



CENTRE SOCIAL PROTESTANT
NEUCHÂTEL



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

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 : CSP Neuchâtel, Pexels

CSP NEUCHÂTEL

TABLE DES MATIÈRES

BILLET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE FONDATION	4
BILLET DU DIRECTEUR	6
MEMBRES DU CONSEIL DE FONDATION	7
DONS ET SUBVENTIONS : REMERCIEMENTS	10
RAPPORTS DES ACTIVITÉS	
ADMINISTRATION	12
COMMUNICATION	14
SECTEUR SOCIAL - PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT	16
SECTEUR JURIDIQUE	22
SECTEUR PROCÉDURE D'ASILE	24
SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES	26
SECTEUR INSERTION MIGRATION ASILE	28
SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE ET FAMILIALE	30
SECTEUR INSERTION LA JOLIETTE	32
SECTEUR VENTE	36
POLITIQUE FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE	37
ANNEXES	
COMPTES ANNUELS 2021	

A CONSULTER SUR LE LIEN SUIVANT : www.csp.ch/neuchatel/rapport-dactivites/

BILLET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE FONDATION

Retour dans le passé

Dans mon billet consacré à l'année 2020, je constatais que le CSP s'était «adapté avec souplesse, dans un état d'esprit positif et constructif» aux contraintes dictées par la pandémie et que l'exercice était maîtrisé et réussi. Je pensais ainsi l'histoire terminée! C'était sans compter sur la résilience et la ténacité du virus. Le scénario se répétait dès début 2021, avec son corollaire de contraintes qui générera, il faut l'avouer, une lassitude et une fatigue croissante de la société au fil des mois. Le CSP n'a pas échappé à cette érosion pernicieuse. Je tiens ici à remercier tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices du CSP qui ont su toutefois surmonter l'obstacle.

Activité 2021

D'une manière générale, le CSP a dû composer avec le virus: compromis entre présentiel et télétravail (y compris pour les séances du Conseil), fermetures temporaires des boutiques, colloque général non «obligatoire», adaptations répétées des comportements à adopter avec leurs lots de directives voraces en temps, notamment pour la direction.

Au niveau de l'activité, le CSP a bien su tirer son épingle du jeu: renouvellement des contrats avec l'État conscient de la qualité des prestations fournies, compensations heureuses de diminutions de prestations dans certains secteurs par des mandats en croissance, générosité de nos donatrices et donateurs. En bref, un budget légèrement déficitaire s'est transformé en un bénéfice de même niveau.

Pour plus de détails, je me permets de vous renvoyer aux rapports des différents secteurs.

Projets : grange de La Joliette et Boutiques

La rénovation de la grange de la Joliette, abritant la Boutique La Jonchère, est non seulement approuvée, mais n'entend qu'éloges quant à la

qualité de ses surfaces et sa présentation.

Après quelques frayeurs suites aux mauvais résultats de 2020 du secteur vente en relation avec la pandémie, une concurrence croissante dans ce domaine et la lourde rénovation, le sujet s'est apaisé grâce à de meilleurs chiffres en 2021.

SCI

Le Système de Contrôle Interne poursuit son bonhomme de chemin avec l'appui d'un spécialiste externe et devrait être introduit début 2023. Un projet complémentaire conjoint consiste en l'extension des modules de gestion informatiques dans les domaines de la saisie des heures et de la comptabilité analytique. Ceci doit apporter une décharge importante aux ressources humaines et un outil moderne à la direction.

Succession à la direction

Notre directeur, Pierre Borer, réfléchissait depuis quelque temps déjà à une retraite anticipée. Quelques problèmes de santé passagers l'ont incité à transmettre le flambeau en ayant encore la flamme intacte, persuadé qu'un changement après 15 ans de direction apporterait un souffle nouveau. Il nous quittera mi-2022.

Même si ceci relève de l'ordre normal des choses, son départ m'affecte de façon particulière. Nous avons développé une collaboration empreinte de respect mutuel, de souplesse et de flexibilité, sans tabous, ouverte et aussi pleine d'humour. Le travail est tellement plus simple dans la bonne humeur.

Je garderai l'image d'un homme consensuel, mais avec la fermeté qui sied, humaniste, pleinement engagé dans la tâche qui lui était confiée, sans défense d'intérêts personnels.

Un changement de direction signifie aussi sortir d'une zone de confort empreinte d'une certaine prédictibilité, un pas vers l'inconnu. Dans

notre monde actuel fort régulé et soucieux du contrôle, nous désignons une telle situation en relation avec une prise de risques. Au Canada, l'expression consiste à prendre une chance. C'est tellement plus positif!

Cette chance, nous l'avons prise avec un processus bien formalisé. Le Conseil a approuvé le principe fondamental d'un appel ouvert à candidatures par opposition à une promotion interne exclusive.

Les candidat·e·s internes potentiel·le·s ont été informé·e·s de ce choix en primeur, et en toute transparence, leur permettant de se positionner rapidement. Des 40 postulations enregistrées, deux ont été retenues exclusivement sur la base des dossiers reçus par un groupe de sélection constitué de Yolaine Bôle, membre du Conseil de fondation, Pierre Borer et moi-même. Les candidat·e·s ont ensuite reçu un questionnaire, dont faisait partie notamment deux thèmes à développer, lors d'une audition par le groupe de sélection complété du vice-président du Conseil et des responsables des domaines.

Par décision unanime, le processus a abouti à une solution de codirection constituée de Mélanie Müller et Aurélie Planas, toutes deux juristes de formation et déjà collaboratrices du CSP. Je me réjouis de cette nouvelle coopération qui débutera en juin de cette année.

Isabelle Baume est confirmée dans sa fonction de sous-directrice et pôle de compétence de l'assistance sociale et Fabienne Sallin au poste de responsable financière, complétant ainsi le comité de Direction du CSP.

Avenir du CSP

Ce projet, fondamental, initié mi-2021 est développé dans le billet du directeur auquel je vous renvoie.

Remerciements

Un immense merci à vous, donatrices

et donateurs, ainsi qu'à l'ensemble des membres du CSP. Sans votre générosité et votre engagement, notre action sociale serait impossible. Puisse-t-elle apporter quelque réconfort à celles et ceux dont le parcours de vie est marqué de turbulences dans un monde qui, malheureusement, tend à creuser les inégalités.

François Kistler
Président du Conseil de fondation

BILLET DU DIRECTEUR

Bilan et constat

Au moment de dresser le bilan de l'année écoulée, une deuxième crise frappe à notre porte et bouleverse une fois de plus nos certitudes. À sa mesure, le CSP fait face, en maintenant le socle de ses activités sociales, en restant proche des personnes qui recourent à ses services, en veillant à assurer la qualité et la pertinence de ses prestations. Tout cela est rendu possible grâce à la situation financière saine et équilibrée de notre fondation. L'occasion ici de remercier chaleureusement nos donatrices et donateurs, nos soutiens, nos bénévoles et l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du CSP.

L'accumulation des effets de la pandémie et de la situation internationale ne manquent pas de nous inquiéter. Les personnes, dont les revenus actuels se situent juste au-dessus des normes donnant droit à des aides financières publiques (classe moyenne inférieure), risquent d'être durement et durablement impactées, tout comme celles qui sont prises dans l'engrenage du surendettement. Nous devons également maintenir une veille active sur les développements migratoires en cours et leurs conséquences.

Avenir du CSP

En parallèle à sa gestion quotidienne, le CSP a entamé en juin une réflexion sur son avenir : se remettre en question, vérifier si le travail reste d'actualité, jeter un regard critique sur le fonctionnement et la structure. Au mois de novembre 2021, l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du CSP, ainsi que les membres de son Conseil de fondation, se sont retrouvé·e·s durant toute une journée afin de réfléchir sur les valeurs défendues par le CSP. Réunir plus de 60 personnes, cela ne nous était plus arrivé depuis deux ans. Outre le plaisir et l'émotion de pouvoir échanger ensemble, avec la dynamique positive que cela engendre, nous avons pu vérifier que les valeurs qui nous tiennent

à cœur restent d'actualité : bienveillance, respect, autonomie, justice sociale, créativité et solidarité. Ce n'est peut-être pas original, mais ne dit-on pas « Aux âmes bien nées, la valeur n'attend pas le nombre des années » ? ! La défense de ces valeurs traduit l'esprit qui anime le CSP depuis sa création. Ce « petit plus », cette marque de fabrique, c'est l'identité du CSP. Ses 53 collaboratrices et collaborateurs y sont attachés. Pour preuve, leur fidélité, puisqu'elles et ils travaillent au CSP en moyenne depuis plus de 9 ans.

Le CSP (58 ans d'âge) a grandi durant ces 15 dernières années en développant et innovant des prestations répondant aux besoins constatés sur le terrain. Maintenir une institution à taille humaine, qui conserve l'esprit qui l'anime depuis longtemps, fait partie de la réflexion qui se poursuivra ces prochains mois.

Succession à la direction

Si le CSP s'efforce d'anticiper sur l'avenir, son directeur y contribuera modestement... en anticipant sa retraite au mois de juin 2022 ! S'annonce ainsi une période de transition que nous abordons avec confiance. Tout changement est source de renouvellement et apporte un nouveau souffle de fraîcheur bienvenu. Dans mon billet précédent, je disais que je servais à mettre de l'huile dans les rouages pour que tout continue à bien fonctionner. Je me réjouis de transmettre ma burette d'huile ! La mécanique est bien huilée, les rouages sont performants, et la future direction, porteuse des valeurs du CSP, saura y ajouter, non pas un grain de sable, mais un grain de nouveauté et de folie !

