

Accès aux droits: Evaluation du Bureau d'information sociale (BiS)

Rapport final

21 octobre 2025

Responsables d'évaluation

Prof. Dr. Barbara Lucas (HES.SO – Hets)
Prof. Dr. Jean-Michel Bonvin (Université de Genève)

Equipe d'évaluation

Adj scientif. MA Nathalie Blanchet (HES.SO – Hets)
Dr. Daniel Bonvin (Université de Genève)
Dr. Pierre Kempeneers (Université de Genève)
Avec la participation de : Yasmina Bruccoleri (assistante Hets)

Table des matières

Remerciements.....	3
Résumé	5
Table des graphiques.....	9
LISTE DES ACRONYMES.....	10
1. Contexte de l'évaluation	11
2. Objectifs	12
3. Méthodologie.....	13
3.1. Approche quantitative.....	13
3.1.1. Contenu et administration du 1 ^{er} questionnaire.....	13
3.1.2. Contenu et administration du 2 ^{ème} questionnaire	15
3.1.3. Cohérence entre les répondants du 1 ^{er} et du 2 ^{ème} questionnaire.....	15
3.2. Approche qualitative	16
4. Principes d'action d'une structure de lutte contre le non-recours : le référentiel du BiS au regard des grands modèles d'intervention	21
5. Résultats.....	25
5.1 Caractéristiques socio-démographiques des bénéficiaires du BiS	25
5.1.1 Représentativité de notre échantillon par rapport à la population globale du BiS	27
5.1.2 Comparaison par rapport à la population des Colis du Cœur	28
5.2 Raisons de la venue au BiS et connaissance des institutions	29
5.2.1 Connaissance du BiS.....	30
5.2.2 Raisons de la venue au BiS.....	31
5.2.3 Connaissance des institutions.....	33
5.3 Satisfaction par rapport aux prestations BiS et résolution de problèmes.....	38
5.3.1 Taux de satisfaction des prestations BiS	38
5.3.2 Taux de résolution des problèmes	41
5.3.3 Taux de satisfaction des prestations vs. Taux de résolution des problèmes	44
5.3.4 Eclairage qualitatif sur le hiatus entre satisfaction et résolution.....	44
5.4 Utilité du BiS perçue par les bénéficiaires et évaluation	47
5.4.1 Approche quantitative : utilité perçue.....	47
5.4.2 Approche qualitative : évaluation du BiS et de ses prestations	48
5.5 Caractérisation de la population BiS en termes de prise de contact avec les institutions ..	55
5.5.1 Caractéristiques socio-démographiques par type de prise de contact.....	60
5.5.2 Connaissance des institutions par type de prise de contact	60
5.5.3 Résolution des problèmes par type de prise de contact.....	61

5.5.4	Utilité perçue du BiS par type de prise de contact.....	62
5.5.5	Eclairage qualitatif : Trajectoires jusqu'au BiS et stratégies d'usage	63
5.6	Axes de développement du BiS suggérés par les bénéficiaires	67
5.6.1	Approche quantitative	67
5.6.2	Approche qualitative	69
5.7	Typologie des modalités de réception des prestations du BiS et de leurs effets sur base des entretiens réalisés (mécanismes et outputs).....	71
6.	Conclusions	81
6.1.	Pistes d'amélioration/recommandations.....	85
6.2.	Propositions d'évolution du monitoring BiS.....	89
	Bibliographie.....	91

Remerciements

Cette étude visait à évaluer le BiS à partir de l'expérience de ses usagères et usagers. Cette enquête n'aurait pas pu aboutir sans les personnes qui ont pris le temps de remplir le questionnaire, ni sans celles qui ont accepté de nous consacrer entre une et deux heures de leur temps pour répondre à nos questions dans nos locaux. Elles nous ont livré plus qu'une évaluation : une part de leur vie, dans l'espoir que cette étude serve à améliorer l'accès aux droits. Nous leur en sommes extrêmement reconnaissant.e.s ; puissent-elles être entendues !

Par ailleurs, cette enquête n'aurait pas pu être réalisée sans l'implication des personnes qui interviennent au BiS. Les professionnels qui y travaillent nous ont ouvert les portes et ont accepté de répondre à nos questions, tout comme des membres du COPIL. Nous leur adressons un immense merci pour leur disponibilité, leur précieux soutien et leur franchise.

Enfin, les autrices et les auteurs tiennent à remercier le département de la cohésion sociale et le comité de pilotage du BiS pour leur confiance et pour les échanges constructifs, dans le respect de l'indépendance de la recherche.

Résumé

1. Contexte: Le Bureau d'Information Sociale (BiS) a été conçu par le Département de la Cohésion Sociale (DCS), en partenariat avec l'Hospice général (HG), la Ville de Genève et le CAPAS, afin de faciliter l'accès aux droits sociaux et de lutter contre le non-recours. Son rôle principal est d'informer, orienter et accompagner les personnes confrontées à des difficultés administratives ou sociales, en leur proposant un accueil personnalisé et des conseils adaptés, en collaboration avec les acteurs institutionnels et associatifs du territoire.

Le BiS est né en novembre 2020, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la COVID-19, comme projet pilote itinérant, déployé sur six sites du canton. En septembre 2023, le dispositif a été relancé et s'est installé durablement dans une arcade au Boulevard d'Yvoy, dans le quartier de la Jonction. Dans un contexte d'optimisation des dispositifs d'aide et de volonté politique de réduire le non-recours aux droits, le DCS a mandaté cette évaluation en 2024. Celle-ci visait à mesurer l'efficacité du BiS, à identifier ses effets sur ses usagers et usagères ainsi qu'à formuler des recommandations pour optimiser son fonctionnement et renforcer son impact. Trois enjeux principaux ont orienté cette démarche : 1) l'accessibilité des services sociaux ; 2) la lutte contre le non-recours ; 3) l'efficacité du dispositif.

2. Objectifs : Le mandat d'évaluation poursuivait plusieurs objectifs : documenter le profil socio-démographique et la situation socio-économique des bénéficiaires ; mesurer les effets du BiS sur leur parcours ; analyser leur rapport aux dispositifs sociaux et sanitaires ; étudier la réception et l'appropriation des prestations fournies par le BiS ; formuler des pistes de développement et proposer un outil de monitoring simple et réutilisable pour le suivi continu du BiS.

3. Méthode: L'évaluation s'est déroulée entre mars et octobre 2024 selon une démarche mixte combinant approches quantitative et qualitative. Dans le cadre de **l'approche quantitative**, deux questionnaires ont été administrés auprès des bénéficiaires : le premier, mené entre avril et juin 2024, visait à **établir le profil socio-démographique et le niveau de satisfaction immédiat** (153 réponses complètes). Le second, conduit entre septembre et octobre 2024, **mesurait le taux de résolution des problèmes à 3–6 mois** (105 réponses, soit 70 % du premier échantillon). Les deux échantillons sont cohérents et représentatifs des publics du BiS.

L'analyse qualitative repose quant à elle sur 16 entretiens semi-directifs avec des bénéficiaires (juin-septembre 2024) et 9 entretiens avec des professionnel-le-s et membres du comité de pilotage. Elle poursuivait deux objectifs majeurs : **Comprendre l'expérience des bénéficiaires du BiS** : leur relation avec les institutions socio-sanitaires, leurs attentes, l'évaluation de leur passage au BiS et les effets perçus de cette visite. Ces données permettent d'enrichir les résultats d'une enquête par questionnaire. **Analyser les effets du BiS dans les trajectoires de vie** : en s'inspirant de l'approche réaliste en évaluation (Pawson & Tilley, 1997), l'étude a cherché à identifier différents mécanismes par lesquels le BiS facilite potentiellement l'accès aux droits.

4. Résultats

4.1 Résultats quantitatifs

L'analyse de la composition socio-démographique et des usages du Bureau d'information sociale (BiS) en 2024, dans sa version sédentaire du Boulevard d'Yvoy, met en évidence à la fois une **continuité** et une **évolution significative** par rapport à la population bénéficiaire de 2020. Si les profils restent similaires quant au genre, à la situation d'emploi et au logement, la population 2024 se distingue par

une **plus forte proportion de personnes âgées, de citoyens suisses ou titulaires d'un permis B, de célibataires, de personnes diplômées du secondaire ou du tertiaire**, ainsi que de **ménages disposant de revenus supérieurs à 2 000 CHF**. L'enquête montre aussi qu'il s'agit d'un public globalement **plus stabilisé et numériquement équipé**, maîtrisant les outils informatiques et de communication.

Malgré cette aisance technologique, les bénéficiaires présentent souvent une **connaissance limitée du système social genevois**. L'enquête révèle d'importantes **inégalités de connaissance selon le statut légal et l'âge**. Ces disparités indiquent que certaines populations rencontrent davantage de difficultés à identifier et à accéder aux ressources institutionnelles disponibles.

Les **motifs de recours** au BiS sont concentrés sur trois problématiques majeures : **les difficultés financières, le logement et la recherche d'informations** sur les prestations sociales. Les bénéficiaires cumulent souvent plusieurs difficultés. L'enquête **qualitative** met ici en évidence différentes **stratégies d'usage** du BiS : première porte d'entrée dans les démarches, solution alternative de contact avec les institutions, ou espace d'accumulation d'informations. La majorité des usagers ont déjà été en relation avec des **services d'aide** (publics ou associatifs) et ont connu le BiS par leur intermédiaire, les autres canaux d'accès restant marginaux.

En termes d'**efficacité**, le taux de résolution des problèmes à 3–6 mois varie selon la thématique : environ **48 % pour les difficultés financières, 21 % pour le logement et 53 % pour la recherche d'informations**. Si l'on ne retient que les résolutions franches ("oui"), les taux chutent respectivement à **32 %, 7 % et 41 %**, des résultats jugés néanmoins satisfaisants hors logement. Le BiS se distingue particulièrement pour les **problèmes liés aux administrations** (8 résolutions complètes sur les 9 cas recensés), grâce à sa capacité à agir en **intermédiaire entre bénéficiaires et services publics** (notamment SPC et SAM). Il facilite ainsi la communication et l'accès administratif, fonction dépassant la simple orientation.

L'évaluation globale fait apparaître que **42,8 %** des bénéficiaires trouvent une **utilité directe** à leur visite au BiS (résolution concrète de problème) et **41,9 %** une **utilité symbolique** (écoute, reconnaissance, sentiment d'être pris au sérieux). En revanche, **15,2 %** ne perçoivent pas d'utilité particulière, voyant le BiS comme un acteur supplémentaire parmi d'autres. L'écart entre la **satisfaction immédiate très élevée** (près de 90 %) et l'**utilité perçue à moyen terme** (autour de 40 %) illustre la distinction entre l'expérience positive du contact et l'efficacité réelle des solutions proposées. Cette satisfaction "à chaud" tend à se maintenir lorsque le problème est résolu, mais diminue avec le temps si les effets concrets ne suivent pas.

