



# Rapport d'activité 2023 de la section Révision de l'aide sociale

Dernière modification 18.12.2024  
Version 1.0  
Statut accepté  
Classification libre  
Auteur-e Maurus Beaud  
Nom du fichier REV\_Rapport\_d'activité\_2023.docx

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>La section Révision de l'aide sociale.....</b>	<b>3</b>
2.1	Personnel .....	3
2.2	Planification des contrôles et responsabilités .....	4
2.2.1	Évaluation des risques.....	4
2.3	Groupe de suivi .....	4
2.4	Gestion de la qualité et développement de l'activité de contrôle .....	4
<b>3.</b>	<b>Contrôles effectués .....</b>	<b>5</b>
3.1	Méthodologie .....	5
3.1.1	Examen de conformité de l'exécution de l'aide sociale (contrôle des dossiers) .....	5
<b>4.</b>	<b>Résultats .....</b>	<b>6</b>
4.1	Résultats par domaine de contrôle .....	7
4.2	Données statistiques.....	8
<b>5.</b>	<b>Défis .....</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>Perspectives .....</b>	<b>10</b>

## 1. Introduction

La nouvelle section Révision de l'aide sociale (REV) est opérationnelle depuis le printemps 2023. Chargée de renforcer le contrôle de l'exécution de l'aide sociale dans le canton de Berne et d'en optimiser la surveillance, elle mène des vérifications portant sur les risques en lien avec l'activité des services sociaux. Elle procède en particulier à des vérifications fondées sur les risques auprès des services sociaux dans le cadre desquelles les systèmes de contrôle interne (SCI) de chacun d'eux sont examinés.

Le rapport d'activité annuel de la section REV expose de manière transparente son activité de contrôle, les résultats de cette dernière ainsi que sa valeur ajoutée pendant la période sous revue. L'objectif premier est de fournir une vue d'ensemble des contrôles effectués, des principaux résultats obtenus et des grands défis à relever. Ce rapport propose un point de vue cantonal sur les pratiques en vigueur et le travail réalisé au sein des services sociaux et chez les partenaires régionaux (PR)<sup>1</sup> et montre l'organisation, le fonctionnement et le potentiel d'amélioration des services sociaux.

La section REV compile des indicateurs et des enseignements tirés des contrôles pour simplifier et faciliter l'analyse, la planification et le pilotage par le canton. Cela doit aussi permettre de soutenir les services sociaux et les PR dans les efforts qu'ils déploient pour prévenir les abus. Enfin, l'établissement du rapport d'activité est l'occasion de réfléchir à la contribution de la section REV à la mission de surveillance des autorités sociales et sert de base à la planification des futurs contrôles.

## 2. La section Révision de l'aide sociale

La section REV fournit des prestations de contrôle et de conseil destinées à créer de la valeur ajoutée à l'exécution de l'aide sociale. Elle mène des visites de contrôle dans les services sociaux, lesquelles consistent à passer en revue un certain nombre de points en suivant un processus structuré. L'objectif est de vérifier le respect de la législation bernoise sur l'aide sociale et de traiter les éventuelles constatations. En plus de ces visites, elle procède notamment à des contrôles de dossiers pour s'assurer que les dispositions légales en matière d'exécution sont respectées. La section REV est aussi chargée de contrôler l'adéquation et l'efficacité du SCI, les processus de conduite et de surveillance ainsi que l'efficacité du système de gestion des risques.

La section REV est rattachée à la division Intégration, asile et aide sociale de l'Office de l'intégration et de l'action sociale (OIAS).

### 2.1 Personnel

Pour mener à bien sa mission de contrôle et de conseil, la section REV dispose de 220 pourcentages de poste répartis sur trois personnes. Cela équivaut chaque année à quelque 330 jours-personnes qui sont consacrés à des prestations de contrôle et de conseil ainsi qu'à d'autres activités. Les collaboratrices et collaborateurs apportent leur expérience des services sociaux et suivent des formations continues dans le domaine de la révision interne pour être capables d'effectuer des contrôles répondant aux objectifs. Une réserve de 5 % est prévue afin de couvrir les besoins à court terme (p. ex. mandats spéciaux, risques inattendus concernant les services sociaux, demandes de conseil).

Chaque visite de contrôle mobilise au moins deux personnes. Selon la complexité de la thématique et la taille du service social, un contrôle requiert de 17 à 22 jours-personnes.

