

Processus pour le suivi des dossiers d'aide sociale

Activités	Démarches	Docs/Support	Qui
Budgets mensuels	<p>Pour le paiement du budget, met une annotation dans le tableau récapitulatif du journal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesures - Sanction - Loyer - Ressources <p>Récolte les documents, les informations et la déclaration de revenus.</p> <p>Vérifie les documents, met une annotation sur le décompte bancaire s'il y a un crédit.</p> <p>Etablit le budget sur ASP, le signe et l'insère dans le signataire. Met une annotation dans le journal « budget payé le ».</p> <p>Vérifie les budgets établis par les AA.</p>	<p>Journal / tableau récapitulatif</p> <p>Déclaration de revenus</p> <p>Budget ASP Journal</p> <p>Budget ASP</p>	<p>AS</p> <p>AA</p> <p>AA</p> <p>AA</p> <p>REA/RUAS/AA</p>
Mesures – prestations circonstancielles particulières	<p>Sur demande et visa de l'AS, procède au paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - frais et indemnités liés aux mesures <p>Toute prestation qui ne fait pas l'objet d'une directive est soumise pour évaluation dans le cadre de la permanence.</p> <p>Etablit le budget sur ASP ou un OP, le signe et l'insère dans le signataire.</p> <p>Vérifie les budgets établis par les AA.</p>	<p>Budget ASP</p> <p>Budget ASP/OP</p>	<p>AA</p> <p>AS/AA</p> <p>AA</p> <p>REA/RUAS/AA</p>
Paiements en l'absence de l'AA en charge du dossier	<p>En cas d'absence de l'AA, le budget est établi par l'AA de remplacement.</p> <p>En cas de questions liées à l'établissement du budget, l'AA peut se référer à l'AS et au tableau récapitulatif du journal.</p>	<p>Budget ASP</p> <p>Journal/tableau récapitulatif</p>	<p>AA</p> <p>AS/AA</p>

Modification d'une décision d'aide sociale	<p>Récolte les documents et les informations. Etablit le budget ASP et l'avis de décision.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si modification de revenus (salaire, rentes, etc.) et/ou montant du loyer, recalculation du droit et modification des données dans ASP. 2. Si changement dans le ménage, recalculation du droit et modification des données dans ASP et présentation du dossier lors de la permanence. 	Budget ASP, avis de décision Budget ASP Avis de secours ASP Budget ASP	AS/AA AA AS AA AA/AS RUAS/REA
Loyer hors normes	Ecrit au client le courrier-type.	<u>Lettre loyer maximum</u>	AS et AA
Prendre une décision de sanction	Sur la base des informations fournies par l'AS, soit motif, durée de la sanction et articles de lois relatifs à la sanction, établit le courrier de décision.	Décision	AS AA
Suivi de la liste de conformité	Présente le dossier lors de la permanence pour les sanctions supérieures à 15%.	<u>Liste de conformité</u>	AS/RUAS/REA
Suivi de l'échéancier	S'assure du suivi de la liste de conformité Excel pour les tâches qui lui sont attribuées. Vérifie les démarches à entreprendre selon les priorités définies et s'assure du bon suivi et de la réalisation des démarches pour les tâches qui lui sont attribuées.	<u>Echéancier</u>	AA
Tenue du journal	Voir directive ad hoc. La finalité des démarches est inscrite dans le journal.	<u>Le Journal</u>	AS pour ses tâches AA pour ses tâches
Classement	Sont responsables de la bonne tenue du dossier, conformément aux directives définies.	<u>Mémento « Tenue et gestion du dossier »</u>	AS pour ses tâches AA pour ses tâches
Gestion des frais médicaux	Etablit le bilan de situation dans le journal et le transmet à RUAS ou REA pour validation Saisit les factures dans ASP. Envoie les factures à la caisse maladie. S'assure du suivi du remboursement. Met au paiement les factures. Demande la prise en charge auprès des PC.	Bilan de situation Logiciel ASP	AS RUAS/REA AA

