître notre travail, dans le respect et la reconnaissance de toutes celles et ceux qui ont contribué depuis le début à faire du CSP ce qu'il est aujourd'hui. Les manifestations du 50e du CSP se sont ainsi basées sur l'approche collective de l'action sociale, le "faire avec", d'où le slogan "De mèche avec vous".

Si 2014 a été l'année du 50e, elle a aussi été celle de la préparation du changement de statut du CSP qui devient une Fondation privée en 2015. La convention qui nous lie à l'EREN, confirme notre rôle dans la diaconie de proximité et notre attachement à l'Eglise qui a créé le CSP. Cette convention et les nouveaux statuts clarifient les rôles de chacun, tout en fortifiant les liens. Je tiens ici à remercier chaleureusement l'EREN au travers de Christian Miaz, président du Conseil synodal et de Pierre Bonanomi, conseiller synodal qui nous ont accompagné et soutenu tout au long de cette année.

Au chapitre des finances, je tiens à relever l'évolution réjouissante des comptes du CSP. Grâce aux efforts et à la volonté des collaboratrices et collaborateurs professionnels et bénévoles du CSP et à la générosité du public et des entreprises qui nous soutiennent fidèlement, toutes nos prestations sociales existantes ont pu être maintenues. C'est à nous tous de rester attentifs et dynamiques pour consolider cette situation au cours des prochaines années.

Pour conclure ce billet, merci à vous toutes et tous qui par votre action permettez au CSP d'être un acteur social utile à la population neuchâteloise, un acteur reconnu par nos autorités, tout en conservant son rôle d'aiguillon. Un aiguillon constructif. Etre "de mèche avec vous", c'est être en phase avec la population précarisée pour éviter d'allumer la mèche d'une bombe sociale... Partager la chaleur sociale: de quoi être tout feu tout flamme !

Pierre Borer
Directeur du CSP

COMITE AU 31 DECEMBRE 2014

Président

M. Antoine Grandjean

Neuchâtel

Membres du Bureau

Mme Geneviève Jaquet-Robert

M. Yvan Besomi

M. Luc Meylan

La Chaux-de-Fonds

Les Hauts-Geneveys

Le Landeron

Autres membres

Mme Marie-Laure Béguin Mettraux

Mme Guillemette Rösli

M. Adrien Laurent

Fontainemelon

Cormondrèche

Bevaix

Délégué du Conseil synodal

Vacant

CSP (avec voix consultative)

Pierre Borer, directeur

Isabelle Baume, directrice adjointe

Fabienne Sallin, responsable financière

DONS ET SUBVENTIONS : REMERCIEMENTS

Par des dons uniques ou réguliers, **1614** personnes ont soutenu financièrement le CSP.

Aux Amis du CSP

Un total de **CHF 175'628.95** a ainsi été recueilli sur le compte des Amis.

A ceux qui soutiennent Budget des Autres

Le CSP développe sa propre action d'entraide: «Budget des Autres». En 2014, un montant de **CHF 43'949.60** a été versé dans ce Fonds, tandis que **CHF 68'511.00** ont pu être distribués.

A ceux qui ont répondu à l'Appel de Mars

Avec l'Appel cette campagne a atteint le montant de **CHF 51'830.70**.

Aux donateurs divers

Les collectes des cultes ont rapporté **CHF 1'387.00**

Successions et legs:

Legs Von Wyss J.	CHF	5'000.00
Legs Maino I. (solde)	CHF	93.75
Succession Rohr E.	CHF	810.00

Dons in memoriam

Dons versés en mémoire de 7 personnes décédées: **CHF 6'215.00**

A 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 2014, elle s'est montée à **CHF 317'600.00**.

A l'Etat de Neuchâtel

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

L'État a versé en 2014 une subvention contractuelle de **CHF 206'000.00**, plus un montant de **CHF 240'000.00** pour le Service dettes, ainsi qu'une subvention de **CHF 82'400.00** pour le service de consultation conjugale.

A l'EPER

Pour sa subvention en faveur du service de consultations juridiques du secteur requérants d'asile soit **CHF 35'000.00**.

A Philip Morris International SA

Pour son don extraordinaire en soutien du secteur social polyvalent **CHF 83'475.00**.

Aux Fonds privés

Excepté Budget des Autres, le CSP ne dispose pas d'argent à distribuer à ceux qui le consultent. Pour y pallier, les assistants sociaux sollicitent en leur faveur des Fonds privés (en 2014 : **CHF 126'906.85**).

