ORG : Rapport final 2020 de la REO DAS
Annexe 1

Légende :
Système de code couleurs - Signification des couleurs :

Objectifs atteints	En cours, parties en suspens	Reportés ou pas atteints

Légende :
Sans arrière-fond: objectifs initaux surlignés en jaune Arrière-fonds jaune: remarques sur la réalisation des objectifs

Objectifs atteints	En cours, parties en suspens	Reportés ou pas atteints

N°	Objectifs de performance	Système de code couleurs	Objectifs d'efficacité 2016-2018	Système de code couleurs	Motifs / Critères / Remarques	Num.	Mesures et projets de mise en œuvre	Système de code couleurs	Motifs / Critères / Remarques	Critères de mesures (efficacité / Outcome / Output)
1	**Bases**						**Bases**			
	Le mandat du Département des affaires sociales (DAS) est clair et s'appuie sur la législation et les consignes d'ordre politique et doit demeurer à la pointe. Les normes et les consignes en matière de contenu sont clarifiées.		Le **concept du département** est élaboré et axé sur le modèle FOKUS (2017). Les objectifs du DAS selon le modèle FOKUS sont mis en oeuvre (2018; examen en 2019).		La charte du département est disponible et fait l'objet d'une formation; une partie du concept général est en place; La mise en œuvre est planifiée pour le déménagement.	1.1	Le département a une orientation stratégique à jour.		Adaptée et communiquée en permanence dans le cadre de la planification annuelle. En outre: stratégie sociale de la Ville en cours.	Les objectifs stratégiques en matière de performance et de prestations sont à jour.
			Les **objectifs du département** sont actualisés chaque année et l'élaboration de rapports à l'Autorité sociale et au Conseil municipal a lieu dans le cadre ordinaire selon la planification (permanent).		Les instruments corespondants (processus de planification, etc.) ont été développés et sont enregistrés de façon transparente sur intranet.	1.2	Participation à l'élaboration des conditions-cadres politiques		Bienne est très bien organisée et est représentée dans tous les organes essentiels à l'aide sociale. Cette situation a été considérablement améliorée.	La représentation dans les organes clés est exercée.
						1.3	Participation au sein de l'Autorité sociale (sans droit de vote)		Des réunions ont lieu chaque semaine; il existe également un outil «Autorité sociale-Direction du DAS». Les processus de définition des règles sont documentés et donc toujours compréhensibles.	La représentation est exercée.
						1.4	Participiption à l'orientation stratégique de la Ville		Cette participation est garantie. En outre, il existe des contacts réguliers entre la direction du département et les représentants de toutes les autres directions.	Participation au Comité stratégique de la Ville (absences uniquement exceptionnelles)
						1.5	Élaboration d'un concept pour le département		Le processus est bloqué en raison d'aspects partiels qui sont toujours en cours et devraient être achevés d'ici fin 2020 (voir également le commentaire sur les objectifs d'efficacité).	Le concept est élaboré.
2	**Organisation et ressources**						**Organisation et ressources**			
	Le DAS a des structures clarifiées et axées sur ses fonctions. Les conditions-cadre nécessaires à ses tâches sont clarifiées et axées sur le modèle FOKUS. Les infrastructures et les ressources sont axées sur les besoins pour atteindre les objectifs stratégiques en matière de performance et de prestations.		L'**emplacement** du DAS est clarifié, et le département est regroupé sous un même toit (mise en œuvre 2019).		La clarifiaction a eu lieu comme prévu jusqu'en 2018; La décision politique positive est tombée en 2019; La mise en œuvre sont en cours en 2020; le déménagement aura lieu en mars 2021.	2.1	La structuration du département est à jour et adaptée au modèle FOKUS.		Voir l'organigramme sur internet et le rapport final de la REO DAS.	L'organigramme actuel est vécu, et les suppléances clarifiées.