Demande de fonds	Sur la base d'un canevas édifié par l'AS, établit les courriers de demande de fonds.	Canevas	SEC
Constat d'un indû (dans tous les cas)	<p>Informe les responsables et l'AS ou l'AA</p> <p>Etablit le montant de l'indû</p> <p>Etablit la reconnaissance de dette et la stratégie de remboursement</p> <p>Rencontre le bénéficiaire avec l'AS</p> <p>Etablit le tableau de suivi des remboursements</p> <p>S'assure du suivi des remboursements</p>	<p><u>Reconnaissance de dette</u></p> <p><u>Tableau de suivi de reconnaissance de dette</u></p>	<p>AS/AA/RUAS/REA</p> <p>AS/AA/COMPTE</p> <p>AS/AA</p> <p>RUAS</p> <p>AA</p>
Recours	<p>Réceptionne le recours et le transmet aux personnes concernées, AS/RUAS/DIR</p> <p>Etablit le rapport</p> <p>Transmet le rapport à RUAS pour validation et envoi au SAS.</p>	<p>Rapport</p>	<p>SEC</p> <p>AS</p> <p>AS / RUAS</p>
Correspondance	<p>Selon partage des tâches</p> <p><u>Cas particuliers</u></p> <p>Lorsqu'un dossier financier (aide sociale) devient « soutien-conseil », l'AA conserve la responsabilité du courrier pour une période de 2 mois.</p> <p>Dès le 3ème mois, la secrétaire-réceptionniste prend le relais.</p>	<p>Selon Partage des tâches.</p>	<p>AS et AA</p>
Démarches liées à la subsidiarité et autres	<p>Selon partages des tâches</p>	<p>Selon Partage des tâches</p>	<p>AS et AA</p>
Suspension de travail non déclaré	<p>Informe les responsables et l'AS ou l'AA</p> <p>Demande au travail au noir</p> <p>Réculte les documents</p>	<p><u>Demande travail au noir</u></p>	<p>AS et AA/RUAS</p> <p>AS</p>
Déclarations d'impôts	<p>Sur la base des documents transmis par l'AS, établit la déclaration d'impôt selon directive Mémento.</p>	<p><u>Selon directive mémento</u></p>	<p>AA</p>
Révision annuelle des dossiers	<p>Actualise les documents</p> <p>Epure les documents hormis ceux figurant dans la fourre « emploi »</p>	<p>Selon Liste de conformité</p>	<p>AA</p> <p>AA</p>

GESTION DES DOSSIERS

Type de dossier et identification

Le service social définit différents types de dossier :

- | | | | |
|------|----------------------------------------------|------|----------------------------------------|
| • AS | Aide sociale Monthey (+semosoc) | • FV | Soutien-conseil financier Val-d'Illiez |
| • 3T | Aide sociale Troistorrents | • FT | Soutien-conseil financier 3T |
| • AC | Aide sociale Champéry | • LM | Subside LAMAL |
| • AV | Aide sociale Val-d'Illiez | • L3 | Subside LAMAL Troistorrents |
| • SC | Soutien-conseil Monthey (+décision négative) | • LC | Subside LAMAL Champéry |
| • S3 | Soutien-conseil Troistorrents | • LV | Subside LAMAL Val-d'Illiez |
| • CS | Soutien-conseil Champéry | • PL | Placement Monthey |
| • SV | Soutien-conseil Val-d'Illiez | • PC | Placement Champéry |
| • FC | Soutien-conseil financier Champéry | • PT | Placement Troistorrents |
| • FM | Soutien-conseil financier Monthey | • PV | Placement Val-d'Illiez |

Au dépôt de la demande, le type de dossier n'est pas toujours identifiable. Il est enregistré « soutien-conseil » sans date d'activation.

Pour précision : un dossier est considéré comme financier lorsqu'une aide sociale financière est octroyée à la personne. Le cas notamment de demandes de fonds privés, de refus d'aide sociale ou de gestion des ressources financières ne font pas partie des dossiers financiers.

Activité du dossier

Le logiciel OMNIS permet de suivre la gestion des dossiers par collaborateur. Des critères prédéfinis ont été paramétrés de la manière suivante :

• Actif

Un dossier devient actif lors d'une rencontre avec un client, lorsqu'un paiement est effectué ou lors d'une démarche administrative importante et/ou complexe (par ex. : rapport, demande de fonds). Un téléphone ou une réponse simple à un courrier ne constituent pas un critère d'activité. Si suite à un entretien téléphonique ou à un courrier simple, 2 autres démarches sont réalisées, le dossier peut être activé. Un dossier reste actif 2 mois depuis la dernière intervention.

• Inactif

Le dossier devient inactif après 62 jours sans intervention.

• Soutien conseil financier

Un dossier devient soutien-conseil financier lorsque plus aucun paiement n'est effectué mais qu'il est toujours suivi pour un soutien. Un dossier devient soutien-conseil financier après 6 mois sans intervention.

• Classable

Le dossier devient classable après une année d'inactivité.

