

Actes de la journée d'automne 2021

Hors dispositifs, hors radars : coup de projecteur sur le non-recours aux prestations sociales

VI. La plateforme précarité et le projet ENSEMBLE-NE

Frédéric Richter, Chef du service l'action sociale de la Ville de Neuchâtel,
membre de la Plateforme précarité

Jeudi 18 novembre 2021
Lausanne, Musée Olympique

ARTIAS

Rue des Pêcheurs 8
1400 Yverdon-les-Bains
Tél. 024 557 20 66
info@artias.ch
CCP 10-2156-5
www.artias.ch
www.guidesocial.ch

Introduction

Ensemble-ne.ch est un site internet destiné à orienter les personnes en demande de soutien divers (logement, surendettement, soutien psychologique, etc.). Ce projet est porté par « la plateforme précarité », un groupe d'institutions neuchâtelaises actives dans le champ socio-sanitaire. Ce court article revient sur la genèse de ce projet et décrit l'organisation innovante qui le soutient.

Genèse d'un projet

En 2018, la direction du service de l'action sociale de la Ville de Neuchâtel a rencontré différents acteurs de terrain spécialisés dans l'accompagnement des personnes en prise avec la pauvreté au sein de la commune. Notons que Neuchâtel a l'un des taux d'aide sociale les plus élevés de Suisse (9,3% en 2020). De ces échanges est ressorti, d'une part, que les réalités rattachées à la pauvreté (logement, nourriture, isolement, etc.) étaient cachées et, d'autre part, que les acteurs de terrain se connaissaient parfois mal et collaboraient globalement peu ensemble.

Avec la pandémie de Covid-19 survenue en 2020, différentes actions envers des populations défavorisées ont rendu plus visible une certaine précarité. Dans ce contexte, à l'initiative de la Ville de Neuchâtel, une rencontre de responsables d'institutions (14) actives dans le domaine de la précarité dans la région du littoral neuchâtelais a été organisée pour faire un échange de vues sur la situation. Les constats à Neuchâtel étaient les mêmes qu'ailleurs : beaucoup de solidarité, mais un risque de voir se développer en Suisse une plus grande précarité. Les participant-e-s à cette discussion décident alors de se revoir sous la forme d'un atelier pour mettre en évidence plus concrètement les bonnes pratiques vécues durant le premier confinement lié au Covid-19, les besoins qui en découlent et les pistes d'amélioration. Les chefs des services cantonaux de la santé publique et de l'action sociale y sont invités.

Trois éléments ont été mis en avant :

a) *La nécessité et le grand intérêt à mieux se connaître et à développer un réseau à l'échelle cantonale*

Cet élément démontre une nouvelle fois que les réseaux interinstitutionnels sont des organismes vivants, qui doivent être entretenus et nourris pour être en capacité de réagir aux réalités dont ils s'occupent (innovation). Les participant-e-s à l'atelier, auxquels ont été associés les chefs des services cantonaux de la santé publique et de l'action sociale, ont appelé à une réelle coordination au niveau cantonal, soulignant ici le besoin de renforcer les liens des spécialistes pour développer une intervention collective.

b) *Des constats communs*

La crise sanitaire a rendu plus visibles les défis pour lutter contre la pauvreté : absence de coordination entre les différents acteurs, contraintes relatives au financement des actions, manque d'habitude à partager ses projets comme ses ressources, manque de temps et parfois constat d'impuissance. Les participant-e-s se sont rendu compte qu'ils partageaient les mêmes défis au sein de leurs institutions.

c) *Des actions concrètes*

Enfin, soucieux de ne pas ajouter un espace de discussion supplémentaire sans plus-value significative, une volonté claire et unanime s'est exprimée pour que les échanges de ce groupe aboutissent à des propositions concrètes, du moins à ce que l'on veuille à rester en phase avec les réalités et besoins perçus sur le terrain.

Pour se préparer aux conséquences à venir de la pandémie, le groupe a souhaité trouver le moyen de concrétiser cette volonté de s'unir pour répondre aux constats partagés. La première réponse a été de donner un nom au groupe ; ainsi, après deux séances d'échanges constructifs, la « Plateforme précarité » est née.

Restait le défi de passer des bonnes intentions de 14 responsables d'institution à la constitution d'un groupe qui prétend essayer de mieux répondre aux différents besoins de la population en prise avec la précarité. Un petit groupe de volontaires se propose d'y réfléchir.

Le site internet ensemble-ne.ch

Dès octobre 2020, cinq membres de la plateforme s'activent donc par écrans interposés, mesures sanitaires obligent, pour matérialiser les intentions exprimées par les acteurs de cette nouvelle plateforme précarité. L'idée d'une solution informatique émerge. L'objectif est d'abord de créer une plateforme qui permette aux acteurs institutionnels de mieux connaître leurs prestations respectives et par là, de collaborer plus efficacement.