Défis à venir

En visant à l'autonomie des personnes, le CSP s'est toujours inspiré de la citation de Confucius qui dit que « quand un homme a faim, mieux vaut lui apprendre à pêcher que de lui donner du poisson ». Les dernières crises vécues

nous montrent que si cette approche sociale reste valable, la donne change pour les plus défavorisés. Les situations de précarité font qu'il ne suffit plus d'apprendre à pêcher : il faut aussi avoir le matériel pour pêcher ! Et avec le réchauffement climatique en sus, nous devons urgemment faire en sorte qu'il reste du poisson à pêcher. Sinon, on arrête.

À l'heure où tout le monde parle du Monde d'avant et du Monde d'après, il est urgent de penser au Monde de maintenant. Les défis pour le CSP sont nombreux, mais passionnants.

Pierre Borer
Directeur du CSP Neuchâtel



©CSP Neuchâtel



©CSP Neuchâtel

CONSEIL DE FONDATION AU 31 DÉCEMBRE 2021

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 Yolaine Bôle	Le Locle
Mme Geneviève Jaquet-Robert	La Chaux-de-Fonds
Mme Guillemette Rösli	Cormondrèche
M. Marc Bertschi	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, **1510** personnes ont soutenu financièrement le CSP. Nos remerciements vont :

Aux Amis du CSP

Un total de **CHF 204'331.25** 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 2021, un montant de **CHF 45'912.55** a été versé dans ce Fonds, tandis que **CHF 39'743.97** 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 71'103.45**

Aux donateurs divers

Fondation Jane Stale Erzinger, Fondation en faveur du personnel d'Imeta, Inner Wheel Club, etc.	CHF 44'300.00
Fondation Philanthropique Famille Sandoz	CHF 10'000.00
Les collectes des cultes ont rapporté	CHF 3'800.77

Successions et legs

Succession de M. Eric Augsburgger et M. Daniel Masoni, legs de Mme Yolande Stauffer, Mme Anne-Marie Lechenne et M. Romano Pasquale :	CHF 274'881.36
--	-----------------------

Dons in memoriam

Dons versés en mémoire de 6 personnes décédées :	CHF 1'620.00
--	---------------------

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 2021, elle s'est montée à **CHF 270'000.00**.

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 2021 une subvention contractuelle de **CHF 214'900.00**, 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.

À l'EPER

La subvention de l'EPER en faveur du service de consultation juridique du secteur requérants d'asile s'élève à **CHF 30'000.00**.

À Philip Morris International SA

En 2021, le don extraordinaire de Philip Morris International SA, en faveur du secteur social-prévention et désendettement, se monte à **CHF 63'364.30**.

Aux Fonds privés

Excepté « Budget des Autres », le CSP ne dispose pas d'argent à distribuer aux personnes qui le consultent. Ponctuellement, les assistants·es sociaux·ales font appel à des fondations privées. En 2021, **CHF 60'339.55** ont été distribués.

Nous remercions pour leur soutien les Fonds suivants :

- Beobachter
- Croix-Rouge Suisse
- Cyril de Coulon
- Fondation de l'Hôpital Pourtalès
- Fonds des Incurables
- Fonds Mimosa
- Gialdini
- Julie de Bosset
- Lions Club La Chaux-de-Fonds
- Loge de l'Amitié de La Chaux-de-Fonds
- Œuvre des Convalescents
- Prestation d'Aide aux personnes Handicapées
- Pro Infirmis
- Pro Junior groupe
- Pro Juventute
- Pro Senectute
- Rougemont de Löwenberg
- Secours d'hiver Neuchâtel
- Solidarité mères et enfants (SOFO)
- SSUP Zürich
- Ville de La Chaux-de-Fonds
- Zonta Club

Nos sincères remerciements vont aussi :

- À la Loterie romande, commission neuchâteloise de répartition :
Pour un soutien à l'insertion professionnelle de réfugié·e·s et personnes admises provisoirement ainsi que pour le secteur vente de seconde main pour le remplacement d'un camion du service ramassage. La commission neuchâteloise de répartition de la Loterie romande a versé le montant de **CHF 89'000.00**.
- Aux donateurs·trices d'objets vendus dans nos Boutiques.
- Aux bénévoles qui animent les Boutiques du CSP et qui donnent des coups de main précieux dans d'autres secteurs.

SECTEUR ADMINISTRATIF

Le secteur est doté d'un secrétariat général à Neuchâtel ainsi que de deux réceptions et secrétariats sur les sites de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds.

Les réceptionnistes ont organisé 2'135 ramassages et/ou débarras en 2021 (contre 2'038 en 2020), malgré une fermeture des Boutiques du 18 janvier au 28 février et du service ramassage durant tout le mois de février, suite à l'annonce de nouvelles mesures sanitaires dues à la pandémie.

Cette année, nous avons pu expérimenter et mettre en place avec plus de recul le travail à distance avec les différent·e·s collègues (assistants·es sociaux·ales, conseiller·ère·s, avocates, responsables de domaines, etc.) et l'intégration des signatures électroniques. Les outils informatiques à disposition sont un soutien au quotidien et la téléphonie Skype mise en place en 2019 est un réel avantage pour la gestion de la ligne téléphonique principale et pour celle du service de ramassage, notamment lors de remplacements à distance.

Les permanences téléphoniques mises en place dans l'attente du retour en présentiel ont donné la possibilité aux citoyen·ne·s neuchâtelois·ses de trouver des pistes de réponses ainsi qu'une écoute bienvenue. Le scannage instauré l'année passée - dépôt de documents à l'entrée, limitation du nombre de personnes en salle d'attente, etc. - est un travail qui a été poursuivi cette année de même que les commandes de gel hydro alcoolique, masques, etc.

S'adapter du mieux possible aux besoins des personnes est une réalité du quotidien. L'aide apportée au travers de tous les secteurs du CSP est bénéfique pour l'ensemble des citoyens.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR ADMINISTRATIF

Bureau de Neuchâtel

Laure Godat, responsable de l'administration générale

Sandrine Gambetta, réceptionniste

Valérie Pont, secrétaire-réceptionniste

Lounes Hadj Said, concierge jusqu'au 31 décembre

Bureau de La Chaux-de-Fonds

Danielle Cuennet, secrétaire-réceptionniste

Séverine Schwendimann, secrétaire-réceptionniste

Somkhid Magrini, concierge



©CSP Neuchâtel



©CSP Neuchâtel

SECTEUR COMMUNICATION

Campagne CSP.ch : une campagne en deux temps

Cette année, la campagne commune aux CSP a été déclinée en deux temps. Une première vague en mars avait pour slogan «Coronavirus et crise sociale... faire face ensemble!». Une année jour pour jour suite à l'annonce par le Conseil fédéral du semi-confinement, la conférence de presse des CSP mettait en lumière l'impact socio-économique de la crise sanitaire. L'occasion pour les CSP de dresser un premier bilan du travail social effectué au cours des 12 derniers mois dans leurs différents services. 2021 a également été une année placée sous le signe de l'innovation, la conférence de presse ayant été filmée et diffusée en visioconférence. Ce dispositif a permis à l'ensemble des journalistes intéressé-e-s de participer, tout en respectant les mesures sanitaires alors en vigueur. Une organisation technique gérée avec brio par Kaos Movies et coordonnée par nos collègues du CSP Vaud que nous saluons et remercions.

La seconde vague de notre campagne, en novembre, dévoilait un tout nouveau visuel et slogan : «La précarité a un visage. La solidarité aussi. Personne n'est à l'abri». Cette campagne comprenait une partie digitale, notamment sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, YouTube) avec des formats vidéos et une partie affichage avec un concept créatif singulier. En effet, une partie de nos affiches reposait sur un effet miroir, où chaque passant·e pouvait voir son reflet souligné par notre slogan.



©CSP Neuchâtel

Le journal

Trois parutions du journal des *Nouvelles* sont réalisées chaque année. En 2021, l'édition du journal de mars, commune aux 4 CSP, proposait de dresser le bilan d'une année de pandémie, en traitant de ses effets socio-économiques. Dans notre édition neuchâteloise d'août, notre dossier était consacré à la lutte contre le surendettement déployée par le canton. À cette occasion, nous avons pu nous entretenir avec Judith Würzler, chargée du projet de détection précoce du surendettement au sein du Service de l'action sociale. Nos *Nouvelles* de novembre proposaient de plonger au cœur de la seconde main à travers un reportage d'une matinée auprès de nos équipes. Nous avons suivi les membres du service de ramassage lors de leur tournée et sommes allés à la rencontre de Claudine Ioset, responsable de la Boutique La Chaux-de-Fonds.



