



# Rapport d'activité 2024 de la section Révision de l'aide sociale

Dernière modification 28.05.2025  
Version 2.0  
Statut accepté  
Classification libre  
Auteur-e Maurus Beaud  
Nom du fichier rev-rapport-activité-2024.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	Indépendance organisationnelle et objectivité .....	3
2.2	Personnel .....	4
2.3	Planification des contrôles et responsabilités .....	4
2.3.1	Évaluation des risques.....	4
2.4	Gestion de la qualité et développement de l'activité de contrôle .....	5
<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) .....	6
<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

L'année 2024 a été marquée par la poursuite de la consolidation de l'activité de contrôle ainsi que par le développement ciblé des normes techniques. L'accent a été mis sur le renforcement de la fonction de surveillance grâce à un contrôle systématique des principaux domaines d'exécution, sur la promotion de l'assurance-qualité et sur le soutien des services sociaux dans la prise en compte d'exigences complexes.

Menés sur la base de réflexions fondées sur les risques, les contrôles visaient à améliorer le respect des dispositions légales, l'efficacité des processus et la transparence dans l'exécution de l'aide sociale. Une attention particulière a été prêtée à ce qu'une collaboration constructive ait lieu avec les services sociaux contrôlés et les partenaires régionaux et à ce que tous aient la même compréhension des principes en vigueur.

Le présent rapport donne une vue d'ensemble des contrôles effectués, des problématiques recensées et des recommandations aux services sociaux qui en ont résulté en 2024. Il reflète en outre les évolutions, défis et impulsions clés pour le développement de l'exécution de l'aide sociale.

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

En 2024, la section Révision de l'aide sociale (REV) a encore affûté son rôle d'instance de contrôle indépendante, lequel consiste à soutenir les autorités sociales dans l'exercice efficace de leur surveillance et à contribuer activement au développement d'une exécution professionnelle de l'aide sociale.

### 2.1 Indépendance organisationnelle et objectivité

Les principes de base d'indépendance et d'objectivité revêtent une importance cruciale pour toutes les activités de la section REV.

Pour une meilleure compréhension de ces notions, les définitions tirées des normes internationales d'audit interne de l'*Institute of Internal Auditors* (IIA) sont reprises ici :

L'**indépendance** désigne l'absence de situations qui peuvent compromettre la capacité de la fonction d'audit interne à exercer, sans biais, ses responsabilités.

L'**objectivité** est définie comme un état d'esprit non biaisé qui permet aux auditeurs internes de rendre un jugement professionnel, de s'acquitter de leurs responsabilités et de réaliser la mission de l'audit interne sans compromis.

La section REV accomplit ses tâches en toute indépendance et autonomie, dans le cadre des dispositions légales. Elle n'assume pas de fonctions opérationnelles dans les services contrôlés ni de responsabilités dans l'exécution des mandats de conseil, ce qui lui permet de fournir ses prestations et d'endosser ses responsabilités sans être influencée. En outre, tous les membres du personnel de la section REV signent chaque année une déclaration d'indépendance et de confidentialité garantissant qu'ils exercent leur activité de manière indépendante et sans conflits d'intérêts.

Lors des discussions sur l'évaluation de la qualité 2023 de la section REV, le groupe de suivi a recommandé que la subordination de cette dernière soit revue afin de garantir son indépendance et sa neutralité. Ainsi, alors qu'elle était rattachée à la division Intégration, asile et aide sociale de l'Office de l'intégration et de l'action sociale (OIAS) jusqu'à la fin de l'année 2024, la section REV relève de l'État-

major de l'OIAS sur le plan de l'organisation depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Ce nouveau positionnement contribue à son objectivité lors de l'accomplissement de ses tâches de contrôle et de conseil.

## 2.2 Personnel

Pour mener à bien sa mission de contrôle et de conseil, la section REV dispose de 220 pourcentages de poste répartis sur quatre personnes. Cela équivaut à quelque 330 jours-personnes qui sont consacrés à des prestations de contrôle et de conseil ainsi qu'à d'autres activités<sup>1</sup>. En raison du nombre limité de personnes, il est prévu de réduire la taille des équipes chargées des contrôles dans les services sociaux en passant de trois à deux collaborateurs REV et, en revanche, d'augmenter le nombre de jours de contrôle sur place.

Le personnel de la section REV acquiert et élargit ses connaissances, ses compétences et ses qualifications en suivant régulièrement des formations spécialisées en révision interne.

