



Section Révision de l'aide sociale (REV)

Gestion des dossiers 2026: critères de contrôle

(Etat au 19.12.2025)

Catégorie	Objet	Exigences minimales	Indications complémentaires (section REV)
Compétence à l'ouverture du droit	Déclaration de situation personnelle	La demande d'aide sociale contient les données personnelles (nom, date de naissance, lieu de séjour, domicile civil, état civil, titre de séjour, date de la décision en matière d'asile) de la ou des personnes requérantes.	
	Pièce d'identité	À l'ouverture du droit, une copie d'une pièce d'identité et/ou d'un permis de séjour (ou d'une demande de permis) est disponible. La compétence du service social est établie conformément aux articles 46 ss LASoc. <i>* Si une interface est disponible avec le contrôle des habitants (p. ex. GERES), un dispositif de contrôle doit avoir été instauré (les mutations du contrôle des habitants sont communiquées directement au service social, p. ex.).</i>	
	Déclaration de situation personnelle	La demande d'aide sociale renseigne sur un éventuel droit de bourgeoisie selon l'article 47 LASoc (Aarberg, Berne, Berthoud, Biel/Bienne, Boujean, Thoune) de la ou des personnes requérantes. <i>* Si une interface est disponible avec le contrôle des habitants (p. ex. GERES), un dispositif de contrôle doit avoir été instauré (les mutations du contrôle des habitants sont communiquées directement au service social, p. ex.).</i>	
	Extrait du contrôle des habitants	À l'ouverture du droit, un extrait actualisé du contrôle des habitants est disponible. Le domicile d'assistance selon les articles 46 ss LASoc est situé dans une commune affiliée au service social. <i>* Si une interface est disponible avec le contrôle des habitants (p. ex. GERES), les données doivent être intégrées correctement dans le système de gestion des cas.</i>	
Évaluation de la situation de dénuement à l'ouverture du droit	Déclaration de situation personnelle	La demande d'aide sociale contient les données personnelles (nom, année de naissance, état civil, relation avec la personne requérante) des personnes vivant dans le même ménage que la personne requérante.	
	Déclaration de situation personnelle	La demande d'aide sociale contient les données personnelles (nom, adresse, état civil) de tous les descendants et ascendants (norme CSIAS D.4.3) de la personne requérante (art. 37 LASoc).	
	Déclaration de situation personnelle	La demande d'aide sociale fournit des informations sur une éventuelle perception antérieure de prestations d'aide sociale .	
	Déclaration de situation personnelle	Le motif de l'inscription est consigné dans le dossier.	
	Déclaration de situation personnelle	Subsidiarité : la demande d'aide sociale fournit des informations sur les revenus actuels et prévus de la ou des personnes requérantes (art. 9 LASoc).	
	Déclaration de situation personnelle	La demande d'aide sociale fournit des informations sur la fortune (comptes, cartes de crédit, actions, titres, bijoux, véhicules, vélo électrique, biens immobiliers, successions partagées ou non, etc.) de la ou des personnes requérantes.	
	Décision de taxation	À l'ouverture du droit, la dernière déclaration d'impôt (s'il en existe une) et la dernière décision de taxation (pour les personnes soumises à l'impôt à la source, la taxation ordinaire ultérieure) sont disponibles.	Le service social est libre de se procurer ces documents selon les modalités qu'il juge opportunes : il peut les exiger directement auprès des autorités fiscales ou demander aux bénéficiaires de les lui fournir.
	Situation financière	À l'ouverture du droit, les documents nécessaires à l'évaluation de la situation financière sont disponibles (dans tous les cas : police d'assurance-maladie de base, bail à loyer, extraits de comptes, extraits de compte individuel de l'AVS). Selon la situation, le service social exige des documents complémentaires, dans la mesure où ils sont requis pour évaluer la situation financière (p. ex. fiche de salaire, décision de rente, titre d'entretien, contrat de travail, certificat médical, permis de circulation, acte de propriété, certificat d'héritage, contrat de sous-location). Les informations figurant dans les documents remis correspondent aux revenus et éléments de fortune déclarés dans la demande d'aide sociale.	
	Extraits de comptes	À l'ouverture du droit, les extraits de comptes des 3 derniers mois au moins sont disponibles. Les comptes correspondent à ceux déclarés dans la demande d'aide sociale et dans la décision de taxation (si ce n'est pas le cas, la raison ou les mesures prises sont documentées). Les revenus et les éléments de fortune déclarés dans la demande d'aide sociale et dans la décision de taxation doivent correspondre aux entrées figurant dans les extraits de comptes et au solde des comptes (versement du salaire visible sur un compte, p. ex.). Les incohérences font l'objet d'une justification écrite ou de mesures documentées (p. ex. vérification que la personne ne s'est pas retrouvée dans le dénuement par sa propre faute ; cf. art. 36 et 44b LASoc).	Le service social est libre de demander des extraits de comptes antérieurs à 3 mois.
	Détention de véhicule	À l'ouverture du droit, une demande de renseignements est déposée auprès de l'Office de la circulation routière et de la navigation (OCRN) pour toutes les personnes requérantes. Celle-ci est documentée. Les données fournies correspondent à celles figurant dans la demande d'aide sociale (si ce n'est pas le cas, la raison ou les mesures prises sont déclarées).	