Prémices d'un nouveau chantier

Au mois de novembre, le CSP Neuchâtel en son entier (soit 56 personnes regroupant les collaborateurs·trices et les membres du Conseil de fondation!) s'est retrouvé pour une journée dédiée à l'identification de ses valeurs. L'occasion d'amorcer un projet à mettre en oeuvre en 2022 : la révision de la Charte de l'institution.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR COMMUNICATION

Natascha Dubois, responsable de la communication

SECTEUR SOCIAL PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT

Suite aux chamboulements de nos activités liés à la situation sanitaire depuis mars 2020, nous avons enfin pu retrouver cette année une activité professionnelle plus proche de ce que nous connaissions avant la pandémie. Tout en privilégiant le télétravail et les entretiens téléphoniques, les portes de nos bureaux ont à nouveau pu être ouvertes à nos client·e·s. Bien que les entretiens par téléphone ou en visioconférence permettent de garder le contact et de répondre aux demandes ponctuelles, nous constatons l'importance de recevoir les personnes dans nos bureaux ; notamment lorsqu'il s'agit de partager notre analyse sur les possibilités d'un désendettement ou de les accompagner dans la gestion administrative et financière de leur situation.

Dès le mois d'août, les accueils collectifs ont repris. Ce temps d'accueil des nouvelles et nouveaux client·e·s constitue un moment privilégié. Les échanges entre les participant·e·s (maximum 6 personnes), les réflexions suscitées par leurs demandes et situations de vie enrichissent l'apport plus théorique que nous amenons. Nous constatons également que les client·e·s comprennent plus facilement notre cadre et nos méthodes de travail en passant par un accueil collectif. De plus, les bénéficiaires reçu·e·s se disent satisfait·e·s et à l'aise de s'exprimer, et cela, malgré la distance que peut instaurer le port du masque.

L'année reste cependant marquée par la fermeture de nombreux guichets. Il est difficile, parfois même impossible, de rencontrer son huissier·ère ou une personne de référence au moment de déposer une demande de prestations sociales par exemple, car tout se fait par téléphone ou en ligne. Cela engendre beaucoup de difficultés pour les personnes ne maîtrisant pas le français ou qui ne sont pas à l'aise avec les tâches administratives. Nous constatons ainsi des erreurs de calcul de budget ou des demandes de prestations sociales inachevées car la personne n'a pas compris ce que son interlocuteur·rice lui demandait comme justificatifs. Cela complexifie également notre travail car de plus en plus de temps est consacré à la vérification des droits de nos client·e·s et à l'accompagnement pour les faire valoir. À ce titre, nous soulignons l'importante collaboration avec les avocates conseil du secteur juridique du CSP, indispensable dans ce travail d'analyse et de défense des droits.

L'acte de désendettement est complexe et pour parvenir à établir un plan de désendettement, un travail en amont est nécessaire. Nous accompagnons nos client·e·s pour stabiliser leur situation financière et stopper l'endettement en faisant valoir leurs droits, puis vérifions que leurs situations familiales, professionnelles mais aussi liées à leur état de santé soient les plus stables possibles. Nous les aidons à clarifier leur situation administrative et vérifions que leurs déclarations d'impôts soient remplies. Nous rappelons les priorités dans les paiements, établissons l'état des dettes et calculons la capacité de remboursement. Ce n'est qu'alors, et si le contexte le permet, que nous entamons des démarches avec leurs créancier·ère·s.

Nous essayons, par le biais de nos statistiques, entre autres, de démontrer l'importance de ce travail préalable. Cette partie de notre travail est indispensable à la bonne marche d'un désendettement. Mais c'est aussi cette même partie qui se complexifie selon les situations familiales (familles recomposées, familles nombreuses, familles avec enfant majeur en formation, couples non mariés avec enfant commun, etc.).

Deux contrats de prestations ont été signés avec l'État de Neuchâtel pour la période 2021 – 2024.

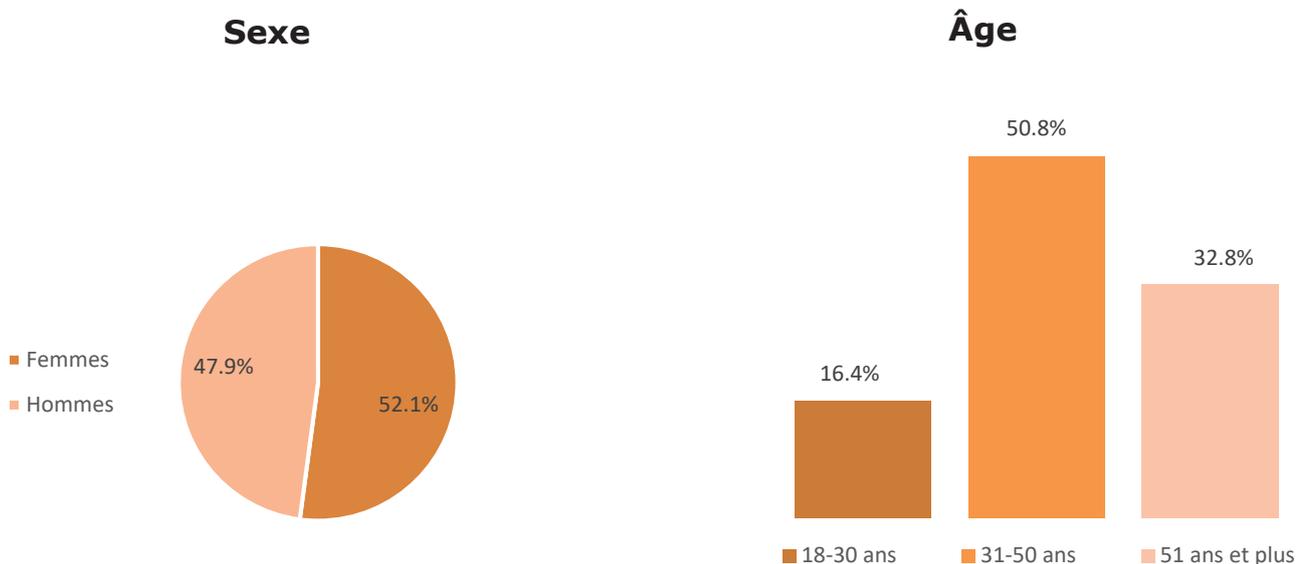
Ces deux contrats s'inscrivent dans le cadre du dispositif cantonal de lutte contre le surendettement et de la loi y relative, tels qu'adoptés le 24 juin 2020 à l'unanimité par le Grand Conseil. Ces contrats ne sont pas nouveaux, mais ont été revus et réadaptés. Le premier contrat a pour but d'offrir aux personnes en situation d'endettement problématique un appui en vue de l'assainissement de

leur situation financière ou de leur désendettement. Le second contrat concerne le programme de prévention et de sensibilisation à l'endettement des jeunes (Les Ficelles du Budget). Il vise, désormais, l'ensemble des élèves des écoles professionnelles et des lycées du canton (filères secondaire 2).

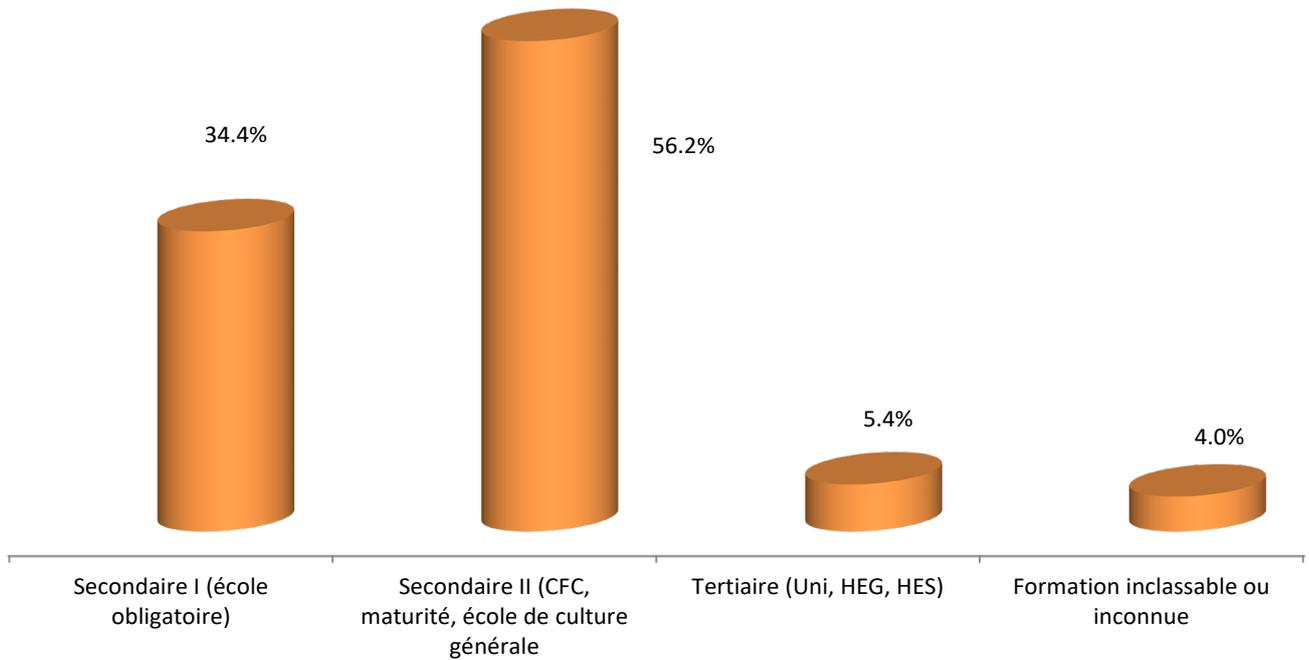
D'autres mesures pour lutter contre le surendettement ont également été mises en place par le canton. Des flyers d'information sur les possibilités d'aide en cas de difficultés financières ont été réalisés. Ces flyers sont à disposition de la population et se trouvent dans de nombreux emplacements et services accueillant du public. En parallèle, une mesure de détection précoce, tentant de cibler au mieux les personnes à « hauts » risques d'endettement, a également été mise en place. Depuis le mois d'août, huit services et offices de l'État de Neuchâtel, dont celui des Ressources Humaines, remettent aux personnes, dont le potentiel de risque d'endettement a été décelé comme élevé, un coupon leur proposant une consultation auprès du CSP ou de Caritas.

