Kanton Bern
Canton de Berne

Guide pour l’examen des dossiers

Guide pratique à l’usage des autorités sociales

Édition : Direction de la santé, des affaires sociales et de l’intégration 18.09.2026

Table des matières

1. Guide pour l'examen des dossiers 3
1.1 Points de contrôle retenus 3
1.2 Méthode de sélection et d'examen des dossiers 3
1.3 Résultats de l'examen des dossiers 4

2. Annexe : grille de contrôle pour l'examen des dossiers 6

1. Guide pour l'examen des dossiers

Dans le cadre du projet d'organe de révision de l'aide sociale, la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI) a confié au cabinet d'audit et de conseil KPMG SA la rédaction du présent guide[1]. Les aspects à contrôler lors de l'examen des dossiers ont été définis sur la base du Guide à l'intention des autorités sociales[2] et de la liste « Contrôle des dossiers » élaborés par l'Office de l'intégration et de l'action sociale (OIAS).

Le présent guide décrit les points à contrôler lors de l'examen des dossiers d'aide sociale, la procédure informatisée recommandée pour la sélection des dossiers et la méthode à appliquer lors de l'audit réalisé au sein des services sociaux. L'étude des dossiers, qui permet de mieux comprendre la façon dont travaillent les services sociaux, complète l'analyse des processus et de l'organisation. L'importance de cet examen tient au fait que la bonne tenue des dossiers est indispensable à la qualité de l'aide sociale individuelle.

Remarque : l'exactitude des décisions portant sur des prestations financières ainsi que la conformité des allocations et des sanctions prononcées aux directives du service social (voir notamment art. 60, al. 2 LASoc et art. 30 ss OASoc) doivent être examinées au cas par cas.

1.1 Points de contrôle retenus

N°	Point de contrôle
1	Données de base et demande d'aide sociale
2	Subsidiarité
3	Décisions de prestation et aide sociale matérielle accordée
4	Indigence
5	Mesures d'insertion professionnelle et sociale
6	Orientation sur les problèmes et l'efficacité
7	Méthode

1.2 Méthode de sélection et d'examen des dossiers

Pour choisir les dossiers à examiner, il est recommandé d'appliquer une méthode par strate, fondée sur les risques connus.

L'examen des dossiers comprend cinq phases :

1. Avant l'audit sur place, le service social établit une liste anonymisée de tous les bénéficiaires d'aide sociale de la commune à une date donnée, en y indiquant les caractéristiques suivantes :
    a. Numéro d'identification (pas de nom)
    b. Sexe

[1] https://www.gsi.be.ch/content/dam/gsi/dokumente-bilder/fr/themen/statistiken/publikationen/sozialhilfe/pilotprojekt-sozialrevisorat/ais-pilotprojekt-sozialrevisorat-ergebnisbericht-1-fr.pdf (consulté le 28 août 2026)
[2] https://www.gsi.be.ch/fr/start/themen/soziales/sozialhilfe/informationen-fuer-sozialbehoerden.html

c. Âge
d. État civil
e. Suisse ou étranger
f. Indépendant·e oui/non
g. Bénéficiaire depuis le
h. Enfant(s) à charge oui/non
i. Taille du ménage
j. Personne élevant seule un ou des enfant(s) oui/non

2. Le service social remet la liste des bénéficiaires au format électronique (tableur Excel) à l'autorité sociale qui la stratifie en fonction des caractéristiques susmentionnées. Sur la base de l'univers ainsi défini, l'autorité sociale sélectionne un échantillon aléatoire représentatif de dossiers anonymes. Le nombre de dossiers retenus va de 6 à 20, en fonction de la taille du service social et des ressources allouées à l'audit sur place.

3. L'autorité sociale informe ensuite le service social des dossiers que ce dernier doit préparer pour l'examen, en lui indiquant leur numéro d'identification.