Procédure générale

Les listes OMNIS permettent de connaître la charge de travail des AA. Sur cette base et le document « tableau tournus nouvelles situations », la REA définit l'attribution des nouveaux dossiers financiers aux collaborateurs de l'équipe administrative.

Les listes OMNIS permettent de connaître la charge de travail des AS. Sur cette base et le document « tableau tournus nouvelles situations », il est possible de définir l'attribution des nouveaux dossiers aux AS.

- La gestion de la charge de travail des AS sur la base du logiciel OMNIS est placée sous la responsabilité de la RUAS.
- La gestion de la charge de travail des AA sur la base du logiciel OMNIS est placée sous la responsabilité de la REA
- L'actualisation des listes OMNIS se fait tous les 15 du mois par la secrétaire-réceptionniste. Les listes OMNIS sont transmises aux AS/AA au plus tard le 10 du mois afin qu'ils précisent la date de la dernière intervention ainsi que le type de dossier et les éventuels dossiers non saisis. Les listes mises à jour sont transmises à chaque AS et AA.
- La liste des dossiers financiers actifs est tenue à jour quotidiennement.
- Une rencontre avec les AS et les AA a lieu chaque mois pour présenter la charge de travail et établir le planning des nouvelles situations pour le mois suivant.

Mise à jour des ergas

Les armoires à dossiers sont organisées de la manière suivante :

- Financiers actifs (local à dossiers)
- Financiers inactifs/classables (couloir)
- Soutien-conseil actifs/inactifs/classables (réception UAS)
- Soutien-conseil financier actifs (local à dossier)
- Soutien-conseil financier inactifs/classables (couloir)

Chaque 15 du mois, la secrétaire-réceptionniste est responsable des actions suivantes :

1. S'assure que les dossiers financiers actifs correspondent à la liste des dossiers financiers actifs.
2. S'assure que les dossiers financiers inactifs correspondent aux listes OMNIS.
3. Concernant les dossiers financiers classables, procède à leur archivage selon la directive en la matière.
4. S'assure que les dossiers « soutien-conseil » actifs correspondent aux listes OMNIS.
5. S'assure que les dossiers « soutien-conseil » inactifs correspondent aux listes OMNIS.
6. Imprime la liste des dossiers ASP et effectue les modifications nécessaires concernant les dossiers soutiens-conseils financiers.
7. Pour les dossiers « soutien-conseil » classables, procède à leur archivage selon la directive en la matière.
8. Tri du bac « NS en attente » - les demandes de plus d'un mois sont classées dans le classeur « divers » et supprimées d'OMNIS

Dossiers en cours d'instruction

Pour les dossiers financiers en cours d'instruction, un espace est prévu à la réception de l'UAS dans l'erga des dossiers « soutien-conseil ». Lors de la mise à jour des listes, il est possible que des dossiers soient dans OMNIS et pas dans la liste des dossiers financiers.

Retrait de demande

Lorsqu'un client retire sa demande avant le **premier entretien**, l'inscription dans OMNIS est à supprimer. Un courrier « retrait demande d'aide » lui est envoyée. Le dossier est classé dans « Divers » de l'année en cours.

Lorsqu'un client retire sa demande **après le premier entretien**, le dossier et l'inscription dans OMNIS sont maintenus.

Non présentation au 1er entretien

Lorsqu'un client ne vient pas au 1^{er} rendez-vous et ne retire pas sa demande, le courrier « demandeur pas venu au premier entretien » lui est adressé (signé par AS ou SEC sur délégation AS). Le dossier est conservé dans le bac « NS en attente ».

Après 1 mois, sans nouvelles, il est classé dans le classeur « Divers » et supprimé dans le programme OMNIS.

Si dans l'intervalle d'un mois, le client demande un rendez-vous, il doit se représenter au guichet pour déposer une nouvelle demande d'aide sociale. Le SEC fait alors signer une nouvelle demande d'aide sociale. Le dossier est repris par l'AS en charge du dossier.

Manque de documents pour l'instruction du dossier

Si, au délai fixé (soit date de l'entretien), des documents manquent pour l'instruction du dossier, le courrier « avertissement 2^{ème} délai pour documents » est envoyé au demandeur (signé par AS ou SEC sur délégation AS). L'AS décide du 2^{ème} délai accordé selon la situation. Le courrier précise qu'au terme du 2^e délai donné, nous considérons que la personne renonce à sa demande et devra donc déposer une nouvelle demande. Durant cette procédure, le dossier reste en « soutien conseil ».

