

Projet Hack4SocialGood – A participatory governance model for primary information

Ce rapport synthétise les principaux points ressortis des discussions menées autour du projet proposé par **Hack4SocialGood**, intitulé « *A participatory governance model for primary information* ». Il vise à répondre à deux besoins prioritaires :

- définir un **modèle de gouvernance clair**, avec répartition des rôles selon une logique **RACI** ;
- documenter **la manière de récolter, vérifier et mettre à jour l'information** pour chaque sujet traité par la plateforme.

1. Problématique centrale

Des personnes immigrantes arrivent en Suisse avec un besoin immédiat d'informations fiables pour s'intégrer socialement et professionnellement. Or, ces informations sont aujourd'hui **dispersées entre de nombreux acteurs** : communes, canton, Confédération, associations, services spécialisés et organismes d'accompagnement.

Le véritable enjeu n'est donc pas uniquement de centraliser l'information, mais de garantir que cette information reste **à jour, correcte, compréhensible et durablement maintenue**.

2. Objectif du rapport

L'objectif de ce document est de proposer un cadre de fonctionnement simple et réaliste permettant de :

- structurer les responsabilités entre les différents acteurs ;
- définir un processus de collecte et de mise à jour de l'information ;
- assurer la qualité des contenus publiés sur la plateforme ;
- prévoir une évolution progressive d'un modèle manuel vers un modèle partiellement automatisé.

3. Principes de gouvernance retenus

Le modèle proposé repose sur quatre principes issus des discussions :

1. COSM reste responsable du contenu publié.

COSM conserve la responsabilité finale sur la validation, la publication et l'archivage des fiches.

2. Les partenaires externes sont des sources d'expertise, mais pas des responsables opérationnels de mise à jour.

Le modèle ne doit pas dépendre de leur proactivité.

3. Les SPOCs thématiques assurent la veille métier.

Chaque thème est confié à une personne identifiée, chargée de surveiller les évolutions et de proposer les mises à jour.

4. La technique soutient le processus sans remplacer la validation humaine.

Les outils peuvent détecter des changements ou générer des alertes, mais la décision finale de publier reste humaine.

4. Rôles et responsabilités

4.1 Acteurs du dispositif

- **COSM** : pilote du dispositif, garant de la qualité éditoriale et décisionnaire final.
- **SPOC thématique** : référent d'un sujet, en charge de la veille, de la vérification et de la proposition de mise à jour.
- **Partenaires externes** : organismes de référence consultés comme sources de vérité ou d'expertise.
- **Support technique / plateforme** : responsable des outils, de l'infrastructure, des alertes et des automatisations.
- **Utilisateurs finaux** : peuvent signaler des erreurs ou des informations obsolètes.

4.2 Matrice RACI

R Responsable — fait le travail	A Accountable — valide et assume	C Consulted — sollicité pour avis
I Informed — tenu au courant	— Non impliqué	

Action	COSM gestionnaire	Partenaires services externes	Immigrants utilisateurs finaux	Équipe tech dev / maintenance
CONTENU — CYCLE DE VIE D'UNE FICHE				
Définir un sujet / thème Quelles catégories d'info existent	A	C	—	—
Créer une fiche info Titre, description, source, liens	R	C	—	—
Valider et publier une fiche Draft → Publié	A	I	—	—
Mettre à jour une fiche Modification du contenu existant	R	C	—	—
Archiver / supprimer une fiche Publié → Archivé	A	I	—	—
VEILLE — DÉTECTER L'OBSOLESCENCE				
Revue périodique des fiches Tous les 6 mois, check manuel	R	C	—	I
Configurer les alertes de veille RSS / Google Alerts sur sources	A	—	—	R
Signaler une info incorrecte Bouton "info obsolète" ou WhatsApp	A	—	R	—
Traiter un signalement Évaluation + action corrective	R	C	I	—
PLATEFORME — ADMINISTRATION TECHNIQUE				
Gérer les accès utilisateurs Droits admin, comptes COSM	A	—	—	R
Maintenance et mises à jour technique Bugs, hébergement, évolutions	I	—	—	R

5. Structure d'une fiche d'information

Chaque fiche publiée sur la plateforme devrait contenir au minimum les éléments suivants :

- **Titre** : formulation simple, claire et compréhensible pour un public non spécialiste ;
- **Description** : résumé court de la démarche ou de l'information ;
- **Liens sources** : renvoi vers les sites ou documents officiels ;
- **Thème** : catégorie d'appartenance ;

- **Statut** : draft, publié ou archivé ;
- **Date de création** ;
- **Date de dernière vérification** ;
- **SPOC responsable** ;
- **Source de vérité** : institution ou organisme de référence.

6. Processus de récolte et de mise à jour de l'information

6.1 Version 1 — Processus manuel

La première version repose sur une organisation simple, adaptée à un contexte où l'équipe métier est de taille réduite et peu technique.