---

<sup>1</sup> Dans le canton de Berne, cinq PR assument la responsabilité opérationnelle globale des personnes requérantes d'asile ou réfugiées qui ont été attribuées au canton. Le sixième s'occupe des requérantes et requérants d'asile mineurs non accompagnés dans tout le canton. Dans le présent rapport, le terme « partenaires régionaux » (abrégé en « PR ») désigne aussi bien les partenaires régionaux que le partenaire qui s'occupe des mineurs non accompagnés.

## 2.2 Planification des contrôles et responsabilités

Chaque année au quatrième trimestre, la section REV présente au chef de l'OIAS le calendrier des contrôles de l'année suivante. C'est au responsable de la section de définir les priorités, en toute indépendance, selon les critères de risque et conformément aux objectifs de la DSSI/de l'OIAS. Par ailleurs, les différentes entités de l'OIAS (division Finances et contrôle de gestion, section Asile, section Aide sociale) sont consultées lors de la planification des contrôles. La section REV mène ce processus de planification au quatrième trimestre de chaque année. Le résultat est ensuite discuté avec le chef de l'OIAS.

La planification 2023 a été approuvée par les responsables de la DSSI le 27 février 2023, avant le lancement opérationnel de la section REV en avril de la même année.

### 2.2.1 Évaluation des risques

Pour évaluer les risques, on sélectionne, sur la base d'une analyse préliminaire, les services sociaux qui affichent des valeurs supérieures à celles de l'année précédente ou à la moyenne cantonale dans une ou plusieurs catégories de charges et de produits du décompte de l'aide matérielle par catégorie (DAMC). Les plus grands services sociaux du canton de Berne font l'objet d'un traitement particulier, car ils présentent des risques financiers considérables à cause de leur taille. Les entretiens menés avec les différentes entités de l'OIAS permettent de tirer d'autres enseignements. Ils sont notamment l'occasion d'évaluer des risques supplémentaires et des objets de contrôle potentiels et d'en discuter.

L'évaluation systématique de l'univers de risques est réalisée par la section REV et le chef de la division Intégration, asile et aide sociale. Le responsable de la section intègre ces enseignements à la planification annuelle.

## 2.3 Groupe de suivi

La section REV est assistée par un groupe de suivi les trois premières années. Ce groupe, qui oriente la section par ses conseils, a notamment pour mission que celle-ci soit bien acceptée, qu'elle atteigne les objectifs fixés et qu'elle se développe. Composé du chef de la DSSI, du chef de l'OIAS, de représentantes et représentants de services sociaux et d'autorités sociales, d'une représentation de l'Association d'inspection sociale et d'un auditeur, le groupe de suivi se réunit deux fois par an.

## 2.4 Gestion de la qualité et développement de l'activité de contrôle

La section REV dispose d'un manuel de révision qui comporte notamment une réglementation et/ou des méthodes pour planifier, préparer, effectuer et débriefer les contrôles, pour établir des comptes rendus et pour consigner et archiver les résultats des contrôles. La section REV analyse en permanence la qualité de ses outils de travail et procède aux ajustements nécessaires. Pour faire office de première évaluation externe de la qualité, Hanspeter Gerber, membre du groupe de suivi et auditeur, a évalué la section REV au quatrième trimestre 2023. Pour ses mesures de base, il a élaboré une grille de 6 normes minimales qui s'appuie sur les lignes directrices du *Deutsches Institut für Interne Revision e.V.* pour réaliser une évaluation de la qualité. La même évaluation doit être réalisée ultérieurement.

### 3. Contrôles effectués

Au total, la section REV a effectué 14 contrôles depuis avril 2023. Elle a aussi reçu pour mission de s'assurer auprès des PR que les dispositions légales concernant l'exécution de l'aide matérielle sont respectées. Le tableau ci-dessous montre le nombre de contrôles effectués pendant l'année sous revue. Le point de départ est la planification pour l'année concernée :

Activité de contrôle	Planification 2023	Non effectués	Demandés en sus	Contrôles 2023
Contrôles des services sociaux	12	-1	0	11
Partenaires régionaux (PR)	0	0	3	3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>-1</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

#### 3.1 Méthodologie

Plutôt que de contrôler chaque service social une fois par an, la section REV a adopté une stratégie de contrôle ciblée pour réduire le plus possible les risques. La planification et la réalisation des contrôles reposent sur une analyse des risques. Ainsi, la section REV prend en considération les circonstances particulières du service social (la même approche n'est pas nécessaire partout) et adapte son activité en conséquence.