Règles de procédure	Demande d'aide sociale	Une demande d'aide sociale dûment remplie figure dans le dossier.	
	Droits et devoirs	Chaque personne requérante est informée de ses droits et devoirs (cf. en particulier art. 28 LASoc), ce qui est attesté (par sa signature).	Ce point de contrôle peut être regroupé avec les trois points qui suivent. Ces derniers figurent cependant séparément dans le présent document pour plus de clarté.
	Processus	Chaque personne requérante est informée des procédures spécifiques (p. ex. traitements dentaires), ce qui est attesté (par sa signature).	Cf. remarque ci-dessus.
	Obligation d'annoncer	Chaque personne requérante est informée de l' obligation d'annoncer incombant aux services sociaux (en particulier l'obligation d'annoncer selon l'art. 57b ss LASoc),	Cf. remarque ci-dessus.
	Obligation de rembourser	Chaque personne requérante est informée de l' obligation de rembourser prévue aux articles 40 ss LASoc, ce qui est attesté (par sa signature).	Cf. remarque ci-dessus.
	Demande d'aide sociale	La demande d'aide sociale est signée par chaque personne requérante ou sa représentation légale.	
	Décision d'octroi	À l'ouverture du droit, l'octroi de l'aide sociale fait l'objet d'une décision (ou d'un budget avec indication des voies de droit). À défaut , une décision formelle susceptible de recours peut être réclamée par la personne requérante, ce dont elle est informée.	
	Principe du double contrôle	La décision (ou le budget avec indication des voies de droit) est vérifiée conformément aux directives internes relatives au double contrôle, ce qui est clairement documenté (p. ex. au moyen du visa de la direction du service ou d'autres assistantes sociales au assistants sociaux sur la liste de contrôle ou le rapport d'admission, ou d'une note au dossier).	
	Réduction ou remboursement	Chaque réduction du montant de l'aide fait l'objet d'une décision selon une procédure conforme au droit (instruction, avertissement, octroi du droit d'être entendu, décision formelle). En cas de remboursement , il convient de conclure au préalable une convention de remboursement. S'il n'est pas possible de conclure une convention, le montant à rembourser est arrêté par voie de décision. Dans les deux cas, les modalités doivent être définies.	
	Gestion des dossiers	La gestion des dossiers est compréhensible, complète et à jour. Elle est rigoureuse et conforme aux lignes directrices internes . Les documents et informations à vérifier doivent être disponibles rapidement .	
Compétence en cours de droit	Extrait du contrôle des habitants	Les données personnelles sont correctement saisies et à jour dans le système de gestion des cas. Si aucune interface n'est disponible, un extrait actualisé du contrôle des habitants est nécessaire. Le domicile d'assistance selon les articles 46 ss LASoc est situé dans une commune affiliée au service social. <i>* Si une interface est disponible avec le contrôle des habitants (p. ex. GERES), un dispositif de contrôle doit avoir été instauré (les mutations du contrôle des habitants sont communiquées directement au service social, p. ex.).</i>	
	Autorisation de séjour	Personnes étrangères : durant la période d'assistance, le permis de séjour est contrôlé au moins une fois par an. La compétence du service social est établie conformément à l'article 46a LASoc. <i>* Si une interface est disponible avec le contrôle des habitants (p. ex. GERES), un dispositif de contrôle doit avoir été instauré (les mutations du contrôle des habitants sont communiquées directement au service social, p. ex.).</i>	
Contrôle de la situation de dénuement en cours de droit	Déclaration de situation personnelle	Durant la période d'assistance, chaque personne bénéficiaire de l'aide sociale remplit une fois par an une déclaration dans laquelle elle présente et confirme par écrit les revenus perçus depuis la dernière déclaration ainsi que les revenus actuels et prévus (subsidiarité). Le service social prend en compte les changements de situation de manière appropriée (p. ex. adaptation du budget, remboursement, note au dossier) (art. 9 LASoc).	Ce point de contrôle peut être regroupé avec les trois points qui suivent. Ces derniers figurent cependant séparément dans le présent document pour plus de clarté.
	Déclaration de situation personnelle	Durant la période d'assistance, chaque personne bénéficiaire de l'aide sociale remplit une fois par an une déclaration dans laquelle elle présente et confirme par écrit ses données personnelles (lieu de séjour, domicile civil, personnes dans le ménage, état civil, titre de séjour). Le service social prend en compte les changements de situation de manière appropriée (p. ex. adaptation du budget, note au dossier).	Cf. remarque ci-dessus.
	Déclaration de situation personnelle	Durant la période d'assistance, chaque personne bénéficiaire de l'aide sociale remplit une fois par an une déclaration dans laquelle elle présente et confirme par écrit sa fortune (comptes, cartes de crédit, actions, titres, bijoux, véhicules, vélo électrique, logement en propriété, successions partagées ou non, etc.). Le service social prend en compte les changements de situation de manière appropriée (p. ex. adaptation du budget, remboursement, instruction, note au dossier).	Cf. remarque ci-dessus.
	Extraits de comptes	Annuellement, les extraits de comptes bancaires de tous les comptes déclarés font l'objet d'un contrôle sur au moins trois mois. Ce contrôle est documenté. Les données doivent correspondre aux informations en possession du service social (p. ex. salaire, détention d'un véhicule, séjour à l'étranger). Il est vérifié que les prestations d'aide sociale à affectation déterminée sont utilisées à bon escient (p. ex. loyer et assurance-maladie si paiement par la ou le bénéficiaire). En cas d'incohérence, le service social procède selon les normes en vigueur (p. ex. octroi du droit d'être entendu, instruction, sanction, remboursement).	Cf. remarque ci-dessus.