4.2 Résultats qualitatifs

L'évaluation du BiS met en lumière la complexité de son rôle dans la lutte contre le non-recours aux droits sociaux. Conçu comme un dispositif **généraliste** reposant sur l'information sociale et la coopération interinstitutionnelle, des modalités d'intervention **accessibles à bas seuil** (permanence, anonymat, informalité), le BiS se distingue également des institutions sociales cantonales par sa **dimension proactive** (structure visant à *amener* l'information au public), permettant d'agir au moment opportun, notamment dans les situations d'urgence ou lors de la constitution de dossiers.

L'analyse de l'expérience de ses bénéficiaires révèle les différents mécanismes par lesquels l'intervention du BiS peut influencer les trajectoires d'accès aux droits, ainsi que les limites de ces interventions.

- Un **mécanisme de délégation**, lorsque les professionnel·le·s prennent directement en charge certains cas, produit des effets positifs dans les situations liées au SAM ou aux prestations complémentaires,

grâce à des partenariats institutionnels efficaces. Cependant, cette pratique est rare et inégalement répartie, soulevant des enjeux d'équité entre usagers.

- Le BiS assume par ailleurs une fonction essentielle d'**information sociale**, mobilisant la diversité des compétences présentes pour répondre à un large éventail de problématiques. Toutefois, la **transformation de cette information en action effective** par l'usagère ou l'utilisateur n'est pas systématique : elle dépend du niveau de connaissance, de motivation et de réflexivité des personnes concernées. L'absence de suivi personnalisé, la coordination parfois fragile avec le réseau de partenaires et les difficultés d'accès à certains services limitent également l'efficacité de cette mission, notamment dans sa dimension d'**orientation**.

- L'organisation interne du BiS, qui privilégie dans une perspective généraliste une présentation unifiée de ses intervenant·e·s plutôt que la mise en avant de leurs "casquettes" institutionnelles, contribue à créer un **espace relationnel distinct**, perçu comme plus accessible et moins hiérarchique que les autres institutions sociales cantonales. Ce cadre favorise une relation de confiance et une parole plus libre, particulièrement valorisée par les usagers. Cette plus-value relationnelle n'est toutefois pas systématiquement exploitée lors des consultations, qui ne permettent pas toujours de faire émerger la complexité des problématiques sociales et sanitaires vécues par les usagères et utilisateurs du BiS.

Au-delà de ces fonctions, le BiS remplit également deux rôles émergents que la recherche a mis en évidence :

- une **fonction de confirmation et de réassurance**, permettant aux personnes de valider des informations ou de confirmer l'absence de droits, produisant un effet de soulagement et de confiance envers le système ;

- une **fonction de remobilisation**, redonnant espoir aux publics les plus éloignés des institutions, grâce à la qualité relationnelle, à l'accueil bienveillant des professionnel·le·s et à l'esquisse d'un chemin pour s'en sortir.

Ainsi, si le BiS remplit sa mission d'information et d'orientation, son effet direct sur la résolution des situations est limité. De ce point de vue, le positionnement proactif de la structure gagnerait à être complété par une proactivité assumée de son intervention et un renforcement du suivi et de la coordination partenariale. En revanche, son **efficacité symbolique et relationnelle** apparaît importante : le BiS se profile comme un **levier de « remoralisation »**, un **point d'appui pour la confiance institutionnelle** et pourrait aussi devenir un poste d'**observation des carences** du dispositif cantonal d'aide. En définitive, le BiS ne se réduit pas à un simple guichet d'information, mais s'impose comme un **espace de médiation sociale**. A ce titre, il peut contribuer à la reconnexion des publics (fragilisés ou non) avec leurs droits et avec les institutions.

5. Conclusion et recommandations

Le BiS remplit sa mission d'accueil, d'information et d'orientation de ses usagères et utilisateurs, tout en favorisant la visibilité du système social genevois. Son effet est manifeste dans la médiation administrative et la remobilisation des publics, mais se révèle limité pour la résolution durable des problèmes.

Les recommandations principales portent sur le développement d'un suivi individualisé, la consolidation des partenariats institutionnels, une clarification du positionnement (généraliste ou ciblant les personnes éloignées des dispositifs sociaux) et la mise en place d'un suivi continu de l'impact du BiS.

Table des graphiques

Graphique 1: Statut légal en Suisse du bénéficiaire (N=153)	25
Graphique 2: Sexe/genre du bénéficiaire (N=153)	25
Graphique 3: Tranche d'âge du bénéficiaire (N=153).....	26
Graphique 4: Etat civil du bénéficiaire (N=153).....	26
Graphique 5: Niveau de formation du bénéficiaire (N=153)	26
Graphique 6: Situation d'emploi du bénéficiaire (N=153).....	27
Graphique 7: Connaissance du BiS (N=153).....	30
Graphique 8: Raisons de venue au BiS (M=202 ; N=153)	31
Graphique 9: Connaissance des institutions (difficultés financières – N=55).....	34
Graphique 10: Connaissance des institutions (problèmes de logement – N=37).....	35
Graphique 11: Connaissance des institutions (recherche d'informations – N=42)	36
Graphique 12: Taux de satisfaction BiS – Recherche d'informations (N=42)	38
Graphique 13: Taux de satisfaction BiS – Problèmes de logement (N=37)	38
Graphique 14: Taux de satisfaction BiS – Difficultés financières (N=55)	38
Graphique 15: Résolution de problème – Difficultés financières	42
Graphique 16: Résolution de problème – Problème de logement.....	42
Graphique 17: Résolution de problème – Recherche d'informations	42
Graphique 18: Résolution de problème – Difficultés avec une administration.....	43
Graphique 19: Résolution de problème – Toutes problématiques confondues.....	44
Graphique 20: Utilité du BiS perçue par les bénéficiaires	47
Graphique 21: Contact préalable avec un service d'aide avant de venir au BiS.....	56
Graphique 22: Pourquoi pas de contact préalable avant de venir au BiS ?.....	57
Graphique 23: Statut de prise de contact des bénéficiaires du BiS (N=153)	58
Graphique 24: Raisons de l'absence de contact des bénéficiaires du troisième groupe (N=33).....	60
Graphique 25: Suggestions d'amélioration	68
Graphique 26: Suggestions d'amélioration-Autre - liste exhaustive	69

LISTE DES ACRONYMES

AC :	Assurance Chômage
AI :	Assurance Invalidité
ASLOCA :	Association de Défense des Locataires
ASLPP :	Association pour la Sauvegarde du Logement des Personnes Précaires
BiS :	Bureau d'information sociale
CAMSCO :	Consultation Ambulatoire Mobile de Soins Communautaires
CAS :	Centres d'Action Sociale de l'Hospice Général
CCSI :	Centre de Contact Suisses-Immigrés
CSP :	Centre Social Protestant
EPER :	Entraide Protestante Suisse
FgD :	Fondation Genevoise de Désendettement
FVGLS :	Fondation de la Ville de Genève pour le Logement Social
GIM :	Gérance immobilière de la Ville de Genève
LAVI :	Centre Genevois de Consultation pour Victimes d'Infractions
SAM :	Service de l'Assurance Maladie
SCARPA :	Service Cantonal d'Avance et de Recouvrement
SFIDP :	Secrétariat des Fondations Immobilières de Droit Public
SIT :	Syndicat Interprofessionnel de Travailleuses et Travailleurs
SPC :	Service des Prestations Complémentaires
UIMPV :	Unité Interdisciplinaire de Médecine et Prévention de la Violence
ULT :	Unité de Logement Temporaire
USSPF :	Unité de Santé Sexuelle et Planning Familial

1. Contexte de l'évaluation

Le Bureau d'Information Sociale (BiS) est une structure conçue par le DCS - en lien avec avec l'HG, la ville de Genève et le CAPAS - pour faciliter l'accès aux services sociaux et lutter contre le non-recours aux droits. Son rôle principal est d'informer, d'orienter et d'accompagner les publics en situation de précarité ou confrontés à des difficultés administratives et sociales. Il propose un accueil personnalisé et des conseils adaptés pour faciliter l'accès aux prestations sociales, en collaboration avec divers acteurs institutionnels et associatifs. Sa création répond à un besoin identifié de simplifier les démarches administratives et de garantir une meilleure accessibilité aux services publics. En centralisant plusieurs dispositifs d'information et d'accompagnement, il vise à améliorer la lisibilité de l'offre sociale et à renforcer l'efficacité des interventions.

Cette structure est née sous forme de projet pilote, en novembre 2020, dans le contexte de la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19. Elle s'est d'abord déployée de façon itinérante dans 6 lieux du canton. En septembre 2023, sous l'impulsion du DCS avec l'HG, la ville de Genève et le CAPAS, le BiS s'est recentré, de manière durable, dans une nouvelle arcade dans le quartier de la Jonction. C'est dans ce contexte que cette évaluation a été commanditée par le Département de la Cohésion Sociale (DCS), dans le cadre de son engagement à améliorer l'accès aux droits sociaux et à optimiser les dispositifs d'accompagnement. Plus précisément, cette étude visait à mesurer l'efficacité de cette structure et identifier ses effets sur ses bénéficiaires. L'objectif était d'évaluer le BiS en partant *du point de vue* de ses usagères et usagers. Trois enjeux majeurs sont au cœur de cette démarche : l'accessibilité des services sociaux, afin de déterminer si le BiS parvient à atteindre les publics cibles et à répondre à leurs besoins et attentes spécifiques ; la lutte contre le non-recours aux droits, pour évaluer son rôle dans l'information et l'accompagnement des personnes concernées, en examinant ce que la visite au BiS "produit" chez les bénéficiaires mais aussi les obstacles qui persistent malgré son intervention ; et l'efficacité du dispositif, les résultats pouvant nourrir une réflexion sur la pertinence et l'optimisation des ressources mobilisées pour assurer un accompagnement efficace et durable. Cette évaluation vise ainsi à identifier les forces du BiS, les mécanismes activés et les éventuelles limites rencontrées dans son fonctionnement, ainsi que certaines possibilités d'amélioration pour renforcer son efficacité et mieux répondre aux attentes des usager·ère·s et des partenaires impliqué·e·s.

