



Le Bureau d'information sociale (BiS)

Un projet pilote pour mieux lutter contre le non-recours

MISO 2021
Accès à l'information et aux prestations sociales

26 avril 2021

Etat de Genève, département de la cohésion sociale
Ville de Genève, département de la cohésion sociale et de la solidarité
Hospice général
Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS)



Plan de la présentation

1. Le phénomène du non-recours
2. La genèse du BiS
3. Présentation du BiS
4. Perspectives
5. Conclusion

1. Le phénomène du non-recours

- Rapport sur la pauvreté dans le canton de Genève (2016 - DGAS)
- Etude : Le non-recours aux prestations financières - Les professionnel.es dans le récit des personnes non-recourantes par (2018 - HETS, HES-SO Genève – B. Lucas et C. Luwig)
- La commission Rossini, chargée de la refonte de la LIASI

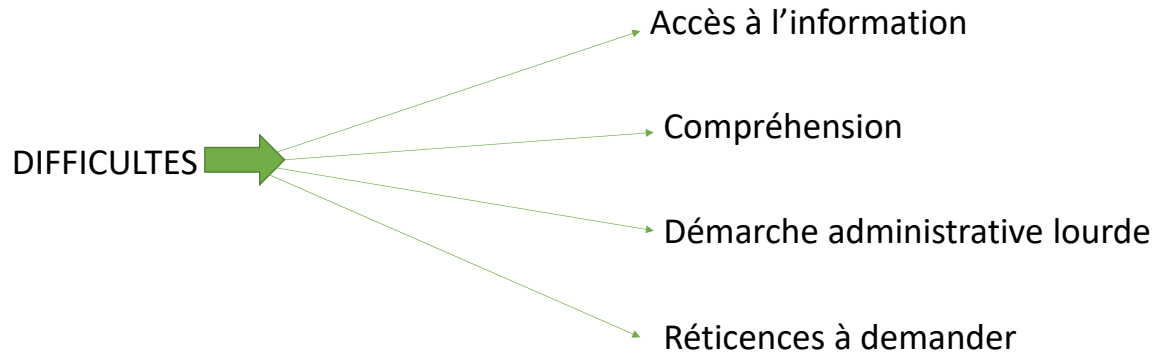
1. Le phénomène du non-recours

Rapport DGAS

- Complexité du dispositif d'action sociale genevois;
- Dispositif de prestations sociales → logiques d'accessibilités et d'octroi disparates

1. Le phénomène du non-recours

Etude HETS



1. Le phénomène du non-recours

La commission Rossini chargée de la refonte de la LIASI

- Renforcer les mesures en matière d'information, d'orientation, de simplification des procédures
- Coordination mise en place des différents services de l'Etat, des institutions de droit public, des communes et des milieux associatifs

1. Le phénomène du non-recours

Avec la crise sanitaire → Amplification des effets

- Précarisation d'un nombre important de ménages
- Endettement et surendettement
- Impacts sur la santé

→ Genèse du BIS

2. Genèse du BiS

Réponse à la crise sanitaire et sociale:

Création, dans le cadre des distributions alimentaires **des pôles sociaux multi-acteurs** (HG, communes, associations). Les premiers pôles sociaux ont vu le jour à la patinoire des Vernets.

Objectif: Informer orienter et accompagner la population durement impactée et précarisée par cette crise.

Cette première expérience a mis en lumière quelques difficultés:

- Difficultés pour les professionnel-le-s
- Manque d'accès à de l'information « globale / générale » et difficultés pour donner une bonne réponse aux questions et besoins des personnes.
- Crainte de certaines personnes à s'adresser au pôle social en sachant quelles sont les institutions représentées

Dans le second temps et compte tenu des constats:

Mise en œuvre d'un **principe de collaboration et de coordination entre les principales institutions ou organisations** actives en matière d'action sociale

Objectifs:

- **Diminuer le non-recours aux prestations sociales** en permettant que chaque personne qui en exprime le besoin puisse accéder aux prestations auxquelles elle a droit;
- **Offrir une première information** socio-sanitaire à toute personne la sollicitant;
- **Orienter les personnes** vers l'organisme social le plus adéquat en fonction de sa situation;
- **Identifier les prestations sociales** auxquelles pourrait bénéficier la personne et l'assister au besoin dans l'accès à ces prestations (transmission du formulaire adéquat, explications des pièces nécessaires, etc).

Ces objectifs ont guidé la genèse de la création du Bureau d'information sociale

Les principes du BiS:

Premier contact:

Créer un premier lien de confiance entre les bénéficiaires et les organisations/institutions afin de permettre l'accès aux prestations sociales existantes.

Identité:

le BiS « une bannière neutre » a sa propre identité visuelle. Il est repérable facilement par la population.

Mobilité:

le BiS doit pouvoir être présent dans de multiples espaces et événements où il est utile et pertinent que la population puisse avoir accès à de l'information sociale.

