

Rapport d'activité 2016

Centre social protestant du canton de Neuchâtel



Table des matières

Billet du président du Conseil de fondation	p. 4
---	------

Billet du directeur	p. 6
---------------------	------

Membres du Conseil de fondation au 31 décembre 2016	p. 8
---	------

Dons et subventions : remerciements	p. 9
-------------------------------------	------

Rapports des secteurs

■ Administratif	p. 11
■ Social - prévention et désendettement	p. 12
■ Prévention à l'endettement des jeunes.....	p. 15
■ Juridique	p. 17
■ Procédure requérants d'asile	p. 19
■ Réfugiés statutaires	p. 20
■ Programme Echelle et projet pilote CISP	p. 22
■ Consultation conjugale	p. 23
■ Insertion de la Joliette	p. 25
■ Ramassage et boutiques	p. 27

Politique financière et budgétaire	p. 28
------------------------------------	-------

Annexes

■ Comptes 2016 – CSP

A consulter sur le lien suivant : <https://csp.ch/neuchatel/rapport-dactivites/>

BILLET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE FONDATION

Au moment d'écrire ce qui sera mon dernier billet de président, je ne peux m'empêcher un regard dans le rétroviseur pour constater tout le chemin parcouru ces 6 dernières années.

Il y a bien évidemment en premier lieu le redressement financier de l'institution qui était, à mes yeux, non pas une fin en soi, mais une priorité pour assurer la pérennité du CSP. Ce redressement est spectaculaire lorsque l'on sait qu'en 2012 le CSP perdait encore CHF 400'000.- pour ce qui était le douzième déficit d'affilée... alors que nos comptes sont maintenant dans le noir pour la troisième année consécutive. Je crois que pour nos donateurs, la confiance envers le CSP est déterminante et qu'elle passe par une cohérence entre notre action et nos objectifs. C'est pour cela que défendre auprès des autorités un programme comme les Ficelles du Budget tout en alignant les déficits n'est pas très crédible. Nous devons au surplus également démontrer aux partenaires qui nous soutiennent financièrement, notre capacité à gérer et donc à utiliser avec précaution chaque franc qui nous est confié. Grâce aux efforts de la direction et de l'équipe, les réorganisations successives n'ont pas lourdement péjoré notre action. Nous n'avons pas dénaturé notre activité ni trahi notre charte. Seule la frustration de ne pas pouvoir faire plus reste bien évidemment une ombre au tableau. Mais à l'impossible nul n'est tenu.

Le rétroviseur me rappelle aussi qu'au cours de ces 6 années de présidence, il y a eu de nombreuses satisfactions. S'il est

impossible de les relater toutes, j'en retiendrai ici trois :

Tout d'abord l'enrichissement que m'ont apporté mes brefs « stages » au sein des différents secteurs et je pense tout particulièrement et de manière non exhaustive en premier lieu à la journée que j'ai consacré à l'insertion et où j'ai pu vivre quelques-unes des difficultés que rencontrent l'encadrement mais aussi et surtout les stagiaires de la Joliette. Je pense ensuite aux différents jeux de rôles auprès du programme « Echelle » où les différences culturelles et l'apprentissage du français sont une montagne longue à gravir, mais où la cordée ne s'arrête jamais. Mais je veux également citer le secteur des requérants d'asile où la qualité du travail et chaque décision de l'équipe, souvent prise, qui plus est dans l'urgence des procédures, peut avoir des conséquences décisives pour la destinée d'êtres humains qui placent en nous leur confiance.

Ensuite, il y a l'aventure à priori un peu folle de la création de la fondation qui a nécessité beaucoup d'engagement de la part des membres de ce qui était alors le comité et une belle ouverture d'esprit et beaucoup de compréhension de la part des membres du Conseil synodal. Rien n'a été facile, ni les aspects juridiques, ni les questions financières, ni les négociations avec l'EREN, mais la clarification qui résulte de la création de la Fondation a notamment pour effet de responsabiliser le comité qui est devenu le

Conseil de Fondation et de donner à l'équipe une véritable gouvernance de proximité.

Enfin j'aimerais mentionner la mue du Conseil de fondation qui connaît un renouvellement homéopathique mais propice à diversifier ses compétences. Ce mouvement qui était souhaité depuis plusieurs années est enfin enclenché et la création de la Fondation n'y est certainement pas étrangère. Aujourd'hui nous avons la chance de pouvoir compter sur de nouvelles personnalités qui nous apportent leur savoir-faire en matière de finances, d'assurances, de gestion d'entreprise, de questions juridiques et fiscales, mais aussi et surtout qui nous apportent un savoir-être qui rendent les séances du Conseil particulièrement intéressantes et productives. Ce Conseil, toujours bénévole faut-il le rappeler, est riche de sa diversité, seule la composante des Montagnes est encore trop timide, mais nous ne désespérons pas de remédier à cette situation.

Je tiens enfin à remercier encore les collaborateurs qui font du CSP une institution vraiment particulière. Une institution qui se montre particulièrement efficace, attractive et qui arrive à répondre aux attentes des mandants et de la population avec une faculté d'adaptation peu commune et des coûts relativement modestes en regard des prestations fournies. Ce résultat est bien évidemment dû à l'équipe et à sa direction qui est au front dans les divers secteurs d'activité mais également à celles et ceux qui assurent la logistique et le back office et enfin aux nombreux bénévoles qui s'affairent pour que vive le CSP.

Mes remerciements vont également aux partenaires, mandants, donateurs, autorité de subventionnement qui rendent possible cette aventure pour le plus grand bien de la population du Canton de Neuchâtel.

Merci à tous.

Antoine Grandjean,
Président du comité du CSP

BILLET DU DIRECTEUR

2016, année TGV

Ce rapport d'activité, c'est le carnet de route du "TGV CSP". Il mérite d'être lu attentivement, les quelques points mis en exergue dans ce billet n'étant de loin pas exhaustifs. Au fil des pages, vous trouverez un condensé des activités réalisées dans chaque secteur au cours d'une année exigeante, bouleversante et stimulante.

Une année exigeante

- L'accroissement du nombre de dossiers des réfugiés et des soutiens juridiques aux requérants d'asile, ainsi que la mise en œuvre du projet pilote de Conseil en insertion sociale et professionnelle (CISP) sont allés de pair avec une augmentation des postes de travail. Trouver une place pour chacun fut un véritable jeu de Tétris... Désormais, nos bureaux sont pleins, tant à Neuchâtel qu'à La Chaux-de-Fonds. Le manque de place se fait aussi ressentir concernant les boutiques seconde main, ainsi que pour le secteur insertion de la Joliette.
- Le secteur Administration et Finances a inauguré le nouveau programme informatique de sa comptabilité, avec tout ce que cela implique comme démarches, souplesse et ténacité. Avec, en parallèle pour la première fois, la gestion des salaires de nos 50 collaborateurs et collaboratrices, qui était assurée auparavant par l'EREN.