Pour chaque contrôle, la section REV établit un plan de mission axé sur les risques et un programme de travail correspondant. Le programme de travail décrit les tâches à effectuer pour atteindre les objectifs de la mission, la méthodologie et les outils de travail. Il comporte une évaluation des risques documentée du service social à contrôler (p. ex. SCI) et tient notamment compte des résultats de questionnaires comme ceux soumis à la direction, aux autorités sociales et au personnel dans le cadre du sondage relatif au degré de maturité de l'organisation des services sociaux. Reposant sur un concept d'analyse des processus et de l'organisation, ce sondage permet d'interroger les collaboratrices et collaborateurs sur des sujets précis : organisation du service social, gestion, méthodes et processus, suivi et contrôle, collaboration interne et externe, satisfaction au travail.

Un autre questionnaire est utilisé pour mesurer l'investissement total des ressources humaines d'un service social : c'est l'analyse des tâches et des capacités. Celle-ci permet de quantifier les ressources mobilisées par différentes activités principales et, ainsi, d'effectuer des comparaisons et de calculer des indicateurs.

##### 3.1.1 Examen de conformité de l'exécution de l'aide sociale (contrôle des dossiers)

Les dossiers sont évalués au moyen d'une liste de contrôle standardisée proposant quatre réponses au choix. Cette étape, qui consiste en une consultation des documents à disposition, permet notamment de tirer des conclusions quant aux risques potentiels de fraude, de perception indue de prestations ou de défaut de conformité avec la législation bernoise sur l'aide sociale. Après les trois premiers contrôles, la liste a été optimisée pour accroître la pertinence des critères utilisés. Des conclusions fiables peuvent maintenant être tirées sur la qualité de la gestion de cas dans les dossiers contrôlés, ce qui était une exigence des services sociaux.

La vérification des données de base consiste en particulier à contrôler la compétence, l'autorisation de séjour et le caractère actuel des données personnelles disponibles. On s'assure aussi que la demande d'aide sociale est complète (pièces à joindre et contrôle provisoire de la subsidiarité à l'aide de la liste, entre autres). L'examen des décisions de prestation consiste à vérifier que les budgets ont été visés selon le principe du double contrôle, que les décisions (y c. de réduction), les imputations conformes au droit et les conventions de remboursement ont été traitées dans leur ensemble de manière correcte sur le plan formel.

Les budgets actuels sont examinés en mettant l'accent sur le forfait pour l'entretien, le loyer et les prestations circonstancielles (PCi) afin de vérifier leur plausibilité, leur traçabilité et leur application conforme à la législation bernoise sur l'aide sociale. La comptabilisation correcte des primes d'assurance-maladie et le règlement des cotisations minimales à l'AVS sont eux aussi contrôlés. En ce qui concerne le contrôle du dénuement, l'accent est mis en particulier sur les prétentions en matière d'assurances sociales et de droit de la famille ainsi que sur leur révision annuelle. On s'assure en outre explicitement que la situation des bénéficiaires en matière de revenus et de fortune a fait l'objet d'une vérification exhaustive (avec obtention de l'extrait du compte individuel des caisses de compensation, des extraits de comptes bancaires, des justificatifs de salaire et de l'extrait de l'Office de la circulation routière) et que l'obligation d'entretien en vertu du droit de la famille a été examinée de manière traçable. En cas de constatation d'une avance sur prestations d'assurances sociales, l'établissement d'une cession correspondante est en outre vérifié. En ce qui concerne l'insertion sociale et professionnelle, on évalue sa traçabilité, son adéquation et sa documentation régulière et on contrôle que les versements associés aux suppléments correspondants sont corrects. L'examen de la méthodologie de travail social appliquée dans le dossier comprend le contrôle des conventions d'objectifs et de leur évaluation régulière et traçable ainsi que des intervalles de contact plausibles et documentés qui en résultent. Ensuite, l'équipe de révision procède à une évaluation de la gestion des dossiers (exhaustivité, transparence, uniformité) ainsi qu'à une évaluation subjective de l'adéquation de la gestion de cas.

#### 4. Résultats

Une analyse comparative des résultats des questionnaires et des contrôles des services sociaux (y c. des indicateurs) permettra de cerner les points faibles et les risques au niveau de l'organisation des différents services sociaux.

