

# Département des affaires sociales de la Ville de Bienne

## Projet participatif « Gemeinsam – Ensemble »

*Apprendre les uns et les unes des autres ; ensemble, améliorons l'aide sociale !*

Présentation à l'occasion du colloque de la Plateforme nationale contre la pauvreté – le 2 septembre 2021, Berne

Camille Maeder – Participante au projet

Thomas Michel – Responsable du Département des affaires sociales

Emilie Clavel – Assistante de projets

# Contenu de la présentation

- Point de départ du projet
  - Idées et principes de base
  - Objectifs visés
  - Étude de la Haute école spécialisée bernoise
- Chances et limites du projet
  - Retour d'une participante
- Réalisation
  - Conduite du projet
  - Mesures prises
  - Mesures futures
- Conclusion



# Point de départ du projet

- Le cadre institutionnel - Service social et bénéficiaires de l'aide sociale
- Les préoccupations des personnes concernées n'arrivent jamais directement au niveau de la gestion et de la direction
- Les bénéficiaires de l'aide sociale ont très peu de possibilités de déposer leurs observations sur la structure et l'organisation : crée frustrations et sentiment de ne pas être écouté

## Base du projet

- Basé sur la **participation**
- Ecoute des personnes directement concernées
- Apprentissage des différentes expériences et afin de changer ce qui ne va pas
- Aller au-delà des clichés et donner la parole à des personnes qui normalement ne l'ont pas

## Principes

- Inclusion / Effet (personnel) / Engagement / Réseau / Ressources / Optimisation / Modération neutre

# Point de départ du projet

## Objectifs visés

- Mieux impliquer les bénéficiaires de l'aide sociale dans les processus du Service social (améliorer la coopération entre Service social et bénéficiaires de l'aide sociale)
- Échanger et trouver des idées : Élaborer des solutions pour améliorer le quotidien des personnes recourant à l'aide sociale
- Rendre les bénéficiaires de l'aide sociale plus satisfaits du processus afin que cela ait un impact positif sur la coopération et donc sur les conditions cadres des travailleurs sociaux.



# Point de départ du projet

- Volonté d'avoir un projet participatif en collaboration avec la BFH
  - Phase 1 : création de 2 groupes qui se rencontrent et réfléchissent chacun à des questions sur l'aide sociale
    - 1 groupe de bénéficiaires de l'aide sociale
    - 1 groupe d'AS
  - Phase 2 : réunions des 2 groupes et partage des résultats
  - Phase 3 : plateforme d'échange et évaluation
  - Phase 4 : application de certaines idées
- Le projet nous a apporté des idées et nous a donné du courage. Nous avons ensuite adapté ces idées afin de les mettre en œuvre à Bienne. Noyau de l'adaptation : Une modération externe neutre soutient le processus thématique participatif avec les parties prenantes et veille à ce que chacun.e soit entendu.e et compris.e.

# Chances et Limites du projet

- Propositions de mesures parfois trop ambitieuses dans un cadre institutionnel rempli de normes et de contraintes
- Ressources limitées en temps et en personnel
- Possibilité de se faire entendre et de déposer des idées directement au niveau de la gestion et de la direction
- Observations et idées d'améliorations sur la structure et l'organisation du Service ; améliore à petit échelle le «bien-être», et donne un regard critique sur ce qui va / ne va pas

➤ Retour d'une participante

# Réalisation

## Conduite du projet

- Groupe composé d'assistantes sociales / d'assistants sociaux et de bénéficiaires de l'aide sociale
- Important : Implication de partenaires externes dans le recrutement. Cela prend du temps.
- Implication de la direction au début et à la fin (mission et assurance des résultats)
- Séances animées par modérateur externe (bilingue)
- Groupe de travail renouvelé chaque année
- 5 séances par année / 1 thématique spécifique par année

Important : au début, il est assuré que ce qui a été élaboré sera réalisé en partie. À la fin, le groupe est informé de ce qui sera réalisé et à quelle date.

# Réalisation

## Mesures prises et mesures futures

### 1<sup>ère</sup> année : Que peut-on améliorer lors de l'annonce et des premiers contacts dans l'aide sociale ?

- Amélioration de l'entrée/zone d'attente, panneau d'affichage à l'entrée déplacé à une meilleur place et mis à jour plus régulièrement, formulaire demande d'assistance refait et désormais disponible sur site internet, système de ticketing, ...

### 2<sup>ème</sup> année : Quelles seraient les propositions utiles afin de gérer l'aide sociale au quotidien de façon autonome et compétente ?

- Création guide de l'aide sociale, carte avec endroits utiles, forum de l'aide sociale, + de places d'occupation / places de niche, + de coaching pour les postulations, section FAQ de l'aide sociale, développement système propice au «troc de compétences» des bénéficiaires, numéro d'urgence pendant fermeture du Département, ...

### 3<sup>ème</sup> année : Mise en œuvre de 2 propositions élaborées lors de la précédente édition:

- Mise en place sur internet d'une section FAQ avec les informations pratiques et création d'un guide de l'aide sociale au format poche et pour le site internet contenant informations pratiques et « bon tuyaux », par ex : endroits où trouver de la nourriture pas cher.





# Conclusion

- « Gemeinsam/Ensemble » est un projet participatif
- Moyen de communication direct entre les bénéficiaires de l'aide sociale et la direction du Département des affaires sociales
- Retours positifs et bonne ambiance de travail - entrain des personnes concernées à participer, à prendre part au processus
- Sentiment d'être écouté ; valorisation et fierté des participant.e.s
- Petites améliorations ciblées, pratiques et utiles pour les bénéficiaires de l'aide sociale

# Questions ?

➤ Pour toute question complémentaire :

[thomas.michel@biel-bienne.ch](mailto:thomas.michel@biel-bienne.ch)

[emilie.clavel@biel-bienne.ch](mailto:emilie.clavel@biel-bienne.ch)