			L'**infrastructure informatique** est à jour et le personnel formé de manière optimale (mise en œuvre 2018).		Cela a continuellement été optimisé - en vue de la numérisation (doubles écrans) ; système d'appels avec casques; à partir de 2020, les casques sont aussi équipés d'une protection contre le bruit dû aux travaux…	2.2	Les ressources humaines correspondent aux consignes cantonales et aux arrêtés du Conseil municipal.		Avant la REO DAS, cela n'était pas encore compréhensible en raison d'un manque d'instruments de contrôle - le système actuel est parfaitement transparent. La valeur cible est atteinte, sauf en cas d'absence du personnel.	1 AS encadre 80 à 100 dossiers cumulés; les recettes couvrent les frais de personnel du département.
			Le **retour sur investissement** en relation avec les postes créés en 2016 selon le modèle FOKUS est prouvé (2018; examen en 2019).		Le présent rappport contient l'annexe des données, dans laquelle cette comparaison est présentée en détail, dans la mesure où cela est possible et peut être raisonnablement justifié.	2.3	Les finances du département sont équilibrées.		La diminution du taux entraîne également une diminution des coûts de l'aide sociale de Bienne. Les objectifs budgétaires sont respectés dans la clôture des comptes	Les procédures budgétaires et de décomptes sont respectées.
			Les **ressources humaines** correspondent aux consignes et le financement est garanti (permanent).		Ici, il y a eu de grands changements; en 2017, le Canton a changé les règles, en 2018 nous avons révisé les les réglementations nécessaires avec la Ville. Cela fonctionne.	2.4	Le DAS a été regroupé à un seul et même endroit. Il dispose de moyens de travail modernes et fonctionnels.		Le projet Esplanade est en cours.	La question de l'emplacement est clarifiée, la planification de la mise en oeuvre existe, la question des coûts est clarifiée et des décisions essentielles ont été prises
						2.5	L'infrastructure de travail (mobilier, bureautique) a été examinée et adaptée. Le logiciel a été optimisé sur le plan fonctionnel.		Une demande de crédit (investissement) est en préparation pour l'automne 2020 - déménagement à Esplanade. Ensuite, le mobilier sera adapté aux besoins si nécessaire. Les installations dans le domaine des logiciels restent ouvertes.	Les besoins sont clarifiés, la planification de la mise en oeuvre existe, la question des coûts est clarifiée et des décisions essentielles ont été prises.
3	**Conduite et culture**						**Conduite et culture**			
	Les principes de conduite du DAS sont axés sur ceux de la Ville et respectés. La culture du DAS correspond à une organisation didactique, où tous les acteurs tirent à la même corde, connaissent et exercent leurs rôles respectifs. La culture est axée sur le soutien réciproque, le respect, l'esprit critique, l'efficacité, la performance et l'innovation. Le DAS entretient une politique RH uniforme et en accord avec celle de la Ville.		Le **taux de fluctuation du personnel** au DAS est inférieur à 12%.		L'indicateur ici était l'année 2014, alors connue. Le taux de fluctuation est passé de 20,3% alors à 14,7% aujourd'hui (2019). Sur la période de 2016 (efficacité de la REO DAS) à 2019, une moyenne de 13,5% a été atteinte, le point le plus bas était en 2017, avec 9,1%.	3.1	Les principes de conduite de la Ville sont ancrés et appliqués au sein du DAS.		Ces formations ont eu lieu - par exemple sur la qualité, la sécurité, la coopération, la chatre, l'interdisciplinarité,etc.	Chaque année, et à tous les échelons, il est débattu dans une forme idoine des principes de conduite et de la compréhension des fonctions et des rôles.
			Les cadres du DAS mettent l'accent régulièrement sur les valeurs de la Ville de Bienne, afin d'influencer positivement la **culture du département** (permanent).		De grands ateliers sont organisés régulièrement pour le personnel (sessions de formation 2 à 3 fois par année); d'autres activités sont menées dans le cadres des tâches du DAS par le biais de rencontres du personnel.	3.2	Les cadres du DAS se perfectionnent en permanence en matière de conduite du personnel.		De nouveaux outils ont été introduits et développés (ateliers des cadres réguliers avec jusqu'à 20 participants) Le contenu est maintenu de cette façon - des intervisions avec les cadres ont même été mises en place.	Les cadres mettent à profit les offres de la Ville et, cas échéant, de tiers en ce qui concernes des questions de conduite.