Le respect des dispositions légales en matière d'exécution de l'aide sociale est vérifié au moyen d'une procédure standardisée de contrôle des dossiers. En moyenne, la section REV a contrôlé près de 16 dossiers dans les services sociaux et environ 26 chez les PR. Le tableau ci-dessous représente le nombre de points obtenus par critère, sur la base de 7 contrôles effectués en 2023 :

	Total	Données de base	Demandes d'aide sociale	Décisions de prestation	Budget, paiement, comptabilité	Dénuement	Subsidiarité	Mesures d'insertion	Méthodologie
Meilleur résultat	90,9 %	100,0 %	95,6 %	98,9 %	96,2 %	93,0 %	95,0 %	97,6 %	94,4 %
Plus mauvais résultat	78,7 %	73,8 %	69,4 %	70,2 %	89,6 %	40,1 %	79,4 %	78,3 %	61,1 %
Moyenne	84,3 %	91,2 %	86,9 %	87,9 %	92,2 %	63,1 %	89,0 %	88,6 %	82,6 %

Les résultats sont organisés selon les critères de contrôle fondamentaux. Le nombre de points atteint en % permet de constater que tous les points possibles n'ont pas été obtenus dans les dossiers examinés, par exemple parce que certains éléments manquaient (police d'assurance-maladie, contrat de location, etc.) ou que la preuve des étapes de contrôle interne n'était pas suffisamment documentée. Le meilleur service social a obtenu plus de 90 % des points possibles à tous les critères.

En moyenne, les services sociaux contrôlés en 2023 ont obtenu plus de 80 % des points possibles. Des points ont notamment été retirés lorsque certains éléments manquaient (police d'assurance-maladie, contrat de location, etc.) ou que la preuve des étapes de contrôle interne n'était pas suffisamment documentée. Le contrôle du dénuement varie beaucoup selon les services sociaux, et la traçabilité des outils dont ils se servent pour évaluer ce dénuement est limitée. Les contrôles internes de dossiers et les déclarations spontanées, par exemple, manquent souvent de régularité et de transparence. Une disparité que vient confirmer l'exploitation des contrôles de dossiers.

#### 4.1 Résultats par domaine de contrôle

Par souci de lisibilité, les principaux enseignements tirés de l'activité de contrôle des services sociaux sont résumés ci-dessous pour chaque domaine de contrôle :

##### **Conduite et principes généraux :**

- Les principaux processus sont définis, généralement fixés par écrit (p. ex. dans des procédures) et communiqués au sein des services sociaux. Le degré de formalisation des procédures varie toutefois nettement : le spectre va de modèles standardisés et transparents à des courriers électroniques informels qui sont sauvegardés et qui contiennent des informations sur la façon de mener un processus et les responsabilités qui y sont liées.
- De plus en plus, la tenue des dossiers s'effectue électroniquement. L'un des avantages est de pouvoir accéder facilement à la version numérisée de documents datant de plusieurs années. Dans les services sociaux qui n'ont pas pris le tournant du numérique, il est souvent impossible de consulter les documents établis dans des dossiers complexes à cheval sur plusieurs années.
- La gestion des risques et des erreurs n'est pas systématique. Selon le système de feux tricolores utilisé pour évaluer le SCI des services sociaux, ces derniers atteignent en moyenne le statut « Informel ». Si des contrôles sont généralement prévus, ils sont rarement standardisés. Il faut noter que le canton de Berne n'a pour le moment pas fixé de normes concernant les SCI. En 2024, l'OIAS va donc établir, avec les représentantes et représentants des services sociaux membres du groupe de travail Révision de l'aide sociale, des exigences minimales dont le respect sera contrôlé par la section REV (p. ex. directives pour la gestion de cas, SCI, procédures relatives aux processus clés).
- La gestion des connaissances au sein des services sociaux est très hétérogène. Bien souvent, les directives, procédures et modèles internes ne sont pas centralisés. Les responsabilités diffèrent, il arrive régulièrement que les documents ne soient pas à jour, et les collaboratrices et collaborateurs ne savent pas toujours où trouver la documentation. Notamment en cas de fortes fluctuations ou d'absences prolongées, cela peut accroître les difficultés et mobiliser des ressources supplémentaires.
- Des disparités en matière d'organisation ont surtout été constatées à l'ouverture des dossiers, en ce qui concerne la répartition des tâches entre administration et gestion de cas, au niveau du pilotage des cas ainsi que dans les domaines de la tenue de la comptabilité clients, des versements et du recouvrement.
- Dans le Jura bernois, la section REV s'est en particulier penchée sur le respect d'une nouvelle solution spécifique à la région concernant la déduction des frais de transport. Elle a pu constater

que la mise en œuvre se déroulait comme convenu. La gestion des suppléments d'intégration est elle aussi exécutée conformément aux dispositions de la LASoc<sup>2</sup> et de l'OASoc<sup>3</sup>.