2021 QUELQUES CHIFFRES EN VRAC

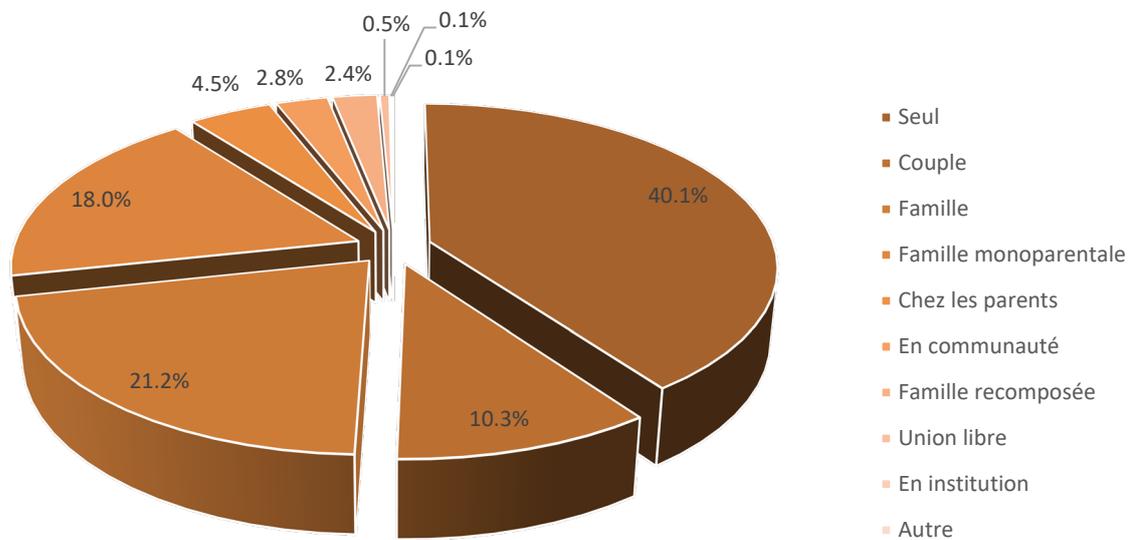
758 dossiers suivis durant l'année, dont 239 nouvelles situations



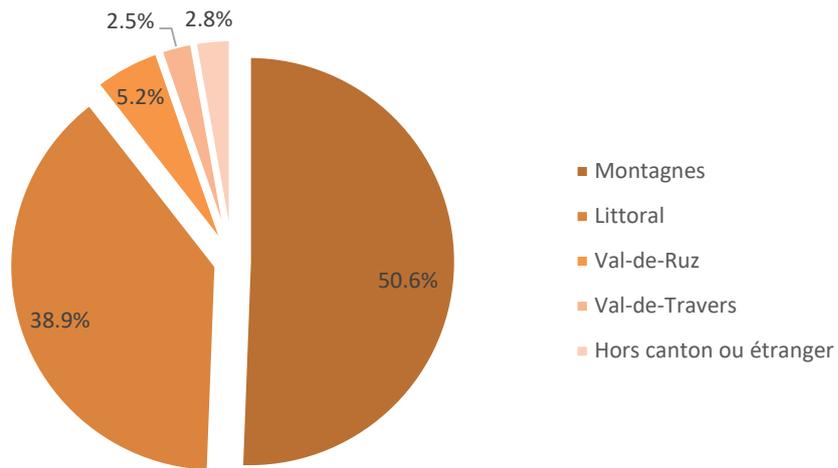
Niveau formation



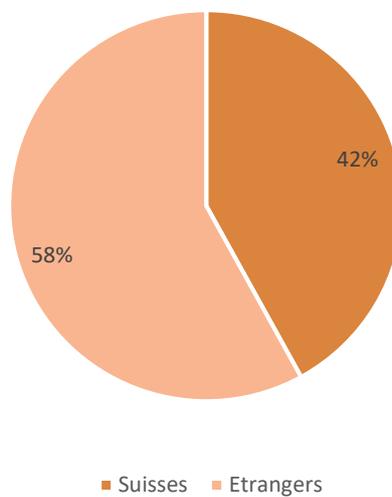
Cellule familiale



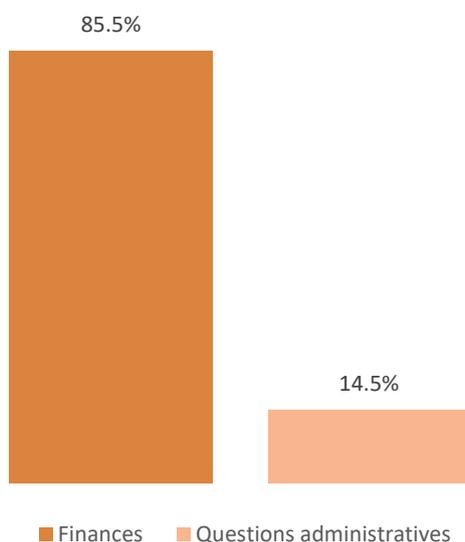
Dossiers par provenance



Nationalités



Motif de consultation



Programme de prévention à l'endettement des Jeunes : Les Ficelles du Budget

Cette année, nous avons pu reprendre nos interventions auprès des diverses écoles après une année 2020 fortement impactée par des mesures sanitaires drastiques.

Ce ne sont pas moins de 63 ateliers Cash-Cash Party regroupant 1'267 élèves qui ont été réalisés.

La coordination a demandé plus d'effort et de souplesse qu'avant la pandémie. D'une part, l'incertitude des conditions sanitaires laissait planer le doute permanent quant à la faisabilité de nos ateliers. D'autre part, nous avons dû nous adapter aux horaires, parfois disparates, des classes au sein des établissements auprès desquels nous sommes intervenus.

Heureusement, nous avons pu compter sur l'excellente collaboration avec nos collègues des autres services internes du CSP, qui sont venu·e·s nous épauler en temps opportun. Il est utile de préciser qu'afin de limiter au mieux les risques de contagion, nous n'avons pas fait appel à des intervenant·e·s externes.

En 2021, il a fallu tenter de relever le défi du maintien de nos ateliers mais sous une forme compatible à la pandémie. Nos Cash-Cash parties se sont donc transformées en ateliers de prévention d'une durée de 2h30 animés par un binôme de professionnel·le·s, dans des classes de maximum 25 élèves, toutes et tous masqué·e·s. Le défi était de taille ! Mais il nous a permis d'éprouver notre nouveau concept «Covid-friendly» et de l'optimiser au fil des interventions afin d'être performant tout en restant en adéquation avec les messages de prévention que nous souhaitons transmettre. Nous réajustons régulièrement la présentation de notre support de travail afin de le rendre le plus interactif possible.

Après une très courte phase de test en 2020, nous constatons avec satisfaction que cette formule répond à nos attentes et est facile à mettre en place, ce qui procure une souplesse appréciée tant par les écoles que par les intervenant·e·s.

Par le biais des évaluations récoltées à la fin de nos ateliers, nous constatons que de plus en plus d'élèves sont confronté·e·s à la problématique de l'endettement, soit personnellement soit dans leur entourage proche. Nous allons rester attentifs·ives à l'évolution de cette tendance les mois à venir pour en tirer les conséquences qui s'imposent.