## 2.3 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 pour approbation globale. C'est au responsable de la section REV 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 non-publication de la planification annuelle vise avant tout à garantir l'indépendance et la flexibilité de l'activité de contrôle de la section REV. En effet, si les dates des contrôles prévus dans les services sociaux étaient rendues publiques, il pourrait y avoir des tentatives pour les influencer. Par ailleurs, une planification établie d'avance ne permettrait pas de s'adapter à des évolutions inattendues ou à de nouveaux risques dans le paysage des services sociaux et ferait peser une pression inutile sur la section REV pour se tenir aux contrôles annoncés.

### 2.3.1 Évaluation des risques

Pour évaluer les risques, on sélectionne, sur la base d'une analyse préliminaire, les services sociaux qui affichent des valeurs qui s'écartent de celles de l'année précédente et/ou de la moyenne cantonale dans une ou plusieurs catégories de charges et de produits du décompte de l'aide matérielle par catégorie (DAMC). 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. La section REV et le chef de la division Intégration, asile et aide sociale analysent systématiquement l'univers des risques. Puis, le responsable de la section intègre ces enseignements à la planification annuelle.

Les questions spécifiques portant sur des domaines thématiques pertinents – comme le recours abusif à l'aide sociale ou les frais de traitement du personnel – sont traitées de manière ciblée dans le cadre des contrôles effectués dans les services sociaux. Pour ce faire, la section REV s'appuie notamment sur les données statistiques fournies par l'Association d'inspection sociale ou sur les renseignements communiqués par la division Finances et contrôle de gestion de l'OIAS, dont elle tire des enseignements fondés sur les risques pour planifier les contrôles et gérer les risques. Si nécessaire, certains cas sont contrôlés directement sur place pour répondre à des questions précises.

<sup>1</sup> Source : Peemöller, Volker & Kregel, Joachim. (2022). *Grundlagen der Internen Revision*. ESV. 3<sup>e</sup> édition. p. 160

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

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 directeur de la santé, des affaires sociales et de l'intégration, 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.

Membre du groupe de suivi et auditeur, Hanspeter Gerber a évalué la section REV pour la deuxième fois en s'appuyant sur les lignes directrices du *Deutsches Institut für Interne Revision e.V.* pour réaliser une évaluation de la qualité. À cet effet, il a étudié le dossier et mené deux entretiens avec la section REV entre octobre et novembre 2024. Le résultat repose sur 50 questions et six critères d'évaluation. La section REV affiche une progression pour deux de ces six critères.

## 3. Contrôles effectués

Au total, la section REV a effectué douze contrôles en 2024. En raison du nombre de cas d'aide matérielle et de consultation préventive qu'ils traitent, trois des services sociaux contrôlés peuvent être classés parmi ceux de grande taille, deux parmi ceux de taille moyenne et six parmi ceux de petite taille<sup>2</sup>. 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. Deux des contrôles prévus n'ont pas été effectués : l'un a été reporté, et l'autre annulé après une nouvelle évaluation des risques. Par ailleurs, une vérification complémentaire est venue s'ajouter aux contrôles ordinaires.

Activité de contrôle	Planification 2024	Non effectués	Demandés en sus	Contrôles 2024
Contrôles des services sociaux	12	-2	+1	11
Partenaires régionaux	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>-2</b>	<b>+1</b>	<b>12</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 accomplir 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. un système de contrôle interne [SCI]) et tient notamment compte des résultats de deux questionnaires. Le premier sert à mesurer l'investissement

<sup>2</sup> Les plus petits services sociaux traitent 50 à 200 cas et les plus grands 500 à 6000 cas d'aide matérielle et de consultation préventive.

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. Le second, qui évalue le degré de maturité de l'organisation, recueille les impressions de la direction, de l'autorité sociale et des collaboratrices et collaborateurs des services sociaux sur des sujets précis : organisation, gestion, processus, pilotage, collaboration et satisfaction au travail. Le rapport de révision définitif contenant des recommandations et des indications relatives aux lacunes ainsi que la prise de position du service social est transmis à l'autorité sociale compétente pour qu'elle définisse et prenne des mesures.

