Stadt Biel
Ville de Bienne

Soziales
Affaires sociales

# Département des affaires sociales

# Charte

## Qui sommes-nous ?

Nous sommes près de 160 collaboratrices et collaborateurs motivés et nous nous engageons pour l'octroi de l'aide sociale à Bienne. Notre bagage professionnel se situe surtout dans les domaines de l'administration et du travail social.

Le Département des affaires sociales est rattaché à la Direction de l'action sociale et de sécurité et se compose du Service social, des Services centraux, des Services spécialisés ainsi que du Service spécialisé pour l'insertion professionnelle.

Le Département des affaires sociales est compétent en matière d'aide sociale dans les communes de Bienne et d'Evilard. Il vient en aide aux personnes qui ne sont pas en mesure de subvenir elles-mêmes à leurs besoins.

Le Service spécialisé pour l'insertion professionnelle fournit des prestations en tant que « SSIP Seeland » dans le domaine de l'insertion professionnelle pour douze services sociaux, respectivement pour cinquante-neuf communes.

## Qu’est-ce qui nous tient à cœur ?

*« Nous nous devons de combler les lacunes du système de sécurité sociale et de lutter contre la pauvreté et l’exclusion. L’aide sociale apporte ainsi une contribution fondamentale à la cohésion sociale et permet à toutes les personnes qui en bénéficient de vivre dans la dignité. Nous contribuons ainsi énormément à la cohésion sociale à Bienne. »*

- Nous sensibilisons et prévenons les situations de précarité.
- Formation, insertion professionnelle et sociale pour toutes et tous constituent pour nous des objectifs prioritaires. Ensemble nous collaborons afin de créer des perspectives d’avenir.
- Nous luttons contre les préjugés et contribuons au maintien ainsi qu’à la promotion de la cohésion sociale, pour que notre ville demeure ouverte et tolérante.
- Nous entretenons des relations respectueuses en tenant compte de la diversité sociale et culturelle des personnes.
- Nous accordons de l’importance au bilinguisme et restons toujours à l’écoute.
- Nous informons de façon périodique et transparente sur nos activités, afin de contribuer au développement de la politique sociale.

## Quelle est notre mission ?

*« La garantie du minimum vital, l’aide dans les situations de détresse, la prévention, l’insertion sociale et professionnelle, l’aide à la prise en charge personnelle ainsi que fournir des efforts afin de pallier les carences font partie de nos devoirs légaux. Dans notre ville affichant un taux d’aide sociale élevé, nous faisons tout pour améliorer cette situation durablement: l’insertion professionnelle ou la formation sont des conditions importantes pour garantir un avenir sans aide sociale et une vie autonome. »*

Nous clarifions en détail, soigneusement et rapidement, le besoin et le droit aux prestations de toute personne nous demandant conseil, indépendamment de son âge, sexe, religion ou origine.

Nous conseillons les personnes n'ayant pas droit à l'aide matérielle et, si besoin, les mettons en contact avec des institutions appropriées dans le but de les aider à résoudre leurs problèmes en temps utile, afin de prévenir efficacement les risques de dépendance de l'aide sociale.

Notre mission consiste à assurer les moyens de subsistance des personnes dans le besoin, à stabiliser leur situation ainsi qu'à préserver et activer leurs ressources.

L'insertion sociale et professionnelle est un processus que nous lançons, accompagnons et encourageons, en étroite collaboration avec nos partenaires, dans le but d'obtenir un résultat durable.

Nous ne tolérons aucun abus ou comportement incorrect et les combattons systématiquement.

## Comment travaillons-nous ?

*« Un savoir-faire d'actualité, des méthodes et des instruments professionnels constituent la base du travail social et d'une administration moderne; la motivation du personnel et un climat de travail positif sont des conditions préalables pour la qualité et la réussite de notre collaboration ainsi que pour l'accomplissement de notre mission. »*

Sans préjugés, nous faisons preuve de respect et d'ouverture dans nos contacts avec les bénéficiaires de l'aide sociale. Nous veillons à entretenir des relations professionnelles out en observant les droits et devoirs de chacun. Nous garantissons l'égalité de traitement.

Nous recherchons des solutions individuelles avec les personnes et attendons en retour, exigeons même, leur collaboration et leur contribution à la solution des problèmes en activant leurs ressources.

Nous disposons d'un réseau spécifique à l'échelon local, cantonal et national avec des organisations et des services spécialisés ainsi qu'avec d'autres partenaires et aspirons à une collaboration consensuelle. Si nécessaire, nous faisons le lien entre les bénéficiaires de l'aide sociale et d'autres particuliers, afin de trouver des solutions dans un intérêt commun.

Nous travaillons et communiquons afin de trouver ensemble des solutions ou de régler des conflits dans un esprit de respect mutuel. Nous sommes solidaires et assumons ensemble la responsabilité de la qualité du travail de notre Département et de ses diverses entités organisationnelles.

Nous accordons une importance particulière à la formation et au perfectionnement à tous les niveaux. Nous mettons à profit l'expérience acquise au sein du Département ainsi que le savoir-faire en encourageant et pratiquant les échanges.

Nous considérons la conduite du personnel comme un outil de soutien pour l'accomplissement des tâches et la réalisation des objectifs communs. Il s'agit également de favoriser l'esprit d'initiative et le développement personnel au travail.

Les tâches, les compétences et les responsabilités des quatre services, de leurs secteurs ainsi que des collaboratrices et collaborateurs sont établies et évaluées de façon continue. Dans l'intérêt de l'accomplissement commun des tâches, nous adaptons nos coopérations internes aux besoins.

Nous engageons les ressources financières à notre disposition de manière ciblée, correcte et orientée vers les solutions. Nous prenons soin des ressources en personnel: nous veillons à des conditions de travail préservant l'intégrité et à des places de travail protégeant la santé des collaboratrices et collaborateurs.

En tant « qu'organisation apprenante », nous utilisons des instruments tels que le tableau de bord pour examiner régulièrement nos activités, vérifier la réalisation de nos objectifs, assurer la qualité de notre travail et entreprendre à temps les adaptations nécessaires et novatrices.

*La présente Charte a été rédigée en collaboration avec les collaboratrices et collaborateurs du Département des affaires sociales.*

*Elle est soumise à un examen périodique et mise à jour dans le cadre de l'assurance qualité.*

*Bienne, mars 2023.*