



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*

## **L'Administration municipale se présente: venez et participez !**

Résultats du premier forum «Migration & Intégration» de la Ville de Bienne du 1<sup>er</sup> février 2018

## Introduction

Le forum «Migration & Intégration» a été organisé par le Service spécialisé de l'intégration. C'est une plateforme qui doit permettre à l'Administration municipale de mieux faire connaître ses prestations et éliminer les obstacles que rencontrent les Biennois et Biennoises d'origine étrangère dans leur accès à l'information et leurs contacts avec les autorités publiques. Au forum, la population migrante est invitée à poser des questions, à réfléchir et à discuter ensemble avec les représentants et représentantes de l'administration sur les prestations de la Ville et sur les façons de rendre les informations et les offres plus accessibles et mieux connues du public.

Le forum est aussi l'occasion pour les migrants et les migrantes de nouer des contacts et de trouver les chemins possibles pour s'engager personnellement et contribuer à l'amélioration du vivre-ensemble en général à Bienne.

Le premier forum «Migration & Intégration» a eu lieu le 1<sup>er</sup> février 2018 au Palais des Congrès. Plus de 270 participants et participantes de diverses origines ont profité de l'occasion pour échanger avec des représentants et représentantes de la Ville et initier un dialogue sur le thème «l'Administration municipale se présente». Ce public, issu d'horizons et d'origines très diverses, avait la possibilité de se renseigner sur une variété de prestations municipales et ensuite de poser des questions ciblées liées à ces prestations aux représentants et représentantes de l'administration. Ce sont 15 employés et employées de la Ville de neuf différents services qui ont fourni des informations sur les offres, répondu aux questions et recueilli les remarques, les difficultés et les critiques des visiteurs et visiteuses. Outre son objectif d'informer sur les prestations de service de la Ville, ce forum a permis un dialogue direct et à taille humaine entre l'administration et sa clientèle d'origine étrangère parfois difficile à atteindre ou rencontrant des obstacles dans ses contacts avec l'administration. Pour renforcer l'échange entre le public et l'administration, les participantes et participants du forum ont reçu un sondage qui a été récolté lors de la clôture de la soirée. Les résultats de ce questionnaire figurent plus bas.

En plus des tables rondes, quatre institutions partenaires étaient invitées à occuper un stand où elles pouvaient présenter leurs offres. Il s'agit des associations Multimondo, frac et effe, ainsi que l'Université populaire Bienne-Lyss.

## Les neuf tables rondes thématiques

La population d'origine étrangère qui vit à Bienne est hétérogène et la nature de ses besoins en information est donc variée. Pour atteindre un maximum de personnes et répondre à un des points centraux du forum (informer sur les prestations de la Ville), neuf thématiques très larges ont été présentées. Au total, chaque visiteur et visiteuse a fait un parcours de trois tables rondes qu'il a pu sélectionner en fonction de ses intérêts et ses besoins. En complément des présentations, des dépliants et des brochures d'information étaient mis à disposition sur chaque table.



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*

## Un forum avec des tables rondes thématiques : comment ça marche ?

Lors de son discours d'ouverture, le directeur de l'action sociale et de la sécurité et conseiller municipal Beat Feurer a expliqué le déroulement de la soirée. Il a présenté les neuf tables rondes thématiques qui seraient discutées et a invité le public à choisir trois thèmes. La liste des neuf thématiques était projetée sur un grand écran toute la soirée pour aider le public à s'orienter dans la salle.

Chaque table ronde thématique commençait par cinq minutes de présentation par les employés de la Ville qui expliquaient les prestations de leur service. Ensuite, il y avait 15 minutes de questions-réponses entre les représentants et représentantes des autorités et le public qui participait à cette table. Un gong sonnait toutes les 20 minutes pour inviter le public à changer de poste et participer à un autre exposé.