L'évaluation s'est déroulée dans le courant de l'année 2024, en combinant une approche quantitative et qualitative. L'analyse des données statistiques permet de mesurer la fréquentation du BiS, d'identifier les profils des bénéficiaires et d'évaluer son impact sur l'accès aux prestations sociales. Parallèlement, des entretiens semi-directifs ont été menés auprès des bénéficiaires afin de mieux comprendre leur expérience, leurs attentes et les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs démarches administratives. Par ailleurs, ces entretiens ont permis d'identifier si et le cas échéant comment, comment les usagères et usagers du BiS s'approprient les informations reçues. Des échanges avec les professionnel·le·s du secteur social ont également été réalisés afin de recueillir leur perception du BiS, d'analyser les synergies avec d'autres structures et d'identifier les défis rencontrés dans la mise en œuvre des missions du BiS. Cette démarche vise ainsi à fournir un diagnostic précis du BiS et à formuler des recommandations concrètes pour améliorer son fonctionnement, renforcer son impact et garantir une prise en charge efficace des publics concernés.

2. Objectifs

L'objectif du présent mandat est d'évaluer l'action du Bureau d'Information Sociale (BiS) centralisé au Boulevard d'Yvoy en termes d'orientation des bénéficiaires et de lutte contre le non-recours. Il s'agit, dans ce rapport, notamment de documenter :

- Le profil socio-démographique et la situation socio-économique des bénéficiaires du BiS ;
- Leur rapport aux dispositifs d'action sociale et sanitaire ;
- Les effets du BiS à cet égard, en prenant en compte la diversité des profils et des contextes ;
- La manière dont les prestations du BiS sont reçues et appropriées par ses bénéficiaires ;

Sur base des principaux éléments mentionnés ci-dessus, il s'agit également de proposer :

- Quelques pistes de recommandations pour le développement ultérieur du BiS ;
- Un outil de monitoring simple pour l'évaluation en continu du BiS ;

Le rapport est organisé de la manière suivante :

La partie 3 détaille la méthodologie mise en place pour récolter l'ensemble des données quantitatives et qualitatives nécessaires à la réalisation du mandat.

La partie 4 présente le référentiel d'intervention qui structure le BiS, en tant qu'organisme de lutte contre le non-recours.

La partie 5 présente les différents résultats obtenus, tant quantitatifs que qualitatifs.

La partie 6 revient en conclusion sur les principaux résultats du rapport puis les décline sous forme de pistes d'amélioration. A la lumière de ces différents points, des propositions concrètes sur l'évolution de l'outil de monitoring du BiS sont également présentées.

3. Méthodologie

La méthodologie mise en place pour récolter l'ensemble des données quantitatives et qualitatives nécessaires à la réalisation du mandat est décrite de manière extensive dans ce chapitre.

- Les données quantitatives sont collectées par le biais de deux questionnaires d'enquête proposés aux bénéficiaires du BiS ;
- Les données qualitatives sont collectées à travers des entretiens individuels réalisés auprès des bénéficiaires du BiS mais également auprès de professionnel-le-s de l'aide sociale et des responsables du BiS ;

3.1. Approche quantitative

Dans cette partie, nous présentons tout d'abord le contenu et le mode d'administration du 1^{er} questionnaire qui a été soumis aux bénéficiaires du BiS sur la période qui s'étend du 30 avril 2024 au 27 juin 2024.

Nous présentons, dans une seconde étape, le contenu et le mode d'administration du 2^{ème} questionnaire qui a été soumis, dans un délai de 3 à 6 mois, aux répondants du 1^{er} questionnaire. Ce deuxième questionnaire est essentiellement axé sur l'identification du degré de résolution des problèmes.

Finalement, le point 3.1.3 compare le profil socio-démographique des 105 répondants au 2^{ème} questionnaire au profil socio-démographique des 153 répondants du 1^{er} questionnaire.

3.1.1. Contenu et administration du 1^{er} questionnaire

L'objectif de ce premier questionnaire est de récolter un maximum d'informations sur le profil socio-démographique des bénéficiaires du BiS, sur leurs connaissances générales des organismes et institutions sociales genevoises, y compris du BiS et sur les raisons de leur(s) venue(s) au BiS (difficultés financières, problèmes de logement, recherche d'informations sur leurs droits...). Ce premier questionnaire est complété par des questions plus spécifiques qui permettent d'avoir une idée assez précise sur le degré de satisfaction des bénéficiaires du BiS en regard des services proposés. Le contenu détaillé de ce premier questionnaire est présenté en Annexe 1.

Ce premier questionnaire est présenté aux responsables du BiS le 27 février 2024 et aux membres du Comité de Pilotage le 27 mars 2024. Des ajustements de fond et de forme sont apportés sur base des commentaires des parties prenantes. Une version définitive est exportée dans Lime-Survey fin mars 2024 et testée en interne (HETS et UNIGE) début avril 2024 afin de vérifier sa cohérence générale (lisibilité, contenu, chaînes de conditionnalité, etc.).

Le jeudi 11 avril 2024, un test de compréhension du questionnaire est réalisé « en live » avec 4 bénéficiaires présents physiquement au BiS. Trois bénéficiaires répondent intégralement au questionnaire et donnent leurs avis sur la forme et le contenu. Sur base de ces commentaires et de ceux déjà transmis par les responsables du BiS, du Copil et de l'équipe HETS en charge de la partie qualitative, il a été décidé de diffuser, par voie électronique, le questionnaire aux bénéficiaires des prestations du BiS.

Durant la deuxième quinzaine d'avril, l'envoi systématique et par e-mail d'un lien pointant vers le questionnaire est adressé aux différents bénéficiaires des prestations du BiS. Les adresses e-mail sont

obtenues à partir du nouveau formulaire « Monitoring BiS »¹ transmis, sur une base hebdomadaire et dans un fichier Excel, par les responsables du BiS dès le 12 mars 2024. Ce fichier Excel reprend les 108 personnes/bénéficiaires qui sont passés au Bureau d'information sociale (BiS) les mardis et jeudis entre le 12 mars 2024 et le 25 avril 2024 inclus.

Note de cadrage 1 – Enregistrements dans le monitoring BiS

Le formulaire de monitoring du BiS comptabilise de manière systématique toutes les personnes qui se sont présentées au Bureau d'information sociale (BiS) lors des permanences. Une même personne se présentant trois fois au BiS, pour des problématiques différentes par exemple, sera donc comptabilisée trois fois dans le monitoring du BiS.

Au total, sur les 108 personnes/bénéficiaires répertoriés dans le nouveau formulaire « Monitoring BiS », 87 ont été sollicités par e-mail entre le 5 avril 2024 et le 29 avril 2024 pour compléter le questionnaire en ligne. La différence entre les 87 personnes sollicitées et les 108 personnes présentes dans le nouveau formulaire « Monitoring BiS » est essentiellement liée à trois éléments :

- Certaines personnes ont refusé de participer à notre étude et n'ont donc pas transmis leur adresse e-mail et/ou numéro de téléphone. Elles n'ont donc pas pu être contactées ;
- Certaines adresses e-mail et/ou numéros de téléphone étaient erronés ;
- Existence de doublons dans le monitoring du BiS (voir note de cadrage 1) ;

Au final, et ce malgré des e-mails de rappel, seulement 36 de ces questionnaires ont finalement été complétés.

Rapporté au nombre de questionnaires transmis, le taux de réponse avoisine les 41,3%, ce qui est faible étant donné que ces personnes étaient préalablement briefées au BiS sur l'objet du questionnaire (explication orale et flyer d'explication disponible) et surtout qu'elles avaient implicitement accepté de compléter le questionnaire en transmettant leur e-mail et numéro de téléphone.

Pour augmenter ce taux de réponse, 7 rappels téléphoniques réalisés autour du 25 avril 2024 (semaine 17) ont permis de récolter 7 questionnaires supplémentaires complétés.

Au vu de ces taux de réponses faibles, il a été décidé de changer le mode d'administration du questionnaire et, plutôt que d'envoyer un e-mail de participation, de le proposer « in situ » aux bénéficiaires du BiS juste avant qu'ils ne quittent le BiS.

Dès le mardi 30 avril 2024, l'administration des formulaires d'enquête s'est donc faite sur place de manière systématique pour tenter d'augmenter le nombre de questionnaires entièrement complétés.

Au total, 101 questionnaires ont été administrés en direct et totalement complétés au BiS sur la période qui s'étend du 30 avril 2024 au 27 juin 2024.

Dans le même temps, pour les personnes n'étant pas disponibles au moment de quitter le BiS mais qui acceptaient de répondre au questionnaire, des e-mails leur ont été transmis. Sur les 25 e-mails

¹ Sur notre demande et pour pouvoir contacter les bénéficiaires des prestations du BiS, l'ancien « monitoring » du BiS, jusqu'alors totalement anonyme, a été complété par deux champs reprenant l'adresse e-mail et le numéro de mobile du bénéficiaire. Nous remercions le BiS d'avoir accédé à notre demande, d'avoir également procédé aux ajustements techniques nécessaires et d'avoir été un relais efficace pour l'obtention de ces données dès le 12 mars 2024.

envoyés, seuls 6 bénéficiaires ont totalement complété le questionnaire, soit un taux de réponse de 25%.

Au terme de cette procédure qui a duré pratiquement 3 mois, nous avons été en mesure de finalement récolter 153 questionnaires complets, auxquels il faut ajouter 25 questionnaires incomplets et donc inexploitable pour un total de 178 questionnaires transmis.

3.1.2. Contenu et administration du 2^{ème} questionnaire

Entre trois et six mois après la passation du premier questionnaire aux bénéficiaires du Bureau d'information Sociale (BiS), un deuxième questionnaire a été proposé aux 153 répondants du premier questionnaire.

L'objectif central de ce deuxième questionnaire est d'évaluer dans quelle mesure les problèmes pour lesquels les personnes sont venues au BiS ont pu être résolus dans un délai de trois à six mois et de comprendre si les contacts avec le BiS ont été décisifs dans cette résolution de problème.

L'autre objectif est d'obtenir des informations plus précises sur la représentation que les personnes concernées ont du BiS. Finalement, nous les avons questionnées sur leurs suggestions d'amélioration. Le contenu détaillé de ce deuxième questionnaire est présenté en Annexe 2.

Ce deuxième questionnaire a été soumis aux 153 répondants du premier questionnaire via des appels téléphoniques entre le 30 septembre 2024 et le 18 octobre 2024. Sur les 153 répondants, nous avons été en mesure d'en contacter 105 et de compléter 105 questionnaires, soit environ 70% de la population des répondants du premier questionnaire.

3.1.3. Cohérence entre les répondants du 1^{er} et du 2^{ème} questionnaire

Avant d'exploiter simultanément les données issues des deux questionnaires, nous nous sommes assurés que l'échantillon des 105 répondants au deuxième questionnaire était comparable avec l'échantillon des 153 répondants au premier questionnaire sur un certain nombre de variables socio-démographiques.