			Des **projets novateurs** sont en cours en permanence. Leur réalisation est intégrée dans les rapports ordinaires élaborés par le DAS à l'attention de l'Autorité sociale et du Conseil municipal (permanent).		Bienne s'engage au niveau national sur les principaux fronts de l'innovation et de la recherche en matière d'aide sociale (par ex. facteurs d'impact dans l'aide sociale; dettes & aide sociale; offensive de formation continue; insertion professionnelle, etc.). Des rapports sont effectués.	3.3	La culture du DAS est active au plan interdisciplinaire. Il règne un bon climat de travail ainsi qu'un esprit d'équipe partenarial empreint d'une appréciation des valeurs au-delà des différents domaines.		Nous travaillons à ce sujet. Chaque secteur dirait certainement qu'il remplit ces objectifs, mais les autres pas tout à fait encore ;-). Dans un département organisé par répartition des tâches, cela reste un défi.	Les idées de mise en oeuvre sont élaborées et la planification est établie.
						3.4	Le DAS participe dans le cadre de ses tâches à des activités dépassant le cadre de l'ASS dans le sens d'une ville vivante.		La collaboration est vécue dans de nombreux secteurs; en matière de personnel, le département a même fréquemment mené des projet pilotes (FIORI; enquêtes sur les départs)	Les idées de mise en oeuvre sont élaborées et la planification est établie.
						3.5	La politique RH au sein du DAS est à l'unisson avec celles de la Ville et est axée sur les prestations et la durabilité.		Diverses mesures ont été mises en œuvre dans ce secteur. Réduction significative de la fluctuation du personnel. Toutes les cahiers des charges ont été révisées. Le personnel a été affecté là où c'était nécessaire.	Le taux de fluctuation diminue sensiblement par rapport à 2014 (20,3%). Les postes sont occupés par du personnel compétent (selon cahiers des charges). Depuis la REO DAS en moyenne: 13,5%. Le projet Esplanade est essentiel pour maintenir un faible niveau de fluctuation.
4	**Prestations de service**						**Prestations de service**			
	Les prestations de service fournies par le DAS sont axées sur les besoins de la Ville et des bénéficiaires de l'aide sociale (selon consignes cantonales). Le modèle FOKUS donne l'orientation, de sorte que les prestations sont axées sur l'atteinte des objectifs en matière de performance. Le DAS est en mesure de réagir rapiement aux changements. Les recoupements avec des tiers sont réglementés. Les compétences correspondent aux besoins du DAS et sont optimisées en permanence.		Un nouveau **système de gestion des cas** est en place au Service social. Il garantit la gestion des cas intensifiée selon le modèle FOKUS:		Mise en place d'un système de gestion des dossiers en deux étapes: 1. Le processus est divisé en Intake 1, Intake 2 et en long terme. Mandat du SSIP en plus. 2. Ségmentation des dossiers en A (intensif), B (normal) et C, cas administratifs.	4.1	Les services et leurs secteurs travaillent selon des consignes stratégiques et opérationnelles visant à atteindre les objectifs ainsi que selon des critères professionnels à jour.		Les processus mis en place et le SCI le garantissent.	Le concept du DAS réglemente les détails et la planification opérationnelle des mesures.
			La **durée moyenne des cas** est réduite (2018; modification de 5% meilleure que la moyenne cantonale).		Opérationnalisation: durée moyenne de perception de l'aide sociale des dossiers fermés a) la durée moyenne de perception des dossiers fermés est passée de 32 à 37 mois entre 2016 et 2018. L'augmentation de cette durée est une indication que des dossiers de longues durées ont pu également être fermés. b) À la Ville de Berne, la durée des dossiers est passée de 30 à 31 mois. Comparaison avec la Ville de Berne, car aucune autre donnée comparative n'est actuellement disponible dans le canton.	4.2	Le DAS est réorganisé selon le modèle FOKUS.		Les décisions correspondantes en matière d'organisation et de personnel ont été demandées et prises - en plusieurs étapes: 2016, 2017, 2018 et 2019. Aujourd'hui, la situation de départ est la bonne en vue du déménagement.	Les projets partiels de la réorganisation sont achevés et mis en oeuvre.