Le BiS pourrait prendre la forme d'un "bus social" ou d'un "vélo cargo social"

Les principes du BiS:

Adaptabilité:

Les professionnel-le-s délégué-e-s par les organismes étatiques – communaux – associatifs, apportent les informations utiles en fonction du lieu et du public (par ex: jeunes et jeunes adultes – personnes de + de 65 ans – évènement autour de la formation, etc..).

Accessibilité:

Une attention particulière est portée à l'autonomisation des usagers et usagères, notamment en relation avec la maîtrise des outils numériques. Les supports d'information sont rédigés en un langage accessible, traduits en d'autres langues.

Les principes du BiS

Innovation sociale:

le BiS est un laboratoire d'expérimentation sociale qui donne la possibilité à des acteurs sociaux d'interagir sur le terrain, d'augmenter leur connaissance réciproque afin d'augmenter le recours aux prestations.

Interconnaissance:

Les partenaires du BiS bénéficient de « formations » sur les champs de compétences et les prestations délivrées par les associations comme par les institutions.

Orientation des bénéficiaires de la manière la plus précise possible et renforcer la connaissance entre les acteurs.

- Une permanence hebdomadaire les jeudis de 16h à 18h30
- Rotation du BiS toutes les 10 semaines:
 - Du 26 novembre au 14 janvier: Paroisse Saint Pie X (Bouchet – Vernier)
 - Du 4 février au 8 avril: Espace de quartier de Plainpalais (Minoteries – VdG)
 - Du 15 avril au 24 juin: Espace de quartier – Le 99 (Charmilles – VdG)
- Accueil inconditionnel, gratuit, sans rendez-vous et anonyme

- **Partenaires:**
 - Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales (OAIS)
 - Service social de la Ville de Genève
 - Service de la cohésion sociale de Vernier
 - Service développement social et emploi de Meyrin
 - Hospice général
 - Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS)
 - Haute école de travail social (HETS)
 - ASLOCA
 - Association pour la sauvegarde du logement des personnes précaires (ASLPP)
 - Fondation genevoise de désendettement (FGD)
 - Association genevoise des psychologues (AGPsy)

• Prestations

- Analyse sociale 360° par des intervenant-e-s HG, communes, associations
- Information et orientation sociales: aides financières, désendettement, logement, santé, etc.
- Accompagnement aux démarches administratives
- Consultation base de données RDU
- Conseils juridiques et information sur le droit des locataires
- Lien avec les services de l'Etat délivrant des prestations sociales
- Soutien, écoute et conseil psychologique

- Gouvernance, pilotage et communication interinstitutionnelle.
- Communication neutre (affiches, site web, etc.)
- Un site internet fonctionnement comme une plateforme d'information et d'orientation sociales: www.info-sociale.ch

- **Bilan statistique intermédiaire**

- **Paroisse Saint-Pie X: 273 consultations (moyenne: 46 personnes / semaine)**

Environ 50% des personnes viennent spécifiquement pour le BiS (non-bénéficiaires de l'aide alimentaire).

- **Espace de quartier Plainpalais: 455 consultation + environ 50 consultations psy (moyenne 50 personnes / semaine)**

- **Bilan statistique intermédiaire (Minoteries, du 4 février au 8 avril 2021)**

Catégorisation des problématiques :

- Financier : 260 (57%)
- Logement : 156 (34%)
- Santé : 22 (5%)
- Permis : 25 (5%)
- Recherche d'un emploi : 21 (4,5 %)

Orientation:

- vers l'HG : 30% des situations
- vers les associations caritatives : 30%
- réponse sur place : 20%
- vers les services communaux : 13%
- vers les services cantonaux (hors HG) : 6%

• Bilan qualitatif intermédiaire

- Bilan positif de la part des partenaires, surtout le fonctionnement interinstitutionnel (mise en commun des ressources, documents, expertises, traitement complet des situations, etc.)
- Le projet permet un accès à une population parfois peu habituée à solliciter de l'aide
- La fréquentation du BiS est importante et démontre le besoin. En période de crise et au-delà

• Bilan qualitatif intermédiaire

- Une majorité des problématiques se rapporte à des aspects financiers: difficulté à subvenir aux besoins alimentaires, retards dans le paiement du loyer, endettement, principalement
- La situation sanitaire crée de la précarité et un besoin d'écoute, de soutien.
- Stratégie de communication neutre permet de placer les bénéficiaires au cœur du dispositif, pas les institutions.

- **Quelles perspectives pour le BiS?**

- Juin 2021: évaluation du projet pilote

- Pérennisation ?
- Lieux, fréquence?
- Prestations?
- Nécessité d'un ancrage légal?

- L'innovation et l'expérimentation dans le cadre de projets pilotes permet d'adapter le dispositif social aux besoins, au contexte.
- Un projet comme le BiS nécessite de pouvoir évoluer et s'adapter au gré de la phase pilote.
- La mise en commun de points de vue et de compétences entre différents partenaires permet l'innovation sociale.