



Haute école  
spécialisée bernoise

# Réseaux

## Coopération dans l'aide sociale

Comment fonctionne la coopération entre les différents services de l'assistance sociale de base sur le plan de l'intégration à la société et au marché du travail des personnes bénéficiant de l'aide sociale ? Les formes de coopération diffèrent-elles en fonction du contexte cantonal et régional du service social ? Ces questions sont au centre du projet « Coopération dans l'aide sociale ». L'étude se base sur des sondages auprès des bénéficiaires ainsi qu'auprès des travailleurs sociaux de différents services sociaux des cantons de Berne, Zürich et Vaud.



Haute école  
spécialisée bernoise

# Description du projet : Coopération dans l'aide sociale

## Contexte

L'intégration à la vie sociale et au marché du travail est le but central de l'aide sociale. Dans leur action, les services sociaux sont en règle générale tributaires d'autres services dans les domaines du travail, du droit, des finances et de la santé. Il s'agit notamment des offres en matière d'intégration et d'emploi, des offices régionaux de placement (ORP) ou de l'aide aux personnes toxicodépendantes. Dans le cadre du projet de recherche « Formes de coopération dans le domaine des services sociaux de base », la BFH a enquêté de 2010 à 2014 sur les structures de coopération à l'œuvre entre les services sociaux et d'autres institutions dans la partie germanophone du canton de Berne. Les formes de coordination entre les différents services se sont révélées variées et des différences considérables ont été observées en fonction des institutions concernées.

## Pertinence

La tendance à la fragmentation du système d'assurance sociale et la spécialisation croissante sont des caractéristiques de tous les systèmes de protection sociale occidentaux. En revanche il n'existe que peu de recherche sur les impacts de ces évolutions. C'est en particulier le point de vue des bénéficiaires qui est absent dans une grande partie des études existantes. Le projet « Coopération dans l'aide sociale » le place justement au centre des investigations. Cette démarche, couplée à une analyse comparative des contextes de coopération, participe de façon déterminante à l'approfondissement et à l'élargissement des connaissances actuelles.

## Objectifs et problématiques

L'étude poursuit deux objectifs. Dans un premier temps, il s'agit de recenser les formes de coopération dans les services sociaux, de même que la perception qu'en ont les bénéficiaires. Les questions suivantes sont entre autres abordées :

- Quels services internes et externes interviennent dans la gestion du cas ?
- Comment la collaboration entre les services est-elle perçue par les bénéficiaires ainsi que par les assistants sociaux ?
- Y a-t-il des modèles particuliers de coopération dans les contextes examinés (cantons, services sociaux) ?

Dans un deuxième temps, il faut évaluer s'il existe un rapport entre les formes de coopération et le changement de la situation des personnes bénéficiant de l'aide sociale. Il s'agit en général du changement du potentiel d'intégration. Les questions suivantes seront au premier plan :

- Comment les personnes concernées perçoivent-elles les effets du processus de consultation et de la coopération ?
- Y a-t-il des pratiques exemplaires sur le plan de l'amélioration des chances d'intégration à la société et au marché du travail ?

## Méthodologie

L'innovation méthodologique de ce projet réside dans la représentation des formes de coopération du point de vue des personnes bénéficiant de l'aide sociale. L'enquête est réalisée dans les différents services sociaux des cantons de Berne, Zürich et Vaud, se concentre sur les personnes / couples qui reçoivent les prestations de l'aide sociale depuis 18 à 42 mois, et requiert la participation de 60 à 80 personnes par canton. Aussi bien les bénéficiaires de l'aide sociale que les travailleurs sociaux qui les accompagnent sont interrogés au moyen d'interviews téléphoniques et de questionnaires en ligne. Différents aspects sont abordés, comme la fréquence des contacts, la mise au point commune des objectifs visés ou encore des indicateurs pour mesurer les effets de l'intégration. En outre, les responsables des services sociaux sont interviewés au sujet du contexte de leur service, de son organisation et de la mise en œuvre d'autres services d'assistance.

## Rapport avec la pratique

Le projet, d'approche multidisciplinaire, est réalisé par la BFH et la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). Des ateliers réunissant l'équipe de projet et des représentant-e-s de la pratique (services sociaux, travailleurs sociaux, services cantonaux de coopération interinstitutionnelle) servent à l'échange et en particulier au transfert de connaissances dans les deux directions.

## Informations supplémentaires

- Responsables du projet : Robert Fluder (BFH), Dorothee Guggisberg (CSIAS)
- Equipe de projet : Michelle Beyeler (Direction du projet), Robert Fluder, Christin Kehrl (CSIAS), Renate Salzgeber, Sonja Imoberdorf
- Durée : janvier 2015 à juillet 2016
- Financement du projet : Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) dans le cadre de l'action COST «Social Services, Welfare State and Places »