- Le secteur insertion de la Joliette a renouvelé sa certification Eduqua et constitué un imposant dossier afin d'obtenir l'autorisation d'exploiter son restaurant destiné aux stagiaires.- Le secteur social-prévention et désendettement est constamment sous la pression des exigences administratives croissantes en matière de désendettement, et doit faire preuve de lâcher-prise dans les négociations avec les créanciers privés...et publics.
- Le programme de prévention à l'endettement des jeunes (Ficelles du budget) doit faire face au succès de ses interventions, avec des demandes croissantes des écoles, sans pour autant avoir des moyens financiers supplémentaires.

Une année bouleversante

A la fin du mois de mars, le "TGV CSP" a dû faire une halte forcée, avec le décès subit d'une jeune assistante sociale du secteur réfugiés. Une étape triste et douloureuse qui a profondément marqué notre institution, mais qui a été surmontée grâce à un bel esprit de cohésion et de solidarité.

Une année stimulante

L'association CSP.ch regroupe les CSP de Genève, Vaud, Berne-Jura et Neuchâtel. Les directeurs se réunissent six fois par année afin de coordonner la réflexion, de mener des projets communs, d'échanger sur leurs pratiques et d'être un partenaire reconnu à l'échelon romand et fédéral.

En 2016, le CSP du canton de Neuchâtel a accueilli au mois de mai tous les collaborateurs des quatre CSP. 180 personnes ont participé à une présentation du Conseiller d'Etat Jean-Nathanaël Karakash sur la situation sociale et économique du canton, suivi d'une discussion-débat. Après un apéritif dînatoire préparé et servi par la Joliette, l'après-midi a été consacré à la découverte de la Ville de Neuchâtel. Moments riches en échanges pour des équipes qui partagent un idéal commun.

Les perspectives économiques difficiles du canton de Neuchâtel nous incitent à améliorer sans cesse la qualité de nos prestations et à vérifier en tout temps la pertinence des actions menées. Ces démarches et analyses sont nécessaires, mais aussi stimulantes. Le fait que les comptes du CSP soient bénéficiaires pour la quatrième année consécutive est un signe de bonne santé et d'une saine gestion.

Gardons toutefois en mémoire que l'équilibre reste fragile, à la mesure des partenaires qui nous soutiennent.

2016, année TGV... qui s'est écoulée à Très Grande Vitesse. Mais pour le CSP, ce fut aussi une année de Très Grande Valeur. Une bonne raison pour remercier nos fidèles partenaires publics et privés, ainsi que nos donateurs pour leur indispensable soutien, le Conseil de fondation du CSP et son président pour leur appui sans faille, les bénévoles et les collaboratrices et collaborateurs du CSP pour leur engagement constant et leur dévouement.

Pierre Borer,
directeur du CSP

CONSEIL DE FONDATION AU 31 DÉCEMBRE 2016

Membres du Bureau

M. Antoine Grandjean, président	Neuchâtel
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 Rööslì	Cormondrèche
M. Jean-Pierre Authier	Neuchâtel
M. Roger Maridor	Neuchâtel
M. Luc Meylan	Milvignes
M. Alexandre Niederhauser	Neuchâtel
M. Adrien Bridel, délégué de l'EREN	Neuchâtel

Comité de direction du CSP (avec voix consultative)

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

Organe de révision

Brunner & Associés SA, société fiduciaire, Neuchâtel

DONS ET SUBVENTIONS : REMERCIEMENTS

Par des dons uniques ou réguliers, **1558** personnes ont soutenu financièrement le CSP.

Aux Amis du CSP

Un total de **CHF 172'019.40** 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 2016, un montant de **CHF 81'019.85** a été versé dans ce Fonds, tandis que **CHF 52'325.30** ont pu être distribués.

A ceux qui ont répondu à l'Appel de Mars

Avec l'Appel de Mars, cette campagne a atteint le montant de **CHF 47'982.25**

Aux donateurs divers

Les collectes des cultes ont rapporté **CHF 1'382.10**

Successions et legs

Solde succession de Mme Rohr Emilie **CHF 1'782.00**

Dons in memoriam

Dons versés en mémoire de 8 personnes décédées **CHF 13'362.00**

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 2016, elle s'est montée à **CHF 317'600.00**.

A l'État de Neuchâtel et aux communes

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 2016 une subvention contractuelle de **CHF 206'000.00**, ainsi qu'un montant de **CHF 240'000.00** pour le Service dettes et une subvention de **CHF 82'400.00** pour le service de consultation conjugale.

La contribution des communes s'élève à **CHF 33'900.00**.

A l'EPER

La subvention de l'EPER en faveur du service de consultations juridiques du secteur requérants d'asile s'élève à **CHF 65'000.00**.

A Philip Morris International SA

En 2016, le don extraordinaire de Philip Morris International SA, en faveur du secteur social-prévention et désendettement, se monte à **CHF 74'012.40**.

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 2016, **CHF 95'649.20** ont été distribués.

Nous remercions de leur soutien les Fonds suivants:

Beobachter, la Chaîne du Bonheur, Cyril de Coulon, Fondation de l'Hôpital Pourtalès, Gialdini, Fonds des Incurables, Julie de Bosset, Lions Club La Chaux-de-Fonds, Œuvre des convalescents La Chaux-de-Fonds, Œuvre séraphique de Charité Soleure, Prestations d'Aide aux personnes Handicapées, Pro Juventute, Pro Senectute, Rougemont de Löwenberg, Secours Suisse d'Hiver, Solidarité mères et enfants (SOFO), Zonta Club, SSUP Zürich, Fonds Perrot-Petitpierre.

A la Loterie romande, commission neuchâteloise de répartition

Pour l'achat de nouveaux ordinateurs, la commission neuchâteloise de répartition de la Loterie romande a versé le montant de **CHF 60'363.15**.

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

Environ 140 téléphones par jour, presque autant de personnes reçues à la réception, c'est dire si les journées des réceptionnistes du CSP, aussi bien à La Chaux-de-Fonds qu'à Neuchâtel, sont bien remplies.

L'augmentation du nombre de collègues travailleurs sociaux engagés pour gérer la recrudescence de dossiers au secteur migration entraîne plus de téléphones et d'accueils à la réception. Il s'agit dans bien des cas, là aussi, d'écouter avec patience et empathie des personnes qui débutent l'apprentissage du français et commencent leur intégration dans notre société.

Les demandes d'aides liées à la conjoncture actuelle sont toujours plus nombreuses. C'est une réalité qui peut toucher chacun d'entre nous. Il est important de prêter attention à ces personnes qui ont besoin de déposer leur problème, par téléphone ou au guichet; et à qui il sera proposé un rendez-vous, en accueil collectif, avec notre service de consultation conjugale ou encore avec notre service juridique.