Nous remercions pour leur soutien les Fonds suivants:

Alice Christian, Amies de la Jeune Fille, Beobachter, la Chaîne du Bonheur, Comité de bienfaisance, Cyril de Coulon, Dispensaire du Locle, Fondation de l'Hôpital Pourtalès, Gialdini, Fonds des Incurables, Julie de Bosset, Kiwanis Val-de-Ruz, Lions Club La Chaux-de-Fonds, Fondation Mimosa le Locle, Œuvre des convalescents La Chaux-de-Fonds, Œuvre séraphique de Charité Soleure, Prestation d'Aide aux personnes Handicapées, Pro Juventute, Pro Senectute, Fonds des Réfugiés, Rougemont de Löwenberg, Secours suisse d'hiver, Solidarité mères et enfants (SOFO), Fonds Veuves et orphelins, Zonta Club.

Aux communes du canton

Ville de la Chaux-de-Fonds	CHF	4'500.00
Ville du Locle	CHF	5'000.00
Ville de Neuchâtel	CHF	15'000.00

Bevaix, Corcelles-Cormondrèche, Cornaux, Fresens, Hauterive, Les Brenets, Milvignes, Montalchez, Peseux, St-Aubin, Val-de-Ruz, Val-de-Travers

CHF 3'500.00

A la Loterie romande, commission neuchâteloise de répartition

Pour son don de **CHF 104'200.00** en faveur de l'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion, du renouvellement de la bibliothèque juridique ainsi que pour la partie artistique du 50^{ème} anniversaire du CSP.

Nos sincères remerciements vont aussi:

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

Porte d'entrée du CSP, le secteur administratif (réception et secrétariat) reçoit de nombreuses sollicitations de personnes en situation difficile. Quelle est la recette pour avoir une écoute attentive et respectueuse et orienter les personnes tout en effectuant les différents travaux de secrétariat provenant des secteurs ? De l'écoute, de la disponibilité, de la polyvalence et une bonne dose de résistance au stress. De plus, une bonne capacité à garder en mémoire toutes les tâches à effectuer qui sont continuellement entrecoupées par de nombreuses sollicitations, qu'elles soient téléphoniques, personnelles ou informatiques. Et si un soupçon de bonne humeur peut être ajouté, il sera toujours le bienvenu pour maintenir une ambiance de travail agréable permettant d'offrir aux usagers un accueil de qualité.

Parmi les autres tâches administratives, relevons l'envoi du journal des Nouvelles qui a eu lieu trois fois cette année, avec la collaboration de nombreux participants du programme d'insertion de la Joliette, ainsi que de fidèles bénévoles. Un bel élan de solidarité qui est toujours le bienvenu.

Enfin signalons que dès cette année, le secteur administratif accueille un apprenti employé de commerce.

L'EQUIPE DU SECTEUR ADMINISTRATIF

Bureau de Neuchâtel

Dominique Collet, secrétaire, responsable du secrétariat, 90%

Sandrine Gambetta, réceptionniste, 70%

Sandra Schwab, secrétaire réceptionniste, 30%

Carmen Weber, secrétaire secteur Migration, 80%

Rachelle Wisard, secrétaire, 90% (dont 80% secteur Migration)

Luca Di Giacomo, apprenti employé de commerce, dès le 18 août

Him Uch, employée de maison, 25%, jusqu'au 31 juillet

Sok Donzé, employée de maison, 25%, dès le 1^{er} août

Bureau de La Chaux-de-Fonds

Sandra Schwab, secrétaire réceptionniste, 50%, jusqu'au 31 juillet

Viviane Söylen, secrétaire réceptionniste, 50%, dès le 1^{er} février

Danielle Cuennet, secrétaire réceptionniste, 50%, dès le 1^{er} juillet

Somkhid Magrini, employée de maison, 25%

SECTEUR SOCIAL POLYVALENT

Mise en service des Guichets Sociaux Régionaux (GSR)

Accéder aux différentes prestations sociales existantes dans le canton par une seule porte d'entrée est l'un des objectifs de la création des GSR. Simplifier les démarches pour les demandeurs et les collectivités, ainsi que partager les informations liées aux dossiers entre les services tout en prenant des critères d'examen communs ont été à la base de la création de cette nouvelle structure.

L'année 2014 fut donc principalement marquée par l'entrée en activité des GSR. Créés par les Communes en partenariat avec le Service de l'action sociale du canton de Neuchâtel, les GSR sont désormais devenus incontournables pour accéder aux prestations sociales du canton. Par un formulaire unique dûment complété par le requérant et accompagné de justificatifs, la demande d'aide est analysée, d'abord sous l'angle des avances sur les contributions d'entretien (ORACE), puis des mesures d'intégration professionnelle (OFET), des subsides LAMal (OCAM), des bourses d'étude (OCBE) et, enfin, de l'aide sociale.