4. Lors de l'audit sur place, les dossiers retenus sont examinés un à un, sur la base des points de contrôle définis.

5. Une fois les audits sur place terminés, les résultats sont évalués et consolidés avant d'être synthétisés dans un rapport adressé au service social.

1.3 Résultats de l'examen des dossiers

Le rapport d'examen est structuré selon les points de contrôle présentés au point 1.1.

1. Structure des dossiers : dans ce chapitre, les personnes effectuant l'audit commentent la structure des dossiers et la méthode appliquée pour les tenir.

2. Examen des dossiers : il s'agit ici de présenter en premier lieu les appréciations qualitatives générales, avant de présenter sous forme agrégée le degré de réalisation des critères relatifs à chaque point de contrôle.

N°	Dimension	D 1	D 2	D 3
1	Données de base et demande d'aide sociale	☐	☐	☐
1.1	La fiche de données de base figure dans le dossier.	☐	☐	☐
1.2	La compétence de la commune est établie.	☐	☐	☐
1.3	La demande d'aide sociale est complète et à jour.	☐	☐	☐
2	Subsidiarité	☐	☐	☐
2.1	Toutes les créances de tiers ont été mobilisées.	☐	☐	☐
3	Décisions de prestation et aide sociale matérielle	☐	☐	☐

3.1	Les versements sont conformes aux décisions de prestation et aux décisions.	☐	☐	☐
3.2	Les décisions de prestation sont valables.	☐	☐	☐
4	Indigence	☐	☐	☐
4.1	L'indigence est attestée.	☐	☐	☐
5	Mesures d'insertion (professionnelle et sociale)	☐	☐	☐
5.1	Des mesures d'insertion ont été lancées ou mises en œuvre.	☐	☐	☐
5.2	Les mesures d'insertion sont documentées.	☐	☐	☐
5.3	L'activité lucrative est régulièrement documentée.	☐	☐	☐
5.4	Le supplément d'intégration est versé (si indiqué).	☐	☐	☐
6	Orientation sur les problèmes et l'efficacité	☐	☐	☐
6.1	Orientation sur les problèmes et bonne appréciation de la situation personnelle	☐	☐	☐
6.2	L'orientation sur l'efficacité est manifeste et suffisamment mise en œuvre	☐	☐	☐
7	Méthode	☐	☐	☐
7.1	Les conventions d'objectifs individuelles et les plans d'action sont documentés et régulièrement évalués.	☐	☐	☐
7.2	Les comptes rendus sont clairs.	☐	☐	☐
Évaluation générale		☐	☐	☐

Tableau 1 : résultats de l'examen des dossiers (quantitatifs)

Légende	
D	Dossier
✓	Critère rempli
×	Critère non rempli
+/–	Critère partiellement rempli

Résultats		
✓	**Critère rempli**	**≥ 80 % des dossiers**
+/–	**Critère partiellement rempli**	**50-80% des dossiers**
×	**Critère non rempli**	**< 50 % des dossiers**

3. Conclusion : dans cette partie, il s'agit de synthétiser les résultats de l'examen des dossiers, de souligner les éléments constituant de bonnes pratiques et de faire ressortir les potentiels d'optimisation. C'est l'occasion de nommer clairement les corrections nécessaires et de consigner les recommandations concernant les aspects jugés perfectibles.