Les appels téléphoniques concernent également les personnes faisant appel à notre service de ramassage. Un planning quotidien, et bien chargé, est tenu par les réceptionnistes qui travaillent donc en étroite collaboration avec nos collègues de ce secteur.

Comptabilité, correspondance, prise de PV, rédaction de dossiers, statistiques, gestion de caisse-maladie en binôme avec un collègue assistant social, tenue à jour de la base de données des donateurs, création de diaporamas, commandes de matériels, rapports concernant l'utilisation de fonds, archivage de dossiers, autant de tâches qui sont assumées par les secrétariats.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR ADMINISTRATIF

Bureau de Neuchâtel

*Dominique Collet, secrétaire,
responsable du secrétariat, 80%*
*Sandrine Gambetta,
réceptionniste, 70%*
*Mélanie Isler,
secrétaire-réceptionniste, 40% jusqu'en août*
*Silvia Mannino,
secrétaire-réceptionniste, 30% jusqu'en sept.*
*Valérie Pont,
secrétaire-réceptionniste, 40% dès nov.*
*Luca Di Giacomo, apprenti employé
de commerce jusqu'au 31 octobre*

Bureau de La Chaux-de-Fonds

*Danielle Cuennet,
secrétaire-réceptionniste, 50%*
*Viviane Söylen,
secrétaire réceptionniste, 50%*
*Somkhid Magrini,
employée de maison, 25%*

Finances et salaires
*Fabienne Sallin,
responsable financière, 80%*
*Silvia Mannino,
secrétaire-comptable, 5%*

SECTEUR SOCIAL

PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT

Plombés par les dettes d'assurance maladie à sa majorité

Les quelques chiffres livrés en vrac, ci-dessous, révèlent une quasi constance quant au profil de la population qui nous consulte et de son lieu de domicile. Les problèmes financiers, l'aide à la gestion administrative et les demandes d'analyses de situations en vue d'un désendettement sont à l'origine de la prise de contact des consultants avec notre secteur.

Les années se suivent et se ressemblent à ceci près que la problématique de l'endettement peut se manifester de manière sournoise auprès des plus jeunes. En effet, à leur majorité, ils deviennent, de par la loi, responsables du paiement de leurs primes de caisse maladie. Ces dernières étant multipliées par quatre par rapport à la prime d'un enfant de zéro à 18 ans, de plus en plus de parents sont confrontés à la difficulté d'assumer ce paiement.

Un phénomène relativement nouveau, très préoccupant. Il a d'ailleurs fait l'objet d'une partie d'une émission de la RTS "Temps Présent" à laquelle le CSP a participé.

Éviter la spirale de l'endettement

Parmi nos consultants, une personne sur deux vit avec un revenu partiellement saisi ou avec un revenu sur lequel l'Office des poursuites ne peut rien prendre. L'autre moitié de notre clientèle dispose de son "plein" revenu, mais ce dernier est souvent grevé d'engagements multiples. Face à un changement de situation, notre travail consistera à revoir le budget du ménage, questionner les besoins et vérifier si un droit à des aides officielles existe. Un accompagnement dans la gestion administrative sera proposé afin que la situation soit mise à jour. Ce n'est qu'à l'issue de ces différentes étapes qu'un désendettement sera envisagé qu'il y ait, ou non, une saisie de salaire.

Répondre aux questions des personnes à l'aide sociale, une expérience mise en place avec l'Office d'aide sociale de La Chaux-de-Fonds

Afin d'éviter le suivi de personnes par plusieurs services sociaux (doublons), des règles ont été établies entre les services publics et privés. Ainsi, une personne bénéficiant de l'aide sociale ne sera pas reçue au CSP, un bénéficiaire de rente vieillesse sera dirigé auprès de Pro Senectute et un rentier AI, auprès de Pro Infirmis, etc.

Charge aux AS (assistants sociaux) du "secteur social – prévention et désendettement" du CSP de recevoir et d'accompagner les personnes qui ont un revenu (salaire, indemnités chômage ou perte de gain, etc.) et qui souhaitent entreprendre des démarches les concernant de manière active et volontaire.

Sollicités régulièrement par des personnes à l'aide sociale pour des questions liées notamment à l'endettement, les AS du CSP se sont approchés de l'Office d'aide sociale de La Chaux-de-Fonds pour organiser, dans les locaux de cet office, des moments de rencontre entre leurs bénéficiaires et les AS des deux services. Ainsi en 2016, trois séances ont eu lieu.

Des questions autour de l'endettement et du retour à l'emploi, des stratégies de désendettement existantes, de la gestion des factures médicales et des caisses maladie, des déclarations d'impôt et des impacts si elles ne sont pas remplies, ont pu être posées. D'autres interrogations liées aux fonctionnements de l'Office des poursuites, des maisons de recouvrement et de gestion de dettes, de l'assurance invalidité et du rôle des services sociaux publics et privés existants nous ont permis de clarifier les activités de chacun.

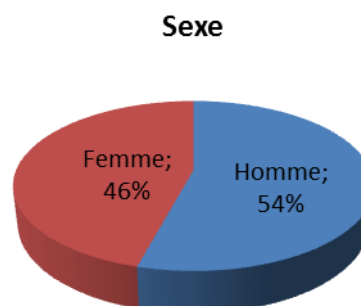
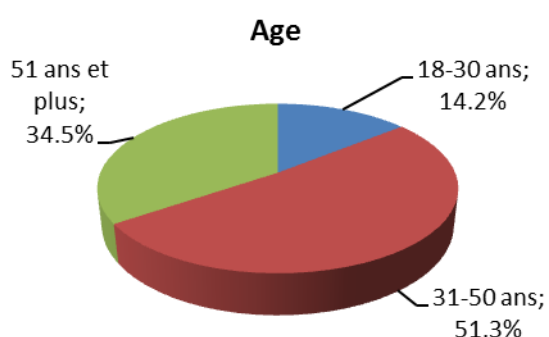
A l'heure du bilan, les échanges, tant du point de vue des professionnels que des personnes inscrites aux séances, se sont avérés très positifs. En obtenant des explications et des réponses claires, les participants se disent soulagés non seulement de comprendre comment le système fonctionne, comment préparer une sortie de l'aide sociale, mais aussi de savoir à quels services s'adresser par la suite et les moments opportuns pour le faire.

A ces séances d'informations générales, des rencontres sur des thèmes spécifiques (gestion de la caisse maladie, remplissage de déclarations d'impôt) seront également organisées en 2017.