Regroupées dans une seule et même base de données, ces informations sont analysées et traitées par tous ces services sur la base de critères d'examen communs : l'Unité économique de référence (UER) et le Revenu déterminant unifié (RDU). L'UER est constituée des personnes du ménage et le RDU des revenus, des charges et de la fortune du ménage. Huit GSR sont répartis sur l'ensemble du canton. Le requérant doit déposer sa demande auprès du GSR répondant pour sa commune de domicile.

En tant que service privé, notre tâche principale, en lien avec ce nouveau dispositif, consiste à informer le public et à soutenir nos clients dans le "remplissage" des nombreuses pages de ce formulaire. Certaines questions sont complexes et semblent parfois intrusives. Le demandeur n'en comprend d'ailleurs pas toujours le sens, car elles paraissent sans lien évident avec sa demande initiale. Nous nous assurons que tous les documents requis soient bien transmis et veillons au suivi et au traitement de la demande jusqu'à l'obtention de la décision. Orienter, sensibiliser le bénéficiaire potentiel à la manière avec laquelle sera traitée sa demande n'est pas de tout repos, dans la mesure où la des droits aux prestations par chaque service prestataire demeure encore bien mystérieuse pour nous. Les mois à venir nous permettrons, nous l'espérons, de mieux comprendre le fonctionnement global de cette structure censé aussi simplifier les démarches des neuchâtelois.

Dettes Conseils Suisse (DCS) à Neuchâtel

Le CSP est membre de Dettes Conseils Suisse (DCS). Le 30 novembre 2014, les CSP de Neuchâtel et Berne-Jura, les Caritas Neuchâtel et Fribourg ont accueilli les membres du groupe romand de cette association faîtière du désendettement. Le groupe romand se

rencontre deux fois par année afin d'échanger sur les pratiques du désendettement dans les villes romandes. Une partie de la journée a été consacrée à un invité, en l'occurrence les responsables du contentieux de Bank Now. Cela a permis à chacun de se présenter et d'avoir un échange constructif. L'objectif est d'amener une prise de conscience de notre travail par le créancier et de pouvoir établir des liens avec des répondants en vue de futures négociations pour des dossiers de désendettement. La deuxième partie de la journée est consacrée aux nouvelles de l'association faîtière Dettes Conseils Suisse. Dernièrement un nouveau tableau des statistiques sur les personnes surendettées a été réalisé. Des échanges ont eu lieu également en Suisse allemande, afin que chaque membre suive une même logique. Un document sur les lignes directrices (plateforme) est aussi à l'étude, il s'agit d'affiner au plus juste la pratique commune de désendettement, comme par exemple la durée du désendettement qui ne doit pas excéder 36 mois.

L'EQUIPE DU SECTEUR SOCIAL POLYVALENT

Isabelle Baume, assistante sociale, coresponsable du secteur, directrice adjointe, 100%

Frédéric Jakob, assistant social, coresponsable du secteur, 85%

Cristina Arcieri-Torchia, assistante sociale, 50%, jusqu'au 31 août

Anne Bersot-Payrard, assistante sociale, 60% (80% de septembre à décembre)

Marie-Noëlle Cattin, assistante sociale, 60% (70% de septembre à décembre)

François Konrad, assistant social, 20%

Estelle Picard, assistante sociale, 80%

Coralie Trachsel, assistante sociale, 40% jusqu'au 30 novembre et 90% dès le 1^{er} décembre

Rapport statistiques 2014 du secteur social polyvalent

<http://www.csp.ch/ne/prestations/consultations/social/>

PROGRAMME DES FICELLES DU BUDGET

Malgré le non-renouvellement de la subvention étatique des Ficelles du Budget en 2014, l'ensemble des ateliers déjà programmés et pour lesquels nous nous étions engagés auprès des directions d'école, ont eu lieu. Huit ateliers ont même été animés à l'école secondaire des Cerisiers à Gorgier. Au total, plus d'une soixantaine d'ateliers se sont déroulés, co-animés par une cinquantaine de professionnel-le-s du travail social, dans 9 établissements scolaires du canton.

Pour la première fois de l'Histoire des Ficelles du Budget, nous avons tenu un stand dans le cadre de Capa'Cité à Neuchâtel durant 7 jours. Un essai concluant, tant l'intégration de cette prévention était adéquate au milieu des autres stands présentant les métiers du tertiaire.