2. Annexe : grille de contrôle pour l'examen des dossiers

N°	Points de contrôle	Questions et fil conducteur	Bases légales, sources
1	Fiche de données de base et demande d'aide sociale		
1.1	La fiche personnelle ou de données de base est à jour.	La fiche personnelle ou de données de base est-elle à jour (de l'année en cours) ?	
1.2	La compétence du service social est attestée.	La personne bénéficiaire est-elle domiciliée dans la commune ou la zone de son ressort (domicile civil) ? (domicile civil)	Adresse indiquée sur la fiche, documents, lien direct avec l'office de contrôle des habitants
		Si la personne bénéficiaire ne réside pas dans la commune, il est mentionné explicitement que le domicile d'assistance diffère du domicile civil.	Fiche BKSE « domicile »
1.3	La demande d'aide sociale est complète et à jour.	La demande est dûment remplie et tous les documents exigés sont joints.	
		La liste des comptes est demandée, les relevés de banques antérieurs à 3 mois sont régulièrement exigés.	
		La police d'assurance-maladie est jointe.	
2	Subsidiarité		
2.1	L'aide sociale matérielle est accordée uniquement parce que la personne bénéficiaire ne dispose d'aucun fond propre et que toutes les créances de tiers ont été mobilisées.	Il ressort du dossier que la subsidiarité a été examinée (parents qui pourraient soutenir financièrement la personne bénéficiaire ou prétentions à des prestations d'assurance sociale et à des prestations liées au besoin).	Art. 7, 37 et 57 LASoc
3	Décisions de prestation		
3.1	Les versements sont conformes aux décisions (réductions, allocations) et aux décisions de prestation.	Le total des versements mensuels coïncide avec les décisions et décisions de prestation. Les versements ne comportent aucune erreur.	
3.2	Les décisions de prestation sont valables.	Seules des décisions de prestation valables ou ayant donné lieu à un versement figurent dans le dossier.	
4	Indigence		
4.1	L'indigence est attestée.	La personne bénéficiaire n'est pas dans un état de santé lui permettant de subvenir temporairement et durablement à ses besoins.	Art. 37 LASoc
		La personne bénéficiaire attend que ses indemnités de chômage lui soient versées ou celles-ci sont suspendues.	
		En raison de son âge ou par manque de formation/travail lucratif, la personne bénéficiaire est incapable de subvenir à ses besoins.	Art. 37 LASoc

		La personne bénéficiaire doit assumer la prise en charge d'un tiers dépendant d'elle (enfant). Aucune obligation d'entretien financière ou relevant du droit de garde n'est versée par une autre personne exerçant l'autorité parentale.	Art. 37 LASoc
		Le dossier concerne une travailleuse ou un travailleur pauvre avec un taux d'occupation de 100 % ou une incapacité de travail partielle.	
		Rien ne semble indiquer que la personne s'est retrouvée dans le dénuement par sa propre faute.	Art. 61 LASoc
5	Mesures d'insertion (professionnelle et sociale)		
5.1	Des mesures d'insertion ont été lancées ou mises en œuvre.	Le lancement ou l'exécution des mesures suivantes apparaît dans le dossier : mesures de formation et de perfectionnement professionnels, aide à l'insertion sur le marché du travail, programmes d'occupation, travail familial, bénévolat ainsi que thérapies.	Art. 3, al. 1, lit. *c* (domaines d'activités), art. 4, al. 1, lit. *f* (objectifs d'effet : insertion) et surtout art. 41, al. 2 (aide en cas de mesures d'insertion) ; art. 71, 71a et 72 (prestations en vue de l'insertion professionnelle et sociale) LASoc
5.2	Les mesures d'insertion sont documentées.	Les mesures sont pertinentes et documentées de manière structurée dans le dossier.	
		Sous quelle forme les mesures sont-elles documentées (p. ex. conventions, contrats, confirmations d'inscription, certificats) ? (réponse qualitative)	
5.3	L'activité lucrative est régulièrement documentée (base pour les suppléments d'intégration et les franchises sur les revenus).	La situation professionnelle de la personne bénéficiaire est consignée par écrit.	Art. 46, al. 5, et art. 48, al. 2, lit. *b* et *c* LASoc
		La travailleuse sociale ou le travailleur social demande régulièrement à la personne bénéficiaire de l'informer de son activité lucrative. Elle ne s'est pas dérobée à cette obligation.	
5.4	Le supplément d'intégration est versé (si indiqué).	La personne bénéficiaire perçoit ou a perçu des incitations financières sous la forme d'un supplément d'intégration, suite aux prestations d'insertion sociale qu'il a fournies (CHF 100 – 300).	Art. 60, al. 2 en corr. avec l'art. 51 LASoc art. 48 OASoc
		Le supplément d'intégration est indiqué (forme).	
6	Orientation sur les problèmes et l'efficacité		
6.1	Orientation sur les problèmes et bonne appréciation de la situation personnelle	L'appréciation de la situation personnelle de la personne bénéficiaire est cohérente avec le dossier.	Art. 19, al. 1, lit. *a* LASoc (tâches des services sociaux : examiner les conditions personnelles et