#### **Utilisation des forfaits par cas (frais de traitement) :**

- La section REV a repéré des erreurs en contrôlant la bonne utilisation des forfaits par cas pour financer le personnel dans deux services sociaux. Ces constatations ont fait l'objet d'un signalement au service compétent de l'OIAS et ont donné lieu à des corrections lors du décompte des frais de traitement dans le cadre de la compensation des charges.
- Des lacunes ont été constatées lors du contrôle des remboursements après clôture des cas. Les services sociaux concernés le justifient souvent par un manque de ressources ou un rapport coût-bénéfice défavorable.
- L'ensemble des services sociaux contrôlés ont indiqué avoir de la peine à recruter – une situation souvent aggravée par la pénurie de personnel qualifié. Les plus petits d'entre eux se sont trouvés plus rapidement en difficulté lorsqu'un poste était vacant et ont dû plus fréquemment solliciter un appui spécialisé extérieur. Cette situation pourrait contribuer à expliquer la largeur du spectre des indicateurs de frais de traitement versés par EPT.

Elle a aussi reçu pour mission de s'assurer auprès des PR que les dispositions légales concernant l'exécution de l'aide matérielle sont respectées (exactitude des prestations fournies, prise en compte de la situation des bénéficiaires en matière de revenus et de fortune, réalisation de contrôles de présence). Les principaux enseignements de ces contrôles sont les suivants :

- Il existe une marge d'amélioration en ce qui concerne la réalisation des contrôles de présence, la collecte des déclarations spontanées relatives aux revenus et à la fortune ainsi que leur prise en compte dans le calcul de l'aide matérielle. Il faut aussi garantir un octroi uniforme et conforme au droit des prestations circonstanciées (PCi) en cas d'exercice d'une activité lucrative.
- Par ailleurs, il est apparu que le contrôle du dénuement et du respect du principe de la subsidiarité n'était pas toujours suffisamment consigné. L'équipe de contrôle est d'avis qu'un flux d'informations continu et une documentation adéquate dans la nouvelle application spécialisée pour la migration (NFAM), en particulier au moment de l'ouverture des dossiers, sont essentiels pour la traçabilité des montants versés. La section REV a demandé à certains PR d'améliorer leurs processus d'admission.

## **4.2 Données statistiques**

Outre un contrôle systématique des dossiers d'aide sociale, une évaluation des principales procédures, du SCI et de la gestion de la qualité est menée au sein des services sociaux. Pour cerner l'organisation, le fonctionnement et le potentiel d'amélioration des services sociaux, la section REV utilise différents outils de travail (p. ex. liste de contrôle standardisée pour le contrôle des dossiers, analyse des tâches et des capacités, auto-évaluation relative au degré de maturité de l'organisation).

La vue d'ensemble qui suit montre la fréquence du recours à ces différents outils (il n'y a pas eu d'analyses des tâches et des capacités ni d'auto-évaluations relatives au degré de maturité de l'organisation chez les PR).

<sup>2</sup> Loi du 11 juin 2001 sur l'aide sociale (RSB 860.1)

<sup>3</sup> Ordonnance du 24 octobre 2001 sur l'aide sociale (RSB 860.111)

Activité de contrôle	Nombre de contrôles	Nombre de jours-personnes sur place	Nombre de questionnaires Analyse des tâches et des capacités	Nombre de questionnaires Auto-évaluation relative au degré de maturité de l'organisation
Contrôles des services sociaux	11	78	185	182
Partenaires régionaux (PR)	3	12	0	0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>90</b>	<b>185</b>	<b>182</b>

Chaque fois qu'elle contrôle un service social, la section REV procède en outre à une évaluation des indicateurs qui doit servir de base pour l'établissement, à moyen terme, d'un comparatif annuel détaillé des services sociaux du canton. Ainsi, chaque service social pourra se comparer à des services qui lui sont similaires. Les disparités dans les formes d'organisation et les principes généraux des communes affiliées représentent un défi.

Le tableau suivant montre, pour certains indicateurs, la moyenne des services sociaux contrôlés, et, à titre de comparaison, la moyenne cantonale.