Contrôle de la subsidiarité à l'ouverture du droit

Contrôle de la subsidiarité en cours de droit

Droit à des prestations d'assurances sociales	À l'ouverture du droit, les éventuelles prétentions envers des assurances sociales (prestations légales de tiers selon le mot-clé « Subsidiarité » du manuel de la BKSE qui ne font pas déjà l'objet d'un contrôle distinct) sont vérifiées et réclamées, et les démarches documentées (p. ex. au moyen d'une liste de contrôle, du rapport d'admission ou d'une note au dossier).	
Principe du double contrôle	Jusqu'à 2 mois après l'ouverture du droit ou la réception de la demande dûment remplie, la vérification complète et correcte d'éventuelles prétentions envers des assurances sociales (prestations légales de tiers selon le mot-clé « Subsidiarité » du manuel de la BKSE qui ne font pas déjà l'objet d'un contrôle distinct) est attestée conformément aux directives internes relatives au double contrôle (p. ex. au moyen du visa de la direction ou d'autres assistantes sociales ou assistants sociaux sur la liste de contrôle ou le rapport d'admission, ou d'une note au dossier).	Ces points concernant le contrôle de la subsidiarité peuvent être regroupés dans un document unique.
Droit à des contributions relevant du droit de la famille	À l'ouverture du droit, les éventuelles contributions relevant du droit de la famille en faveur d'enfants soutenus (pensions alimentaires, allocations familiales, allocations de garde, contributions parentales, participation aux frais selon la LPEP) sont vérifiées et réclamées.	
Principe du double contrôle	À l'ouverture du droit, la vérification complète et correcte d'éventuelles contributions relevant du droit de la famille en faveur d'enfants soutenus (pensions alimentaires, allocations familiales, allocations de garde, contributions parentales, participation aux frais selon la LPEP) est attestée conformément aux directives internes relatives au double contrôle (p. ex. au moyen du visa de la direction du service ou d'autres assistantes sociales ou assistants sociaux sur la liste de contrôle ou le rapport d'admission, ou d'une note au dossier).	Cf. remarque ci-dessus.
Devoir d'assistance entre parents (dette alimentaire)	À l'ouverture du droit, une éventuelle contribution d'entretien de proches parents est vérifiée et réclamée. Le revenu déterminant est calculé correctement, selon les prescriptions applicables (art. 10b ss OASoc). La vérification de l'existence d'un devoir d'assistance doit être documentée .	
Droit à des prestations d'assurances sociales	Durant la période d'assistance, les éventuelles prétentions envers des assurances sociales (prestations légales de tiers selon le mot-clé « Subsidiarité » du manuel de la BKSE qui ne font pas déjà l'objet d'un contrôle distinct) sont vérifiées et réclamées* régulièrement (au moins une fois par an). Les démarches doivent être entièrement documentées**, la compétence étant clairement indiquée. Il doit être attesté que les assistantes sociales et assistants sociaux ont pris les mesures nécessaires en temps voulu (p. ex. en sollicitant l'organisme compétent).	Ces points peuvent être regroupés dans une unique étape de contrôle.