Le 30 avril, à l'occasion de la journée romande de prévention, nous avons organisé une Cash-Cash Party au musée d'Histoire naturelle à Neuchâtel en lien avec l'exposition présentée "Argent, jeux et enjeux". Le CSP a ainsi abordé la thématique de l'argent sous l'angle du budget. Il s'agit d'une formule différente de nos interventions dans les classes. Les jeunes viennent découvrir, de manière ludique et par une approche interactive, toutes les facettes du budget. Ils parcourent des stands grandeur nature, représentant les postes principaux d'un budget. Amenés à se projeter dans l'avenir et disposant d'un salaire prédéfini, ils remplissent les rubriques de leur budget. Par cet exercice, ils prennent conscience des coûts liés à un logement, aux assurances, aux impôts, aux transports et à la nourriture. Les jeunes sont encouragés à "jouer le jeu" et à endosser les responsabilités qu'ils assumeront un jour ou l'autre en tant que consommateur, locataire, colocataire, contribuable, assuré, etc... A chaque stand, des professionnels provoquent la discussion, les incitent à faire des choix, les stimulent dans les décisions à prendre et répondent à toutes les questions qui surgissent naturellement. Cette Cash-Cash Party a rencontré un vif succès tant auprès des jeunes que des enseignants. Les retours sont très encourageants et nous incitent à proposer, dès 2015 et à toutes les écoles du canton, ce "parcours vital" du Budget.

L'année se termine par la signature réjouissante d'une convention avec l'Etat nous garantissant le financement de notre programme de prévention pour l'année 2015. Alors, longue vie aux ateliers Ficelles du Budget et aux prochaines Cash-Cash Parties!

L'EQUIPE DES FICELLES DU BUDGET

*Hélène Matile-Kohler, coordinatrice, 30%, jusqu'au 30 septembre (retraite anticipée)
Avec la participation des assistants sociaux du CSP et des travailleurs sociaux de divers services publics et privés du canton de Neuchâtel*

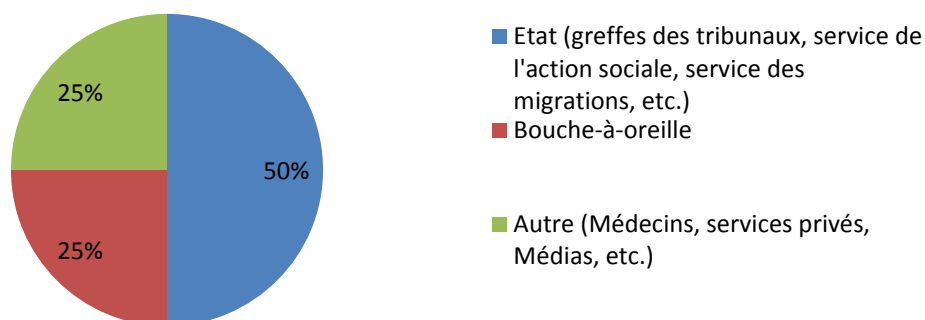
Rapport 2013/2014 détaillé des Ficelles du Budget
<http://www.csp.ch/ne/prestations/prevention/>

SECTEUR JURIDIQUE

Les bénéficiaires:

353 personnes ont pu poser des questions dans le cadre de la permanence téléphonique. 98 dossiers ont été ouverts, ce qui signifie qu'un peu moins d'un tiers des consultations téléphoniques a nécessité un suivi plus approfondi, à savoir la rédaction de courriers, d'oppositions et de recours.

Connaissance du CSP par le biais:



Les problématiques:

Les différentes demandes ont majoritairement porté sur le droit de la famille. A cet effet, beaucoup de questions ont été posées par des pères non mariés se demandant quels étaient leurs droits relatifs à leurs enfants. L'obligation et l'ampleur de l'obligation d'entretien à l'égard d'un enfant majeur ont également fait l'objet de plusieurs sollicitations. L'évaluation d'une contribution d'entretien équitable en adéquation avec la capacité financière réelle, compte tenu de la charge fiscale due par chacun des époux après une séparation, a en outre été faite fréquemment.

Les questions ayant trait au droit des étrangers ont également été nombreuses et beaucoup de personnes bien intégrées en Suisse ont demandé de l'aide pour que leur permis de séjour ne soit pas révoqué. En matière d'assurances sociales (assurance-maladie, assurance-accident, assurance-chômage, AVS, etc.) et d'assurances privées, plusieurs refus de prise en charge de prestations pourtant légalement dues ont été contestés avec succès. Les interrogations liées à différents contrats ont aussi été fréquentes. A titre d'exemple, les dispositions légales relatives au droit du travail ont dû être rappelées à certains employeurs. La plupart des cas ont pu être résolus sans devoir passer par une procédure judiciaire.

La collaboration avec les assistants sociaux:

Les juristes ont également consacré 250 heures, soit environ 15% de leur temps de travail, pour aider les assistants sociaux du CSP à résoudre les problèmes juridiques qu'ils rencontrent lors du traitement de leurs dossiers.

