



Guide pour l'examen des dossiers

Guide pratique pour l'examen des dossiers à
l'usage des autorités sociales

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 guide¹. Les aspects à contrôler lors de l'examen des dossiers ont été définis sur la base du Guide à l'intention des autorités sociales² 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 importante : 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. 35, al. 3 ss LASoc et art. 8 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)

¹

<https://www.gef.be.ch/gef/fr/index/direktion/organisation/soa/publikationen/sozialhilfe.assetref/dam/documents/GEF/soa/fr/Soziales/Publikationen/Projet%20pilote%20d'organe%20de%20révision.pdf> (consulté le 10 juin 2021)

²

https://www.gef.be.ch/gef/fr/index/soziales/soziales/publikationen/sozialhilfe.assetref/dam/documents/GEF/soa/fr/Soziales/SH/Angebote fuer SB/BER Wegleitung S B_1_00_barrierefrei_20130909_ii_f.pdf (consulté le 10 juin 2021)

- b. Sexe
 - c. Age
 - d. Etat 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 six à vingt, 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, l'auditeur commente 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1	La fiche de données de base figure dans le dossier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	La compétence de la commune est établie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	La demande d'aide sociale est complète et à jour.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Subsidiarité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1	Toutes les créances de tiers ont été mobilisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Légende		
D	Dossier	
✓	Critère rempli	
×	Critère non rempli	
+/-	Critère partiellement rempli	
Résultats		
✓	Critère rempli	≥ 80 % des dossiers
+/-	Critère partiellement rempli	50 à 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 sans ambages les corrections nécessaires et de consigner les recommandations concernant les aspects jugés perfectibles.

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

Texte	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) ?	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 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. 30, 34 et 37 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. 23 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. 23 LASoc
		La personne bénéficiaire doit assumer la prise en charge d'un tiers dépendant d'elle (enfant). Aucune obligation d'entretien financière ou	art. 23 LASoc

		relevant du droit de garde n'est versée par une autre personne exerçant l'autorité parentale.	
		Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'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. 36 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. 2, al. 1, lit. c (domaines d'activités), art. 3, al. 1, lit. f, (objectifs d'effet : insertion) et surtout art. 35, 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 cliente ou du client est consignée par écrit. La travailleuse ou le travailleur social demande régulièrement à la cliente ou au client de l'informer de son activité lucrative. La cliente ou le client ne s'est pas dérobé-e à cette obligation.	art. 30, al. 3, et art. 31, al. 2, lit. c et d LASoc
5.4	Le supplément d'intégration est versé (si indiqué).	La cliente ou le client bénéficie/a bénéficié d'incitations financières sous la forme d'un supplément d'intégration, suite aux prestations d'insertion sociale qu'il a fournies (100 francs). Le supplément d'intégration est indiqué (forme).	art. 35, al. 3 en corrélation avec l'art. 32 LASoc art. 8a, al. 2 OASoc
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 cliente ou du client est cohérente avec le dossier. Les circonstances de vie de la cliente ou du client ne donnent lieu à aucune évaluation contradictoire sans qu'une raison clairement identifiable ne l'explique.	art. 19, al. 1, lit. b LASoc (tâches des services sociaux : examiner les conditions personnelles et économiques des bénéficiaires)

		<p>Sur quoi l'appréciation de la situation personnelle de la cliente ou du client se base-t-elle ? (réponse qualitative)</p> <p>Si des mesures sont déployées, la travailleuse ou le travailleur social-e fait preuve de discernement (type et portée des sanctions ou des mesures, etc.).</p>	
6.2	L'orientation sur l'efficacité est évidente et suffisamment mise en œuvre	<p>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).</p> <p>Les objectifs sont régulièrement réexaminés avec la cliente ou le client et leur réalisation évaluée.</p> <p>Le rapport entre la réalisation des objectifs et les coûts qu'elle engendre est équilibré (contrôle financier).</p> <p>Si les objectifs ne sont pas atteints, le budget de l'aide sociale est ajusté.</p>	art. 3 et art. 5 en corrélation avec les art. 22 et 64 LASoc (contrôles des résultats, conséquences)
7	Méthode		
7.1	Les objectifs et les plans d'action sont documentés et régulièrement évalués ou ajustés.	<p>Les objectifs sont définis dans le dossier, qui comprend un plan d'action.</p> <p>Les plans d'action et les objectifs à court terme sont coordonnés avec la définition des objectifs/les objectifs à long terme.</p> <p>Les objectifs sont définis régulièrement.</p> <p>La réalisation des objectifs est systématiquement évaluée et la définition des objectifs est ajustée en conséquence.</p> <p>La définition d'objectifs est suivie d'effets (sanctions ou allocations).</p>	<p>art. 3 (objectifs) et surtout art. 19, al. 1, lit. c, e et f (tâches des services sociaux) LASoc</p> <p>art. 35, al. 3 (allocations) et art. 36 (sanctions) LASoc</p>
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)	<p>Le dossier est-il intégralement au format papier ou certains éléments sont-ils numériques ? (réponse qualitative)</p> <p>Si la gestion du dossier est partiellement numérique, est-elle structurée et claire ? (réponse qualitative)</p>	

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 définitions d'objectifs 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)	