Principe du double contrôle	Durant la période d'assistance, la vérification complète et correcte ainsi que la réclamation d'éventuelles prétentions envers des assurances sociales (prestations légales de tiers selon le mot-clé « Subsidiarité » du manuel de la BKSE « Subsidiarité » qui ne font pas déjà l'objet d'un contrôle distinct) sont attestées au moins une fois par an conformément aux directives internes relatives au double contrôle (p. ex. au moyen d'un visa apposé sur la liste de contrôle ou d'une note au dossier).	Cf. remarque ci-dessus.
Droits à des contributions relevant du droit de la famille	Durant la période d'assistance, les éventuelles contributions relevant du droit de la famille en faveur d'enfants (pensions alimentaires, allocations familiales, allocations de garde, contributions parentales, participation aux frais selon la LPEP) sont vérifiées et réclamées régulièrement (au moins une fois par an). Les démarches sont documentées et il est possible d'identifier à tout moment le service interne ou externe en train de traiter la demande.	
Principe du double contrôle	Durant la période d'assistance, la vérification complète et correcte ainsi que la réclamation d'éventuelles contributions relevant du droit de la famille en faveur d'enfants (pensions alimentaires, allocations familiales, allocations de garde, contributions parentales, participation aux frais selon la LPEP) sont attestées au moins une fois par an conformément aux directives internes relatives au double contrôle (p. ex. au moyen d'un visa apposé sur la liste de contrôle ou d'une note au dossier).	Cf. remarque ci-dessus.
Devoir d'assistance entre parents (dette alimentaire)	Durant la période d'assistance, une éventuelle contribution d'entretien de proches parents est réexaminée et réclamée en cas d'indice ou d'avis de changement de la situation et pour les proches parents dont le revenu déterminant était proche du seuil du devoir d'assistance. Le revenu déterminant est calculé correctement, selon les prescriptions applicables (art. 10b OASoc).	
Principe du double contrôle	Durant la période d'assistance, une éventuelle obligation d'entretien de proches parents est réexaminée et réclamée en cas d'indice ou d'avis de changement de la situation et pour les proches parents dont le revenu déterminant était proche du seuil du devoir d'assistance, ce qui est attesté conformément aux directives internes relatives au double contrôle (p. ex. au moyen d'un visa apposé sur la liste de contrôle ou d'une note au dossier).	Cf. remarque ci-dessus.
Extrait de compte individuel de l'AVS (extrait de CI)	Les extraits de CI sont réclamés tous les 3 ans ou en fonction des risques . Les revenus qui y figurent sont comparés à ceux pris en compte dans le calcul de l'aide sociale. En cas d'incohérence, le service social procède selon les normes en vigueur (p. ex. octroi du droit d'être entendu, sanction, remboursement).	
Cessions / ordres de paiement	Il existe des cessions/ordres de paiement pour les prestations qui font l'objet d'une avance. Les éventuelles exceptions sont documentées, et les mesures prises pour garantir le paiement de la prestation sont traçables.	