Enfin, dans le cadre du mandat avec Pro Senectute Arc Jurassien, 61 demandes ont été présentées par les assistantes sociales de cette institution. La problématique récurrente concernait des revenus hypothétiques (à savoir des revenus fictifs pris en considération par l'autorité). De nombreuses oppositions ont été déposées et ont souvent été admises.

L'EQUIPE DU SECTEUR JURIDIQUE

Laurence Hänni, avocate, bureau de Neuchâtel, 50%

Crystal Dufaux Hess, avocate, bureau de La Chaux-de-Fonds, 55% (dont 15% pour assumer un mandat confié par Pro Senectute Arc Jurassien)

SECTEUR PROCÉDURE REQUERANTS D'ASILE

La fréquentation de notre permanence hebdomadaire de 3 heures permettant à toute personne issue du domaine de l'asile de nous solliciter sans rendez-vous préalable a à nouveau été très élevée puisque 412 personnes s'y sont présentées. A titre de comparaison, en 2011, nous avons reçu 230 personnes et ce chiffre n'a fait qu'augmenter depuis. A noter qu'en parallèle, le nombre de demandes d'asile global en 2014 est en baisse par rapport à 2012 et toujours moitié moins élevé que le record enregistré en 1999 lors de la guerre dans les Balkans. Pratiquement toutes les demandes sont de nature juridique et démontrent la complexité des procédures d'asile et la difficulté des migrants qui y sont soumis de faire valoir leurs droits.

Durant l'année, nous sommes intervenus juridiquement dans 189 dossiers, constitués de nouvelles situations comme d'anciennes ouvertes les années antérieures mais n'ayant pas encore obtenu de décision définitive, ce qui constitue une fois de plus une augmentation annuelle par rapport à 2013 de 13%.

Sur les 45 décisions définitives reçues dans le cadre de procédures suivies par le CSP en 2014, nous relevons 41 décisions qui ont admis nos prétentions, contre 4 négatives, ce qui constitue une démonstration de la nécessité mais aussi de l'adéquation de nos interventions juridiques à 90%.

Le secteur "procédure d'asile" a dispensé durant l'année 3,5 jours de formation sur le domaine de l'asile en Suisse auprès d'une centaine de personnes issues de divers publics, afin de donner des informations fiables, objectives et exemptes de préjugés tout en répondant aux nombreuses questions que ce domaine suscite.

Le secteur a également accepté à titre provisoire d'accueillir dans ses permanences les résidents du Centre fédéral de procédure de Perreux qui s'est ouvert en septembre 2014, dans l'attente de la mise en place d'une aide juridique assumée par un projet national de l'EPER. Cette entrée en matière s'est faite sans aucun soutien financier des autorités fédérales et cantonales et la charge de travail supplémentaire a été absorbée en plus de l'ensemble des autres tâches sans contrepartie.

Les tendances observées quant aux caractéristiques des personnes qui nous consultent sont les suivantes: toujours plus de mineurs non-accompagnés, certains très jeunes, toujours plus de personnes vulnérables fuyant des conflits dont la presse se fait ou non l'écho. Cela reflète les observations de l'UNHCR qui enregistre en 2014 de par le monde un nombre croissant de réfugiés mineurs et un record absolu de personnes déracinées par des guerres depuis 1945.

L'EQUIPE DU SECTEUR PROCEDURE REQUERANTS D'ASILE

Mélanie Müller, juriste, 60% et responsable du secteur Migration, 20%

Caroline Hensinger, conseillère en procédure d'asile, 50%

SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES

2014 fut pour le secteur une année chargée, en raison de l'ouverture de nouveaux dossiers de personnes s'étant vus reconnaître la qualité de réfugiés par la Confédération. Cela représente 118 nouvelles personnes (dont 14 naissances). A la fin de cette année, 412 personnes étaient soutenues par notre œuvre d'entraide (256 en 2010). L'Érythrée reste le principal pays de provenance, suivie par le Sri Lanka, la Syrie, l'Afghanistan, la Chine. Douze nationalités sont représentées parmi nos usagers.

Pour chaque arrivée, les démarches administratives sont conséquentes, et les difficultés rencontrées sont permanentes, principalement en ce qui concerne la recherche d'appartement; les prix des logements sont à la hausse alors que les normes d'aide sociale en la matière sont restées stables. En plus, le défi doit être relevé chaque jour pour convaincre gérances et propriétaires de signer des contrats de bail avec les réfugiés.