En 2024, la section REV et le groupe de travail Révision de l'aide sociale ont élaboré des points plus détaillés pour leur domaine de contrôle. Reposant sur les dispositions en vigueur de la législation bernoise sur l'aide sociale, ceux-ci visent à relever de manière systématique les écarts entre les directives établies et l'exécution effective dans les services sociaux. L'objectif est de détecter le plus tôt possible les risques, les points faibles ou les infractions pour proposer des pistes d'amélioration ciblées. La section REV contribue ainsi à rendre l'exécution de l'aide sociale plus uniforme et plus conforme au droit, et son activité de contrôle plus transparente.

### 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. Des enseignements peuvent ainsi être tirés sur la qualité de la gestion de cas dans les dossiers contrôlés.

## 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 environ 14 dossiers dans les services sociaux et environ 15 chez les partenaires régionaux. Le tableau ci-dessous représente le nombre de points obtenus par critère, sur la base de dix contrôles effectués en 2024 :

	Total	Données de base	Demandes d'aide sociale	Décisions d'octroi	Budget, paiement, comptabilité	Dénuement	Subsidiarité	Mesures d'insertion	Méthodologie
Meilleur résultat	92,7 %	100,0 %	100,0 %	98,9 %	96,2 %	88,9 %	95,0 %	100,0 %	100,0 %
Plus mauvais résultat	81,0 %	62,5 %	87,5 %	80,0 %	71,3 %	31,9 %	88,9 %	87,7 %	73,6 %
Moyenne	85,7 %	81,6 %	94,6 %	90,7 %	85,7 %	59,7 %	92,0 %	92,8 %	90,8 %

Les résultats sont organisés selon les critères de contrôle fondamentaux. Le meilleur service social a obtenu environ 96 % des points possibles à tous les critères.

En moyenne, les services sociaux contrôlés en 2024 ont obtenu près de 86 % 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 :**

- Dans le cadre d'une vérification complémentaire effectuée dans un service social, la section REV a procédé pour la première fois à l'examen détaillé d'un dossier. L'objectif était de constater les progrès réalisés depuis le dernier contrôle et de les saluer. L'équipe chargée du contrôle a aussi dû déterminer si le non-respect des dispositions relevant du droit de l'aide sociale a causé un dommage aux autres communes du canton par le biais de la compensation des charges. Cette vérification complémentaire a permis de tirer de précieux enseignements sur la mise en œuvre concrète d'exigences au cas par cas et constitue une base essentielle pour le développement des approches de contrôle standardisées.
- La section REV a constaté des manières de faire contraires au droit dans certains services sociaux. Cela concernait des réglementations internes, par exemple relatives à la gestion des garanties de loyer, à la déduction des dépenses de transport et à la gestion des franchises sur les revenus pour les bénéficiaires exerçant une activité lucrative. Les services sociaux concernés ont été invités à adapter leurs manuels internes en conséquence.
- Des différences régionales sont apparues dans les défis à relever en matière d'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale. En effet, l'ancrage du service social dans le tissu économique local facilite cette insertion. De manière générale, les mesures d'encouragement et l'accompagnement par les travailleuses et travailleurs sociaux étaient bien documentés, et les versements associés aux suppléments correspondants étaient corrects.
- Les processus clés, comme le contrôle de la subsidiarité et du dénuement ou les remboursements, étaient pour la plupart consignés et communiqués par écrit. Le degré de formalisation des procédures variait toutefois nettement : les documents disponibles allaient de modèles transparents et standardisés à des courriers électroniques informels contenant des informations sur la façon de mener certains processus et les responsabilités qui y sont liées.
- Selon le système de feux tricolores utilisé pour évaluer le SCI, les services sociaux 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 pour l'exécution de l'aide sociale.

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

- La bonne utilisation des forfaits par cas pour financer le personnel a été contrôlée sur place par échantillonnage. La section REV a repéré des erreurs dans quatre 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.

Elle a aussi reçu pour mission de s'assurer auprès des partenaires régionaux 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 :

- Chez un fournisseur de prestations, le contrôle a révélé des lacunes dans plusieurs domaines essentiels. Dans tous les dossiers examinés, il manquait à la fois la demande d'aide sociale et une décision d'octroi formelle ou un budget correspondant avec indication des voies de droit. En outre, le contrôle de la subsidiarité prévu par la loi n'était pas effectué systématiquement, ni au moment de l'ouverture des dossiers ni chaque année.
- Le contrôle et la documentation annuels de la situation en matière de revenus et de fortune n'étaient pas non plus systématiques. Et des potentiels d'optimisation ont été mis en évidence dans la gestion des dossiers, notamment en ce qui concerne la traçabilité des justificatifs physiques pour les prestations circonstanciées et les contrôles de présence.