La répartition (en %) des 105 répondants au deuxième questionnaire est globalement identique à celle des 153 répondants au premier questionnaire sur les principales variables socio-démographiques que sont le sexe/genre, la tranche d'âge, le statut légal en Suisse, la plus haute formation achevée, la commune de domicile, l'état civil, la composition du ménage, la situation d'emploi/non emploi ou encore la situation de logement.

Les deux échantillons sont également très similaires sur les aspects plus larges que sont la connaissance du BiS, les raisons d'appel au BiS ou encore l'existence ou non de contact préalable avec des institutions (ce critère sera explicité plus en détail au point 4.5).

3.2. Approche qualitative

3.2.1 Objectifs spécifiques et objectifs complémentaires de l'approche qualitative

La méthode qualitative mobilisée dans cette étude repose principalement sur des entretiens semi-directifs, menés dans un double objectif. Le *premier* est de caractériser le rapport que les bénéficiaires du BiS entretiennent avec les institutions socio-sanitaires du canton, d'identifier leurs besoins et attentes à leur arrivée au BiS, de discerner la manière dont ils ou elles évaluent leur passage au sein du BiS (accueil et traitement de leur cas) et la manière dont leur situation a évolué suite à cette visite (résultats). Le but est ici d'apporter des éléments de contenu susceptibles de compléter ou approfondir les résultats de l'enquête par questionnaire (compléments, pistes d'interprétation, éléments de contexte).

Le *deuxième objectif* est de saisir, à travers une approche compréhensive, comment le passage au BiS, qui s'inscrit dans une trajectoire de vie plus large, peut produire des effets sur ses usagères et usagers. Il s'agit ici d'identifier les *mécanismes* à l'œuvre et la manière dont ces derniers peuvent, le cas échéant, contribuer à faciliter l'accès aux droits. Nous nous sommes inspirés de l'approche "réaliste" en évaluation (Pawson & Tilley 1997). L'analyse qualitative déployée suit ici une logique plus spécifique, distincte du volet quantitatif. Elle vise dans un premier temps, à mettre en lumière les principaux *présupposés d'intervention* sur lesquels repose le BiS. Pour cela, nous nous sommes basés sur la documentation disponible, sur des entretiens menés avec des membres du COPIL ainsi qu'avec des professionnel-le-s travaillant au BiS. Dans un deuxième temps, nous avons cherché à comprendre *comment* le BiS peut avoir un impact, de *quelle nature*, pour *qui* et dans *quel contexte*. Sur la base de cette analyse, une typologie des expériences des bénéficiaires et des mécanismes sur lesquels le BiS a pu avoir un effet est esquissée. Ces résultats peuvent ensuite être rapportés aux différentes dimensions du référentiel d'intervention du BiS.

3.2.2. Entretiens avec les principaux acteurs·rices du BiS

Bien que ce mandat soit focalisé sur l'expérience des bénéficiaires du BiS, nous avons mené dans le cadre de notre enquête 9 entretiens avec des professionnel-le-s : 4 entretiens avec des membres du COPIL, et 5 entretiens avec des intervenant-e-s au sein du BiS (assistant-e-s sociaux·ales, accueillant-e-s, psychologue et directeur·rice de structure). Ces entretiens ont tous été réalisés par Nathalie Blanchet, entre mars et novembre 2024. Leur durée moyenne est de 63 minutes.

Traitement des données et analyse

Ces entretiens ont été enregistrés. Ils n'ont pas été retranscrits mots à mots, mais ont tous fait l'objet d'une prise de note détaillée lors d'une seconde écoute.

L'objectif était triple : tout d'abord, recueillir auprès des acteurs·rices directement concerné·e-s un état aussi informé que possible des objectifs/missions, mais aussi des pratiques au sein du BiS, afin de fournir les éléments de contexte permettant d'interpréter au mieux les entretiens menés avec des usager·ère-s du BiS. Ici, les entretiens servent à fournir des informations importantes sur l'histoire, l'organisation et le fonctionnement du BiS.

Ensuite, identifier les différentes visions, appréciations et questionnements des acteur·rice-s du réseau autour de la mission et des résultats du BiS, afin de configurer nos analyses au plus près des questionnements du COPIL. Sur ce point, les objectifs de la demi-journée de réflexion du 12 juin 2024 ont aussi été pris en compte. L'analyse ici a visé à identifier dans les discours des professionnel-le-s les questions et les clivages principaux quant à l'utilité et l'avenir du BiS.

Enfin, dans la perspective d'une 'évaluation réaliste' (op.cit), ces entretiens nous ont permis de reconstruire le référentiel d'intervention du BiS. Pour cela, nous avons comparé le discours des membres du COPIL, mais aussi des professionnel-le-s intervenant-e-s ainsi que la documentation disponible.

3.2.3 Entretiens avec des usagères et usagers du BiS

Nous avons réalisé 16 entretiens semi-directifs auprès de bénéficiaires du BiS, entre juin et septembre 2024. 10 entretiens ont été réalisés par Nathalie Blanchet, 6 entretiens par Barbara Lucas. Ils ont duré en moyenne 1h (entre 45 minutes pour le plus court et 1h30 pour le plus long). Un entretien a été mené en espagnol, les autres en français. La sélection des personnes a suivi plusieurs critères : il s'agissait d'une part de maximiser la diversité du corpus, afin de pouvoir mettre en évidence des tendances communes, tout en rencontrant des personnes représentatives de la diversité de la population mise en évidence par l'enquête quantitative (par exemple : interviewer une personne jeune, même si ce groupe est peu représenté au BiS). D'autre part, il s'agissait de rechercher activement des 'cas négatifs', à savoir susceptibles de contredire ou compléter les premières interprétations (par ex. rencontrer une personne indépendante, dans l'hypothèse que le rapport des indépendants à l'Etat social est spécifique)².

-Corpus

Les entretiens ont été réalisés entre le 7 juin et le 30 septembre 2024. Le temps qui s'était écoulé entre le passage au BiS et l'entretien va de 2 semaines à un peu plus de 5 mois ; mais la plupart d'entre eux se sont déroulés de 6 à 7 semaines après leur passage au BiS.

À l'image des répondant-e-s à l'enquête quantitative, mais aussi, plus globalement, des usager-ère-s du BiS, on compte plus de femmes que d'hommes parmi les participant-e-s à l'enquête qualitative et la plus grande part d'entre eux-elles a entre 26 et 64 ans. S'agissant des autres caractéristiques sociodémographiques, nous avons tenté d'interroger des personnes présentant des caractéristiques les plus diverses possibles, afin d'analyser le plus grand nombre de situations possibles.

² Notons ici qu'en lien avec des limites temporelles et de ressources, nous atteignons à travers ces entretiens une diversité suffisante pour rendre compte de mécanismes ou de différences significatives, mais nous n'atteignons pas complètement l'objectif méthodologique de "saturation" qui d'un point de vue théorique, permet d'assurer qu'un ou l'autre type d'expérience ne nous a pas échappé.

Tableau 1. Description du collectif des usagères et usagers interviewés (n :16)

	Femmes	Hommes	Total
Groupe d'âge			16
19-25	1	0	1
26-50	6	4	10
51-64	2	2	4
65+	1	0	1
Niveau d'éducation			16
Ecole obligatoire	1	2	3
Secondaire	5	3	8
Tertiaire	3	0	3
Sans formation	1	1	2
Pays d'origine			16
Suisse	2	2	4
UE	1	3	4
Hors EU	7	1	8
Statut de résidence légal			16
Suisse	3	2	5
Permis C	1	4	5
Permis B	3	0	3
Permis F	1	0	1
Sans statut légal	2	0	2
Statut familial			16
Personne seule	4	4	8
Personne seule avec enfant (s)	3	0	3
En couple sans enfant	0	1	1
En couple avec enfant (s)	3	1	4
Statut d'emploi			16
Sans emploi	5	4	9
En emploi	4	1	5
Retraité	1	0	1
Rentier AI	0	1	1
Revenu individuel mensuel			16
Jusqu'à 2'000 CHF	4	2	6
Entre 2'001 CHF et 4'000 CHF	4	3	7
Entre 4'001 CHF et 6'000CHF	1	0	1
Non documenté	1	1	2

Modalités de recrutement

Le recrutement des personnes interviewées a été effectué par l'intermédiaire des chercheurs menant l'enquête par questionnaire *sur le site du BiS*. Cette formule a été retenue, car la récolte des données par questionnaire a nécessité une présence plus longue que prévue sur le terrain. A l'issue de la passation du premier questionnaire, les chercheurs ont proposé aux usager·ère·s d'être recontacté·e·s pour réaliser un entretien. 74 personnes ont été d'accord pour ce faire.

La **participation** à ces entretiens s'est faite sur une base volontaire et a fait l'objet d'un consentement explicite. Il faut noter que cette démarche nécessite de la persévérance et du temps : certaines personnes sont injoignables ; toutes les personnes contactées n'ont pas souhaité participer ; par ailleurs, quelques personnes ayant accepté ne se sont pas rendues au rendez-vous et nous avons dû soit annuler l'entretien, soit le reporter, soit le fixer à la dernière minute. Cette imprévisibilité n'est pas en soi une surprise : elle rappelle en partie les difficultés rencontrées pour interviewer des personnes en situation de précarité dans le cadre de notre enquête sur le non-recours des familles à Genève. Elle fait écho à des conditions de vie parfois difficiles et elles-mêmes incertaines.

Entretiens

Les entretiens se sont déroulés sur le mode semi-directif, dans lequel l'entretien est canalisé en fonction d'une liste de thématiques préalablement établies tout en laissant une grande liberté à la parole des personnes interviewées. Ce mode d'entretien est le mieux ajusté aux objectifs et besoins du mandat, il a été largement utilisé dans les enquêtes et projets de recherche conduits par les requérant·es durant les dernières décennies. Nous y avons inclus une approche *biographique*, limitée ici au récit des éléments de trajectoire de vie pertinents pour contextualiser la venue au BiS dans une perspective dynamique. Comme le souligne Anne Revillard, cette méthode permet, dans l'optique d'une étude de la réception des politiques par leurs publics, de "faire émerger l'articulation entre effets et appropriation de l'action publique", mais aussi de révéler, dans une perspective compréhensive, "la capacité d'action et d'interprétation des individus " (Revillard 2020 : 25).

Le *guide d'entretien* (Annexe 5) est structuré autour de quatre grandes parties : 1. Le BiS dans la trajectoire perçue de précarité ; 2. Le BiS dans le cadre du parcours institutionnel ; 3. L'expérience des usager·ère·s au BiS ; 4. Évaluation générale du BiS.