La Confédération a traité durant l'année un grand nombre de demandes d'asile déposées parfois depuis fort longtemps par des Sri Lankais et a octroyé l'asile à nombre d'entre eux. Parmi eux, nombreux sont ceux qui ont déjà un emploi mais en raison des faibles salaires perçus dans les emplois sous-qualifiés qu'ils occupent, les revenus générés ne leur permettent pas d'assurer un minimum vital à l'ensemble de la famille qui arrive ultérieurement par regroupement familial.

La rapidité dans la prise de décision est certainement positive pour le réfugié lui-même, mais entraîne une lourde prise en charge de la part de tout le personnel du secteur en raison de la méconnaissance du système helvétique et du fait que les nouveaux réfugiés ne parlent absolument pas ou très peu le français.

Cet apprentissage de la langue est la première priorité pour l'intégration des adultes et des enfants, et le préalable indispensable à la formation et/ou la prise d'emploi permettant d'accéder à l'indépendance financière. Si certains cours proposés remplissent cet office, les réfugiés ayant un parcours scolaire faible voire inexistant, peinent encore à trouver des cours adaptés. Une réflexion est entamée avec divers partenaires cantonaux et nous espérons que des places, où l'apprentissage de la langue passe par une activité manuelle, puissent être proposées pour une meilleure intégration.

L'introduction du guichet social régional dans le canton de Neuchâtel est réjouissante du point de vue de la rationalisation administrative mais compliquée pour les réfugiés; cela demande de fréquentes démarches pas toujours bien comprises par eux. Une excellente collaboration avec divers offices du canton a allégé un peu ce processus.

Des changements sont intervenus dans l'équipe sociale avec le départ fin novembre 2014 d'une collaboratrice qui a concentré ses activités au CSP sur le secteur social polyvalent. L'augmentation du nombre de dossiers le justifiant amplement, la nouvelle collaboratrice a été engagée à 80%.

L'EQUIPE DU SECTEUR REFUGIES STATUTAIRES

Sylvain Aubert, assistant social, 30% jusqu'au 30 avril et 40% dès 1^{er} mai

Alexandre Joly, assistant social, 100%

François Konrad, assistant social, 60 %

Coralie Trachsel, assistante sociale, 50% jusqu'au 30 novembre

Sarah Christen, assistante sociale, 80%, dès le 1^{er} décembre

Carmen Weber, secrétaire-comptable, 80%

Rachelle Wisard, secrétaire-comptable, 90%

PROGRAMME ECHELLE

Public-cible

ECHELLE a suivi 82 personnes issues de l'asile: 47% de personnes admises provisoirement en Suisse, 38% de réfugiés statutaires, 9% de réfugiés titulaires d'un permis C et 4% autres (passeports suisses et B humanitaire). Ils avaient en grande partie entre 26 et 40 ans et séjournèrent en majorité en Suisse depuis 3 à 7 ans. Leur niveau de français était très hétérogène, recouvrant des personnes de langue maternelle française à des personnes ne maîtrisant que faiblement l'oral et l'écrit, voire des participants illettrés.

Prestations

ECHELLE vise l'insertion professionnelle, si possible stable et durable, des participants et selon 3 axes d'intervention:

- appui et soutien à la construction des projets professionnels des personnes,
- socialisation aux règles du marché du travail, notamment par le biais de stages en entreprises,
- formation aux techniques de recherche d'emploi (dossiers de candidature et entretiens d'embauche) et au droit du travail.

Ces axes sont travaillés de façon collective et individuelle. La participation à ECHELLE débute généralement par un cours collectif de 3 semaines intitulé "*Le monde du travail en Suisse*". Chaque personne entre ensuite dans un processus d'accompagnement personnalisé, sous forme d'entretiens individuels, qui permet d'aborder ces axes dans le concret de chaque situation. Un accueil collectif, qui a lieu tous les 2 à 3 mois, permet aux participants de retrouver le groupe et de partager les expériences vécues.

Bilan de l'année 2014

36% des participants ont signé un (ou plusieurs) contrat(s) de travail dans des domaines professionnels variés (bâtiment, vente, soins, garde d'enfants, logistique, industrie, horlogerie, mécanique), mais avec une majorité de prises d'emplois dans l'hôtellerie-restauration et les nettoyages/ménages. Plus de 100 mesures ont été mises sur pied, telles que stages, formations, bilans scolaires et professionnels, soutien en français, etc. L'accent continue d'être mis sur l'acquisition d'expériences pratiques qui permettent aux participants de se "frotter" à la réalité du monde du travail en Suisse, et, pour certains, d'améliorer leur niveau de français dans la pratique d'une activité professionnelle.

LES COLLABORATRICES DU PROGRAMME ECHELLE

Evguenia Klokova Dubois, responsable du travail collectif, 40%

Muriel Pematsang, conseillère en insertion professionnelle, 50%.