Rapidement s'ajoute l'idée, au travers d'un site internet, de mettre ces informations à disposition des publics concernés afin d'améliorer l'accessibilité aux offres existantes dans le canton. De par l'urgence de la situation sanitaire et l'enthousiasme entourant ce projet, le site internet www.ensemble-ne.ch est développé en deux mois et lancé en janvier 2021. Une année plus tard, 164 prestations de 57 organisations (associations, fondations, services publics) y sont détaillées. Le site est construit de façon à répondre aux publics concernés au travers de 11 thèmes (cf. illustration ci-dessous) et 22 questions spécifiques. Ces éléments sont traduits dans quatorze langues et des coordonnées (téléphone, mail, site web et/ou adresse physique) sont accessibles directement pour chaque prestation.

Selon le souhait des membres de la plateforme précarité, le site est également conçu pour renforcer la collaboration interinstitutionnelle. Une partie non publique (« plateforme interinstitutionnelle ») est ainsi réservée aux 57 institutions inscrites. Elles ont la possibilité d'y publier des annonces ou des actualités.



Capture d'écran de la page d'accueil du site internet www.ensemble-ne.ch représentant les 11 thèmes principaux.

Une organisation agile

Alors que le site est créé et que de nombreuses institutions ont participé à l'alimenter, il reste encore à trouver une solution organisationnelle pour soutenir les travaux de la plateforme précarité. Cette solution doit respecter le besoin de souplesse et de réactivité exprimé par les membres, mais doit aussi permettre d'éviter l'écueil d'une institutionnalisation trop classique du projet, en créant par exemple une association ou une fédération. Cette variante induirait automatiquement une certaine lourdeur, avec une mission commune à définir, à faire valider par les membres et leurs comités ou conseils de fondation respectifs, à cela s'ajouterait encore un secrétariat dédié, bref la plateforme risquerait de devenir un espace d'échange « de plus ».

Fort de cette volonté de faire autrement et de se donner une chance d'apprendre les uns des autres, nous nous sommes inspirés des modèles d'organisation holocratique¹ et avons opté pour une « organisation en cercles ». Ce type d'organisation permet, de par sa flexibilité, à faire face à une certaine complexité. Complexité due au nombre important d'associations, institutions et services engagés pour une même cause. Complexité également liée à un environnement toujours plus volatile et incertain, comme l'année 2020 nous l'a rappelé.

Nous avons renoncé à l'approche reposant sur un organigramme classique, car celui-ci peut effrayer et sa mise en œuvre est chronophage, de plus il s'adapte peu aux changements. Dans l'organisation en cercles, les cercles se mettent en place pour correspondre à la réalité. Dès que celle-ci se transforme, les cercles peuvent se recomposer sous une autre forme, un peu à l'image des cellules d'un organisme vivant. Il existe par ailleurs des solutions informatiques peu onéreuses et très pratiques pour soutenir ce type de représentation.

Cette proposition a surpris au départ, car le fonctionnement en cercles suppose un changement de paradigme. On a l'habitude en effet de se référer à des responsables, alors qu'ici, ce sont les compétences, les envies et le travail collectifs qui sont valorisés et qui guident les actions.

À ce jour, 23 institutions ont rejoint la plateforme précarité dont la raison d'être a été définie comme suit : « La plateforme se développe entre les mains d'acteurs institutionnels et associatifs. Le but est d'échanger, de se coordonner et d'agir pour assurer une présence sociale et sanitaire cohérente dans le canton [de Neuchâtel] ».

En conclusion

Cette aventure est issue de la volonté de mieux comprendre et répondre aux réalités du terrain. En s'appuyant d'emblée sur des principes de solidarité, de transparence, d'inclusivité et de créativité, plusieurs acteurs ont répondu à l'appel et sont montés dans le train. Les autorités soutiennent ce projet qui vise à renforcer les collaborations. Il reste des défis importants, comme concrètement le développement des outils collaboratifs de la plateforme ou le financement de la communication pour le site ensemble-ne.ch. Mais le défi le plus grand restera de parvenir à mettre les politiques publiques plus en phase avec les besoins de la population. La plateforme précarité souhaite contribuer au développement de ces politiques publiques en créant des ponts avec les acteurs de terrain et en favorisant l'ouverture aux besoins de la société civile.

¹ L'holocratie est une forme de management constitutionnel fondée sur la mise en œuvre formalisée de modes de prise de décision et de répartition des responsabilités communs à tous dans une constitution. (Source : Wikipédia). Il s'agit de sortir de l'organigramme vertical et de développer une gouvernance partagée et une responsabilité collective.