Octroi de l'aide sociale matérielle, comptabilité clientèle

Voies de droit	Au minimum une fois par an, un budget avec indication des voies de droit est remis à chaque bénéficiaire pour signature, ce qui est attesté.	
Forfait pour l'entretien	Le montant du forfait pour l'entretien est inscrit correctement au budget. Les déductions nécessaires sont effectuées (p. ex. repas, frais de transport, électricité).	
Frais de loyer	Les frais de loyer sont inscrits correctement au budget. Le taux hypothécaire de référence actuel a été pris en compte et, en cas de diminution, une baisse de loyer a été demandée (cf. art. 8o OASoc). Les loyers excessifs font l'objet d'une déduction conformément à la norme CSIAS C.4.1. Les exceptions sont documentées.	Une vérification est effectuée à l'ouverture du dossier, puis annuellement. Lorsqu'un bail à loyer repose sur un taux hypothécaire de référence trop élevé, des mesures appropriées doivent être prises.
Frais de santé (LAMal et LCA)	Les frais relevant de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) et de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont inscrits correctement au budget. Les dépassements des primes LAMal admises font l'objet d'une déduction conformément à l'ISCB 8/860.111/2.5. Les primes LCA sont en principe déduites (exceptions selon norme CSIAS C.6.5). Les exceptions sont documentées.	
Contribution de concubinage	Une éventuelle contribution de concubinage a été calculée et inscrite au budget correctement.	
Indemnité pour la tenue du ménage	Une éventuelle indemnisation pour la tenue du ménage a été calculée et inscrite au budget correctement.	
Principe du double contrôle	L'exactitude de chaque budget est attestée au moins une fois par an conformément aux directives internes relatives au double contrôle (p. ex. au moyen d'une signature).	
Déductions	Le paiement est effectué conformément au budget en vigueur. En outre, les déductions sujettes à variations (p. ex. frais de santé non couverts) sont correctement appliquées et la traçabilité assurée.	
Activité lucrative	Le paiement est effectué conformément au budget en vigueur. En outre, les frais variables liés à l'exercice d'une activité lucrative (p. ex. salaire, franchise sur le revenu, repas, transports) sont versés correctement et la traçabilité est assurée. En principe, la franchise sur le revenu est inscrite dans le même budget que le salaire correspondant.	
Mesures	Le paiement est effectué conformément au budget en vigueur. En outre, les frais variables liés à une mesure d'insertion professionnelle ou sociale (p. ex. supplément d'intégration, repas, transports) sont versés correctement et la traçabilité est assurée. En principe, le supplément d'intégration est versé après vérification de la contre-prestation.	
Prestations circonstancielles (PCi)	Le paiement est effectué conformément au budget en vigueur. Les PCi sont versées selon les directives internes (l'autorité sociale peut également déclarer le manuel BKSE obligatoire). Elles sont conformes aux bases légales. Si nécessaire, la pertinence de la PCi est justifiée par l'assistante sociale ou l'assistant social en charge du dossier. Les PCi qui ne sont pas réglées par les directives internes ou qui dépassent les taux définis font l'objet d'une demande approuvée par la direction.	
Écritures comptables	Les codes comptables sont systématiques et uniformes. Les principaux indicateurs peuvent être extraits des écritures (nom, mois concerné).	
Quittances, justificatifs	Chaque écriture comptable est attestée par une quittance ou un justificatif . Ces pièces sont conformes aux exigences du système de contrôle interne (SCI), aux directives internes, aux habilitations en matière de finances.	
Codes comptables	<u>Les paiements sont enregistrés sous les codes comptables correspondant à la classification du décompte de l'aide matérielle par catégorie (DAMC) figurant dans le document « Définition des données nécessaires » (les PCi sont bien inscrites dans la catégorie correspondante du DAMC, p. ex.).</u>	
Dépenses non admises à la compensation des charges	Les dépenses non admises à la compensation des charges ne peuvent pas être imputées au compte individuel de l'aide sociale (p. ex. frais de rappel, avances ne relevant pas de l'aide sociale, frais de recouvrement, dépôts exigés par des institutions).	Les avances accordées en dehors du cadre légal de l'aide sociale constituent un risque financier pour la commune. Elles ne doivent pas être comptabilisées sur le compte individuel.
Cotisations minimales AVS	L'obligation d'informer la ou le bénéficiaire qu'il existe une possibilité de demande de remise AVS et que celle-ci peut encore être déposée rétroactivement pendant cinq ans est respectée et documentée. Durant la période d'assistance, les cotisations minimales à l'AVS sont payées par les services sociaux. Les éventuelles demandes d'imputation sont déposées.	Dans le cadre de l'aide personnelle au sens de l'article 29 LASoc, les services sociaux ont notamment le devoir d'informer les personnes sollicitant de l'aide des possibilités à leur disposition pour faire valoir leurs préentions envers des tiers.