Au-delà de nos interventions, 2021 a également été une année charnière pour notre secteur de prévention, grâce à l'obtention d'un nouveau contrat de prestations accordé par l'État de Neuchâtel. Désormais, ce sont près de 2'000 jeunes qui participeront à ces ateliers. C'est plus du double d'interventions par rapport à ce qui s'est fait jusqu'à maintenant, soit depuis plus de 10 ans. Il s'agit là d'une belle reconnaissance de la part de l'État de notre travail de prévention, avéré aujourd'hui d'utilité publique et dorénavant intégré au programme de formation des jeunes de notre canton.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR SOCIAL - PRÉVENTION ET DÉSENDETTEMENT

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

Noémie Kühner, assistante sociale et coresponsable du secteur

Anne Bersot-Payrard, assistante sociale et coordinatrice du programme de prévention à l'endettement des jeunes

Emile Dubois, assistant social et coordinateur du programme de prévention à l'endettement des jeunes

Carole Durgnat Lopez, assistante sociale (remplacement) jusqu'au 31 juillet

Coralie Personeni, assistante sociale

Estelle Picard, assistante sociale

Joanie Wicky, assistante sociale

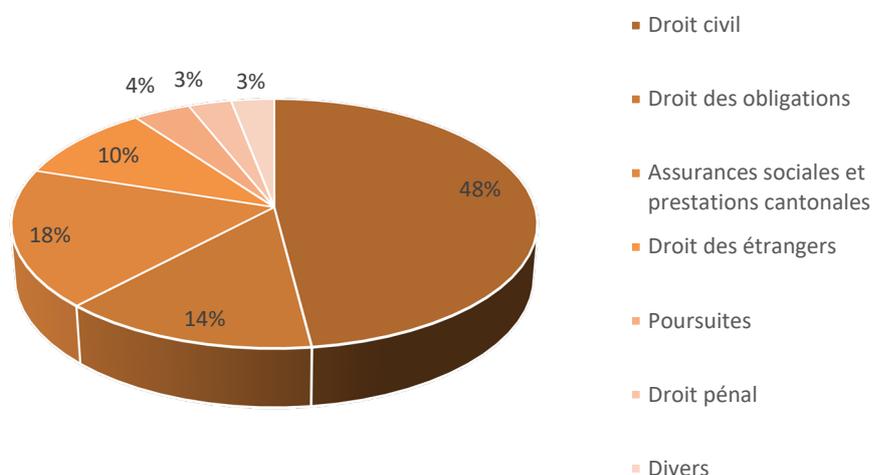
SECTEUR JURIDIQUE

Le secteur juridique a pour vocation de répondre aux questions juridiques des bénéficiaires du CSP, de ses employé·e·s mais également des personnes externes, lors de permanences téléphoniques hebdomadaires notamment.

Des permanences téléphoniques, ouvertes à toutes et tous, ont lieu chaque semaine les jeudis à La Chaux-de-Fonds et les mardis à Neuchâtel, la répartition se faisant en fonction du lieu de domiciliation de la personne. En 2021, nous avons ainsi répondu à 566 sollicitations téléphoniques, contre 467 en 2020. Lors de ces entretiens téléphoniques, nous renseignons nos interlocuteurs·trices sur leurs droits et obligations et les conseillons dans leurs démarches. Si nécessaire, nous les orientons vers les différents services ou personnes compétentes.

En raison de la pandémie, les questions juridiques y relatives ont été nombreuses et complexes, le droit devant également s'adapter à cette nouvelle donne. Les interrogations à ce titre ont notamment porté sur le système des RHT (réduction du temps de travail), sur les modalités du télétravail, sur les absences pour cause de Covid, voire les exigences légales pour la garde des enfants malades ou en quarantaine.

Plus globalement, en 2021, nous avons été appelées à donner en particulier des informations en droit de la famille, en droit des assurances sociales et en droit des étrangers, selon la répartition suivante :



Lorsque les problématiques posées sont toutefois complexes et nécessitent des recherches ou que des démarches doivent être entreprises, nous recevons dans un deuxième temps les personnes dans nos bureaux. Nous assurons ensuite le suivi de leur dossier, après avoir procédé à une analyse juridique de leur situation et des chances de succès.

Notre soutien a ainsi été apporté pour la rédaction de conventions de séparation, d'oppositions et recours pour le maintien de permis de séjour, de demandes de regroupement familial, d'octrois de prestations sociales, etc.

La force de notre secteur juridique réside dans la possibilité d'analyser une situation dans son ensemble et de manière transversale avec une connaissance approfondie du système social dans sa globalité (assurances sociales, prestations cantonales, droit des poursuites, droit des étrangers, droit de la famille). Dans de nombreux domaines, il est effectivement essentiel de pouvoir tenir compte de tous les paramètres en jeu, dans le but d'éviter des situations d'endettement notamment. Ainsi, dans le cadre d'une séparation par exemple, nous examinons les ressources financières de la famille, mais également les impacts fiscaux liés à la création de domiciles distincts, des conséquences sur un éventuel permis de séjour, voire de la possibilité de faire appel à des prestations sociales.

En plus de l'aide externe apportée, notre secteur répond aux nombreuses sollicitations de nos collègues du CSP, mais également d'autres institutions sociales et étatiques avec lesquelles nous sommes liées. Ce travail passionnant permet d'avoir une vision très complète des problématiques légales qui se posent en lien avec les buts et valeurs sociales défendus par le CSP.



© Sora Shimazaki, Pexels

L'ÉQUIPE DU SECTEUR JURIDIQUE

Laurence Hänni, avocate pour le bureau de Neuchâtel, jusqu'à fin mai
Crystal Dufaux Hess, avocate pour le bureau de La Chaux-de-Fonds et pour Pro Senectute
Aurélie Planas, avocate pour le bureau de Neuchâtel, dès juin

SECTEUR PROCÉDURE D'ASILE

BUREAU DE CONSULTATION JURIDIQUE POUR REQUÉRANT·E·S D'ASILE

Permanences hebdomadaires

L'année 2021 a été marquée bien sûr par la pandémie de Covid, qui a eu un impact significatif sur le nombre relativement modeste de demandes d'asile déposées en Suisse et plus généralement en Europe depuis 2 ans.

Néanmoins, 274 personnes nous ont sollicitées dans le cadre de notre permanence hebdomadaire sans rendez-vous préalable, représentant 31 pays d'origine différents.

Nous ne pouvons que constater une corrélation immédiate entre l'actualité et la nationalité des personnes qui nous consultent. En effet, la majorité des permanences a été mobilisée par la question de l'Afghanistan, puisque sur les 274 permanences, 117 d'entre elles ont concerné des ressortissant·e·s afghan·e·s, qui résident légalement dans le canton de Neuchâtel, et qui souhaitent obtenir informations et/ou aide en faveur de membres de leur famille victimes de la prise de pouvoir des talibans en août 2021.

Cette actualité dramatique a nécessité que nous investissions du temps dans des procédures que jusqu'à maintenant nous ne menions que très peu, à savoir des demandes de visa humanitaire auprès des Ambassades suisses.

Conscientes de la difficulté d'obtenir des résultats positifs, tant les critères et conditions d'octroi sont rigides et exigeants, nous avons volontairement priorisé les personnes qui présentaient un profil de risques particuliers en raison de leurs activités professionnelles antérieures (femme travaillant pour le pouvoir judiciaire, journaliste, membre du parlement renversé, etc.). Au moment de la rédaction de ce rapport, si nous avons réussi à obtenir que ces personnes soient reçues par l'Ambassade suisse au Pakistan sur la base des dossiers que nous avons constitués, nous devons constater à notre plus grand dépit que toutes se sont vues refuser le bénéfice d'un visa humanitaire et que des procédures d'opposition et de recours contre ces refus ont dû être déposées.

Dossiers juridiques suivis durant l'année 2021

Durant l'année concernée, nous avons suivis juridiquement 66 dossiers de procédures diverses en lien avec l'asile, dont 28 nous ont été attribués dans le cadre du mandat exclusif octroyé par la Confédération au CSP Neuchâtel pour le suivi juridique des personnes attribuées au canton de Neuchâtel en procédure étendue.

Demandes d'asiles déposées par les requérant·e·s mineur·e·s non-accompagné·e·s

L'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'asile, en date du 1er mars 2019, a eu comme impact d'accélérer les procédures d'asile en général, mais aussi de consacrer le principe du traitement prioritaire dans les centres fédéraux (CFA) des demandes de protection déposées par des requérant·e·s mineur·e·s non-accompagné·e·s (RMNA). Ces tendances se sont confirmées en 2021.

En 2021, sur les 9 RMNA qui ont été attribué·e·s au canton de Neuchâtel, 8 avaient déjà été mis·es au bénéfice d'une admission provisoire à leur arrivée, après une procédure très rapide. La collaboration établie entre l'Office de protection de l'enfant (OPE) et le CSP prévoit que nous prenons connaissance des dossiers de l'ensemble des RMNA arriv·e·s dans le canton, qu'elles et ils aient ou non déjà obtenu une décision sur leur demande d'asile. Nous avons constaté que certain·e·s mineur·e·s, conseillé·e·s

par leur représentant·e juridique du CFA, renoncent à une audition sur leurs motifs d’asile, ce qui est problématique car cela rend difficile une évaluation de la pertinence de la décision reçue.

Or, nous constatons qu’en effet, la décision d’admission provisoire est probablement parfois prise par le Service d’État aux migration (SEM) au détriment d’une décision d’asile, par économie de procédure. Notre vérification ultérieure nous a donc amenées en 2021 à déposer un recours contre une admission provisoire pour un jeune Afghan.

Formation en matière d’asile

Le 26 novembre 2021, nous avons pu dispenser notre formation en matière d’asile à une trentaine de personnes. La demande d’inscription ayant été très importante, le nombre limité de places a été vite atteint et nous avons donc prévu de la proposer à nouveau en 2022.



© Karolina Grabowska, Pexels

L’ÉQUIPE DU SECTEUR PROCÉDURE D’ASILE

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

SECTEUR RÉFUGIÉS STATUTAIRES

La pandémie a continué à impacter profondément le travail des assistant·e·s sociaux·ales du secteur. Selon les périodes et comme partout, nous avons dû limiter les entretiens avec les personnes que nous accompagnons. Nous avons donc passé plus de temps à échanger par téléphone ou par courriel, ce qui n'est pas simple lorsqu'on accompagne des personnes migrantes en cours d'apprentissage du français. Toutefois, cela nous a permis de maintenir la communication et de conserver les liens avec notre public afin de remplir tant notre mandat d'aide sociale que notre mission d'accompagnement. Les personnes issues des migrations sont d'ailleurs souvent en difficulté lorsqu'il s'agit de faire des démarches administratives par Internet ou par téléphone et nous avons été d'autant plus sollicité·e·s (par ces dernières, mais aussi par d'autres professionnel·le·s) pour les faire à leur place, ce qui ne va pas dans le sens souhaité d'une autonomie au quotidien. Nous avons également été amené·e·s à transmettre des informations de santé publique aux bénéficiaires et avons joué un rôle de relais pour expliquer par exemple les mesures à suivre lors de quarantaine.

