Stadt Biel
Ville de Bienne

Soziales
Affaires sociales

ORIENTIERUNG
ENSEMBLE

Service social

Intake 1

Qui sommes-nous ?

Nous sommes une équipe engagée, pleine d'humour, plurilingue, marquée par la diversité et composée d'as du sport, d'adeptes de la vie familiale, de fans des animaux (chats et poules) et du chocolat. Nous avons la peau dure et le cœur tendre, nous sommes flexibles et toujours à l'affût de solutions. Chaque jour, nous étoffons nos connaissances grâce à des situations complexes.

Que faisons-nous ?

Le premier contact que nous avons avec les personnes qui s'adressent à nous est le prélude de toute une série de clarifications administratives. Nous dressons un tableau de leur situation financière et sociale, de leur état de santé, ainsi que de leurs conditions de logement et de travail. Nous clarifions également la question de la subsidiarité, c'est-à-dire s'il est possible de faire valoir des prestations (assurances sociales) en amont. Si nécessaire, nous anticipons les versements d'autres œuvres sociales et fournissons

des conseils et une aide d'urgence. Puis, nous décidons si la personne a droit à l'aide sociale. Nous établissons alors un premier budget et procédons, via notre comptabilité, aux premiers versements. Ensuite, nous transmettons le dossier établi par nos soins à l'équipe Intake 2 qui met en place le conseil social à proprement parler. Lorsqu'il s'agit uniquement d'avancer des prestations financières qui ont été octroyées (p. ex. des indemnités de l'assurance-chômage), nous suivons les personnes concernées du début à la fin du processus au sein de l'équipe Intake 1. Nous fournissons également des prestations de conseil à titre préventif pour les personnes qui n'ont pas droit à l'aide sociale ou qui ne souhaitent pas percevoir celle-ci bien qu'elles y auraient droit.

Comment travaillons-nous ?

Nous travaillons en étroite collaboration avec notre service juridique, car de nos jours les procédures d'admission sont compliquées et complexes. Pour pouvoir effectuer les clarifications nécessaires, nous avons besoin que notre clientèle soit disposée à coopérer. Lors du premier contact au guichet, nous lui fournissons des informations, le formulaire de demande d'aide sociale, et nous réceptionnons les documents nécessaires. Ensuite, nous menons un entretien de clarification avec la personne concernée. Pour décider si la demande sociale est recevable, nous nous basons sur les documents de base et les dispositions légales. La loi du Canton de Berne sur l'aide sociale, les normes de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) et les règles de la Conférence bernoise d'aide sociale (BKSE) sont le cadre sur lequel repose notre action.

En quoi notre action est-elle importante ?

Nous sommes les garants de l'accès à l'aide sociale en clarifiant qui a besoin de l'aide sociale et qui devrait recevoir une aide de la part d'autres organismes. Lorsqu'il le faut, l'aide sociale constitue le dernier rempart à la précarité pour les personnes en situation d'urgence financière. Sur mandat de la société, nous faisons obstacle à la pauvreté et aidons les personnes concernées à retrouver leur autonomie.