			Le **taux de rechute** est moindre (2018; modification de 5% meilleure que la moyenne cantonale).		Opérationnalisation: Proportion de cas récurrents a) La proportion de réouverture de dossiers est passée de 23% à 32% entre 2016 et 2018. b) Le taux a augmenté de 39%; en moyenne cantonale, il a augmenté d'é peine 10%. La tendance positive du taux de fermeture durable des dossiers indique que la proportion des cas de de réouverture peut être réduite de manière significative dans les années à venir.	4.3	Les prestations de service sont axées sur la performance dans les secteurs de l'intégration et de la réduction des coûts.		Le taux est en baisse. Voir aussi les détails dans la section de données du rapport final de la REO DAS.	Le DAS abaisse la durée du soutien par l'aide sociale, le taux de rechute et les coûts par cas comparable (nombre de personnes), resp. optimise la subsidiarité. Le taux d'aide social varie de façon plus optimale que dans des communes comparables.
			Le **taux de sortie de l'aide sociale** est plus élevé (2018; modification de 5% meilleure que la moyenne cantonale).		Opérationnalisation: Taux de fermeture durable des dossiers: nombre de dossiers qui ont pu être fermés grâce à une amélioration de la situation professionnelle ou par une autre prestation sociale par rapports à tous les cas soutenus. a) Le taux de sortie durable est passé de 10,4% à 13,2% entre 2016 et 2018. b) Le taux a augmenté d'un peu moins de 27%; en moyenne cantonale, il a augmenté de 2%.	4.4	Les prestations de service du DAS sont axés sur le principe «encourager et exiger».		Le concept «encourager et exiger» a été continuellement mis à jour, participation à un projet de recherche (BFH) et un atelier du personnel a été organisé à ce sujet; d'autres travaux sont en cours.	Dans le cadre des conventions de prestations conclues avec les bénéficiaires de l'aide sociale, ces principes sont appliqués de manière compréhensible et sont contrôlés.
			Le **degré de remboursement** dans l'aide sociale économique est meilleur (2018; modification de 5% meilleure que la moyenne cantonale).		Opérationnalisation: Remboursements a) Les remboursements par dossier ont diminué de 224 à 203 fr. entre 2016 et 2018. b) Les remboursements par dossier ont diminué de 9,4%, alors qu'ils ont augmenté de 1,1% en moyenne cantonale. Les rembousrements ont également diminué en raison d'une importante pénurie de personnel. Ils dépendent également de la solidité financière de l'environnement (familial) des personnes concernées.	4.5	Les prestations de service du DAS sont axées sur le principe «prestations/contreprestations».		Certaines offres manquent encore. Le projet Travail FOCUS a été développé et suit maintenant le processus politique. Il s'agit de créer des perspectives et de renforcer l'auto-efficacité. En cours - le concept de «prestation/contre-prestation» est actuellement en cours de révision (y compris l'intégration de la planification des actions) et les outils techniques doivent également être optimisés.	La conception de l'exploitation des ressources des bénéficiaires de l'aide sociale est élaborée et mise en oeuvre.