Nous avons commencé à dispenser nos modules d'information «Jeunes adultes» et «Ficelles du budget – Migration» au sein d'ESPACE (Espace Social et Professionnel d'Acquisition de Compétences et d'Expériences) créé pour les personnes migrantes, porté par le canton et inauguré en mars 2021. Le module «Ficelles du budget – Migration» est inspiré du contenu des ateliers du secteur social prévention et désendettement que nous avons adapté à un public issu de la migration. Le but étant d'informer et de familiariser les usagers et usagères proches de l'indépendance financière aux aspects administratifs imposés par le système suisse. Le module «Jeunes adultes» vise quant à lui à sensibiliser les jeunes migrant·e·s à leurs responsabilités administratives, morales et juridiques, aux comportements à risques et à leur donner des informations sur les ressources à solliciter en cas de besoin. Des interventions d'autres professionnel·le·s (Maison de Santé, Centre de santé sexuelle, Service d'aide aux victimes, etc.) ponctuent l'animation des assistantes sociales du secteur. Le bilan de ces premières sessions est très réjouissant. Le retour des participant·e·s est positif et nous avons l'intime conviction qu'ils et elles ont acquis un bagage supplémentaire non-négligeable, qui les aidera au quotidien dans leur gestion administrative et financière.



© Fauxels, Pexels

Dans les autres faits marquants, nous pouvons encore mentionner plusieurs chantiers et projets du canton pour lesquels nous avons été appelé·e·s à contribuer : ESPACE, qui fonctionne en gouvernance partagée, mais aussi le lancement prochain d'un tout nouveau logiciel de gestion des dossiers d'aide sociale pour lequel nous avons participé à de nombreux tests et plusieurs journées de formation. Citons encore la réorganisation et la clarification des processus en lien avec les cours de français par le Service de la cohésion multiculturelle. Finalement, une réflexion a été menée conjointement avec Caritas Neuchâtel pour dresser un état des lieux de l'évolution du travail en lien avec le mandat de prestations qui lie les deux œuvres d'entraides à l'État en vue de la renégociation de celui-ci courant 2022.

En 2021, l'équipe du secteur a suivi 832 personnes pour 316 dossiers. Les pays d'origine les plus représentés sont l'Érythrée, la Syrie, l'Afghanistan, la Somalie, la Turquie et le Sri Lanka.

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

François Konrad, assistant social

Aurélié Planas, assistante sociale jusqu'en mai

Line Voegtli Demarle, assistante sociale

Carmen Weber, responsable secrétaire-comptable

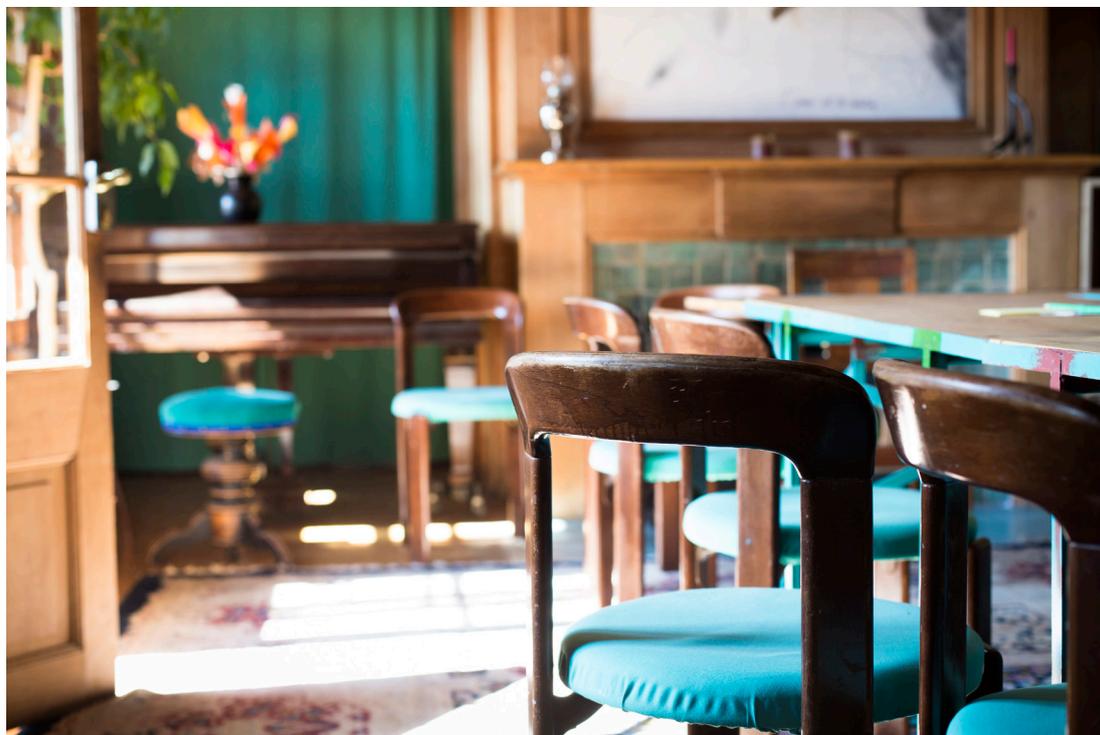
Silvia Mannino, secrétaire-comptable

Valérie Pont, secrétaire

Rachelle Wisard, secrétaire-comptable

Mélanie Müller, juriste et responsable du domaine migration

SECTEUR INSERTION MIGRATION ASILE



©CSP Neuchâtel

En bref

Durant cette année, les vagues de Covid et ses corolaires de mesures et autres pass sanitaires ne nous ont pas facilité la tâche au niveau du travail collectif, exigeant un sens constant de l'adaptation et une grande flexibilité. C'est aussi en 2021 que nous sommes pleinement entré·e·s dans la stratégie cantonale en matière d'insertion professionnelle par une collaboration renforcée avec le Service de l'Emploi. Nous avons aussi profité de cette année pour déposer divers projets visant à favoriser l'insertion professionnelle de personnes issues de l'asile sans emploi et installées de longue date dans le canton de Neuchâtel. L'un de ces projets verra le jour en 2022 grâce à des financements privés.

Conseil en insertion socio-professionnelle (projet CISP)

L'année 2021 a été marquée par l'élargissement du mandat à l'accompagnement des personnes sorties des forfaits depuis janvier 2019. De plus, le mandat CISP s'est enrichi d'une dimension collective. En collaboration avec Caritas et le Service des migrations (SMIG), nous avons développé le contenu de 3 modules de cours pour les suivis CISP : le « Module Introduction à l'insertion », le « Module Stage » et le « Module Formation ». En 2021, nous avons dispensé trois fois le « Module Stage », trois fois le « Module Formation » et deux fois, en collaboration avec les autres deux institutions, le « Module Introduction à l'insertion ». Un total de 30 bénéficiaires du CSP a participé à ces trois modules en 2021.

ECHELLE

Cette année, nous avons plus que jamais tenu à poursuivre le travail collectif au sein d'ECHELLE. En effet, les interactions au sein des groupes restent très précieuses pour le développement des projets individuels d'insertion professionnelle. D'autre part, le « collectif » a globalement été très important

durant cette phase de pandémie, avec son lot de mesures induisant une part d'isolement, voire de solitude, chez nos bénéficiaires. 2021 est toutefois une année bien particulière, car la mesure ECHELLE a pris fin au 31 décembre, après 17 ans d'activité. Toutefois, nous continuons de travailler avec détermination pour trouver les meilleures solutions pour notre public-cible. À ce propos, un nouveau cours intitulé « Module Professionnel » sera dispensé en 2022, s'adressant particulièrement à des bénéficiaires proches du marché de l'emploi. Une nouvelle mesure verra également le jour en 2022, cette fois pour des personnes un peu plus éloignées du marché du travail. Ainsi, l'héritage d'ECHELLE reste bien vivant au travers d'autres mandats dont l'élaboration n'aurait pas été possible sans l'expérience acquise durant ses 17 ans d'existence.

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 migrant·e·s. Le projet s'adresse effectivement à des jeunes majoritairement issu·e·s de l'asile, arrivé·e·s tardivement 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, suivi d'un accompagnement social et scolaire durant les 18 à 24 premiers mois d'apprentissage. En août 2021, 10 jeunes ont débuté un apprentissage en tant que : aide-peintre, aide-menuisier·ère, assistant·e vernisseur·euse, aide en soins et accompagnement (ASA), mécanicien·ne de production, praticien·ne en mécanique, employé·e de cuisine, assistant·e dentaire et assistant·e socio-éducative (ASE).