Voici les titres des neuf thématiques présentées :

1. Service spécialisé de l'intégration : en quoi consiste notre travail ?
2. Naturalisation : ce que vous devez savoir dès le 1.1.2018
3. Passeport-vacances et écoles à journée continue
4. AVS : contributions et prestations
5. Économie d'énergie et efficacité énergétique
6. Offres pour les enfants en âge préscolaire
7. Qualité de vie et engagement dans les quartiers
8. De l'impôt à la source à la déclaration d'impôts
9. Service social: possibilités et limites



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*

## De quoi a-t-on parlé aux tables rondes ?

Voici sous forme de tableau, un condensé des points qui ont été discutés par les animateurs des tables rondes et le public.

Table ronde thématique	Sujets et questions abordés
Service spécialisé de l'intégration: en quoi consiste notre travail ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accès à l'information est difficile pour les migrants et migrantes.</li> <li>• Il faut une liste des offres d'intégration.</li> <li>• Quelles sont les démarches pour bénéficier d'un /une interprète communautaire ?</li> </ul>
Naturalisation: ce que vous devez savoir dès le 1.1.2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les demandes de naturalisation déposées avant 2017 seront traitées selon l'ancienne Loi sur la nationalité suisse (RS 141.0) ou la Loi sur le droit de cité (RSB 121.1)</li> <li>• Améliorer l'information sur les documents nécessaires pour le dépôt de la demande de naturalisation.</li> <li>• Quelles sont les conditions de naturalisation pour les mineurs ? Et pour les bénéficiaires de l'aide sociale ?</li> </ul>
Passeport-vacances et écoles à journée continue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut-on bénéficier de ces offres si l'enfant est scolarisé à Bienne, mais domicilié dans une autre commune ?</li> <li>• Est-ce que tous les enfants peuvent bénéficier de ces offres ?</li> <li>• Quels sont les tarifs pour les familles bénéficiaires de l'aide sociale ?</li> </ul>
AVS: contributions et prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelles démarches entreprendre pour bénéficier des prestations complémentaires ?</li> <li>• À quel moment peut-on prendre sa rente anticipée ?</li> </ul>
Économie d'énergie et efficacité énergétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment économiser de l'énergie ?</li> <li>• Nécessité de donner des cours «d'énergie-coaching» aux migrants et migrantes qui ne sont pas sensibilisés aux économies d'énergie.</li> </ul>
Offres pour les enfants en âge préscolaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La liste d'attente pour une place à la crèche est trop longue et il n'y a pas assez de places subventionnées.</li> <li>• Les cours gratuits de la Maison des langues pour enfants favorisent l'apprentissage de la langue d'enseignement et par conséquent l'intégration.</li> </ul>

---

Qualité de vie et engagement dans les quartiers	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comment améliorer la qualité de vie à Madretsch ?</li><li>• Nécessité d'une «maison des associations».</li><li>• Nécessité d'obtenir les informations sur les offres d'intégration dès qu'on s'installe à Bienne.</li></ul>
De l'impôt à la source à la déclaration d'impôts	<ul style="list-style-type: none"><li>• Est-ce que le passage de l'impôt à la source à l'impôt ordinaire s'effectue automatiquement ?</li><li>• Comment et jusqu'à quand se fait la dénonciation spontanée pour les personnes disposant d'un bien immobilier à l'étranger ?</li></ul>
Service social : possibilités et limites	<ul style="list-style-type: none"><li>• Est-ce que l'aide sociale finance des cours pour ses bénéficiaires ?</li></ul>
Crèches	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un stand spécial a également été prévu pour les crèches municipales, permettant aux parents d'adresser leurs questions concernant les modalités d'accès aux crèches.</li></ul>

---

## «Venez et participez»: votre avis compte !

Il tient à cœur à l'Administration municipale biennoise de fournir un service de qualité à tous les Biennois et Biennoises, quelle que soit leur origine. Pour cette raison, la Ville de Bienne s'intéresse particulièrement à récolter les expériences de ses administrés. Aux yeux de nombreuses personnes, l'administration représente surtout des formulaires à remplir et des horaires de guichets à respecter. Notre image des autorités administratives dépend de nos propres expériences et peut parfois être empreinte d'a priori négatifs et conduire à des malentendus entre les clients et clientes de l'Administration municipale et les collaborateurs et collaboratrices de la Ville. Le forum a ouvert un dialogue sur un pied d'égalité entre la population d'origine étrangère et les représentants et représentantes des différents services municipaux. Il a permis de récolter les expériences, les besoins, les difficultés et les critiques des administrés d'origine étrangère. L'objectif est de profiter des expériences individuelles pour améliorer l'accès à l'information et fournir un service public de qualité.