Étape 1 — Identifier et documenter les sources

Pour chaque sujet, COSM et le SPOC définissent une liste de sources officielles à surveiller. Cette base constitue le référentiel de départ.

Étape 2 — Effectuer une veille périodique

Selon la fréquence définie par thème, le SPOC consulte les sites, pages officielles ou documents de référence afin de repérer toute évolution.

Étape 3 — Proposer une mise à jour

Lorsqu'un changement est identifié, le SPOC modifie la fiche concernée ou prépare une proposition de mise à jour, en indiquant la source et la date de vérification.

Étape 4 — Valider le contenu

COSM vérifie la cohérence, la clarté et la conformité de la fiche, puis décide de sa publication.

Étape 5 — Publier ou archiver

La fiche est soit publiée si elle est valide, soit archivée si elle n'est plus pertinente.

6.2 Version 2 — Processus assisté par automatisation

Une seconde étape peut être envisagée via **Power Automate** ou un outil équivalent.

L'automatisation ne remplace pas la gouvernance métier ; elle permet uniquement de :

- consulter régulièrement les liens sources ;
- détecter d'éventuelles évolutions ;
- produire un résumé des changements ;
- envoyer une alerte à COSM pour décision.

Dans ce modèle, **la publication reste toujours soumise à une validation humaine.**

7. Documentation de la récolte d'information par sujet

Le tableau ci-dessous propose une première structuration des sujets prioritaires, des sources de référence, de la fréquence de vérification et du mode de collecte recommandé.

Sujet	Sources principales	Fréquence recommandée	Responsable de veille	Mode de collecte
Permis de travail et statuts légaux	SEM SPOP Services cantonaux compétents	Trimestrielle	SPOC juridique / administratif	Consultation directe des sites officiels + veille sur changements réglementaires
Équivalence de diplômes	SEFRI swissuniversities	Semestrielle	SPOC formation	Vérification des procédures officielles et des conditions par type de diplôme
Cours de langue	Prestataires locaux agréés Services d'intégration cantonaux	Semestrielle	SPOC intégration	Contrôle des offres, horaires, conditions d'accès et contacts
Recherche d'emploi	ORP Job Room Programmes cantonaux d'insertion	Mensuelle	SPOC emploi	Suivi des dispositifs actifs, liens de candidature et services d'accompagnement
Droits sociaux et aides	Canton de Neuchâtel	Trimestrielle	SPOC social	Vérification des prestations,

Sujet	Sources principales	Fréquence recommandée	Responsable de veille	Mode de collecte
	Communes Services sociaux partenaires			critères d'accès et organismes de contact

V1 — Manuel

Base de données + SPOCs
Processus humain, déployable maintenant

- 1 Base de données de liens construite manuellement**
Liens officiels par thème, déjà réalisée
- 2 Identification d'un SPOC par thème**
Single Point of Contact — responsable de la veille
- 3 Le SPOC consulte les liens sources**
Routine périodique (mensuelle ou trimestrielle)
- 4 Le SPOC rédige la mise à jour**
Via formulaire admin de la plateforme
- 5 COSM valide et publie**
Contrôle qualité avant mise en ligne

AVANTAGES
Déployable immédiatement · Pas de coût technique · Contrôle humain total

LIMITES
Dépend de la disponibilité des SPOCs · Risque d'oubli · Charge manuelle

V2 — Automatisé

Power Automate + IA
Veille continue, validation humaine conservée

- 1 Flow Power Automate planifié quotidiennement**
Déclenché automatiquement chaque nuit
- 2 Consultation automatique des liens sources**
Parcours de la base de données de liens V1
- 3 Résumé généré par IA pour chaque source**
Détection de changements vs version précédente
- 4 Proposition de mise à jour soumise à COSM**
Email ou notification avec diff suggéré
- 5 COSM valide, ajuste et publie**
Le contrôle humain final est conservé

AVANTAGES
Veille continue · Moins de charge humaine · Détection proactive

LIMITES
Licence Power Automate · Qualité dépend des sources · Setup technique

Identification des SPOCs par thème (V1)

Thème	Source principale	SPOC suggéré	Fréquence de vérification
Permis de travail et statuts	SEM / Canton NE	COSM référent légal	Trimestrielle
Équivalence de diplômes	SEFRI / swissuniversities	COSM ou partenaire formation	Semestrielle
Cours de langue	Prestataires locaux	COSM référent intégration	Semestrielle
Recherche d'emploi	ORP / JobRoom	COSM ou service emploi	Mensuelle
Droits sociaux et aides	Canton NE / Communes	COSM référent social	Trimestrielle

Roadmap de déploiement



Nous avons créé un exemple de base de données qui permet de rassembler les liens et la raison.

