

Notice d'information des services sociaux

Généralités

- Quelles sont les tâches des services sociaux?
- Qui peut avoir recours aux prestations de services et aides des services sociaux?
- Quand vous déclarez-vous auprès des services sociaux?
- Quelle est la nature de l'aide des services sociaux?
- Qu'est-ce que les services sociaux attendent de vous?

Organisation

- Déclaration auprès des services sociaux
- Commission de la santé et des affaires sociales

Aide sociale

- Principes fondamentaux de l'aide sociale
- Important à connaître!

Aspects juridiques

- Consultation des dossiers et voies de recours
- Doutes et désagréments
- Violence

- Questions

Horaires d'ouverture

Lundi, mercredi et jeudi:	08.00 - 11.30	14.00 - 17.00
Mardi:	08.00 - 11.30	14.00 - 18.30
Vendredi:	08.00 - 11.30	14.00 - 16.00

Le mardi matin le service téléphonique est limité.

Généralités

Quelles sont les tâches des services sociaux?

Ils accomplissent les tâches de l'aide sociale, des autorités de protection de l'enfant et de l'adulte et du contrôle des enfants placés. Le recouvrement et l'avance des contributions d'entretien relèvent de ces domaines de compétences.

Sont affiliées la succursale AVS pour AVS, AI, PC, LPG ainsi que l'indemnité maternité.

Qui peut avoir recours aux prestations de services et aides des services sociaux?

Si vous êtes domicilié/e à Zollikofen et si vous devez faire face à une situation d'urgence suite à des problèmes personnels, familiaux, de santé ou financiers ou si vous ne savez tout simplement plus que faire, vous pouvez vous adresser à nous.

Quand vous déclarez-vous auprès des services sociaux?

N'attendez pas trop longtemps! Une consultation en temps utile peut améliorer votre situation.

Quelle est la nature de l'aide des services sociaux?

Chaque aide est adaptée à la situation personnelle, sociale et financière de la personne qui demande conseils et assistance. Cette aide a pour but de préserver et d'améliorer dans toute la mesure du possible la situation économique et personnelle de la personne concernée. A cet effet, une équipe de spécialistes bien formés est à votre disposition. Nous vous proposons en particulier les soutiens suivants:

- **Conseils:** nous vous conseillons et vous accompagnons lors de questions ou difficultés personnelles, familiales, financières et juridiques. Nous procurons, à titre d'intermédiaire, les prestations de services d'autres institutions telles que celle des services spécialisés en conseils et services spécifiques, assurances, cliniques et médecins.
- **Aide financière:** lorsque toutes les autres sources d'aide financières sont épuisées, nous versons une aide sociale après avoir étudié la situation dans le détail. Le montant de l'aide sociale dépend d'une part de la situation personnelle de la personne concernée, d'autre part des directives de la conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) et des prescriptions cantonales.
- **Autorités de protection de l'enfant et de l'adulte:** lorsque des mesures de protection ou soutien pour des enfants et des adultes sont nécessaires, nous recherchons des solutions adaptées en collaboration avec les parties concernées. Si nécessaire, des mesures sont demandées aux autorités de protection de l'enfant et de l'adulte.

Qu'est-ce que les services sociaux attendent de vous?

- **Efforts actifs:** il est indispensable que vous collaboriez avec nous sous forme active afin de stabiliser et d'améliorer votre situation.
- **Devoir d'information:** votre attitude ouverte et loyale constitue la base d'une collaboration de qualité. Vous êtes dans l'obligation de nous donner des renseignements conformes à la vérité, de nous permettre de consulter votre dossier et d'accepter des contrôles. Vous devez nous communiquer immédiatement et sans être sollicité les changements de votre situation personnelle et financière. Les absences du lieu d'habitation de plus de 14 jours en font partie.

Organisation

Déclaration auprès des services sociaux

Déclarez-vous personnellement auprès du guichet des services sociaux. Il est chargé d'enregistrer votre demande. Vous recevrez ensuite dans les 10 jours une invitation à un premier entretien avec une assistante sociale ou un assistant social.

Au cours de cet entretien, nous définissons votre situation personnelle et recherchons avec vous des solutions adaptées. Nous pouvons verser des aides financières et donnons des conseils gratuits, ceci seulement après avoir réuni toutes les informations et tous les documents nécessaires. Vos données personnelles sont traitées de manière confidentielle.