Par ailleurs, un bref *formulaire* nous a permis de réunir systématiquement, à la fin des entretiens, des informations socio-économiques sur la personne (âge, origine, vie de famille, logement, emploi, notamment).

Traitement des données et analyses

Notre analyse s'inscrit dans le courant de l'analyse thématique (Braun & Clark 2006). Ce type d'analyse s'intéresse au contenu des entretiens (et non à leur structure ou à leurs caractéristiques formelles). Elle est utilisée pour *organiser* et *décrire* le contenu des données ; parfois, aussi, pour *interpréter* ces données.

Les données ont été traitées de manière confidentielle et anonymisées. Suite à chaque entretien, une *fiche* a été rédigée, permettant de récolter, à chaud, les informations sur la personne interviewée et ses éventuelles attentes par la suite, le déroulement de l'entretien, ses principaux éléments de contenu, ainsi que d'esquisser des pistes d'analyses. Certaines pistes ont été poursuivies, d'autres abandonnées en cours d'enquête. Ces fiches ont été mobilisées pour une pré analyse ainsi que lors de la rédaction du rapport final.

Les entretiens ont été *enregistrés*, avec l'accord des personnes concernées. Seule une personne n'a pas souhaité être enregistrée. L'entretien a fait l'objet de prises de notes.

Les 15 entretiens enregistrés (sur 16) ont tous été intégralement *retranscrits* et les 16 entretiens ont été codés. Sur la base des fiches, ainsi que de la lecture des entretiens, nous avons produit une première grille de codage, qui a été testée sur quelques entretiens par les deux chercheuses séparément, puis discutée et affinée.

Nous avons ensuite procédé au *codage*, celui-ci étant organisé autour de grande section inspirée du guide d'entretien (les besoins; la trajectoire; l'expérience au BiS; les effets du BiS), mais permettant de creuser certains aspects apparus lors des premières analyses (notamment : attentes vis-à-vis du BiS; contextes de l'orientation vers le BiS par d'autres acteur·rice·s du réseau; évolution du rapport à la connaissance du dispositif; dimensions normatives des récits; appropriation et mobilisation des conseils ou éléments de connaissance reçus au BiS). Au total, nous avons mobilisé 18 codes de façon systématique.

Nous n'avons pas mobilisé de logiciel pour ce codage, mais avons travaillé sur la base d'un tableau de codage, que nous avons rempli pour chaque entretien. Ce tableau rend compte, pour chaque code, du contenu de l'entretien, ainsi que des éléments sous-jacents. Pour chaque code, et pour chaque élément clé de contenu, des citations ont été extraites qui illustrent le propos et indiquent sur quel extrait les résultats résumés sont basés. Ce type de tableau permet de mener soit une analyse préservant la logique de *chaque récit* (resituer les éléments d'un code dans le contexte d'autres éléments d'un autre code, issues d'une même expérience), soit une analyse *transversale*, permettant de dégager des thèmes - explicites ou latents- pour un code spécifique, ou en combinant plusieurs codes.

Dans le rapport, ces données sont mobilisées de différentes manières : parfois, de façon plutôt descriptive, en collant au plus près de ce que les personnes ont explicitement formulé. Dans ce cas, les thèmes sont identifiés au niveau *sémantique* (par ex. partie 6. Suggestions). Dans d'autres parties, nous proposons une analyse plus approfondie de ce qui est sous-tendu par ces récits, des normes ou éléments *implicites* - ce qui permet de mettre en évidence des thèmes au niveau *latent*. Ce second type d'approche permet aussi de proposer une *interprétation* des résultats quantitatifs (par ex. 4.3.3).

En raison des contraintes temporelles et en ressources humaines, toute la richesse des entretiens menés et codés n'a pas pu être exploitée dans le cadre du présent rapport ; elle donnera lieu à de futurs développements.

4. Principes d'action d'une structure de lutte contre le non-recours : le référentiel du BiS au regard des grands modèles d'intervention

Depuis quelques années, différents types d'interventions sont proposées dans différents pays pour tenter d'agir sur le non-recours à travers une action "intégrée", capable de dépasser la fragmentation des dispositifs organisés par types de droits et/ou d'institutions travaillant en silos. C'est aussi le cas en Suisse romande. Dès 2011, le canton de Fribourg met en place un guichet d'information et d'orientation, fonctionnant comme une permanence, nommé « Fribourg pour tous ». En 2022, le canton de Vaud lance un programme de projets pilotes visant à diminuer la grande précarité et augmenter le recours aux prestations : « Vaud pour vous ». Parmi ces projets, on compte des systèmes de guichets réunissant différents acteurs et actrices du territoire et accueillant les publics sans rendez-vous, à l'image de « Riviera pour tous ». Enfin le canton du Jura a expérimenté durant quelques mois en 2024 un système de « permanence sociale en ligne » permettant aux personnes en quête d'information d'entrer en contact avec des professionnel.le.s via un SMS ou un formulaire en ligne. Ces projets mettent l'accent sur l'action locale et la collaboration, notamment avec les associations. A l'instar du projet *d'Integrated Right-Practice* développé dans la région flamande en Belgique (Boost and al. 2020), ce type de structure table, non pas sur des mesures structurelles - une automatisation de l'octroi de la prestation, par exemple - mais sur la collaboration inter-institutionnelle ainsi que sur le travail social lui-même afin d'assurer une *médiation* entre les citoyens et l'Etat social et d'améliorer l'effectivité des politiques sociales, visant plus particulièrement un "raccrochage" aux droits des populations les plus vulnérables (Weiss-Gal & Gal 2009).

Dans ce contexte, le référentiel d'intervention qui a présidé à la création et la transformation du BiS, *dans la perspective d'une structure capable d'agir sur le non-recours*, repose en grande partie sur des principes d'action théorisés dans le travail social. Selon Boost and al. (2020), ces principes sont au nombre de quatre: action généraliste ; outreach (aller-vers), proactivité ; intervention basée sur la relation.

Afin de pouvoir caractériser le référentiel du BiS, nous le situons ici, sur la base des entretiens menés avec des membres du COPIL (ainsi, lorsque c'est pertinent, avec des professionnel.le.s intervenant dans cette structure), au regard de chacun de ces quatre grands principes d'intervention sur le non-recours. Nous résumons dans un premier temps ce que ce principe implique, avant de situer le référentiel du BiS dans ce contexte.

- **Le BiS comme structure à vocation généraliste** : Par contraste avec l'offre des services étatiques ou de l'offre associative spécialisée, une intervention *généraliste* ne s'adresse pas à des groupes cibles ou des problèmes spécifiques. Elle propose des solutions aux difficultés rencontrées par les personnes dans différents aspects de leur vie. Cette approche part de l'idée que le non-recours est en partie une conséquence d'un réseau spécialisé, d'institutions travaillant en silo, exigeant des personnes concernées un "parcours du combattant" pour faire valoir leurs droits. La collaboration entre acteurs et organisations généralistes et spécialisées est un élément clé de ce type d'intervention, que ce soit en amont ou en aval de l'intervention. Comme le résumait Boost et al. (2020 : 9, notre traduction) : "Dans ces réseaux de prestation de services, les travailleurs généralistes contextualisent la situation des citoyens, les guident ou les accompagnent vers les services adéquats et jouent un rôle de médiateur si nécessaire (Raeymaeckers, 2016)."

Le référentiel du BiS s'inscrit clairement dans ce principe d'intervention généraliste. Les quatre cadres rencontrés s'accordent à dire que le BiS se distingue des autres guichets d'accueil existants parce qu'il propose un accueil « généraliste », réunissant différents professionnel·le·s compétent·e·s pour renseigner et aider les usager·ère·s dans différents domaines. L'objectif premier mentionné est celui de *l'information sociale*. Comme le mentionne un membre du COPIL, ce qui est avant tout attendu des professionnel·le·s sur place, c'est de fournir des informations et d'orienter vers les institutions compétentes. Si le cas est simple, il est possible de le traiter sur place et, parfois, "on trouve la réponse et la solution". Par ailleurs, le fait que la structure soit portée par un collectif (et non uniquement une structure étatique) est souligné comme point fort. La *collaboration interprofessionnelle* qui se déploie au sein du BiS est un autre de ces outputs, et notamment la collaboration entre des acteurs de l'Etat et des associations. Perçu par certains comme un « effet de bord », cette collaboration est in fine considérée comme un résultat tout aussi important que l'aide apportée par les usager·ère·s. Néanmoins, le BiS est aussi parfois perçu comme une étape supplémentaire dans l'accès aux prestations et dispositifs d'aide, dans la mesure où il ne fait qu'informer sur les démarches à faire, sans assurer d'accompagnement. Sa mission d'orientation voire de médiation pose la question de l'articulation entre le BiS et les autres organismes pertinents (par ex. avec les acteurs du logement), mentionnée à plusieurs reprises dans les entretiens.

- **Proactivité: le BiS, une approche 'semi-proactive'** : Le principe de proactivité repose sur l'idée que les populations les plus vulnérables sont souvent mal informées mais aussi que, de manière générale, le non-recours s'explique par la non-connaissance (Warin 2016). Comme le résumait Boost and al (2020 : 8, notre traduction) "les approches réactives - qui attendent des citoyens qu'ils connaissent et approchent les services sociaux de manière indépendante - ne suffisent pas à garantir l'accès aux droits sociaux. La littérature plaide donc en faveur d'une sensibilisation générale aux programmes publics, aux règles d'éligibilité, aux conditions et aux procédures de demande (Van Mechelen & Janssens, 2017). Le principe de proactivité d'une intervention repose aussi sur l'idée que l'information doit parvenir au *bon moment* aux citoyens en fonction de leurs trajectoires et besoins spécifiques.

Si la proactivité était un élément central des distributions alimentaires durant le Covid, - réponses à des situations *d'urgence* - qui ont contribué à faire émerger l'idée du BiS, la structure actuelle du BiS peut sembler plus éloignée de ce principe - dans la mesure où elle attend précisément que les personnes viennent à elle. Toutefois, les flyers et la communication active du Département sur le BiS, ainsi que la communication sur les permanences de représentants du SAM ou du SPC au BiS comportent une dimension proactive. De plus, l'accès à bas seuil qu'offre le BiS doit précisément lui permettre d'être sollicité facilement et dans des temporalités courtes, mieux adaptées aux situations vécues des personnes concernées. Enfin, dans le référentiel du BiS, les pratiques développées par les professionnel·le·s intervenant au sein du BiS peuvent (mais ne doivent pas) revêtir un caractère proactif (lorsque ces professionnel·le·s remettent des formulaires de demande et aident les usager·ère·s à les compléter, quand ils.elles décrochent leur téléphone pour contacter directement une autre institution en vue de résoudre un problème...). En ce sens, il semble que, bien que le BiS ne soit pas conçu comme une structure proactive, le référentiel du BiS comprend certains éléments liés à la proactivité. La proactivité en tant que posture professionnelle est notamment thématisée. Nous qualifierons le BiS d'offre 'semi-proactive'.