Perception indue de prestations	Conditions de logement	En cas de soupçons concernant la situation de logement, les baux à loyer et éventuels contrats de sous-location sont vérifiés et documentés. Si la personne bénéficiaire de l'aide sociale paie le loyer elle-même, les extraits de comptes correspondants doivent être contrôlés. Il convient de procéder à une vérification auprès du contrôle des habitants. Des clarifications complémentaires doivent être effectuées s'il y a suspicion de domicile fictif (p. ex. en cas de retour de courriers recommandés ou de factures d'électricité particulièrement basses). Les démarches entreprises en cas de soupçons doivent être clairement documentées.	Les soupçons doivent reposer sur des éléments concrets. Si le service social a exploité tous les moyens à sa disposition pour établir les faits ou si des efforts disproportionnés étaient nécessaires pour ce faire, la direction du service social étudie l'opportunité d'ordonner une inspection sociale.
	Activité lucrative	En cas de soupçons concernant l' activité lucrative , le statut professionnel est vérifié et documenté. Il convient de contrôler les décomptes de salaire mensuels et annuels, les relevés du temps de travail, les contrats de travail et, selon la situation, les extraits de Cl . Les extraits de comptes sont comparés avec les décomptes de salaire. S'il y a suspicion de travail au noir, la personne bénéficiaire de l'aide sociale est assignée à un programme et sa présence est vérifiée. Les démarches entreprises en cas de soupçons doivent être clairement documentées.	Cf. remarque ci-dessus.
	Capacité de travail	En cas de soupçons concernant la capacité de travail, des certificats médicaux sont demandés et vérifiés. Les arrêts pour cause de maladie ne peuvent pas dépasser deux mois. Si les problèmes sont d'ordre psychique, il convient de s'assurer que la personne est bien suivie par une ou un médecin et qu'elle se rend effectivement aux rendez-vous (notamment si, selon les informations fournies, le cabinet de la ou du psychiatre est géographiquement éloigné et que les rendez-vous sont irréguliers). Si les problèmes sont d'ordre physique, il y a lieu de suivre l'évolution, qui doit être attestée, ou de lancer une demande de rente AI. Les démarches entreprises en cas de soupçons doivent être clairement documentées.	Cf. remarque ci-dessus.
	Revenu et fortune	En cas de soupçons concernant le revenu et la fortune, des relevés bancaires doivent être exigés pour tous les comptes sur 12 mois au moins , voire sur toute la période d'assistance. La vérification est consignée dans les documents prévus à cet effet. Il y a lieu de contrôler les revenus et les dépenses et de demander des renseignements auprès de l'OCRN (p. ex. en cas de frais d'essence, de retraits à l'étranger et de dépenses de repas ; les montants doivent être cohérents). Il convient par ailleurs de demander les derniers documents fiscaux. Les démarches entreprises en cas de soupçons doivent être clairement documentées.	Cf. remarque ci-dessus.
	Convention d'objectifs	Une convention d'objectifs est conclue au cours des 6 premiers mois ou d'autres mesures sont prises et documentées (auquel cas la convention est établie au plus tard à l'issue des 6 mois).	
Intégration et mesures d'insertion	Convention d'objectifs	La convention d'objectifs doit être contrôlée régulièrement et actualisée en cas de besoin, mais au minimum une fois par an (art. 27 LASoc et art. 3c OASoc). Elle est conclue sous forme écrite et signée par la ou le bénéficiaire. Les objectifs sont clairement définis et documentés. Les critères à remplir pour bénéficier d'un supplément d'intégration figurent par écrit au dossier ; tant le versement que les motifs d'un non-versement doivent être documentés.	
	Instruction	En cas de manque de coopération ou de violation des obligations de collaborer par la ou le bénéficiaire, il convient au minimum d'ouvrir une procédure de sanction selon les articles 36 LASoc, en se référant au document de base de la CSIAS « Contrôles et sanctions dans le cadre de l'aide sociale » (p. ex. si la personne n'atteint pas les objectifs convenus de manière répétée ou rechigne à fournir une contre-prestation).	
	Contact personnel	Un entretien personnel annuel est organisé avec une assistante sociale ou un assistant social. Cette rencontre vise à vérifier que le dossier est conforme aux exigences et à rappeler à la personne bénéficiaire les obligations à remplir en lien avec la perception de l'aide sociale (art. 28 LASoc). Si une rencontre n'est pas possible en raison de l'état de santé de la ou du bénéficiaire (p. ex. pour une personne vivant en institution), l'entretien peut avoir lieu par téléphone. Les motifs de renonciation à un contact personnel direct doivent être inscrits dans le dossier.	
	Mise en œuvre	La réalisation des objectifs convenus et des conditions édictées est suivie et documentée conformément aux directives internes. Le dossier doit indiquer les conséquences d'un manquement aux obligations ou les raisons pour lesquelles il est renoncé à une sanction.	