Réactivation d'un dossier

Si un client refait surface **avant le délai d'une année**, son dossier est repris et épuré. S'il s'agissait d'un dossier « Aide sociale », la dénomination est maintenue (pas de « downgrade »). Par contre, s'il s'agissait d'un dossier « Soutien-conseil » et que la demande est maintenant financière, nous faisons un « upgrade » (mise à niveau).

En ce qui concerne l'attribution à une AA, celle-ci doit être effectuée. S'il y avait déjà une AA de référence, le dossier lui est affecté. Si non, la secrétaire réceptionniste distribue selon la charge de travail. Le processus d'instruction est le même que pour un nouveau dossier.

Si un client refait surface **après le délai d'une année**, il s'agit d'une nouvelle demande et le processus habituel est à suivre.

Evolution du dossier en cours d'intervention

Il peut arriver que le type de dossier évolue en cours d'intervention.

- ° un dossier « aide sociale » devient « soutien-conseil financier » si l'intervention change. Il reste dans la liste des dossiers financiers actifs. La mention de l'AA est supprimée par la REA dans le logiciel OMNIS
- ° un dossier « subside LAMAL » peut uniquement devenir « aide sociale ». Il reste dans la liste des dossiers financiers avec la même AA.
- ° un dossier « soutien-conseil » qui devient « aide sociale » est inscrit « aide sociale ». Il est enregistré dans la liste des dossiers financiers actifs et attribué à une AA.
- ° un dossier « soutien-conseil » qui devient « subside LAMAL » est inscrit « subside LAMAL ». Il est enregistré dans la liste des dossiers financiers actifs et attribué à une AA.

Activation du dossier uniquement à l'AA



Lorsqu'une AA effectue plus de 2 démarches dans un dossier devenu inactif, le dossier est compté dans la liste des dossiers financiers et y reste 1 mois. L'AA informe la REA pour activer le dossier.

Procédure d'établissement des budgets

Madame, Monsieur,

Nous vous informons que dans le cadre de notre organisation interne, la procédure relative à l'établissement des budgets est la suivante :

Les assistantes administratives du service social sont en charge du calcul et du versement des budgets. En cas de questions relatives à votre budget, vous vous adresserez directement à elles. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées de l'assistante administrative en charge de votre dossier :

		
--	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Les documents à remettre pour l'établissement du budget sont les suivants :

Bénéficiaires sans salaire ou indemnité journalière :

- La déclaration de revenus datée, complétée et signée (nouveau modèle en annexe).
- Les derniers relevés bancaires jusqu'au 20 du mois en cours.
Nous vous rendons attentifs au fait qu'il ne doit pas y avoir d'interruption dans les dates de vos décomptes bancaires et postaux.
Exemple : budget octobre -> décompte au 20.09.2019 / budget novembre -> décompte du 20.09.2019 au 20.10.2019.
- Les justificatifs de frais particuliers (frais de transport, de repas, de garde, RC ménage, déchets, etc.).
- Les décomptes de caisse maladie.
- Les preuves de paiement du loyer (carnet de poste, relevés bancaires, etc.), sauf si le loyer est payé par notre service.
- En l'absence des justificatifs indiqués ci-dessus, le paiement du budget ne pourra pas être effectué.
- Toute ressource injustifiée sera portée en déduction.

Bénéficiaires avec salaire ou indemnité journalière :

- La déclaration de revenus datée, complétée et signée (nouveau modèle en annexe).
- Les derniers relevés bancaires.
Nous vous rendons attentifs au fait qu'il ne doit pas y avoir d'interruption dans les dates de vos décomptes bancaires et postaux.
Exemple : budget octobre -> décompte au 20.09.2019 / budget novembre -> décompte du 20.09.2019 au 20.10.2019.
- Les justificatifs de revenus (fiches de salaire, décompte de chômage, etc.).
- Les justificatifs de frais particuliers (frais de transport, de repas, de garde, RC ménage, déchets, etc.).
- Les décomptes de caisse maladie.
- Les preuves de paiement du loyer (carnet de poste, relevés bancaires, etc.), sauf si le loyer est payé par notre service.
- En l'absence des justificatifs indiqués ci-dessus, le paiement du budget ne pourra pas être effectué.
- Toute ressource injustifiée sera portée en déduction.