		Les circonstances de vie de la personne bénéficiaire ne donnent lieu à aucune évaluation contradictoire sans qu'une raison clairement identifiable ne l'explique.	économiques des bénéficiaires)
		Sur quoi l'appréciation de la situation personnelle de la personne bénéficiaire se base-t-elle ? (réponse qualitative)	
		Si des mesures sont déployées, la travailleuse sociale ou le travailleur social fait preuve de discernement (type et portée des sanctions ou des mesures, etc.).	
6.2	L'orientation sur l'efficacité est manifeste et suffisamment mise en œuvre	Les objectifs de l'aide matérielle et personnelle sont réalisés grâce à l'aide accordée (objectifs : prévention, aide à la prise en charge personnelle, compensation des préjudices, remède aux situations d'urgence, mesures visant à éviter la marginalisation, encouragement de l'insertion).	Art. 4 et art. 5 en corr. avec l'art. 36 LASoc (contrôles des résultats, conséquences)
		Les objectifs sont régulièrement réexaminés avec la personne bénéficiaire et leur réalisation évaluée.	
		Le rapport entre la réalisation des objectifs et les coûts qu'elle engendre est équilibré (contrôle financier).	
		Si les objectifs ne sont pas atteints, le budget de l'aide sociale est ajusté.	
7	Méthode		
7.1	Les conventions d'objectifs individuelles et/ou les plans d'action sont documentés et régulièrement évalués ou ajustés.	Le dossier comprend une convention d'objectifs individuelle actuellement valide et un plan d'action.	Art. 4 (objectifs) et surtout art. 19, al. 1, lit. *b*, *d*, *e* et *g* (tâches des services sociaux) LASoc
		Les plans d'action et les objectifs à court terme sont coordonnés avec la convention d'objectifs individuelle /les objectifs à long terme.	
		La convention d'objectifs individuelle est renouvelée régulièrement.	
		La réalisation des objectifs est systématiquement évaluée et la convention d'objectifs individuelle est ajustée en conséquence.	
		La convention d'objectifs individuelle est suivie d'effets (sanctions ou allocations).	Art. 60, al. 2 (allocations), art. 61 et 62 (sanctions) LASoc
7.2	Les comptes rendus sont clairs.	La structure est claire et pertinente (catégorie, date, objet, synthèse, prochaines étapes).	

7.3	Support de gestion du dossier (numérique, partiellement numérique, papier)	Le dossier est-il intégralement au format papier ou certains éléments sont-ils numériques ? (réponse qualitative)	
		Si la gestion du dossier est partiellement numérique, est-elle structurée et claire ? (réponse qualitative)	
7.4	Impression générale sur la gestion du dossier (degré de maturité)	Le dossier semble-t-il complet ? (réponse qualitative)	
		Le dossier est-il géré de manière cohérente et systématique ?	
		Les comptes rendus, les conventions d'objectifs individuelles et les rendez-vous sont-ils à jour ?	
		Certains éléments ou structures peuvent-ils être considérés comme des exemples de bonnes pratiques ?	
		Des documents ou des listes de contrôle sont-ils utilisés ? (réponse qualitative)	
		La gestion du dossier présente-t-elle des lacunes (y c. formulaires) ? (réponse qualitative)	
		Les formulaires sont-ils uniformes et cohérents ? (réponse qualitative)	