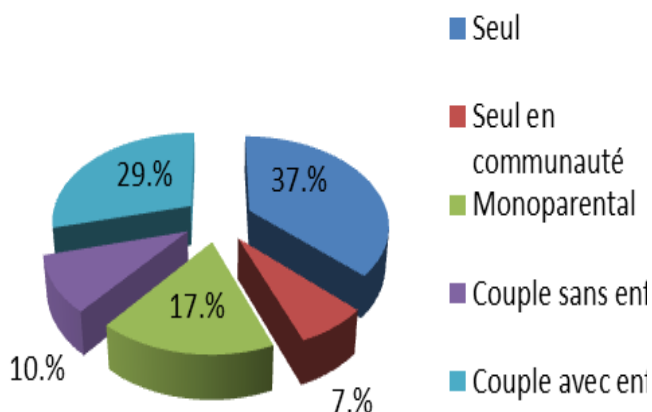
En marge de ces séances, une demi-journée de sensibilisation au travail de désendettement a été organisée par le CSP pour les travailleurs sociaux de Centrevue à Peseux.

2016, quelques chiffres en vrac concernant nos consultants

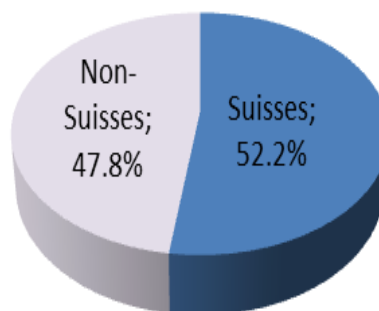
669 dossiers suivis durant l'année, dont 228 nouvelles situations.



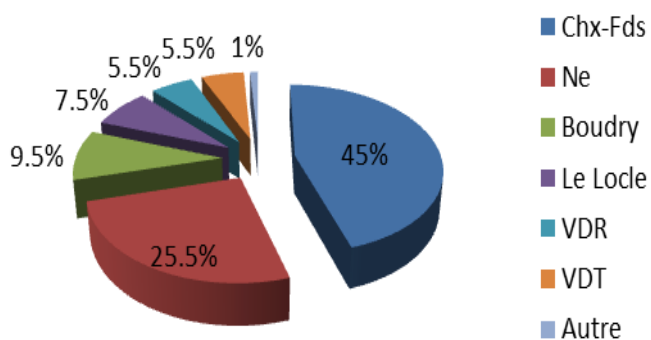
Cellule familiale



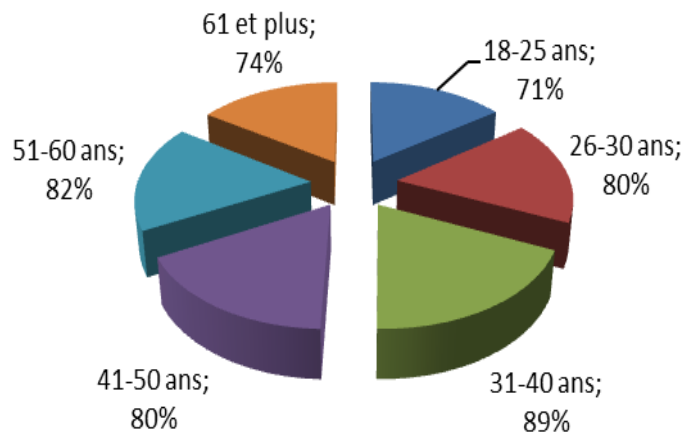
Nationalités



Dossiers par district



Finances comme motif de consultation



L'ÉQUIPE DU SECTEUR SOCIAL - PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT

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

Frédéric Jakob, assistant social, coresponsable du secteur, 90%

Anne Bersot-Payrard, assistante sociale, 65%

Noémie Monnier, assistante sociale, 80%

Estelle Picard, assistante sociale, 60%

Coralie Trachsel, assistante sociale, 90%

PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT DES JEUNES

L'année a commencé par des interventions au Lycée Jean-Piaget puis à l'ESTER. Lors des Cash-Cash Parties mises sur pied, des classes du Collège du Mail, de l'Ecole Pierre-Coullery, du CIFOM, du Collège Numa-Droz (Chaux-de-Fonds) et du Centre pédagogique des Billodes sont venues suivre cette activité. Nous nous sommes ensuite rendus au Lycée Blaise-Cendrars, puis à Cescole à deux reprises. Les retours des jeunes sont extrêmement positifs: *"très intéressant et utile pour notre avenir"*, *"ça nous apprend pour notre future indépendance"* ou encore *"on se rend mieux compte des choses et on réalise que la vie c'est chère"*, notent-ils.

Cette année 2016 a été particulière car nous avons organisé pour la première fois une Cash-Cash Party dans les locaux de l'Université de Neuchâtel. Les étudiants se sont dits satisfaits des renseignements apportés, qui leur permettront d'améliorer leur gestion.

Notre participation à Capa'cité est aussi un élément marquant de cette année. Parmi les stands parcourus par les jeunes de 10^e et 11^e Harmos et leurs professeurs et famille, à la recherche du métier qu'ils auront envie d'exercer, nous avons tenu un stand pour les sensibiliser à la gestion d'un salaire d'apprenti. Les personnes présentes ont eu du plaisir à participer à notre animation et étaient ravies que nous puissions répondre à leurs questions. Les parents ainsi que les enseignants étaient enchantés et reconnaissants de nos actions.

En sus des ateliers de prévention organisés dans le cadre du mandat lié à la prévention à l'endettement des jeunes, d'autres animations autour de ce thème ont eu lieu. Ainsi, nous sommes intervenus auprès d'apprentis de l'entreprise Cartier, de jeunes suivis par le service social de Neuchâtel et de stagiaires placés dans les programmes d'insertion d'Ecoval et de La Joliette-CSP.

Au total, au travers de toutes ces interventions, nous avons sensibilisé plus de 1'300 personnes de tout âge. Ces expériences démontrent qu'il n'y a pas d'âge pour faire de la prévention.

Le programme des *Ficelles du Budget* prend toujours plus d'ampleur. Certaines écoles particulièrement intéressées à en savoir plus, nous ont demandé de venir présenter notre action dans ce domaine aux directions et à quelques enseignants.

Ainsi, nous nous sommes rendus au Centre professionnel du littoral neuchâtelois (CPLN), à la Fontenelle et au Centre scolaire du Val-de-Travers.

L'essor des *Ficelles du Budget* dépend du soutien apporté par les services publics et privés du canton, devenu indispensable. Le programme de prévention ne pourrait se réaliser sans la précieuse collaboration des travailleurs sociaux, qui viennent seconder les assistants sociaux du secteur *social-prévention et désendettement*.