D'autre part, nous vous rendons attentifs aux points suivants :

- Les documents doivent nous être remis au plus tard le mercredi pour que le paiement puisse être effectué le mardi suivant.
- Les paiements sont effectués prioritairement les mardis, conformément au tableau annexé.
- Les documents peuvent être remis à l'assistant(e) social(e) en charge de votre dossier ou déposés soit au guichet, soit dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.
- Si tous les documents ne sont pas transmis pour le 15 du mois en cours, les budgets seront établis au prorata.
- Si les documents sont déposés alors que le mois est entièrement passé, aucun budget ne sera établi rétroactivement.
- Aucune avance ne sera accordée.

Pour toute question relative à cette nouvelle procédure, vous pouvez vous adresser à l'assistant(e) social(e) en charge de votre dossier.

Nous vous remercions de prendre bonne note de ce qui précède et vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

L'assistante administrative

Annexes : déclaration de revenus
tableau des dates des premiers paiements des budgets

Déclaration mensuelle de revenus

Cochez / entourez le mois et l'année correspondant

Budget : mois de	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Année	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031

1. Données personnelles

Nom	
Prénom	
Assistant(e) social(e)	
Assistant(e) administratif(ve)	
Commune	

2. Informations sur la situation personnelle / familiale

Répondez aux questions suivantes :

Oui Non
 Votre situation s'est-elle modifiée par rapport au mois précédent ?

Si une modification est survenue, répondez aux questions suivantes :

Oui Non
 Le nombre de personnes présentes dans votre ménage a-t-il changé ?
Remarque (s):

Oui Non
 Un membre de votre ménage a-t-il séjourné à l'étranger ou planifié de le faire ?
Remarque (s):

Oui Non
 Un membre de votre ménage a-t-il suivi une mesure d'insertion socio-professionnelle (Cours de langue, stage pratique, ...)
Remarque (s):

S'il s'agit d'un autre changement, veuillez l'indiquer ci-dessous :
Remarque (s):

3. Revenus en CHF (joindre les justificatifs)

Avez-vous perçu des revenus depuis votre dernière demande ? Oui Non

Si oui, merci de les indiquer dans le tableau ci-dessous

	Monsieur	Madame	Enfant(s)
Salaire(s) mensuel(s) net(s) (y.c apprentissage, stage,...)			
Revenu(s) mensuel(s) provenant d'une activité indépendante			
Assurances sociales, rentes et indemnités journalières : AVS / AI / AC/ AA / LPP / APG			
Autres prestations : indemnités perte de gain maladie et PC			
Pensions alimentaires			
Gains accessoires mensuels (travail à domicile, ménage,...)			
Revenus sur biens immobiliers / sous-location			
Allocations familiales ou de formation			
Contribution entretien des parents / famille			
Autre(s) (bourse, prêt d'honneur, héritage, loteries, dons,...)			

4. Frais circonstanciels :

Droit de visite (cochez le(s) jour(s) concerné(s)):

Mois concerné :

Enfant :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

Mois concerné :

Enfant :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

Frais de repas (cochez le(s) jour(s) concerné(s)):

Mois concerné :

Personne concernée :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

Mois concerné :

Personne concernée :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

5. Justificatifs

Les justificatifs suivants sont à joindre avec cette déclaration :

- Votre (vos) dernier (s) relevé (s) bancaire (s) et/ou postal (-aux)
- Le justificatif du paiement de votre loyer (si le loyer est payé par vos soins)
- Les coordonnées de votre (vos) nouveau (x) compte (s) bancaire (s)
- Justificatifs relatifs aux trajets professionnels/scolaires/médicaux, aux frais médicaux et aux frais de garde
- Certificat médical de chaque membre du ménage en incapacité de travail

6. Signatures

Par ma (notre) signature, je certifie (nous certifions) que tous les revenus de l'unité d'assistance figurent sur ce document et qu'aucun changement de fortune n'est intervenu. Toute modification éventuelle de la composition de mon (notre) ménage est annoncée sur le présent document. Je m'engage (nous nous engageons) également à signaler immédiatement tout changement susceptible de modifier cette déclaration depuis la date de la signature et jusqu'à la fin du mois en cours.

Ce document signé et dûment rempli, accompagné des justificatifs indiqués à la rubrique 5, doit être déposé à l'adresse du service social jusqu'au 31 du mois précédent la demande d'aide sociale, sans quoi le versement des prestations d'aide sociale n'est pas garanti, le droit à l'aide sociale ne pouvant pas être établi.

Lieu et date :

Signature du requérant :

Signature du conjoint(e)/concubin(e) :

A remplir par le centre médico-social

Reçu le	
Payé le	
Signature	