Le forum visait à donner la parole aux migrants et migrantes domiciliés à Bienne pour sonder leurs besoins. Lors de chaque table ronde, au moment des questions-réponses, les responsables de table ont pris des notes sous forme de mots-clés et les ont accrochés sur un panneau visible de toutes et tous. Ces notes sont les questions fréquentes, les propositions et les critiques du public. Grâce aux échanges constructifs qui ont mis en lumière les besoins et les difficultés auxquels sont confrontés les migrants et les migrantes, l'Administration municipale sera en mesure d'améliorer son service public, par exemple par la mise en place de nouvelles mesures. Autant que cela est possible, chaque service qui a participé au forum utilisera ces informations comme matière première pour adapter ses prestations de façon adéquate aux besoins des migrants et des migrantes.





## Que pensent les visiteurs et visiteuses ? Résumé du sondage

Un sondage anonyme avec trois questions et une rubrique «remarques» a été distribué à chaque participant et participante du forum. Sous «remarques», le public avait l'occasion d'adresser ses impressions personnelles, ses commentaires et ses propositions à l'attention de l'Administration municipale. Au total, nous avons récolté 113 sondages. Voici un résumé des résultats :

### 1. *Avez-vous trouvé ce forum utile ? :*

- 65 % «Très utile»
- 30% «Utile»
- 5% «Peu utile»
- 0% «Pas utile du tout»

### 2. *Est-ce que vous recommanderiez ce forum à des tiers ?*

- 96% des visiteurs et visiteuses recommanderaient le forum à des tiers.

### 3. *Quels thèmes étaient utiles ou intéressants pour vous ?*

- Service spécialisé de l'intégration : en quoi consiste notre travail ?
- Naturalisation : ce que vous devez savoir dès le 1.1.2018
- Service social : possibilités et limites
- Qualité de vie et engagement dans les quartiers

### 4. *Remarques*

Les principales critiques exprimées concernaient l'acoustique et le manque de places assises. En effet, le forum a été victime de son succès et certaines tables étaient prises d'assaut, forçant certains participants et participantes à rester debout durant la présentation.

Une dizaine de visiteurs et visiteuses ont réclamé la mise en place d'un service pour les individus d'origine étrangère où ceux-ci peuvent poser des questions quant à leur processus d'intégration, où ils reçoivent des conseils et obtiennent des informations quant aux offres d'intégration (cours de langue gratuits, soutien aux enfants, etc.). Ces remarques forcent à constater qu'une partie de la population d'origine migrante ignore l'existence de l'Antenne d'intégration de Multimondo qui est le centre de compétence pour l'intégration des migrants et des migrantes de la région Bienne – Seeland – Jura bernois.

Grâce aux idées et aux remarques des participants et participantes qui ont été systématiquement notées et grâce à l'évaluation des visiteurs et visiteuses, la Ville se donne l'occasion d'aboutir à des actes, afin d'améliorer son service public et de mieux cibler certains clients et clientes. Dans la mesure du possible, les neuf différents services qui ont été présentés adapteront leurs offres en fonction des impulsions données durant le forum entre l'administration et la population migrante. Le Service spécialisé de l'intégration tiendra la population informée via son site internet quant à la mise en place de nouvelles pratiques issues du forum.

### **Cap sur l'avenir !**

Vu le succès du forum et sa fréquentation qui a dépassé les attentes pour une première édition, le Service spécialisé de l'intégration se réjouit d'organiser le prochain forum. Celui-ci devra bénéficier d'un espace plus grand, avec davantage de places assises aux tables. Aussi, certains visiteurs et visiteuses ont eu de la difficulté à s'orienter et à trouver leur table ronde thématique à cause du système de numérotation. À l'avenir, les tables seront désignées par le nom de leur thème et numérotées, par exemple «Thème 1 - Impôts».



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*