

Département des affaires sociales de la Ville de Bienne

Projet participatif «Ensemble-Gemeinsam»

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

Journée d'automne de l'Artias, 24 novembre 2022, Lausanne

Charlotte Jeanrenaud – assistante sociale

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: cela crée frustrations et sentiments de ne pas être écouté.

Bases du projet

- Basé sur la **participation**.
- Écoute des personnes directement concernées.
- Apprendre des différentes expériences 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

- Volonté d'avoir un projet participatif en collaboration avec des étudiants/étudiantes (Master) de la Haute école de travail social de Berne (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'assistantes et assistants sociaux (AS)
 - Phase 2 : réunions des 2 groupes et partage des résultats
 - Phase 3 : plateforme d'échange et évaluation
 - Phase 4 : application de certaines idées

Objectifs du projet

- 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.
- Améliorer la satisfaction des bénéficiaires de l'aide sociale concernant le processus, afin que cela ait un impact positif sur la coopération et donc sur les conditions cadres des travailleuses et travailleurs sociaux.
- Élément central : une modération externe et neutre soutient le processus thématique participatif avec les parties prenantes, et veille à ce que chaque personne soit entendue et comprise.

Réalisation

Conduite du projet

- Groupe composé d'assistantes et 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 un 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/discuté 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^{re} 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 meilleure place et mis à jour plus régulièrement, formulaire de demande d'assistance refait et désormais disponible sur site internet, système de ticketing, etc.

2^e 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](#), plus de places d'occupation / places de niche, + de coaching pour les postulations, section FAQ de l'aide sociale, développement du système propice au «troc de compétences» des bénéficiaires, numéro d'urgence pendant la fermeture du département, etc.

3^e année: *mise en œuvre de deux 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 chère.

4^e année: création de la base de futurs ateliers à l'attention des bénéficiaires de l'aide sociale

- En cours...



Forces et limites du projet

- 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 petite échelle le «bien-être», et donne un regard critique sur ce qui va / ne va pas.
- Propositions de mesures parfois trop ambitieuses dans un cadre institutionnel rempli de normes et de contraintes.
- Ressources limitées en temps et en personnel.

Perspectives du projet

- Début 2022, un talon a été joint pour la première fois à la lettre annuelle adressée à l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale de la Ville de Bienne (envoyée chaque année), grâce auquel ils pouvaient faire part de leur intérêt à participer au prochain cycle de «Ensemble-Gemeinsam» - plus de 70 personnes intéressées se sont manifestées.
 - Résultat : le même nombre de personnes participantes a été recensée lors des réunions (env. 10-15).
- Nous continuons - reste à savoir comment les formes de participation vont évoluer. Pour cela, il faut des bénéficiaires de l'aide sociale qui s'engagent pour des questions transversales. Notre projet offre à de telles personnes un «terrain d'exercice» et contribue ainsi à une précieuse situation gagnant-gagnant.

Conclusion du projet

- «Ensemble-Gemeinsam» 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-e; valorisation et fierté des participantes et participants.
- Petites améliorations ciblées, pratiques et utiles pour les bénéficiaires de l'aide sociale.
- La reconnaissance et l'amélioration de la relation de confiance entre les services sociaux et les bénéficiaires de l'aide sociale conduisent également à une meilleure situation de confiance pour les travailleuses et travailleurs sociaux qui les conseillent.
- Ainsi, tout le monde en profite. Plus de considération - moins d'agression - plus de succès dans les conseils.

Retour d'expérience -

Participer au projet en qualité d'assistante sociale

- Réflexion sur sa posture (dans les suivis individuels / au sein du projet).
- Réflexion sur les capacités des bénéficiaires.

«...il existe en chacun des compétences et des capacités que l'on dirait «ordinaires», **chacun étant** «expert de lui-même», de ses activités quotidiennes, de son rapport à soi, à ses proches, à son environnement... Cette expertise est en quelque sorte entretenue par le quotidien dont elle se nourrit. Elle est précieuse et peut, **doit être mobilisée dès lors que sont en jeu ses «objets»**» (Genard, 2013, p.55).

- Réflexion sur les espaces institutionnels.

Distinction «entre les espaces où peut prendre place une démocratie participative et ceux qui demeurent confiés à l'expertise technocratique» (Genard, 2013, p.43).

Des questions ?

- Pour toute question complémentaire sur le projet «Ensemble-Gemeinsam» : emilie.clavel@biel-bienne.ch (assistante de projet du Département des affaires sociales de la Ville de Bienne).
- Pour toute question complémentaire sur la présentation : charlotte.jeanrenaud@biel-bienne.ch

Référence bibliographique

Genard, J.-L. (2013). De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation. *Politique et Sociétés*, 32(1), 43–62. <https://doi.org/10.7202/1018720ar>