- **Outreach (aller-vers) : Le BiS, un référentiel gardant trace d'une visée "outreach".** Dans le travail social, l'outreaching va au-delà de l'information et consiste à rechercher le contact avec des personnes difficiles à atteindre. En France, la démarche est qualifiée de « démarche d'approche et d'immersion auprès des populations *restées à l'écart* des politiques sociales et de santé publique » (Baillergeau, Grymonprez, 2020). Bien que cette démarche ne soit pas nouvelle, elle a pris une importance considérable dans la lutte contre la pauvreté (Avenel 2021). Il s'agit d'atteindre des publics que l'on suppose en dehors des radars du dispositif social. Les personnes les plus "vulnérables" sont fréquemment ciblées. Ainsi, il est fait référence dans la littérature francophone au fait d'entrer en contact avec les personnes "à la marge » (Adlof 2018); "en grande marginalité" (Baillergeau & Grymonprez 2020), "en rupture" (Baillergeau 2016), "en souffrance" (Ravon and al. 2000). Mais cette démarche peut aussi viser les situations de *non-demande* de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) - à savoir les personnes qui n'ont pas sollicité d'aide, quand bien même elles peuvent avoir une connaissance de l'offre (Warin 2016). L'objectif de cette prise de contact est d'identifier les besoins de ces personnes, instaurer la confiance et les (re)mettre en relation avec les services de l'État. (Boost et al. 2020 : 8-9)

On tend souvent à opposer le "guichet" et "l'aller-vers". De ce point de vue, le BiS reste ancré dans une offre traditionnelle. Néanmoins, les traces d'une visée *outreach* se discernent dans le référentiel exprimé par certain-es acteur·rice·s du COPIL. Dans cette vision, le BiS est directement inspiré par l'expérience du Covid qui a précisément fait émerger au grand jour cette "pauvreté cachée" ainsi que la précarité particulière des personnes -des femmes le plus souvent - sans statut de séjour. Le BiS est pensé dans la prolongation de ces interventions mises en place durant la période du COVID, pour continuer de répondre à ces publics particuliers mais surtout, pour que l'Etat social entre en contact avec ces publics. En outre, son accès à *bas seuil* (sans rendez-vous, pas de temps d'attente, anonymat, sont mentionnés comme des plus-value du BiS) et son caractère plus *informel* que les institutions étatiques comme les CAS ou les Service des prestations complémentaires - supposés moins accessibles - ainsi que son positionnement sous-jacent *en amont* de la demande d'aide, contribuent à inscrire (très partiellement) le référentiel du BiS tel que décrit par les membres du COPIL dans cette perspective d'outreach.

- **L'intervention basée sur la relation : Le BiS, un référentiel plutôt centré sur la compétence**
La dimension relationnelle du travail social renvoie à la nature de la *relation* nouée avec les professionnel·le·s mais aussi au caractère plus ou moins personnalisé de l'aide. Elle est fréquemment mise en avant dans la littérature sur l'intervention sociale. Pour Blom (2002) par exemple, une intervention sociale va bénéficier de la construction de relations caractérisées par le dévouement, la confiance, l'engagement, l'empathie, l'acceptation et la sincérité. L'idée est que la qualité de la relation est une condition de la réussite de l'intervention ; pour certains, elle se révèle même plus décisive que certaines méthodes que les travailleurs sociaux emploient (Boost and al. 2020 : 9). Nous pensons, avec Véréna Keller (2016) que cette dimension relationnelle ne doit pas venir éclipser l'importance des compétences "techniques" du travail social. Elle ne doit pas non plus faire écran aux rapports de pouvoir dans lesquels s'inscrit le travail social, qui se traduisent par des rapports de dépendance, des contrôles ou sanctions dans une logique propre à chaque institution. Néanmoins, une approche basée sur la relation suscite un intérêt particulier dans le cadre d'une action sur le non-recours, s'inscrivant dans une critique de l'intervention de l'Etat que documente la littérature sur la

"street level bureaucracy" ou la littérature sur l'administration comme productrice d'exclusion (Reijnders et al., 2018) ainsi que les travaux sur la stigmatisation (par ex. Baumberg 2016). Nos propres travaux menés sur le non-recours dans le canton de Genève montrent qu'une attitude de professionnel-le-s perçue comme manquant de respect, jugeante ou stigmatisante peut en effet contribuer au non-recours (Lucas et al. 2019, voir aussi Lucas, Bonvin, Hübeline 2021).

Le référentiel du BiS n'est pas structuré autour du principe de l'intervention basée sur la relation. Les entretiens menés avec les membres du COPIL mettent plus l'accent sur la 'compétence technique' des professionnel-le-s présents au BiS (en lien avec sa dimension généraliste) que sur le potentiel d'une approche basée sur la relation. Le fait que les intervenants sont des *spécialistes* (juriste, travailleurs sociaux, psychologues), qui ont pour certain accès aux bases de données (SAM, SPC) ont la compétence d'identifier les formulaires requis et d'aider à les remplir, ainsi qu'une maîtrise suffisante du réseau pour pouvoir orienter adéquatement est mis en évidence comme un point fort du BiS. Néanmoins, l'importance de l'accueil assuré par des professionnel-le-s est soulignée (notamment par contraste avec les Point infos services de la Ville, ou même les accueils dans les CAS ou au SPC, assurés par des collaborateur/trices administratives et d'information). Dans ce contexte, la plus-value d'une intervention basée sur la relation n'est que peu ou pas thématisée. Par contre, cette plus-value est soulignée par quelques professionnel-le-s intervenant au sein du BiS rencontrés, qui apprécient leur intervention au sein du BiS précisément du fait d'avoir du temps au service de la relation et de se trouver dans un cadre plus informel.

En résumé, le référentiel du BiS est clairement structuré autour du principe d'une intervention **généraliste**. Il met en conséquence l'accent sur l'importance de l'information et de l'orientation sociale, mais aussi sur l'importance de la compétence des professionnel-le-s. Par contraste, seul-e-s quelques intervenant.e.s du BiS évoquent des éléments renvoyant au principe d'une intervention basée sur la **relation**. Le référentiel du BiS n'est pas structuré par le principe de **proactivité**, mais il contient des éléments permettant de développer potentiellement cette dimension au niveau de la structure comme au niveau des pratiques. Plus spécifiquement, la proactivité en tant que posture professionnelle est présentée comme une option possible. Enfin, le référentiel du BiS est ambivalent au regard de la dimension de **l'outreaching**. S'il déploie principalement à partir du principe d'intervention généraliste, à savoir ouverte à tout type de public - on trouve trace dans les discours de certaines des personnes rencontrées d'une volonté d'atteindre les personnes *les plus éloignées des dispositifs* - notamment à travers l'importance accordée au bas seuil ou à l'anonymat.

La combinaison de ces différentes dimensions et ces ambivalences nous permettent de distinguer dans les discours des professionnel-le-s **différentes visions** de ce que qu'est, ou devrait être le BiS. Ces visions coexistent parmi les acteurs et actrices impliquées, y compris au niveau du comité de pilotage. De manière très simplifiée, deux visions se dessinent. Une *version « minimaliste »* consiste à informer les usager-ère-s des démarches à réaliser pour accéder aux prestations et dispositifs d'aide auxquels il-elle-s ont droit ; des usager-ère-s qui se rendraient au BiS en première intention. Une *version « maximaliste »* consisterait par contraste à aller aussi chercher les personnes les plus éloignées des dispositifs et accompagner les usager-ère-s dans leurs démarches jusqu'à obtention d'une décision. Dans cette perspective, le BiS - comme un guichet unique - viserait à simplifier l'accès aux prestations en regroupant tous les professionnel-le-s au même endroit et en les incitant à collaborer pour que la complexité des normes et règles régissant les prestations ne repose plus sur les épaules des demandeur-euse-s mais soit intégralement prise en charge par le « front office ». Notons que la version "zéro" - à savoir le fait que le BiS n'a pas de raison d'être spécifique - est aussi formulée, parfois sous forme d'interrogation sur sa légitimité mais uniquement par un-e professionnel-le intervenant.

5. Résultats

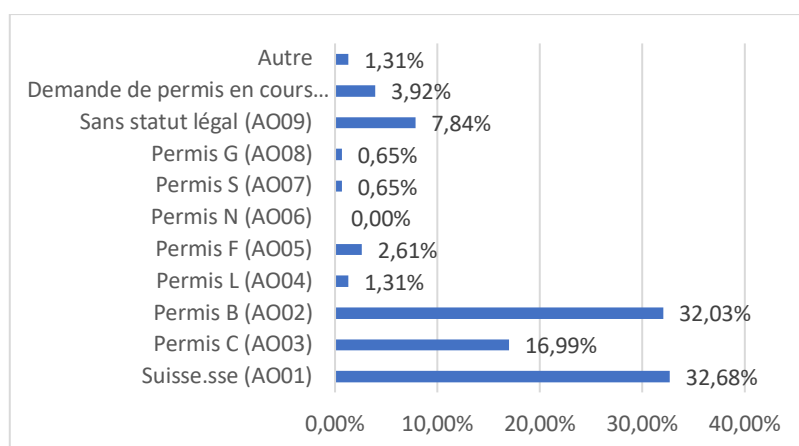
Dans cette partie, nous présentons les principaux résultats quantitatifs et qualitatifs qui découlent de nos différentes analyses.

Une première section (5.1) décrit les principales caractéristiques socio-démographiques de la population des 153 bénéficiaires qui ont répondu au premier questionnaire. Cette section aborde également la question de la représentativité des 153 bénéficiaires par rapport à la population globale du BiS dont elle est issue et établit une comparaison avec la population étudiée dans le cadre de l'étude Colis du Cœur de 2020 (Bonvin et al. 2020). La deuxième section (5.2) détaille les raisons de venue au BiS ainsi que la connaissance des institutions des bénéficiaires du BiS. La troisième section (5.3) apporte des éléments de réponse sur leur satisfaction à l'égard des prestations fournies par le BiS ainsi que sur le niveau de résolution des problèmes. La quatrième section (5.4) aborde plus spécifiquement l'utilité du BiS telle qu'elle est perçue par ses différents bénéficiaires et remet cette utilité en perspective avec la résolution ou non des problèmes pour lesquels les bénéficiaires se sont adressés au BiS. La section 5.5 caractérise la population BiS sur la base du statut de prise de contact préalable auprès d'une institution sociale genevoise. Cette section apporte un certain nombre de résultats sur la répartition de ces différentes populations, sur leurs caractéristiques socio-démographiques, leurs connaissances des institutions et leur degré de satisfaction. La section suivante (5.6) présente les principaux axes de développement du BiS suggérés par les bénéficiaires. Enfin, la dernière section (5.7), présente une typologie des modalités de réception des prestations du BiS et de leurs effets - à partir des entretiens réalisés avec les bénéficiaires.