Carine Tacchella Perret, conseillère en insertion professionnelle, 40%.

Rapport d'activité détaillé du programme ECHELLE 2014

<http://www.csp.ch/ne/prestations/consultations/migration/integration.php>

SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE

La fréquentation du service de consultation conjugale a été très bonne en 2014. Elle a dépassé les 500 entretiens annuels comme en 2006, 2010 et 2012. Cette année figure donc parmi les records de toutes ces dernières années.

Il est réjouissant de constater que nos prestations sont appréciées et utilisées, malgré une offre thérapeutique grandissante et une concurrence de plus en plus marquée.

La proportion de personnes seules, déjà élevée en 2013, a continué d'augmenter. Un tiers des consultations de 2014 concerne des personnes individuelles. Il est important que notre service puisse accueillir les questionnements personnels d'une certaine durée.

La représentation des consultants par tranche d'âge est étonnamment plus équilibrée en 2014 que dans les années précédentes, même si les personnes entre 36 et 45 ans restent encore les plus nombreuses. Comme dans d'autres services de Suisse romande, les retraités font également plus appel à notre aide.

A l'instar des deux dernières années, un fort pourcentage de consultations a concerné de "jeunes" couples qui ont moins de 5 ans de vie commune. En 2014 cette catégorie vient même en tête des statistiques, avant celle des couples qui ont 5 à 10 ans d'expérience. On peut y voir une évolution positive de la jeunesse d'aujourd'hui qui prend rapidement conscience des problématiques conjugales et cherche des solutions pour y remédier.

Les statistiques sur la provenance des consultants interpellent. La population du Littoral et du Val-de-Ruz est surreprésentée dans nos consultations, alors que celle des Montagnes neuchâteloise est nettement sous-représentée (14,75% pour une population représentant le 31% du canton). La situation du Val-de-Travers est encore plus symptomatique : 2% de nos consultants sur une population qui représente le 7% du canton!

80% des demandes provenaient de citoyens suisses. Parmi les étrangers, la plus forte demande venait de ressortissants français (7%), portugais (4%) et italiens (3%) bien intégrés à notre canton. En 2014 le cosmopolitisme du service était surtout sud-américain : Brésil, Chili, Colombie, Pérou.

L'EQUIPE DU SECTEUR CONJUGAL

Antoine Borel, conseiller conjugal, responsable du secteur, 50%

Carine Donzé, conseillère conjugale, 10%

Rapport d'activité détaillé du service de consultation conjugale 2014

<http://www.csp.ch/ne/prestations/consultations/conjugal/>

SECTEUR INSERTION DE LA JOLIETTE

Riche millésime que 2014. De nombreux projets et manifestations ont émaillé l'année, liés pour certains au 50^e anniversaire du CSP. Ce besoin, toujours, de proposer aux participants, en plus du travail en atelier, de vivre des expériences nouvelles, des échanges, des rencontres : « savoir-faire » et « savoir-être » permettant, pour certains, de parcourir des chemins et des perspectives inédites, s'insérer dans des projets participatifs. Ceci parfois amène à une démarche intérieure pour envisager un avenir hors d'un marché du travail ordinaire fermé, en restant tout autant, sinon plus, utile et créatif.

La liste s'avère longue et non exhaustive : Exposition collective ART ETC au Péristyle de Neuchâtel avec la participation de Guy Corneau ; forum « Vivre sans emploi, jusqu'à quand ? », clôt par une table ronde ; Marché de Noël de la Joliette, avec RECIF en invité d'honneur ; participation au BCN Tour, aux Marchés de l'Univers (Bicentenaire) ; camp de travail à Ossona ; réalisation du court-métrage « Le Chemin de fer », etc.

Deux nouveaux collaborateurs, Corinna Weiss pour le secteur communication et Micaël Schmutz pour les secteurs jardin & transport, ont rejoint l'équipe salariée. M'hamed Sekkat a terminé son apprentissage d'assistant socio-éducatif, Tina Nilsson l'a remplacé pour deux ans de formation. Marion Stoll a remis l'atelier poterie en fonction durant son stage « maturité spécialisée ». L'équipe se compose ainsi de 3,4 postes salariés à 100% répartis entre 6 personnes, plus 1 psy, 1 apprenti et 1 stagiaire.

Par ailleurs, 83 personnes ont traversé le programme cette année pour 25 postes EPT, soit 46.8 personnes en moyenne en contrat. En plus de celles citées, des collaborations particulières avec le secteur boutique et ramassage, Bel Horizon, Partage, Projets sud, ADC, Table suisse, etc. ; des démarches et du coaching accompagnant les différents processus d'insertion sociale et professionnelle en collaboration avec les assistants sociaux, les conseillers en placement, l'OCOSP, les entreprises, etc., répondant au mieux au mandat de prestation, élément d'une confiance toujours renouvelée des Services de l'action sociale, de l'emploi et de la migration.

