

Winterthur : une réduction de la charge de travail des AS permet de réaliser des économies

De septembre 2015 à février 2017, la Ville de Winterthur et une équipe de recherche de la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) ont mené un projet pilote afin d'examiner les effets d'une réduction de la charge de dossiers des assistantes et assistants sociaux (AS) sur les coûts par dossier et le taux de sortie de l'aide sociale. Le service d'aide sociale de Winterthur se distinguait à ce moment-là par un nombre moyen de dossiers par AS très élevé (jusqu'à plus de 140).

Pendant 18 mois, le nombre de dossiers de trois AS a été limité à 75 par poste à 100%, tandis que les autres AS conservaient leur charge de 124 à 143 dossiers. En comparant les statistiques du groupe pilote et du groupe témoin, l'équipe de recherche a pu calculer que le groupe pilote, grâce à un accompagnement plus étroit des bénéficiaires, avait réalisé une économie moyenne d'environ 1'452 Fr. par cas et par an, ce qui représentait au total un potentiel de plus de 4 millions de francs de réduction des coûts pour la ville de Winterthur, si la charge de tous les AS était réduite à 75 dossiers maximum. Les résultats de ce projet-pilote ont été publiés dans [un rapport de novembre 2017](#), qui a été récemment traduit en français.

Pour donner suite à ces premiers résultats encourageants, le conseil municipal de Winterthur a décidé d'augmenter les ressources en personnel afin d'alléger la charge de travail de l'ensemble des AS du conseil social, cela pour une période limitée à quatre ans. Le Bureau BASS a été mandaté pour suivre cette réduction globale de la charge de travail (de plus de 120 dossiers à moins de 80) et en a présenté les effets dans [un rapport](#).

La réduction de la charge de travail a conduit ce que les AS disposent désormais d'une meilleure vue d'ensemble de leurs dossiers et de davantage de temps pour conseiller et accompagner les bénéficiaires, si nécessaire de manière approfondie. Cela s'est traduit par une diminution des coûts mensuels de 75.50 Fr. par dossier, soit une diminution de 3,6 %.

Par ailleurs, le taux de sortie de l'aide sociale a augmenté de 27%, ce qui s'explique par deux facteurs. D'une part, par des sorties en lien avec l'exercice d'une activité professionnelle comme la prise d'un emploi ou l'augmentation du taux d'activité. D'autre part, par le versement d'autres

prestations en amont, comme des bourses d'étude ou des pensions alimentaires.

La réduction de la charge de travail a permis de réaliser une économie de 4,3 millions de francs pour l'année 2019 (2 millions grâce à la diminution du coût mensuel moyen par dossier et 2,3 millions grâce à l'augmentation des sorties). En soustrayant les coûts de personnel supplémentaires de 1,6 millions de francs, on arrive à une économie nette de 2,7 millions de francs, soit 3,5 % des coûts d'aide sociale de la ville de Winterthur.

> Autres éclairage sur notre rubrique [Social >> Aide sociale >> Organisation de l'aide sociale](#)