L'ÉQUIPE DU PROGRAMME DE PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT DES JEUNES

Anne Bersot-Payrard, coordinatrice, 10%

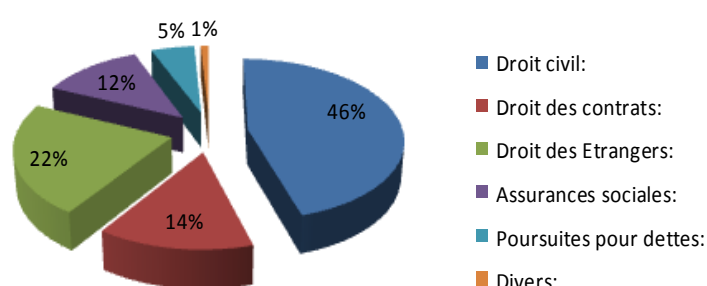
Noémie Monnier, coordinatrice, 10% (dès le 1^{er} août)

*Les assistants sociaux du CSP et le précieux soutien de leurs collègues d'autres secteurs,
et la participation indispensable et remarquable des travailleurs sociaux de divers services publics et privés.*

SECTEUR JURIDIQUE

444 personnes ont pu poser des questions dans le cadre de la permanence téléphonique. Les demandes portaient sur les domaines suivants:

Permanences téléphoniques



Comme chaque année, près de la moitié des questions portaient sur des questions de droit de la famille, notamment sur des questions relatives à la séparation et aux suites de divorce, lorsque la situation des ex-conjoints se modifie de manière sensible. Les questions relatives à l'entretien d'un enfant majeur en formation sont aussi très fréquentes.

Nous avons aussi eu beaucoup de questions relatives au droit des Etrangers. Nous sommes intervenues pour présenter des demandes de regroupement familial ou aider des personnes dont le renouvellement du permis était problématique.

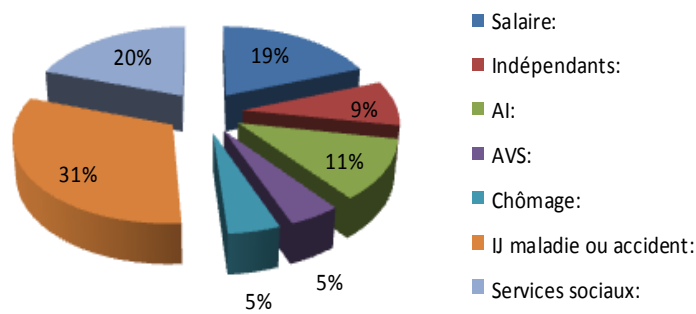
Les questions relevant du droit des contrats portaient sur des contrats de crédit à la consommation. Les questions relatives au droit du travail ont été nombreuses. Elles ont souvent eu trait à des questions de délai de protection en cas d'incapacité de travail suite à une maladie de longue durée.

En matière d'assurances sociales (assurance-maladie, accident, AVS, prestations complémentaires, etc.), ainsi qu'en matière d'assurances privées, le refus de prise en charge de prestations pourtant dues a été contesté souvent avec succès.

Au début de l'année, nous avons 63 dossiers en cours. Nous en avons ouvert 172 et avons pu en clore 160 à la fin de l'année.

Si l'on examine la source des revenus de ces 172 personnes, nous disposons des données suivantes:

Source de revenus



48 personnes ont des revenus provenant d'une activité lucrative. 124 autres personnes vivent avec des prestations d'une assurance sociale ou privée dont un nombre très important, 54, vivent avec des indemnités journalières d'une assurance perte de gain en cas de maladie ou d'accident. Et enfin, 34 consultants bénéficient des prestations de l'action sociale.

Le secteur juridique assume aussi un mandat (10%) confié au Centre social protestant par Pro Senectute Arc Jurassien. Dans ce cadre, l'avocate-conseil aide les assistantes sociales de cette institution à résoudre les problèmes juridiques qu'elles rencontrent en rédigeant des avis de droit, des oppositions et des recours.

Durant cette année, nous avons consacré 187 heures à nos collègues assistants sociaux pour les aider à résoudre les questions juridiques qu'ils rencontrent lors du traitement de leurs dossiers. Ce nombre d'heures équivaut à 10% du temps de travail des deux juristes. Cette approche pluridisciplinaire sert non seulement les intérêts de nos usagers, mais est également extrêmement enrichissante pour nous-mêmes.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR JURIDIQUE

Laurence Hänni,

avocate, bureau de Neuchâtel, 50%

Crystel Dufaux Hess,

avocate, bureau de La Chaux-de-Fonds, 50%

Mariana Serra, juriste,

dès décembre (remplacement de Crystel Dufaux Hess, en congé maternité)

SECTEUR PROCÉDURE REQUÉRANTS D'ASILE

La fréquentation de notre permanence hebdomadaire de trois 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 388 personnes s'y sont présentées.

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 259 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 nouvelle augmentation que nous ne pouvons que constater être constante depuis plusieurs années. Ce chiffre peut sembler étonnant dans la mesure où le nombre global de demandes d'asile déposées en Suisse est passé de 39'523 à 27'207, soit une diminution de 31,2%, entre 2015 et 2016 en raison principalement de la fermeture en mars 2016 de ce que les médias ont nommé "la route des Balkans".

Ceci dit, l'impact d'une telle diminution ne se concrétise pas immédiatement dans le nombre de sollicitations et besoins de soutien juridique, les procédures d'asile pouvant se dérouler sur plusieurs années.

Notons que parmi ces 259 dossiers juridiques traités, 95 concernaient des requérants d'asile mineurs non accompagnés (MNA); sur la base d'une convention de collaboration avec le service de la protection de l'enfance et de l'adulte (SPAJ), le CSP est en effet mandaté pour suivre la procédure d'asile de tous les mineurs qui déposent seuls une demande d'asile en Suisse et qui sont attribués durant la procédure au canton de Neuchâtel. Grâce à ce travail, aucun mineur du canton de Neuchâtel n'a été renvoyé de Suisse durant l'année 2016.

Ajoutons encore que nos interventions juridiques concernent pratiquement uniquement des ressortissants de pays en guerre ou caractérisés par des régimes autoritaires, ou encore dans lesquels la situation en matière de protection des droits humains est catastrophique.

Les 259 dossiers traités représentent 31 nationalités différentes, parmi lesquelles en première ligne l'Érythrée, l'Afghanistan, la Somalie et la Syrie.

Le secteur a été confronté à plusieurs problématiques particulières. On relèvera tout spécialement celle des Érythréens fuyant un service militaire illimité responsable de très graves violations des droits humains, et pour lesquels le secteur a dû faire de nombreux recours.

Le secteur procédure d'asile a dispensé durant l'année cinq jours de formation sur le domaine de l'asile en Suisse auprès d'environ 150 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.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR PROCÉDURE REQUÉRANTS D'ASILE

Mélanie Müller, juriste, 45% et responsable du domaine Migration, 40%

Caroline Hensinger, conseillère en procédure d'asile, 50% jusqu'au 30 septembre

Sabine Masson, juriste, 30% dès le 1er avril 2016, puis 65% dès le 1er octobre (grâce à un soutien financier supplémentaire de l'EPER jusqu'à fin 2017)

SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES

L'année 2016 a été marquée par de nouvelles collaborations institutionnelles et par un bien triste événement.

