

**Zeitschrift:** Générations : aînés  
**Herausgeber:** Société coopérative générations  
**Band:** 32 (2002)  
**Heft:** 10

**Artikel:** Services sociaux new look  
**Autor:** Geiser, Ariane  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-828195>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



# Services sociaux *new look*

Pas toujours facile de prendre les premiers contacts quand on a besoin d'aide. A Neuchâtel, une boutique d'information sociale accueille le public dans un cadre agréable et l'oriente en fonction du problème à résoudre.



André Charlet

A la BIS, on trouve de tout...  
même Générations

« **L'**idée de cet espace est née du constat que les services sociaux souffraient d'un certain isolement et d'une connotation négative auprès de la population», explique Philippe Haeberli, chef du Service social de la ville de Neuchâtel. Avoir pignon sur rue avec l'appellation «boutique» vise à faciliter la démarche de demande d'assistance. Pour Estelle Picard, assistante sociale et responsable du fonctionnement de la boutique d'information sociale – la BIS, comme l'appellent les professionnels qui y travaillent – le rôle de la boutique est d'accueillir, de renseigner, de conseiller et d'orienter. Les locaux, situés à quelques minutes à pied du centre-ville, sont lumineux et engageant à entrer.

La majorité des personnes qui défilent par la boutique n'y font qu'un

bref passage. L'employée de la réception aiguille la clientèle en fonction du problème et distribue de la documentation sur le service qui peut lui être utile. Un vaste présentoir offre en self-service des dépliants sur diverses associations et institutions. La boutique est ainsi en quelque sorte une plaque tournante de tous les services sociaux offerts par la ville de Neuchâtel. Pour les cas plus complexes, un assistant social assume une permanence et s'occupe d'assurer un suivi. Toutes les prestations offertes par la BIS sont gratuites et l'anonymat est garanti aux usagers. Ce détail est si important que deux espaces d'attente ont été aménagés: l'un ouvert et l'autre à l'abri des regards.

## Multiples questions

Les questions concernent de nombreux domaines: santé, famille, problèmes juridiques, chômage, immigration, handicap, planning familial, troisième âge. Par exemple, des enfants

viennent régulièrement demander des adresses de homes quand leurs parents rencontrent des difficultés à gérer leur vie quotidienne.

La vocation de l'endroit est essentiellement l'information, mais la volonté de ses responsables est de le transformer également en un lieu d'exposition et de rencontre. Ainsi, des artistes ou des associations peuvent se faire connaître. Quatre expositions sont organisées par année. La boutique met également à disposition du public un accès internet. Toutes ces activités doivent attirer la population dans une perspective d'ouverture. Finalement, le social est l'affaire de tous, comme le résume M<sup>me</sup> Picard. Cette politique commence à porter ses fruits, puisque la fréquentation du public est en constante augmentation.

Ariane Geiser

## Boutique d'information sociale

Faubourg de l'Hôpital 27  
2000 Neuchâtel  
Ouverte de 9 h 30 à 11 h 30  
et de 14 h à 16 h,  
du lundi au vendredi  
tél 032 717 74 12 - fax 032 717 74 19  
e-mail:  
boutique.information.sociale@ne.ch

## PRÉCIEUX CARNET D'ADRESSES

La ville de Neuchâtel met à disposition de ses habitants un annuaire contenant toutes les adresses des institutions d'utilité publique, des associations, fondations et sociétés diverses. Intitulée *Ces services sont au vôtre*, la brochure est régulièrement mise à jour et dix éditions ont déjà été diffusées. Elle est particulièrement appréciée par les nouveaux arrivants dans la commune, qui

y trouvent facilement les coordonnées de tous les acteurs du domaine social, mais également celles de clubs de sport et de loisirs, sociétés de musique ou encore groupements professionnels et partis politiques. La brochure, de plus de 100 pages, peut être obtenue gratuitement auprès de l'administration communale ou à la boutique d'information sociale de la ville.