			Les **prestations partielles** fournies par les bénéficiaires de l'aide sociale sont optimisées; davantage de **salaire partiel** allège les budgets et crée des chances d'insertion (2018; modification de 5% meilleure que la moyenne cantonale)		Opérationnalisation: - Proportion de cas avec revenus provenant du travail - Degré de couverture - Revenus d'une activité lucrative **Revenus d'une activité lucrative** a) La proportion de cas touchant des revenus d'une activité lucrative est passé de 21% à 26% entre 2016 et 2018. b) La proportion a augmenté de 25%. Aucune donnée cantonale comparative n'est actuellement disponible. **Degré de couverture** a) Le degré de couverture a baissé de 0,85% à 0,83% entre 2016 et 2018. b) La moyenne cantonale est restée constante à 0,79%. **Montants des revenus d'une activité lucrative** a) Les montants des revenus ont augmenté de 11% entre 2016 et 2018. b) En moyenne pour les cantons, les montrants ont augmenté de 3,6%.	4.6	L'efficacité et la productivité du DAS sont optimisées en permanence et documentées (améliorations).		Le système de reporting a été développé en permanence - en collaboration avec les autorités concernées aux niveaux communal, cantonal et fédéral. Le DAS est impliqué dans ces travaux qui se déroulent indépendamment de la REO DAS et ne peuvent pas être coordonnés en terme de temps. En ce qui concerne les services, les chiffres clés annuels ont été publiés dans le cadre du rapport de gestion de la Ville - ils peuvent donc être comparés. Dans le le cadre de l'aide économique détaillée (AED), la comparaison cantonale est maintenue et, au niveau national, Bienne participe au suivi de la CSIAS et au rapport sur la comparaison des indicateurs de l'aide sociale de l'initiative des villes (la Suisse Romande va désormais y participer également).	Une série d'indicateurs opérationnelle au sein du DAS montre les changements opérés eu égard aux diverses prestations de service et aux objectifs.
			La **gestion des cas est intensifiée:** elle est intensifiée pour quelque 600 dossiers (env. plus 7 unités de conseils) - les effets atteints sont documentés (2018; examen/compte rendu 2019).		L'intensification annoncée de la gestion des cas a eu lieu: elle l'a été dans plus de 600 cas. Les valeurs cibles fixées dans la planification conceptuelle n'ont pas encore été entièrement atteintes, ce qui se justifie en partie par les circonstances spatiales et techniques. Seules la numérisation et la coopération sous un même toit devraient permettre d'obtenir 10 % de fréquences de contact supplémentaires.					
			La **lutte contre les abus** est optimisée (2017; modification de 5% meilleure que la moyenne cantonale).		Diverses mesures ont été prises pour optimiser la lutte contre les abus. Bienne est la seule commune, à l'exception de Berne, à avoir un membre de l'association "Inspection sociale" directement dans la maison et qui travaille en étroite collaboration avec elle. L'introduction du Service de révision interne a apporté un grand soulagement et une plus grande clarté de coordination. Cependant, les chiffres comparatifs font défaut dans le canton.					
5	**Qualité**						**Qualité**			
	La qualité du travail au sein du DAS correspond à l'état actuel des organisations professionnelles suisses correspondantes. Le déroulement du pilotage est soigné (Plan/Do/Check/Act). La gestion de la qualité au DAS est à jour, efficace et moderne. Les procédures au sein du DAS peuvent être consultées à tout instant et sont connues du personnel. Innovation et optimisation sont des maîtres mots dans le quotidien du DAS.		La qualité des prestations de service du DAS est garantie dans le cadre de l'**organisation fonctionnelle** (procédures) (2017).		La documentation (BPMN2.0) des processus est faite (travail complet, Secteur QM, SCI). L'optimisation des processus reste une tâche permanente et est toujours en cours.	5.1	Toutes les procédures au sein du DAS sont saisies avec le nouvel outil et sont à disposition du personnel à tout instant.		À cette fin, l'outil gratuit Bizage a été introduit et le personnel formé. Il permet d'afficher les processus dans BPMN2.0, ce qui aide à clarifier les rôles et sert de préparation aux flux de travail numérisés.	Les procédures sont publiées sur Intranet pour être utilisées par le DAS et sont à jour.