Commission de la santé et des affaires sociales

La commission de composition politique supervise les services sociaux. Elle porte sur le niveau de la commune l'autorité sociale la responsabilité des décisions stratégiques en matière d'aide sociale et s'occupe des questions de santé. Les membres de la commission sont assujettis au secret professionnel et sont habilités à consulter les dossiers.

Aide sociale

Principes fondamentaux de l'aide sociale

La Loi sur l'aide sociale et les directives de la CSIAS régissent en grande partie l'aide sociale dans le canton de Berne. Cette aide sociale assure l'existence de personnes en situation de précarité, encourage leur autonomie économique et personnelle et garantit l'intégration sociale et professionnelle. L'aide sociale est attribuée lorsque la personne qui est dans le besoin ne peut plus s'en sortir d'elle-même et lorsqu'une aide d'une tierce partie ne peut être obtenue ou n'est pas disponible à temps. Les personnes qui reçoivent ce soutien sont en particulier dans l'obligation:

- d'informer de leur situation personnelle et économique,
- de suivre les directives des services sociaux,
- d'éviter, de supprimer ou de limiter leur situation de précarité,
- d'accepter et de chercher un emploi supportable ou de participer à des mesures d'intégration ou d'occupation supportables.

Les objectifs individuels et les propres résultats en vue d'améliorer la situation de personnes soutenues sont fixés par écrit dans une convention d'objectifs. Les bons résultats personnels obtenus sont gratifiés par des primes.

L'aide financière sera réduite ou supprimée lorsqu'un manquement à l'obligation est constaté, la précarité de la personne est due à sa propre faute ou d'un non-respect des instructions.

Important à connaître!

- **Chômage:** veuillez vous déclarer en temps utiles à l'assurance chômage. Vous devez justifier de vos efforts pour trouver un emploi. Si l'assurance chômage décide de jours de suspension, l'aide sociale est également réduite.

- **Location d'un logement:** par principe, le loyer est pris en charge uniquement dans le cadre des directives en vigueur. Lors d'une location exagérément élevée, vous devez rechercher une solution plus avantageuse. Dans le cas contraire, vous devrez assumer vous-même les frais supplémentaires.
- **Véhicules à moteur:** par principe, les frais de voiture privée ne sont pas pris en charge par l'aide sociale. Dans certaines circonstances vous devez vous-même suspendre votre véhicule à moteur ou le vendre.
- **L'entretien en vertu du droit de la famille:** Si vos parents, grands-parents ou enfants adultes se trouvent en situation financières très favorables, ils peuvent être obligés au soutien en vertu du droit de la famille.
- **Abus d'aide sociale:** Si vous obtenez l'aide sociale en déclarant des informations s'avérant fausses ou incomplètes, les services sociaux de Zollikofen porteront plainte contre vous.
- **Remboursement:** si vous avez substantiellement amélioré votre situation financière, vous devrez rembourser l'aide sociale reçue dans la mesure où cela est raisonnablement possible. Les enfants sont exemptés de l'obligation de procéder à un remboursement. Les prestations d'assurance avancées doivent être rétrocédées aux services sociaux et remboursées. L'aide sociale reçue de manière illégitime doit être immédiatement remboursée.
- **Déclaration obligatoire:** Les services sociaux doivent faire une déclaration obligatoire et ont un devoir d'information envers les autorités de migration pour les personnes étrangères qui touchent une aide sociale

Aspects juridiques

Consultation des dossiers et voie de recours

Vous êtes en droit de consulter votre dossier. Le dossier restant la propriété des services sociaux. Les collaborateurs et collaboratrices des services sociaux sont liés par le secret professionnel et administratif. Les décisions importantes vous sont communiquées sous forme d'ordonnance avec référence aux voies de recours.

Doutes et désagréments

Si vous êtes en désaccord avec la manière dont les collaborateurs et collaboratrices des services sociaux travaillent, veuillez en discuter dans le cadre d'un entretien avec la personne concernée. Si cela s'avérait impossible, veuillez-vous adresser à la direction des services sociaux.

Violence

Les services sociaux n'acceptent ni la violence physique, ni la violence verbale, ni les menaces. Le cas échéant, nous faisons appel à la police.

Questions

Vous désirez un complément d'informations? Veuillez prendre contact avec nous; nous sommes à votre disposition.