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 et chargée de cours
Coline Sauzet, conseillère en insertion et chargée de cours dès février
Elisa Tamburini, conseillère en insertion et chargée de cours

Mélanie Müller, juriste et responsable du domaine migration

SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE ET FAMILIALE

Les professionnel·le·s ont suivi 97 situations. Il s'agit de 69 dossiers concernant des couples et 28 dossiers de personnes venues seules en consultation. Sur ce total de 97 dossiers, 25 ont été ouverts l'année précédente et 72 en 2021.

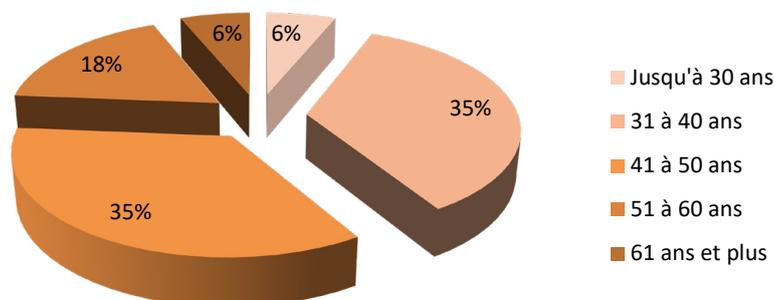
402 entretiens ont été effectués et répartis de la façon suivante : 300 entretiens de couple, 80 entretiens individuels et 22 appels ou courriels à la ligne téléphonique de l'Arc jurassien. Notre service assure la permanence téléphonique tous les lundis et mercredis de l'année (sauf les jours fériés et les vacances). Le CSP Berne-Jura et Caritas Jura assurent les permanences téléphoniques les mardis et jeudis.

La majorité des consultant·e·s (51%) habite le Littoral. 22% sont domicilié·e·s dans les Montagnes neuchâteloises et 14% aux Val-de-Ruz et Val-de-Travers. 13% des client·e·s proviennent d'un canton limitrophe.

Concernant leurs origines, 75% des client·e·s sont suisses, 18% proviennent d'un pays européen et 7% sont issu·e·s d'un pays en dehors de l'Europe.

Comme les années précédentes, la grande majorité des consultant·e·s se situent dans les tranches d'âge entre 31 et 50 ans.

Tranche d'âge



Nombre d'années de vie commune

- 0 à 5 ans de vie commune : 32%
- 6 à 10 ans de vie commune : 23%
- 11 à 20 ans de vie commune : 26%
- 21 à 30 ans de vie commune : 13%
- 31 ans et plus : 6%

En comparant ces données avec les résultats des années précédentes, nous retrouvons approximativement les mêmes résultats. Ce fait montre que, malgré les changements sociétaux, les problématiques rencontrées par les couples en lien avec les différentes étapes de vie restent assez identiques. Année après année, les couples ayant 0 à 5 ans de vie commune sont majoritaires dans notre consultation.

Les demandes en consultation

La plupart des client·e·s prennent contact avec notre service suite à des événements difficiles qui les empêchent de communiquer aisément au sein du couple ou de la famille. Une majorité se trouve en situation de crise au moment du premier entretien (38%). Elles et ils ressentent un soulagement du fait de pouvoir parler de leurs émotions dans un cadre sécurisant.

D'autres demandes fréquemment exprimées sont : la recherche d'un nouvel équilibre (20%), l'amélioration de la communication (10%), la perspective d'une séparation ou d'un divorce (10%), le maintien de la relation de couple (6%).

Les personnes venues seules en consultation, nous consultent généralement pour : trouver des conseils en période de crise (72%), réfléchir en vue d'une décision (14%) et amener le conjoint à la consultation conjugale (14%).

À la fin de l'année, 83 dossiers ont été fermés.

Autres activités

Les deux conseiller·ère·s ont suivi régulièrement des séances de supervision individuelle par visioconférence ainsi que des formations continues. Tous les entretiens ont eu lieu en présentiel. Cependant, nous pensons que la pandémie a empêché des personnes de faire appel à notre service. D'autre part, des entretiens ont été annulés pour raison de Covid.

Depuis le mois d'avril, une stagiaire est venue agrandir notre équipe. Il s'agit de Maurane Ducommun qui effectue une formation DAS en conseil conjugal et thérapie de couple à la Haute école de travail social de Genève (HETS). Elle est présente dans le service 4 jours par mois. Elle fait les consultations à Neuchâtel et elle bénéficie d'un suivi régulier de ses situations par Heidi Rihs qui a le mandat de professionnelle accompagnante.

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 2021. Les professionnel·le·s ont reçu 33 appels téléphoniques et ont répondu à 20 mails.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR CONSULTATION CONJUGALE ET FAMILIALE

Heidi Rihs, conseillère conjugale, responsable du secteur
Antoine Borel, conseiller conjugal
Maurane Ducommun, stagiaire dès avril

SECTEUR INSERTION DE LA JOLIETTE

Bref survol de nos activités en 2021

Les mesures Covid ont été adaptées en permanence, ce qui a permis à notre structure d'insertion socio-professionnelle de rester ouverte toute l'année.

La mise en place cette année de nouvelles normes d'aide sociale a affecté le fonctionnement de la cuisine, qui fait partie des ateliers d'insertion de la Joliette. Lieu social et éducatif qui encourage une alimentation saine, l'atelier cuisine constitue un atout majeur du secteur insertion de la Joliette. Il permet aux personnes qui y travaillent et qui le fréquentent de se confronter au domaine de la restauration, tout en favorisant les rencontres, l'entraide et l'apprentissage du vivre ensemble (soft-skills). Jusqu'à cette année, notre cuisine préparait pour les bénéficiaires une cinquantaine de repas chaque midi, lesquels étaient directement facturés au canton. Or, avec l'introduction des nouvelles normes, l'argent est désormais versé directement aux bénéficiaires qui préfèrent conserver cet argent pour d'autres dépenses, souvent liées à des problèmes d'addiction, ceci au détriment d'une alimentation équilibrée. Le nombre de repas servis est ainsi passé de 50 à 15 repas par jour, alors que nous venions d'acquérir une cuisine professionnelle pour développer ce secteur d'insertion. Un autre effet à relever est la suppression du financement des deux premières zones d'abonnement de bus pour les bénéficiaires de l'aide sociale, ce qui a entraîné un nombre d'abandons record de notre mesure et un grand sentiment d'injustice.

Le renouvellement de notre certification à la norme de qualité EduQua a été confirmé en août. Ce concept qualité est un des outils de contrôle et de monitoring essentiel à notre institution. Nous avons profité de mettre le focus sur le programme Ressources, que l'Office cantonal de l'aide sociale (ODAS) nous avait confié en janvier 2020.

Notre secteur communication et multimédia a notamment été redynamisé et cinq personnes y travaillent. Elles s'occupent de l'édition de l'Ubac (le journal de la Joliette), dont un numéro spécial en collaboration avec l'Académie de Meuron a vu le jour cette année. Elles contribuent également à la création de sites Internet ou encore à la production de vidéos à usage interne.

Pour la quatrième année consécutive, le secteur insertion a été mandaté par la Commune de Milvignes pour l'exploitation du foyer du théâtre de Colombier. Malheureusement, seules deux représentations ont pu avoir lieu.

Le CSP étant soucieux du développement durable, ce sont essentiellement les produits du jardin qui sont utilisés dans la fabrication des sirops et des confitures confectionnées au sein des ateliers. De plus, diverses stratégies visant à réduire l'impact environnemental de l'institution sont mises en place.

Le secteur insertion reste toujours très actif dans le soutien aux associations neuchâteloises (transports, installation, distribution) : Marchés de l'Univers, fête de Noël de Chœur à cœur à La Chaux-de-Fonds, marché de Noël du centre d'art contemporain Quartier Général (QG) aux anciens abattoirs de La Chaux-de-Fonds, Tables Suisse, etc. Toutes ces activités ont toutefois tourné au ralenti en 2021 à cause de la pandémie.

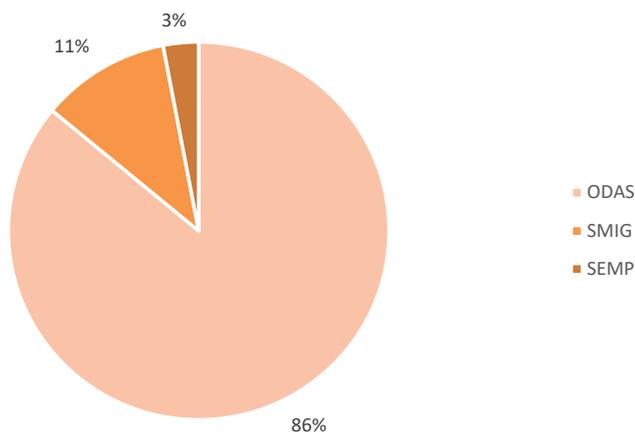
Statut des participant·e·s

En 2021, la Joliette a accueilli 117 bénéficiaires au total :

101 personnes en contrat insertion sociale et professionnelle (ISP) de l'Office cantonal de l'aide sociale (ODAS).

3 personnes en contrat au Service de l'emploi du Canton de Neuchâtel (SEMP)

13 personnes en provenance du Service des migrations (SMIG).