			Des **procédures d'amélioration** sont introduites dans le cadre de la gestion de la qualité et réalisées (2018).		Dans le cadre de la planification annuelle, tous les niveaux d'exploitation et de direction ont une influence sur les questions qui sont abordées. Le manque de ressources et les grands projets en cours (numérisation; Esplanade...) ralentissent le processus.	5.2	Un concept de gestion de la qualité (GQ) est élaboré et l'évolution de la qualité est mise en place et axée sur ce concept GQ.		Est disponible et a été adapté aux exigences. Des travaux de préparation sont en cours pour l'optimisation des processus et l'introduction d'audits internes (forme et calendrier encore ouverts).	Le concept GQ fait partie du concept global du DAS.
						5.3	L'amélioration de la qualité dans le sens de l'optimisation et de l'innovation est un maître mot dans le quotidien du DAS.		Ceci est démontré par les concepts révisés (méthodologiquement) et structurellement (gestion des cas) ainsi que par la participation aux recherches et aux propositions de projets.	Les idées de mise en oeuvre sont élaborées et la planification est établie.
						5.4	La gestion de la qualité est introduite au niveau de tous les secteurs fournissant des prestations de service, et la réalisation est entretenue activement.		Cela a été mis en œuvre dans le contexte du SCI, et partiellement seulement dans le contexte de la gestion de la qualité - la mise en œuvre nécessite soit plus de ressources, soit plus de temps - nous avons décidé de prendre plus de temps.	Les idées de mise en oeuvre sont élaborées et la planification est établie.
6	**Controlling et reporting**						**Controlling et reporting**			
	Le DAS dispose d'un système de contrôle interne coordonné qui fonctionne bien ainsi qu'en matière de gestion des risques. Des analyses permanentes de facteurs fixes (statistiques/coûts) et variables (société, culture, personnel, etc.) sont effectuées périodiquement et sont disponibles pour assumer la conduite et la responsabilité politique et professionnelle. Le modèle FOKUS est axé ici sur la comparaison avec des villes et communes comparables.		La **qualité des résultats** fait l'objet d'un relevé permanent dans le cadre des **statistiques** et disponible sous une forme adéquate dans les **rapports périodiques** établis à l'attention de toutes les principles instances décisionnelles (2017).		La ville de Bienne participe à deux «projets comparatifs»: le comparatif cantonal AED (aide économique détaillée) et le rapport sur les indicateurs de l'Initiative des villes pour la politique sociale. Bienne est impliquée dans l'optimisation (Suisse Romande; OFS)	6.1	Un concept de Controlling est élaboré eu égard aux mécanismes de contrôle et mis en oeuvre au sein du DAS.		Le SCI été introduit au niveau des processus.	Le concept de controlling fait partie du concept global du DAS.
			Tant la **gestion des risques** (chances et dangers) que le **système de contrôle interne** sont en place au sein du DAS (2018).		Un SCI au niveau des processus a été introduit dans le département - les risques sont documentés - ainsi que des mesures appropriées pour minimiser les risques. Le système de contrôle des dossiers à plusieurs niveaux a été développé et est actuellement en cours de perfectionnement.	6.2	Les activités de contrôle sont coordonnés en permanence eu égard aux dossiers de l'aide sociale, à jour et intégrées dans la gestion de rapports accessibles.		Les rapports sur les statistiques et les chiffres existent et seront encore optimisés; Le contrôle des dossiers a été développé comme un modèle pas à pas, détails en cours d'élaboration; Tous les services prennent des décisions de gestion fondées sur des preuves.	Les idées de mise en oeuvre sont élaborées et la planification est établie.
			Dans les domaines essentiels, Bienne obtient des résultats supérieurs à moyenne cantonale dans le cadre de la **comparaison** avec d'autres villes et communes (la mesure porte sur les changements). Tous les écarts négatifs sont suffisamment motivés (2018).		Dans la communication portant sur Bienne, le taux élevé d'aide sociale est toujours visible dans les rapports nationaux et cantonaux, mais l'accent des rapports est mis sur l'innovation, le changement et est beaucoup plus positif, les explications sont acceptées.	6.3	Un système de reporting du DAS comprenant les indicateurs essentiels au pilotage, à la conduite et à la détection précoce (SCI) est élaboré et fournit périodiquement les informations nécessaires actualisées.		Les rapports annuels sont formalisés (données statistiques, chiffres financiers et indicateurs de performance par secteur). Le passage à un système périodiquement plus étroit basé sur l'impact est en cours.	Les idées de mise en oeuvre sont élaborées et la planification est établie.