En effet, il est difficile de débiter ce récit sans mentionner la disparition tragique de Sarah Christen, décédée subitement au mois de mars. L'équipe, en état de choc et de tristesse profonde, a dû faire face à une longue période de surcharge de travail afin de pouvoir continuer à assurer les tâches qui incombent au secteur. Grâce à un bel esprit de solidarité et une conscience professionnelle remarquable, le suivi et l'aide à l'intégration ont été garantis aux réfugiés. Afin de soulager l'équipe, une assistante sociale a été engagée temporairement à un taux de 20% jusqu'au mois d'août.

L'accroissement du cahier des charges du secteur résulte de plusieurs facteurs. En premier lieu, il semble évident de mentionner l'augmentation constante du nombre de réfugiés. Ainsi, 40 nouveaux dossiers, soit 85 personnes dont 25 enfants ont obtenu l'asile et ont été confiés à la charge du CSP dans le courant de l'année 2016. Plus du 60% de ces nouveaux arrivés sont originaires d'Érythrée, 20% viennent de Syrie, suivis dans l'ordre décroissant par la Somalie, l'Irak, l'Afghanistan et le Sri-Lanka. Au total, 576 personnes ont bénéficié d'une aide matérielle, administrative et sociale. Parmi celles-ci, 40% étaient âgées de moins de 18 ans et 3% sont des mineurs non accompagnés (MNA). Ces chiffres provenant de notre base de données témoignent d'une augmentation de 10% de dossiers en 2016, en tenant compte des dossiers fermés pour diverses raisons telles que le fait que les personnes ont trouvé un travail, le passage à l'aide sociale communale en raison d'une naturalisation, l'octroi d'une rente AI ou AVS, un changement de canton ou un décès.

Tout comme cela avait déjà été relevé l'année dernière, une autre raison favorisant l'augmentation des tâches administratives du secteur revient au fait qu'il est de plus en plus difficile pour nos réfugiés de trouver un appartement dans les normes financières admises par l'État, normes qui n'ont d'ailleurs pas changé depuis plus de 10 ans alors que les prix des locations n'ont cessé de croître. Ainsi, nos bénéficiaires mettent parfois près d'une année avant de trouver un appartement. Durant cette période, les bénéficiaires ont besoin de soutien et d'une aide administrative constante.

2016 est aussi l'année de la mise en place d'une nouvelle collaboration avec le Service de la Cohésion Multiculturelle (COSM). En effet, dans un souci d'estimation et de contrôle des coûts relatifs aux mesures d'intégration financées par la Confédération, mais aussi pour bénéficier d'un tracé plus transparent des parcours socio-professionnels des réfugiés, le COSM a développé, sur la base d'un projet pilote, une plateforme dénommée "Centralis". Le point fort de cet outil est de rendre accessibles des informations jusqu'alors occultées, mais il représente également une charge de travail supplémentaire pour les assistants sociaux qui ont le devoir d'inscrire les données dans le document informatique.

Enfin, un autre partenariat a été développé dès le mois d'août avec le secteur insertion du secteur migration du CSP. Ce projet pilote, nommé CISP (Conseil en insertion sociale et professionnelle) et financé par le COSM, consiste à la mise en place d'un suivi ciblé sur l'insertion professionnelle pour chaque nouveau réfugié. Ainsi, l'assistant social n'est plus le seul référent de ses bénéficiaires mais travaille en binôme avec deux conseillères en insertion qui, d'une part se chargent des démarches auprès des employeurs, et d'autre part, assurent le suivi des bénéficiaires dans ce domaine précis. Cette collaboration rend déjà visible une nette amélioration de l'intégration des réfugiés, notamment en ce qui concerne l'octroi de places de stage.

A défaut de temps disponible, notamment en raison des événements développés dans ce rapport, le projet « gestion de la caisse maladie » pour les réfugiés, évoqué dans le rapport d'activité 2015, a été retardé et n'a pas pu voir le jour. Il reste toutefois un projet d'avenir que nous espérons mener à bien prochainement.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES

Alexandre Joly, assistant social, 100%

Sarah Christen, assistante sociale, 90% jusqu'au 31 mars 2016

François Konrad, assistant social, 80%

Sylvain Aubert, assistant social, 40%

Milena Boulianne, assistante sociale, 70% jusqu'au 31 mars 2016, puis 80%

Mélanie Cuttat, assistante sociale, 60% dès le 1er juillet 2016

Florence Baldacchino, 90% dès le 1er août 2016

Carmen Weber, secrétaire comptable, 80% jusqu'au 31 juillet 2016, puis 95%

Rachelle Wisard, secrétaire comptable, 90%

Silvia Mannino, secrétaire comptable, 70% jusqu'au 30 septembre 2016, puis 95%

Julie Bersot, secrétaire comptable, 40% dès le 1er avril 2016

PROGRAMME ÉCHELLE et PROJET PILOTE CISP

En bref

L'accompagnement individuel et collectif proposé par ECHELLE vise l'insertion professionnelle des personnes réfugiées ou admises provisoirement en Suisse. Plus globalement, le programme ECHELLE offre un suivi ciblé, souple et de proximité de son public cible, dans un esprit collaboratif avec les entreprises et le réseau institutionnel.

Nouveauté

En 2016, sur mandat du COSM, le CSP a attribué à ÉCHELLE le projet pilote CISP (Conseil en Insertion Sociale et Professionnelle) qui est entré dans sa phase opérationnelle en juillet. Le CISP a pour mission d'intervenir rapidement dès l'octroi de l'asile de la personne réfugiée et de l'accompagner dans l'élaboration d'un projet qui vise son intégration professionnelle en Suisse. De juillet à décembre 2016, nous avons ainsi rencontrés 42 personnes, dont 35 (83%) se destinent à des parcours à visée socioprofessionnelle ou certifiante et 7 (17%) qui pour l'instant restent dans un parcours de type social (ne visent ni formation ni emploi dans l'immédiat).

Bilan

En 2016, ÉCHELLE a suivi 74 personnes, auxquelles se rajoutent 42 personnes rencontrées dans le cadre du projet CISP. Bien que la demande soit en augmentation, nous avons dû limiter les entrées au programme ÉCHELLE, ceci afin de rester dans le cadre du mandat portant sur 70 personnes. Les partenariats développés et consolidés auprès de différentes entreprises de la région sont les points forts de cette année. La mise en place de stages reflète une belle cohésion de partenariat public-privé pour conduire les participants sur le marché du travail. Ainsi, 34% des participants ont signé un ou plusieurs contrats de travail en 2016. Il est particulièrement intéressant de noter que près de 65% de ces emplois ont été décrochés suite à des stages mis sur pied par ÉCHELLE ou par la mise en relation des participants avec des entreprises via le réseau des conseillères.