L'EQUIPE DE LA JOLIETTE

Christian Beuret, responsable de la Joliette, 100%

Catherine Garrigues, responsable insertion, 60%

Chantal Hemma, responsable atelier artisanat, 50%

Jean-François Moser, responsable atelier menuiserie, 60%

Micaël Schmutz, responsable atelier jardin-transport-appui, 40%, dès le 1^{er} mars

Corinna Weiss, responsable secteur communication, 30%, dès le 1^{er} mars

M'hamed Sekkat, apprenti assistant socio-éducatif, 100%, jusqu'au 31 juillet

Christina Nilsson, apprentie assistante socio-éducative, 100% dès le 18 août

Pour plus d'informations: www.joliette.ch

SECTEUR RAMASSAGE & BOUTIQUES

Pour le secteur des boutiques et du ramassage, l'année a été rythmée par le 50^e anniversaire du CSP, entre préparatifs à la soirée Vintage et son défilé de mode seconde main et les journées de fêtes et d'actions spéciales. Nos équipes ont ainsi vécu une année bien remplie. Heureusement, nous pouvons compter sur nos nombreux bénévoles sans qui rien ne serait possible. L'occasion de répéter que nos portes sont toujours grandes ouvertes à toute personne qui souhaiterait offrir de son temps et de son énergie.

Notre équipe de ramassage a assuré un service ultra rapide, soit moins d'une semaine entre la prise de rendez-vous et le passage du camion. Elle développe aussi son offre de débarras (service payant, devis gratuit) et attend avec impatience le nouveau camion afin d'améliorer encore la capacité de réaction pour les ramassages et les débarras.

Nous constatons que le nombre de ramassages dans le haut du canton est en baisse, alors que nos boutiques aimeraient vraiment pouvoir faire le plein pour satisfaire la demande de nos clients, toujours plus nombreux. Nous profitons donc de lancer un appel aux dons d'objets en bon état qui pourront trouver une nouvelle vie avec un nouveau propriétaire.

A relever aussi pour 2014 une belle collaboration avec l'Atelier 93 qui nous confie l'encadrement de stagiaires, ainsi que le secteur insertion de la Joliette et les personnes placées en contrat d'insertion dans nos lieux de vente.

L'EQUIPE DU SECTEUR RAMASSAGE ET BOUTIQUES

Claudine Ioset, responsable de la boutique de La Chaux-de-Fonds, 70%.

Christine La Fata, responsable de la boutique de Neuchâtel, 50%

Manuel Beiro, ramasseur, 90%.

Jordi Bosch Bofill, ramasseur, 80%

Antonio Lopez, responsable de l'équipe des ramasseurs, 90%

Baptiste Tritten, ramasseur, 80%

POLITIQUE FINANCIERE ET BUDGETAIRE

Notes concernant l'exercice 2014

Le budget prévoyait un excédent de charges de **CHF 90'108.95** alors que l'exercice boucle par un bénéfice de **CHF 117'109.16** dû à la dissolution de plusieurs provisions ainsi qu'à la vente de l'immeuble Puits 1 – La Chaux-de-Fonds. Ce résultat provient d'une bonne maîtrise des charges salariales couplée à des bénéfices en hausse de notre secteur vente et ramassage principalement.

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*, s'est monté à **CHF 3'118'870.25** en 2014 contre **CHF 2'857'219.80** en 2013.

Le secteur insertion de la Joliette, grâce à une parfaite maîtrise des coûts, boucle avec un bénéfice de **CHF 3'136.80**.

Fonds en gérance

La fortune de ces Fonds se monte à **CHF 458'889.78**, valeur boursière au 31.12.2014. Il s'agit des Fonds Alice Christian, Fonds Veuves et Orphelins, Fonds des Incurables, Fonds Particulier, Fonds Désendettement, Fonds des réfugiés, Fonds des Amies de la Jeune Fille.

Fonds de soutien au financement du CSP

Les intérêts bruts s'élèvent à **CHF 26'932.00**, et les frais de gestion à **CHF 17'933.10**. C'est donc un montant net de **CHF 8'998.90** qui a été crédité au CSP à titre d'intérêts du Fonds.

La fortune du fonds s'élève au 31.12.2014 à **CHF 1'447'921.13**.

RESPONSABLE FINANCIERE

Fabienne Sallin, 80%

Rapport de l'organe de révision et comptes 2014 du CSP et de la Joliette
<http://www.csp.ch/ne/quisommesnous/rapports.php>