5.1 Caractéristiques socio-démographiques des bénéficiaires du BiS

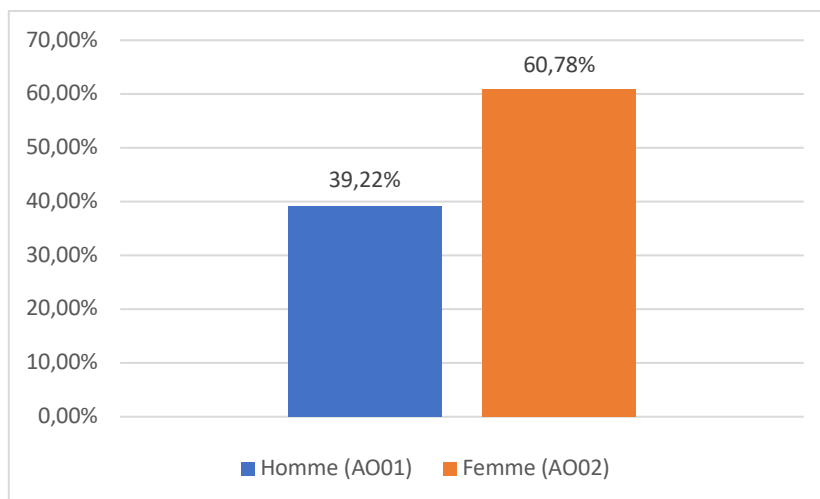
Comme le suggèrent les graphiques qui suivent³, les 153 bénéficiaires du BiS qui ont répondu au premier questionnaire sont essentiellement des Suisses (32,68%) ou des détenteur-ric-e-s de permis B (32,03%), de sexe féminin (60,78%), principalement âgé-e-s entre 26 et 50 ans (53,59%), célibataires (44,44%) ayant pour la plupart un diplôme secondaire – apprentissage, maturité/Bac ou équivalent (40,52%) et étant sans emploi (34,64%) ou employé-e avec un contrat de travail (33,33%).

Graphique 1: Statut légal en Suisse du bénéficiaire (N=153)

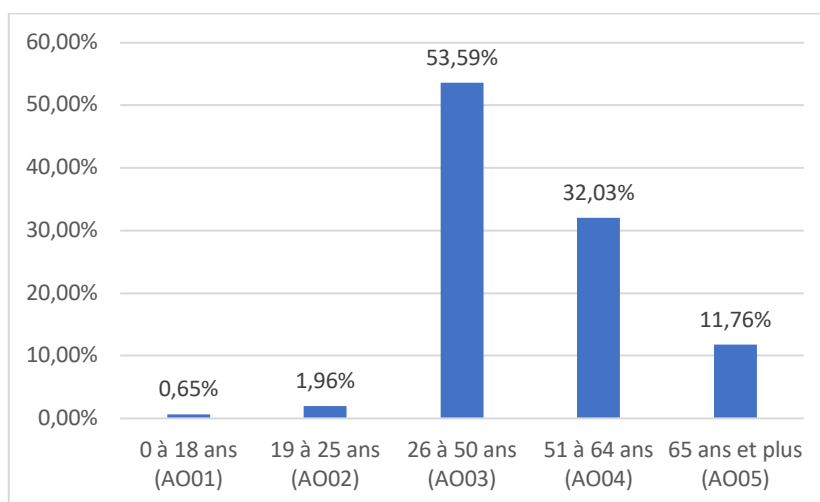


Graphique 2: Sexe/genre du bénéficiaire (N=153)

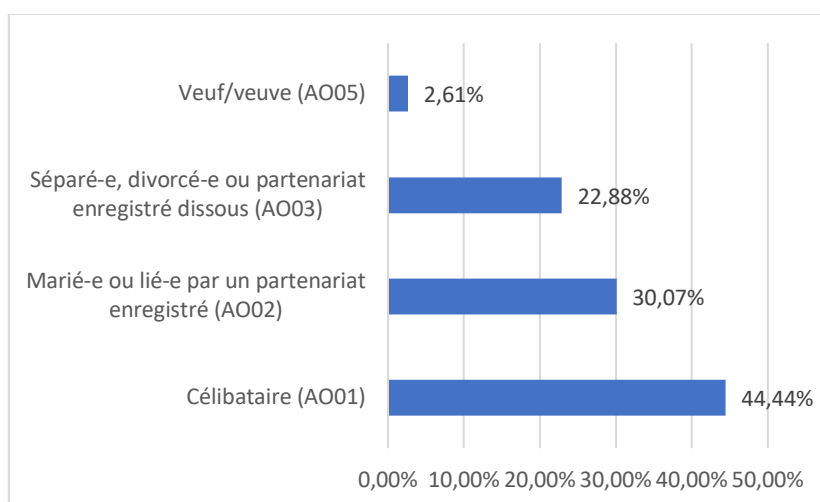
³ Toutes les statistiques relatives aux 153 bénéficiaires du BiS qui ont répondu au premier questionnaire sont disponibles dans l'Annexe 3



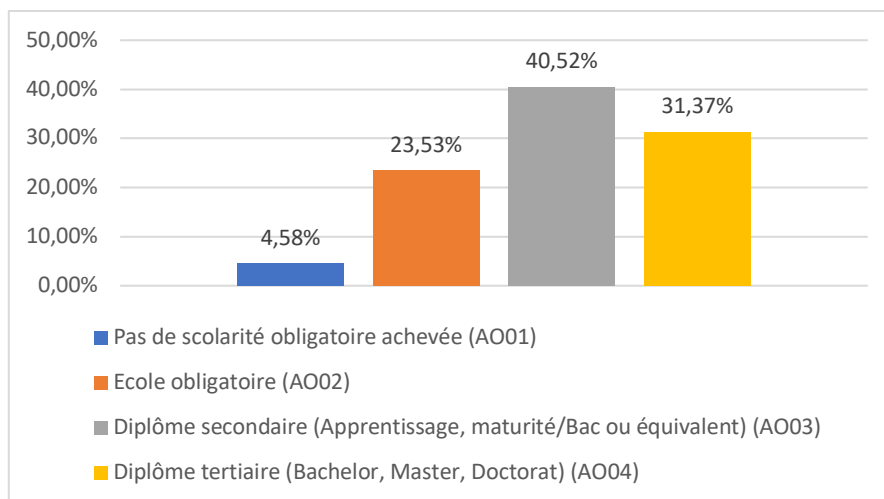
Graphique 3: Tranche d'âge du bénéficiaire (N=153)



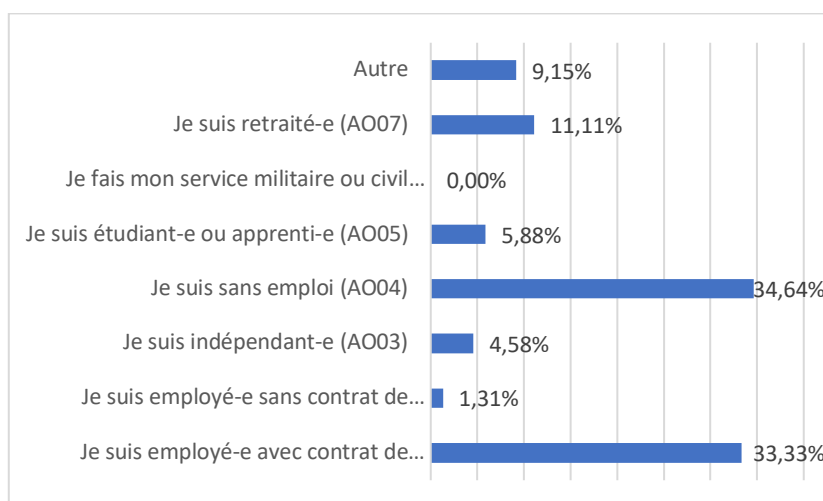
Graphique 4: Etat civil du bénéficiaire (N=153)



Graphique 5: Niveau de formation du bénéficiaire (N=153)



Graphique 6: Situation d'emploi du bénéficiaire (N=153)



Les bénéficiaires déclarent pour la plupart avoir une bonne ou très bonne compréhension du français oral (80,39%) et écrit (69,93%). Ils et elles sont également, pour la plupart, à l'aise avec la recherche d'informations sur internet - ordinateur, tablette, téléphone portable, etc. (78,43%).

Sur un plan financier, 38,1% de la population sous analyse déclare disposer d'un revenu mensuel net total (salaire, aides, ...) inférieur à 2000 CHF et 49,52% entre 2000 CHF et 4000 CHF.

La provenance géographique de notre échantillon de 153 personnes interviewées est essentiellement la commune de Genève (64,05%) suivie de la commune de Carouge (5,23%) puis des communes de Meyrin et du Grand-Saconnex (3,27% chacune).

5.1.1 Représentativité de notre échantillon par rapport à la population globale du BiS

Dans cette partie, nous nous assurons que les données quantitatives récoltées dans le cadre de ce mandat sont représentatives de la population globale du BiS dont elles sont issues et qu'il n'y a dès lors pas de biais de sélection⁴ dans notre échantillon. Cette démarche est importante car elle permet de généraliser les résultats, issus de notre échantillon, à l'ensemble de la population du BiS.

⁴ Le biais de sélection fait référence aux erreurs expérimentales qui conduisent à une représentation inexacte de l'échantillon de recherche. Elle survient lorsque le groupe de participant·e·s ou les données d'échantillonnage ne sont pas représentatifs du groupe cible.

Pour ce faire, nous comparons les principales caractéristiques socio-démographiques de notre échantillon de répondant-e-s au premier questionnaire (153 personnes) avec les caractéristiques socio-démographiques de la population BiS – Yvoy dont il est issu (311 personnes) au 23 juillet 2024⁵.

La répartition socio-démographique de notre échantillon des 153 répondant-e-s au premier questionnaire est très similaire à celle de la population BiS au niveau du statut légal, du sexe/genre, des tranches d'âge, de la provenance géographique des bénéficiaires et de la maîtrise du français oral et écrit.