LES COLLABORATRICES DU PROGRAMME ÉCHELLE

Carine Tacchella Perret, conseillère en insertion professionnelle et coordinatrice du programme, 60%

Evguenia Klokova-Dubois, chargée de cours et conseillère en insertion, 50%

Ketsia Huguenin, conseillère en insertion professionnelle pour le projet CISP, 60%, dès juillet 2016

Marilyn Cottier, conseillère en insertion, 50%

Rapport d'activité détaillé du programme ECHELLE 2016:

<https://csp.ch/neuchatel/services/questions-de-migration/>

SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE

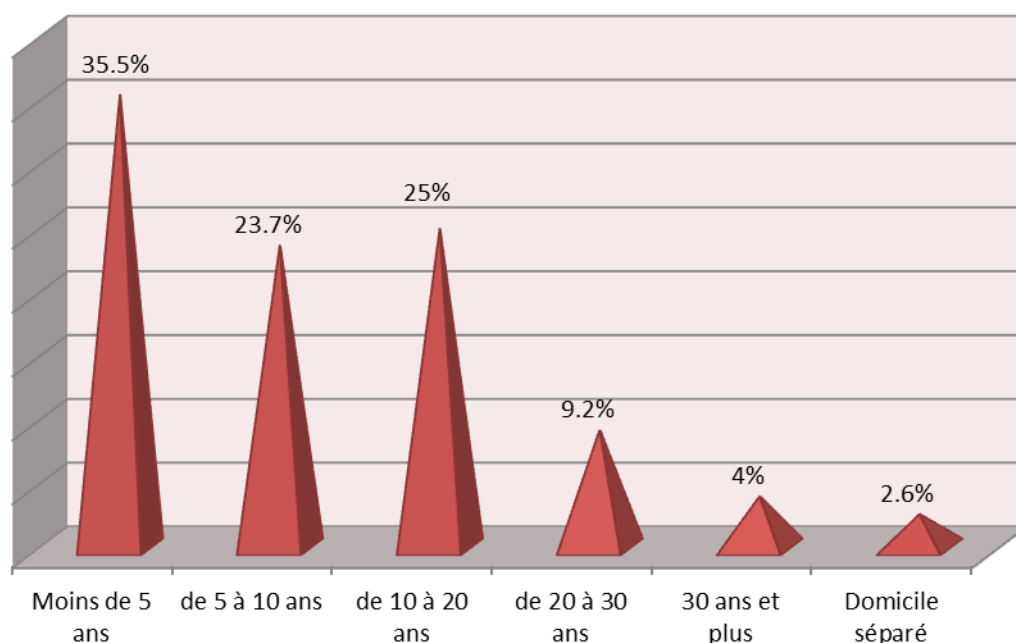
La fréquentation du service de consultation conjugale a connu une baisse significative en enregistrant un total de 289 entretiens. Cette diminution est en lien avec la clôture de tous les dossiers par Monsieur Antoine Borel, responsable du secteur conjugal, qui a quitté le CSP de Neuchâtel après plus de 15 ans de fidélité, pour aller rejoindre le CSP du canton de Vaud à fin 2015.

Ainsi, 76 dossiers ont été traités en 2016 : 21 dossiers débutés en 2015 (il s'agit des dossiers du service de La Chaux-de-Fonds et des dossiers de Heidi Rihs qui avait débuté son activité à 20 % le 29 octobre 2015) et 55 dossiers ouverts durant l'année en cours. A titre de comparaison, 69 dossiers ont été ouverts en 2015 et 56 dossiers en 2014.

La proportion des personnes venant consulter seule a diminué par rapport aux deux dernières années. Elle représente le 24,5 % de tous les entretiens.

En consultation conjugale, il est préférable que les deux époux s'engagent à faire un travail de réflexion sur leur problématique de couple. Cependant, il est également primordial d'accueillir et de soutenir un conjoint dont le partenaire refuse de venir en consultation.

Nombre d'années de vie commune



Le graphique ci-dessus indique que le pourcentage le plus élevé des demandes adressées à notre service concerne des jeunes couples qui ont moins de 5 ans de vie commune. Ils représentent le 35,5 % de tous les consultants. Il est réjouissant de constater que ces personnes font appel à nos services. Cette catégorie de couples prend assez rapidement conscience de la difficulté de gérer la vie professionnelle, familiale, sociale tout en maintenant une relation de couple épanouissante.

Un petit pourcentage de couples vient nous consulter alors que les conjoints vivent déjà séparés. Le travail en consultation leur permettra de faire une réflexion plus approfondie sur la fin ou non de leur relation conjugale.

Les années précédentes, le motif principal des consultants était l'impasse relationnelle et l'usure dans la relation de couple. Cette année, nous constatons que le motif principal pour 43 % des consultants est la crise aiguë et les conflits violents. Ce constat est particulièrement préoccupant, sachant que les conflits se déroulent au domicile familial et que les enfants en sont malheureusement les témoins directs. A préciser que la violence physique entre les conjoints est répertoriée dans une autre catégorie.

En 2016, la proportion des consultants entre le Littoral et les Montagnes neuchâteloises est identique. Elle est de 37 % pour chaque région. La baisse du pourcentage dans le Littoral s'explique par les nombreux dossiers fermés en 2015 sur le site de Neuchâtel.

70 % des demandes proviennent de citoyens suisses. Les personnes issues d'un pays européen représentent le 8 % de nos consultants. Nous constatons une augmentation importante des consultants provenant de pays en dehors de l'Europe. Ce cosmopolitisme passe de 10 % en 2015 à 22 % en 2016.

La permanence téléphonique de l'Arc jurassien pour les couples et les familles en crise (0840 420 420) a fonctionné régulièrement durant l'année 2016. Les professionnels ont reçu 56 appels téléphoniques et ont répondu à 11 mails.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR CONJUGAL

Heidi Rihs, conseillère conjugale, responsable du secteur, 50%

Carine Donzé, conseillère conjugale, Montagnes neuchâteloises, 10%

Rapport d'activité détaillé du service de consultation conjugale:

<https://csp.ch/neuchatel/services/questions-de-couple/>

SECTEUR INSERTION DE LA JOLIETTE

99 ! C'est le joli nombre de personnes ayant été en contrat avec le programme de la Joliette-CSP durant l'année 2016. 17 personnes en lien avec l'asile, 21 avec le chômage et 61 bénéficiaires de l'aide sociale. Voilà pour les chiffres.