Orientations des participant·e·s à la sortie de la Joliette pour les personnes de l'ODAS

45 personnes envoyées par l'ODAS ont terminé leur placement en ISP en 2021 à la Joliette. Ci-dessous, les orientations prises par les participant·e·s à leur sortie :

15 interruptions pour raisons personnelles

9 suspensions de contrat pour cause de maladie, opérations, etc.

6 passages dans une autre mesure ou ISP en direct

4 passages P1 acquis (P1 = pronostic acquis permettant d'accéder à l'ORP)

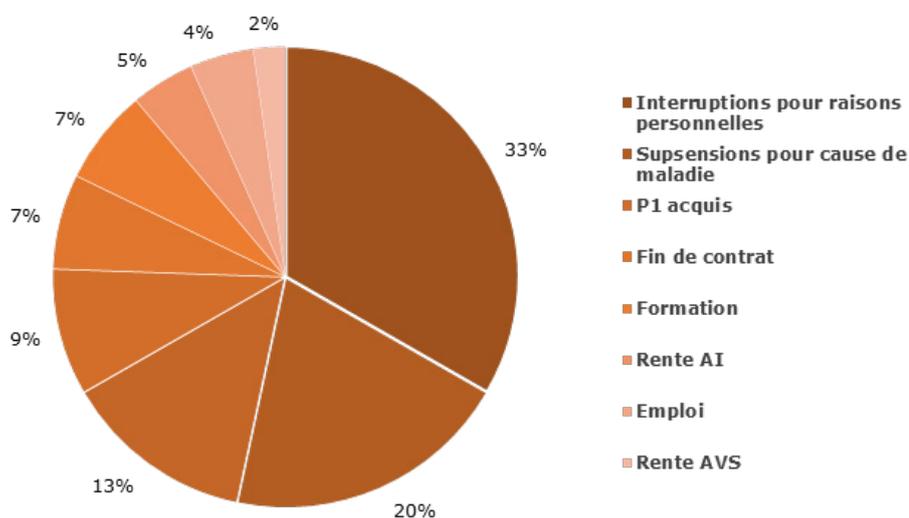
3 fin de contrat (limite des 2 ans)

3 passages en formation (1 stage avant entrée CFC et 2 entrées en CFC)

2 obtentions de rente AI

2 retours à l'emploi

1 passage à l'AVS



Orientations des participant·e-s à la sortie de la Joliette pour les personnes du SEMP

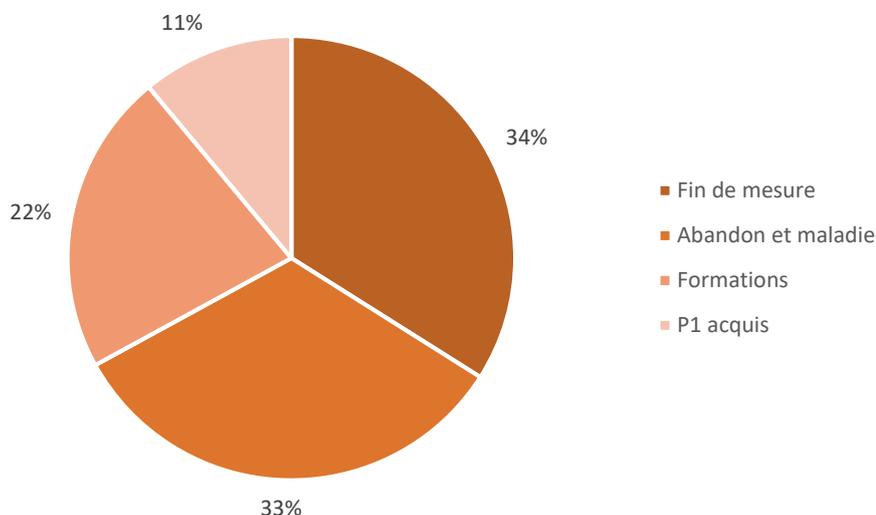
3 participant·e-s du SEMP ont terminé leur placement. Ci-dessous, les orientations prises par ces dernières et derniers à leur sortie :

- 1 participant·e retrouvé un emploi
- 1 participant·e a terminé la mesure p1 acquis
- 1 participant·e est arrivé·e en fin de droit

Orientations des participant·e-s à la sortie de la Joliette pour les personnes du SMIG

8 participant·e-s ont terminé leur placement. Ci-dessous, les orientations prises par ces dernières et derniers à leur sortie :

- 1 P1 acquis
- 3 fin de la mesure
- 2 abandons de la mesure suite à l'introduction des nouvelles normes
- 2 poursuites du processus d'insertion par l'entrée en formation de français de base ou AFP
- 1 arrêt maladie avec hospitalisation de longue durée



Programme Ressources

La mesure a vécu sa deuxième année dans nos murs et deux volées, l'une accueillant 9 participant·e-s et l'autre 8, ont eu lieu pour une durée de 6 mois chacune. Ce programme, axé sur la reconstruction de l'estime de soi et la mise en place d'un projet personnel, est différent du programme de la Joliette. Il se compose de modules théoriques, d'un travail personnel, d'un bilan de compétences et d'une simulation d'entretien.

Pour l'heure, les résultats de Ressources sont prometteurs. La seule ombre au tableau est la difficulté rencontrée pour faire connaître notre programme auprès des services placeurs, difficulté due notamment aux effets de la pandémie et du télétravail.

Conclusion

L'année 2021 a été enrichissante et de nombreux projets ont été menés à bien malgré la crise. Le personnel d'encadrement est engagé, bien formé, animé d'un excellent esprit d'équipe et soucieux de répondre professionnellement aux demandes de la clientèle.

La pandémie a mis à rude épreuve l'ensemble de la société et, par effet de domino, ébranlé encore davantage les personnes les plus fragilisées. Le manque de perspective a par exemple accentué l'anxiété, et de ce fait les problématiques psychiques ont été exacerbées. Les processus de réinsertion sociale et le retour à l'emploi n'ont donc pas été facilités.

Nous avons pu constater que le travail social est vraiment efficace que s'il peut avoir lieu en présentiel. La pratique du télétravail dans les différents services de l'État a fortement compliqué notre mission. Par exemple, nous avons rencontré des difficultés à atteindre les assistant·e·s sociaux·ales de nos bénéficiaires et n'avons pas pu agencer certains bilans. Le placement des bénéficiaires a ainsi souffert de la pandémie, et des places réservées sont malheureusement restées vides.

Les chiffres démontrent que, peu importe le statut des participant·e·s, la plupart sont parvenu·e·s à avancer dans leur processus d'insertion, et ce, malgré la pandémie. Dans le meilleur des cas, elles et ils ont accédé directement à l'emploi ou à une formation. Pour d'autres, ils et elles ont pu mettre en place une dynamique visant l'autonomisation. Dans tous les cas, nous constatons que notre concept d'accompagnement personnalisé permet de faire évoluer favorablement la situation des personnes que nous suivons.

L'ÉQUIPE DU SECTEUR INSERTION 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 (programme Ressources) jusqu'en mai

Yvan Papaux, formateur d'adulte 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

SECTEUR VENTE

Source de financement indépendant pour le CSP, le secteur vente n'est pas que commercial. Les trois Boutiques du CSP, ce sont aussi des lieux de rencontres réunissant les personnes disposant d'un budget modeste, celles ayant à cœur d'encourager l'approche écologique, ou encore celles qui ont simplement du plaisir à venir chiner et à fréquenter des espaces conviviaux. Une centaine de bénévoles contribue au succès de ces boutiques en participant au tri du matériel, à sa mise en place, ainsi qu'à la vente. Après l'agrandissement des boutiques de Neuchâtel et de La Jonchère, et le retour progressif à une situation « post-covid », le résultat des ventes 2021 est réjouissant, avec une progression des ventes et des débarras de + 12.6%, pour un montant total de CHF 893'239.-.

Grâce à l'apport de la Loterie romande, nos boutiques sont désormais équipées de nouvelles caisses enregistreuses directement reliées à notre système de comptabilité ABACUS. La mise en place n'a pas été facile et a mis à rude contribution les responsables de boutiques et leurs bénévoles qui, en plus de leur travail au quotidien, méritent nos chaleureux remerciements.

Saluons aussi nos donatrices et donateurs, sans qui le succès de ce secteur ne serait pas possible. Afin de répondre à la demande, la récolte de meubles, d'habits et autres objets constitue un enjeu essentiel qui nous incite sans cesse à améliorer nos prestations, à réfléchir à d'autres sources d'approvisionnement et à innover. Il nous faut donc persévérer et mettre une seconde main à la pâte !



©CSP Neuchâtel

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
Sylvain Jeancler, ramasseur
Julien Nydegger, ramasseur
Christophe Vaucher, ramasseur

POLITIQUE FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE

Notes concernant l'exercice 2021

Le budget prévoyait un excédent de charges de **CHF 99'602.00** alors que l'exercice boucle par un bénéfice de **CHF 5'047.59**, 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 5'209'293.07 en 2021**.

Fonds affectés externes

La fortune de ces fonds se monte à **CHF 506'379.85**, valeur boursière au 31.12.2021.

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 31.12.2021 à **CHF 2'606'964.85**.

Rapport de l'organe de révision et comptes 2021 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 de l'administration générale
Sandra Schwab, assistante finances et ressources humaines



**CENTRE SOCIAL PROTESTANT
NEUCHÂTEL**

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

Un grand MERCI pour votre soutien !