Indicateurs 2022	Moyenne des 11 services sociaux contrôlés	Moyenne du canton de Berne
Taux d'aide sociale (en %)	3,5	4,0
Coûts nets par personne (en CHF)	9673	9582
Autres PCi par dossier (en CHF)	1474	1555
Prestations d'assurances sociales par dossier (en CHF)	1681	1910
Taux de remboursement (en %)	5,5	3,7
Taux d'affranchissement de l'aide sociale (en %)	26,1	22,2
Durée moyenne de l'octroi des prestations avant l'affranchissement de l'aide sociale (en mois)	30,1	33
Part des frais de traitement de l'aide matérielle dans le total des coûts nets (en %)	21,4	19,6

Dans le cadre de son activité de contrôle, la section REV procède à une évaluation des indicateurs les plus parlants et propose pour chacun des pistes du côté des recettes ou des dépenses. Des potentiels d'amélioration ont ainsi été mis en évidence, par exemple en ce qui concerne le revenu provenant d'une activité lucrative par bénéficiaire et les produits tirés des prestations d'assurance sociale par dossier. Il est important de les exploiter au maximum, surtout pour les produits tirés des prestations d'assurance sociale et les remboursements. Concernant les dépenses, les autres PCi par dossier sont particulièrement intéressantes : si elles sont élevées, cela peut accroître le minimum vital et réduire l'incitation à s'affranchir de l'aide sociale. Pour cet indicateur aussi, une marge d'amélioration a été constatée dans les services sociaux contrôlés.

Avec le taux d'affranchissement de l'aide sociale, la section REV valorise les efforts des services sociaux pour affranchir durablement les bénéficiaires de l'aide sociale – un autre objectif ancré dans la législation. « Durablement » signifie avant tout grâce à une activité lucrative garantissant le minimum vital.

Les indicateurs sont au nombre de 21. Ils renseignent sur l'organisation du service social, son efficacité, sa qualité et sa productivité. Viennent s'y ajouter 11 variables contextuelles, comme le chômage, la part des bénéficiaires n'ayant pas de formation professionnelle, la structure de l'unité d'assistance, la situation professionnelle, ainsi que la proportion des personnes réfugiées ou admises à titre provisoire et celle des étrangères et étrangers dans la population résidente. Cette série d'indicateurs est sans cesse développée et fera encore l'objet d'améliorations avec l'instauration du nouveau système de gestion des cas (NFFS).

## 5. Défis

- **Qualité des données** : les différences dans la programmation des systèmes de gestion des cas peuvent provoquer une distorsion des éléments de la série d'indicateurs et mener à des incohérences ou à l'absence de caractéristiques pertinentes dans les listes de clientes et clients. L'instauration d'un système unique améliorera considérablement la qualité des données. De même, les différentes formes d'organisation au sein des services sociaux influencent les réponses du personnel et des autorités sociales quant à leurs outils de travail (analyse des tâches et des capacités, auto-évaluation relative au degré de maturité de l'organisation), car les questions ne se cantonnent pas à des domaines précis. La pertinence des résultats est donc limitée. Les outils auxquels recourt la section REV sont examinés et adaptés régulièrement.
- **Accès aux données** : pour que le canton de Berne puisse contrôler les dossiers, les services sociaux doivent lui concéder les droits d'accès à leur système de gestion des cas. S'ils ne peuvent pas acquérir les licences supplémentaires, l'accès se fait depuis les postes de travail existants, ce qui n'est optimal ni pour eux ni pour la section REV. L'instauration d'un système unique de gestion des cas facilitera l'accès aux données.
- **Ressources humaines** : par sa taille, la section REV est très sujette aux fluctuations de personnel et aux absences. Son activité de contrôle fondée sur les risques lui permet d'utiliser ses ressources limitées de manière ciblée, là où les effets des contrôles sont les plus importants.

## 6. Perspectives

Un élément central de la section REV est l'agrégation d'indicateurs et d'enseignements tirés des contrôles effectués dans les services sociaux, ce qui favorise l'échange de connaissances et offre de nouvelles possibilités de comparaison entre les services sociaux du canton de Berne. Ce gain d'informations améliore l'exécution de l'aide sociale à tous les niveaux concernés et crée des incitations à optimiser encore la fourniture de prestations.

Les précieux retours émanant des entités contrôlées permettent d'affiner l'activité de contrôle, et les échanges avec les professionnels fournissent parfois des solutions pour relever certains défis. La section REV va donc pouvoir continuer de gagner en maturité et mettre ses compétences à disposition là où elles profitent le mieux à l'exécution de l'aide sociale.