Mais derrière les chiffres se tiennent des visages, des histoires, des parcours zigzags et des voyages clairs-obscur. Des humains en marche, cahotés comme tant d'autres destinées entre la lumière et le doute d'un marché du travail aux qualificatifs ésotériques : en reprise aléatoire, en crise conjoncturelle, en transition structurelle, en «paradoxe» neuchâtelois. Bref : y'a pas d'boulot pour tout le monde ! Et les mesures se restructurent...

Le dispositif du programme, fort de bientôt 20 ans d'expérience, propose quelques pistes aux participants pour traverser positivement ce moment de leur vie, faire avancer leur situation, donner du sens et utiliser au mieux le temps offert, ce «présent», à savoir:

- ⇒ rejoindre un lieu chaleureux et un collectif dynamisant,
- ⇒ expérimenter une activité nouvelle et/ou rendre de ses compétences dans l'un des ateliers, l'un des mandats proposés,
- ⇒ apprendre par la pratique ou lors d'un cours formalisé,
- ⇒ s'assumer, se responsabiliser, prendre sa vie en main,
- ⇒ (re)trouver du plaisir et des motivations au passage des jours,
- ⇒ participer activement à différents projets, être utile au monde.

La Joliette-CSP en a les moyens : une belle maison du XVII^e plantée au cœur du hameau de la Jonchère : huit secteurs de travail, seize espaces d'atelier, six formations de base, un concept, des valeurs fortes, ceci posé dans un contexte exigeant de validation (certification eduQua, audit, contrôles), et le soutien sans faille des Services mandants et de nombreux amis-es, partenaires et clients.

Et plein de projets en collaboration associative, d'un bout à l'autre de l'année : « Ouvrons notre porte », camp d'Ossona, tournoi de beach soccer, rencontres asile des Gollières et du Louverain, 1^{er} août au Mont Racine, « Conversations improbables dans un lieu particulier », Forum « Vivre sans emploi ? », Marché de Noël de la Joliette, Collectif Partage, Marchés de l'Univers, Bel Horizon, BH open, Projets sud, etc.

Ouf ! Que de belles rencontres vécues et de fortes aventures traversées !
99, ma foi, un fort joli nombre pour une année toute particulière...



L'EQUIPE DE LA JOLIETTE

Christian Beuret, responsable de la Joliette, 100%

Catherine Garrigues, responsable insertion, 70%

Chantal Hemma, responsable atelier artisanat, 50%

Jean-François Moser, responsable atelier menuiserie, 70%

Micaël Schmutz, responsable atelier jardin-transport-appui, 50%

Corinna Weiss, responsable secteur communication, 30%, jusqu'au 29 février

Kevin Didot, responsable de l'atelier informatique et communication, 40%, dès le 15 août

Christina Nilsson, apprentie assistante socio-éducative, 100%, jusqu'au 17 août

Elodie Catania, apprentie employée en cuisine AFP, jusqu'au 16 août

Joël Ferlisi, apprenti assistant socio-éducatif, 100%, dès le 15 août

Vincent Guillet, apprenti assistant socio-éducatif, 100%, dès le 15 août

Pour plus d'informations : www.joliette.ch

SECTEUR RAMASSAGE & BOUTIQUES

Parmi toutes les prestations du CSP, celle du secteur Ramassage et Boutiques se caractérise par son caractère solidaire... et commercial !

Solidaire, grâce:

- ⇒ aux 70 bénévoles qui entourent une équipe professionnelle dynamique et volontaire composée de deux responsables de boutiques et de quatre ramasseurs,
- ⇒ à la collaboration avec le secteur insertion de la Joliette-CSP,
- ⇒ à tous nos donateurs qui pensent au CSP en offrant du matériel seconde main,
- ⇒ au but premier qui est d'offrir du matériel en bon état et très bon marché aux personnes qui ont un budget modeste.

Commercial, car le bénéfice de ce secteur, dont les ventes ont progressé cette année de plus de 8% (chiffre d'affaires de CHF 838'409.00), garantit une partie de l'indépendance financière du CSP.

L'année 2016 a vu la prestation "débaras" reprendre de l'essor. Cette prestation est proposée aux personnes qui ont un appartement, un galetas ou autre à débarrasser. Elle est facturée en fonction du travail et du volume de matériel à transporter à la déchetterie, en tenant compte des objets qui pourraient être revendus dans nos boutiques. Corollaire du développement des ventes, nos locaux deviennent exigus. Différents projets d'amélioration et d'agrandissement sont en cours d'étude et devraient commencer à se concrétiser dès 2017.

Nous nous réjouissons également des collaborations établies, notamment avec le Service de la Voirie de Neuchâtel pour un projet de récupération de matériel à Plaines-Roches dès 2017, ainsi qu'avec l'Eco-Débaras organisé par Les Verts de Corcelles-Cormondèche. Ces liens sont aussi l'occasion pour le CSP d'accroître sa visibilité.

Nous remercions nos clients, nos bénévoles et nos collaboratrices et collaborateurs. Pour tous, le seconde main demeure une première nécessité !

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, 70%

Baptiste Tritten, responsable de l'équipe des ramasseurs, 90%

Manuel Beiro, ramasseur, 90%.

Jordi Bosch Bofill, ramasseur, 90%

Julien Nydegger, ramasseur, 80%, dès le 1^{er} juin

POLITIQUE FINANCIERE ET BUDGETAIRE

Notes concernant l'exercice 2016

Le budget prévoyait un excédent de charges de **CHF 18'916.00** alors que l'exercice boucle par un bénéfice de **CHF 125'959.44** dû aux bons résultats du secteur Ramassage et Boutiques ainsi qu'aux marchés financiers qui se sont bien tenus en 2016.

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 4'375'100.21 en 2016.**

Les activités du CSP – la Joliette ont été intégrées à la Fondation par consolidation au 31 décembre 2015.

Fonds affectés externes

La fortune de ces fonds se monte à **CHF 449'942.67**, valeur boursière au 31.12.2016. 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.

La fortune du fonds de soutien s'élève au 31.12.2016 à **CHF 1'896'271.42.**

RESPONSABLE FINANCIERE

Fabienne Sallin, 80%

Rapport de l'organe de révision et comptes 2016 de la Fondation du Centre social protestant Neuchâtel, : <https://csp.ch/neuchatel/rapport-dactivites/>

MÈRE DE FAMILLE
TEMPS PARTIEL
VEUVAGE
SURMENAGE
DÉPRESSION
LICENCIEMENT



FIN DE L'HISTOIRE ? À VOUS DE VOIR

GRÂCE À VOS DONS, LES PROFESSIONNELS DU CSP PEUVENT ACCOMPAGNER
ET CONSEILLER LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ PRÈS DE CHEZ VOUS.

AIDEZ-NOUS À AIDER
CCP 20-4713-9
WWW.CSP.CH

CSP
CENTRE SOCIAL PROTESTANT