

# Services sociaux new look

Autor(en): **Geiser, Ariane**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Généralions : aînés**

Band (Jahr): **32 (2002)**

Heft 10

PDF erstellt am: **22.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-828195>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*  
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, [www.library.ethz.ch](http://www.library.ethz.ch)

<http://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 Haerberli, 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.