## 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 partenaires régionaux).

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	87	319	203
Partenaires régionaux	1	7	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>94</b>	<b>319</b>	<b>203</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 2023 <sup>3</sup>	Moyenne des 10 services sociaux contrôlés	Total canton de Berne
Taux d'aide sociale (en %)	5,3	3,8
Coûts nets par personne (en CHF)	10 908	9 792
Autres prestations circonstanciées (PCi) par dossier (en CHF) <sup>4</sup>	2 490	1 939
Prestations d'assurances sociales par dossier (en CHF)	1 726	2 040
Taux de remboursement (en %)	3,3	3,9
Taux d'affranchissement de l'aide sociale (en %)	21,5	20,8
Durée moyenne de l'octroi des prestations avant l'affranchissement de l'aide sociale (en mois)	29,4	34,9
Part des frais de traitement de l'aide matérielle dans le total des coûts nets (en %)	17,1	19,5

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 personnes soutenues de l'aide sociale – un autre objectif ancré dans la législation. « Durablement » signifie avant tout grâce à des sources de revenus 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 onze 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.

<sup>3</sup> Les données sont tirées des décomptes de l'aide matérielle par catégorie (DAMC 2023) et de l'aide sociale (DAS 2023) du canton de Berne, et de la statistique des bénéficiaires de l'aide sociale de l'Office fédéral de la statistique (SAS 2023).

<sup>4</sup> Les notions derrière les différents indicateurs s'appuient sur les définitions des données requises pour le DAMC, qui décrivent l'affectation des charges et des revenus. Sous « Autres prestations circonstanciées », les services sociaux facturent les prestations non répertoriées ailleurs (p. ex. frais d'acquisition du revenu, repas pris hors du domicile, assurance responsabilité civile, frais de garde d'enfants) ainsi que les autres prestations circonstanciées suffisamment motivées et dont l'utilité est proportionnée au coût.

## 5. Défis

- 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). Définir des indicateurs de performance appropriés pour la future série reste un défi. Il s'agit de recenser des critères que les services sociaux peuvent directement influencer par leurs performances. Il faut aussi préciser que les éventuelles différences de performances entre les services – telles qu'elles apparaissent dans le cadre du contrôle standardisé des dossiers – ont à voir non pas avec le modèle de franchise prévu dans l'aide sociale, mais avec des aspects spécifiques de la mise en œuvre technique dans l'exécution.
- En 2024, une attention particulière a été prêtée au développement des exigences minimales pour le contrôle de la gestion des dossiers, mais aussi du SCI et de la gestion de la qualité et des risques dans l'exécution de l'aide sociale. En concertation avec le groupe de travail Révision de l'aide sociale, des points de contrôle ont été élaborés, puis envoyés en fin d'année aux membres du groupe pour consultation préalable. Cette consultation sera ensuite étendue au groupe de suivi de la section REV – notamment aux représentantes et représentants des autorités sociales – ainsi qu'à celles et ceux de l'Association des communes bernoises et de la Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte (BKSE).

## 6. Perspectives

Par ses compétences spécialisées, son ouverture au dialogue et ses objectifs clairs, la section REV contribue à renforcer l'exécution de l'aide sociale – pour des services sociaux performants et tournés vers l'avenir. Pendant l'année qui vient, elle entend continuer à développer ses méthodes de contrôle et à échanger avec les services sociaux et les autorités sociales. Son ambition reste intacte : contribuer durablement, grâce à son activité de contrôle, à la qualité et à la conformité légale de l'exécution de l'aide sociale. Dans cette optique, l'instauration d'un système uniforme de gestion des cas dans le domaine de l'aide sociale améliorera considérablement l'accès aux données et leur qualité, ce qui, en retour, favorisera le développement d'indicateurs qui soient parlants.

La section REV remercie l'ensemble des services sociaux, des membres des autorités et des spécialistes impliqués pour leur collaboration constructive pendant l'exercice sous revue. Un merci tout particulier va au groupe de suivi de la section REV et au groupe de travail Révision de l'aide sociale, qui ont apporté leur précieux soutien à ce développement.

C'est ensemble que nous façonnerons une aide sociale professionnelle, efficace et pérenne.