						6.4	Le DAS se compare avec d'autres villes et communes et s'en sort bien.		Voir, par exemple, les rapports sur la comparaison des indicateurs de l'aide sociale de 2018 et 2019 - mais aussi l'annexe sur les données du rapport final REO DAS.	Les idées de mise en oeuvre sont élaborées et la planification est établie.
7	**Communication**						**Communication**			
	Les groupes ciblers sont informés de manière idoine et rapidement quant aux changements qui les concernent. La légitimation du DAS et de l'aide sociale à Bienne est donnée. La communication interne est moderne et pluridimensionnelle.		Le domaine **intranet** du DAS est à jour et utilisé (2017).		Intranet a été étoffé et mis en service en 2016. C'est probablement le seul département de la Ville (ou presque) où intranet est utilisé pour la communication interne (règles de l'aide sociale, directives, processus, etc.), les procès-verbaux, les informations sur le personnel, les informations sur la planification...	7.1	Le concept de communication du DAS réglemente les points forts des activités d'information et la communication interne.		Ce concept régit la communication interne (interdisciplinaire) et la communication spécialisée avec les partenaires externes. Il fait également référence aux règles de Bienne (langue, CI, CD...) et à la communication de crise.	Le concept de communication fait partie du concept global du DAS.
			La **communication externe** au DAS est réalisée et active (2017).		Un saut quantique à cet égard a été le développement des contenus dans le cadre du nouveau site internet de la Ville en 2019 (nous avons dû attendre longtemps). Cependant, des apparitions locales, cantonales et nationales à connotation positive ont eu lieu dans les médias (innovation par exemple conernant le projet MIP...)	7.2	L'utilisation d'Internet pour les activités d'information est optimisée. Intranet est utlisé de manière optimale pour la communication interne.		Internet avec beaucoup d'attention positive de la part du monde professionnel; L'optimisation d'intranet a été fortement retardée en raison de problèmes techniques (Ville) ; l'optimisation du site est prévue pour 2020.	Le recours à Internet (externe) est optimisé; des formulaires sont mis à disposition en ligne; Intranet est utilisé, le manuel et les processus peuvent y être consultés et utilisés.
			Le DAS jouit d'une bonne réputation et d'une bonne **légitimation** au sein des milieux politiques biennois et auprès des médias (2018).		Voir la couverture médiatique des deux dernières années - pratiquement aucune critique sérieuse du Département des affaires sociales et de l'aide sociale de la Ville de Bienne, à l'exception de lettres de lecteurs dans lesquelles le taux élevé et les coûts fiscaux sont abordés.	7.3	Des nouvelles positives sont fournies activement et paraissent périodiquement dans les médias.		Dans le cadre de la planification annuelle, plusieurs activités de relations publiques sont planifiées et réalisées (avec l'ASS). Ainsi, chaque année, des points forts ont eu lieu (par exemple, la Nuit des 1000 questions...)	La revue de presse est positive.
						7.4	Dans le domaine de la prévention, la communication vis-à-vis des bénéficiaires de l'aide sociale est optimisée.		Optimisation de la mise en réseau et de la coopération avec les partenaires. Internet permet de mieux orienter les personnes directement concernées; le projet de participation «Ensemble» implique les bénéficiaires afin d'optimiser l'aide sociale.	Les informations sont préparées de manière adéquate et communiquées de façon compréhensible via divers canaux.
						7.5	Légitimation optimisée au niveau politique et administratif (Bienne, région, Canton).		La perception de soi et les réactions de tiers (Ville; région; canton, niveau national) attestent du bon travail du DAS. Les milieux politiques ont réagi positivement à l'annonce de l'événement politique de 2017.	Des activités ont lieu avec ces groupes cibles.