Raison	Ce dont vous avez besoin	Liens Où trouver l'information
Status and administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Permis de travail (type B, L, G selon votre nationalité EU/EFTA ou hors-EU) • Permis de séjour correspondant à votre situation • Enregistrement obligatoire à l'Office cantonal dans les 14 jours suivant votre arrivée 	<ul style="list-style-type: none"> • Service de la population du canton de Neuchâtel (SPOP). • Secrétariat d'État aux migrations (SEM).
Emploi & droits des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de votre contrat de travail • Connaissance du droit du travail suisse (horaires, préavis, congés) • Conventions collectives de travail (CCT) applicables à votre secteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Unia – syndicat interprofessionnel • Office régional de placement (ORP) Neuchâtel • Travail.Suisse
Logement	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver un appartement (marché compétitif, attestation de revenus souvent exigée) • Comprendre le bail et les règles de dépôt de garantie (max 3 mois de loyer) • Connaître vos droits en tant que locataire 	<ul style="list-style-type: none"> • Asloca Neuchâtel – association de défense des locataires • Petites annonces immobilières – homegate.ch • Petites annonces immobilières – immoscout24.ch • Annonces locales – anibis.ch
Assurance maladie	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance maladie de base LAMal obligatoire, à contracter dans les 3 mois suivant l'arrivée • Choix de l'assureur et du niveau de franchise 	<ul style="list-style-type: none"> • Priminfo.ch – comparateur officiel de primes • Service cantonal de la santé publique <p>Assureurs possibles : Assura, CSS, Helsana, Swica, Sanitas, etc.</p>
Impôts & assurances sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Impôt à la source : prélevé directement par l'employeur si vous n'avez pas de permis C • Cotisations AVS/AI/AC déduites automatiquement du salaire • Déclaration d'impôt annuelle (selon votre statut) 	<ul style="list-style-type: none"> • Service cantonal des contributions (SCC) • Informations AVS/AI
Banque & finances	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture d'un compte bancaire suisse (certaines banques sont restrictives pour les nouveaux 	<p>Banques locales : Banque Cantonale Neuchâteloise (BCN), PostFinance, UBS, Raiffeisen</p>

	arrivants) <ul style="list-style-type: none"> • Neuchâtel est plus abordable que Zurich ou Genève 	Néobanques plus accessibles aux nouveaux arrivants : Neon, Yuh, Revolut (fonctionnalités limitées)
Transport & mobilité	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau de transports publics (bus et train) • Carte demi-tarif ou abonnement général (AG) pour les pendulaires • Échange de permis de conduire étranger (hors UE : délai de 12 mois) 	<ul style="list-style-type: none"> • TransN – Transports publics neuchâtelois • CFF – Chemins de fer fédéraux • Service des automobiles et de la navigation (SAN)
Langue & intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Le français est la langue officielle de Neuchâtel – des cours sont disponibles • Programmes d'intégration et création de liens sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Centre de contact Suisses-Immigrés (CCSI) • Bureau de l'intégration des étrangers (BIE) • Appartenances Neuchâtel
Aide d'urgence & soutien social	<ul style="list-style-type: none"> • Chômage : connaître vos droits si vous perdez votre emploi • Aide sociale si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Centre social régional (CSR) de Neuchâtel • Caritas Neuchâtel
Famille & enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Scolarisation des enfants : obligatoire et gratuite • Options de garde (crèches, accueil parascolaire) • Allocations familiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Service de l'enseignement obligatoire (SEO) • Caisse de compensation AVS NE

8. Signalement communautaire

En complément de la veille interne, la plateforme peut intégrer un mécanisme de signalement permettant aux utilisateurs de remonter une information incorrecte, incomplète ou obsolète.

Ce signalement joue un rôle utile car il permet de capter les changements observés sur le terrain. Il ne remplace toutefois pas la vérification par le SPOC ni la validation par COSM.

9. Feuille de route de déploiement

- **À court terme** : constituer la base des sources officielles et nommer les SPOCs par sujet.
- **À 1 mois** : mettre en œuvre le processus manuel de veille et de validation.
- **À 3 mois** : tester une automatisation sur un nombre limité de sujets pilotes.

- **À 6 mois** : étendre l'automatisation aux sujets compatibles, tout en conservant une validation humaine systématique.

10. Conclusion

Les discussions ont montré que la réussite du projet ne dépend pas seulement de la centralisation de l'information, mais surtout de la capacité à **organiser sa maintenance dans le temps**.

Le modèle proposé répond à cet enjeu en combinant :

- une gouvernance claire ;
- une définition explicite des rôles ;
- un processus de collecte structuré ;
- une montée en maturité progressive entre gestion manuelle et automatisation.

Ce rapport peut servir de base pour formaliser la gouvernance opérationnelle du projet et cadrer la mise en place de la plateforme.