Sur ces différents aspects, notre échantillon est donc bien représentatif de la population du BiS. En revanche, et en raison d'une information non captée dans le monitoring du BiS, nous ne sommes pas en mesure de tester la représentativité de notre échantillon en regard du plus haut niveau de formation achevée, de l'état civil ou de la composition du ménage, de l'aisance de recherche d'informations sur internet, de la situation actuelle du bénéficiaire (en emploi, sans emploi, retraite, ...) ou encore en termes de logement.

5.1.2 Comparaison par rapport à la population des Colis du Cœur

Dans cette partie, nous comparons les principales caractéristiques socio-démographiques de notre échantillon de répondants au premier questionnaire (153 personnes) au 23 juillet 2024 avec les caractéristiques socio-démographiques de l'échantillon de l'étude Colis du Cœur menée en septembre 2020 (N=204 observations).

La répartition socio-démographique de notre échantillon au premier questionnaire est très proche de celle de l'échantillon de l'étude Colis du cœur sur un certain nombre de dimensions que sont le sexe/genre, la situation d'emploi du bénéficiaire et la situation de logement.

En revanche, elle s'en éloigne sur bon nombre d'autres dimensions, à savoir, les tranches d'âge, le statut légal, l'état civil, le niveau d'éducation ainsi que le revenu.

De manière très simplifiée, dans notre échantillon BiS 2024 :

- Il y a beaucoup plus de personnes âgées ;
- Il y a beaucoup plus de Suisses, de permis B et surtout beaucoup moins de sans statut légal ou en attente de permis ;
- Il y a beaucoup plus de célibataires ;
- Le niveau de formation est beaucoup plus élevé ;
- La proportion de salaires inférieurs à 2000 CHF est plus faible ;

que dans la population des précarisé-e-s durant la crise du Covid-19 en 2020.

A noter que dans les deux échantillons (BiS et Colis du cœur), seul un quart de la population concernée touche des prestations sociales complémentaires (24,14% dans notre échantillon et 27,9% pour l'échantillon Colis du cœur), en particulier à travers le dispositif RHT « Réduction horaire de travail ».

Le BiS a été conçu, sous un format itinérant, durant la crise du Covid-19 et en parallèle des distributions de nourriture par les Colis du cœur et d'autres partenaires, pour répondre à une demande des populations concernées d'avoir plus de visibilité et d'accès aux aides sociales (au sens large). Depuis 2023, sous l'impulsion du Département de la Cohésion Sociale de l'Etat de Genève avec l'Hospice Général, la ville de Genève et le CAPAS, le BiS a été réorganisé dans un format sédentaire au Boulevard d'Yvoy pour répondre aux besoins de la population. Les chiffres indiqués ci-dessus suggèrent que le

⁵ Les données sur la population globale ont été récoltées dans le cadre du « monitoring BiS ».

BiS dans son nouveau format peine à atteindre les populations les plus précaires. Il pourrait y avoir là une forme d'effet Matthieu selon lequel les prestations du BiS seraient accessibles et utiles aux personnes en situation de vulnérabilité moyenne, mais ne parviendraient pas à atteindre et donc à apporter une réponse aux situations de grande pauvreté. Il s'agirait là d'une limite importante à l'action du BiS. Une autre hypothèse serait que la grande précarité visibilisée par la crise du Covid-19 aurait disparu dans l'entretemps et que le BiS atteindrait bien les populations les plus précaires du canton. Si nos chiffres ne permettent pas d'exclure cette hypothèse, elle semble toutefois teintée d'un optimisme excessif et nous tendons à privilégier l'interprétation selon laquelle une partie au moins de ces populations en situation de grande pauvreté ou de grande précarité ne fait pas appel au BiS. Ce qui poserait dès lors la question du non-recours au BiS et de ses raisons. Notre mandat, qui s'est focalisé sur les recourante·s au BiS, ne peut apporter que des réponses limitées à cette question.

Selon les entretiens menés avec des membres du COPIL, le BiS émerge dans le contexte de crise du Covid-19, alors que les distributions alimentaires connaissent une très forte affluence et que l'étude conduite auprès des personnes ayant bénéficié de ces distributions a mis en évidence l'existence de situations de non-recours. Il se met en place très rapidement (les premiers échanges entre les acteurs et actrices impliquées ont lieu en novembre 2020 et la première permanence se tient un mois plus tard). L'idée de développer des dispositifs de lutte contre le non-recours existe depuis un certain temps dans le canton, la crise du Covid-19 donne l'opportunité de le faire rapidement. Chacun·e des acteur·rice·s impliqué·e·s peut déployer sa propre vision du dispositif et intervenir en ce sens. Le BiS est perçu comme un « laboratoire » au sein duquel ils ont pu « tester » différentes idées. Le dispositif a alors deux objectifs : 1) Dans le contexte de la deuxième vague du Covid-19, les actrices et acteurs ont l'impression que les personnes qui sont en difficulté ne sont pas « habituellement » précaires. Il faut donc leur permettre de se repérer dans le système, les aider à activer leurs droits. 2) Le canton et ses partenaires développent de nouvelles prestations qu'il faut visibiliser : une prestation visant à compenser les pertes de gain connues en mars-avril 2020 pour ceux qui ne sont pas éligibles à l'assurance-chômage, aux RHT, aux APG, ainsi que des aides financières délivrées par différents acteurs du territoire pour prendre en charge des factures.

Les initiateur·rice·s du BiS sont conscient·e·s que le contexte a toutefois largement évolué, les besoins des potentiels usager·ère·s ne sont plus liés à un contexte de crise sanitaire et social. Potentiellement, les usager·ère·s n'auront pas le même profil, pas les mêmes besoins ou demandes et le rôle du BiS dans l'accès aux prestations pourrait lui aussi varier. Pour toutes ces raisons, lors de la réouverture, les cadres ont tenté de préserver des *marges de manœuvre* afin d'ajuster le service au fil du temps.

Durant la première phase, les demandes des usager·ère·s ont souvent concerné des questions liées au logement, au droit du bail ou encore à l'activité professionnelle. Dans le contexte du Covid-19, il·elle·s étaient particulièrement affecté·e·s par le stress et le sentiment d'urgence était important. La présence d'une psychologue semblait indispensable. Les premières semaines de réouverture ont montré une diminution de la fréquentation, conduisant les responsables à diminuer le nombre de travailleuses et travailleurs sociaux présent·e·s à chaque permanence.

5.2 Raisons de la venue au BiS et connaissance des institutions

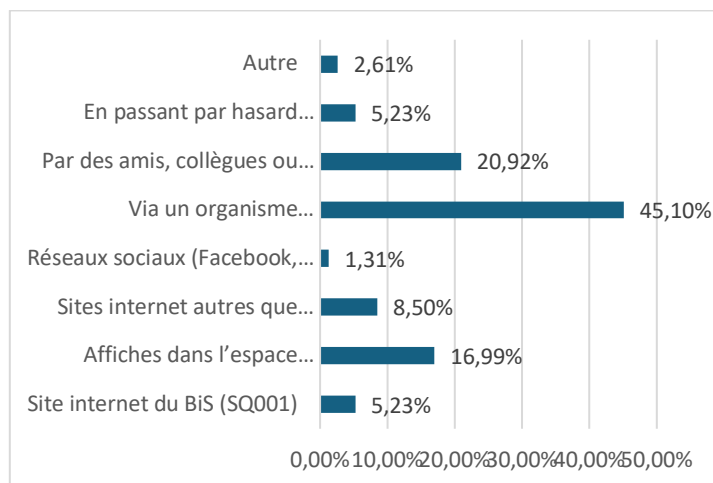
Dans cette section, nous analysons les raisons de venue au BiS des bénéficiaires mais également leur connaissance plus large des institutions sociales (institutions publiques, associations ou autres) actives dans le canton de Genève. Ces trajectoires institutionnelles sont également documentées

extensivement dans la partie 4.2.3. à travers les entretiens qualitatifs réalisés auprès des bénéficiaires du BiS

5.2.1 Connaissance du BiS

Comme le montre le Graphique 7, les 153 répondant·e·s ont principalement connu le Bureau d'information sociale (BiS) via un organisme - institution publique, fondation, association - (45,10%). Vient ensuite, mais loin derrière, le cercle des amis, collègues ou famille (20,92%) et l'affichage dans l'espace public, flyers (16,99%). La communication par voie électronique est largement en retrait alors même que 78,43% des bénéficiaires se déclarent « à l'aise » avec la recherche d'informations sur internet - ordinateur, tablette, téléphone portable, etc. Cette observation montre que le canal principal de connaissance du BiS est celui des institutions, ce qui pose la question de l'accessibilité des personnes qui sont éloignées de ces institutions. Le BiS joue donc moins un rôle de porte d'entrée pour les personnes qui ne sont pas déjà en contact avec les institutions, que d'élargissement des prestations et services accessibles pour les personnes déjà en contact avec les institutions. Se pose dès lors la question de comment mieux atteindre ces personnes sans contact avec les institutions, dont on peut présumer qu'elles sont parfois en situation de grande précarité.

Graphique 7: Connaissance du BiS (N=153)



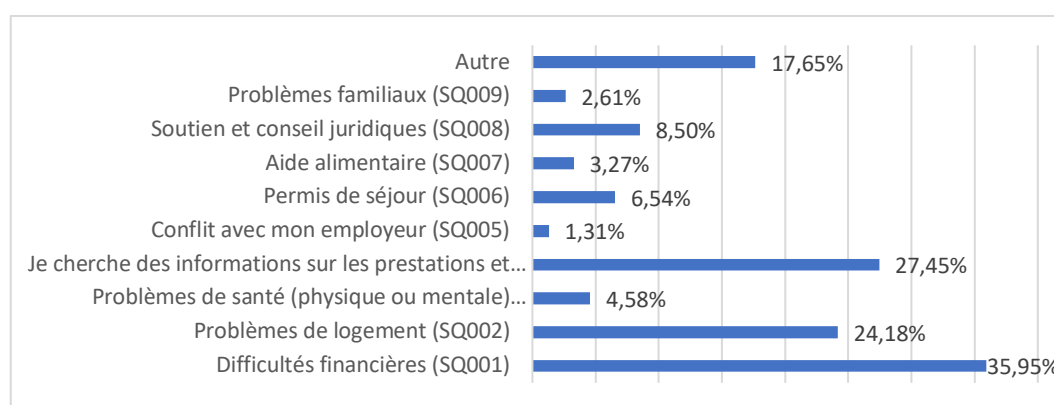
Les entretiens réalisés dans le cadre de **l'enquête qualitative** montrent les mêmes tendances : seul·e·s quelques-un·e·s des usager·ère·s rencontré·e·s ont obtenu cette information via l'affichage dans l'espace public (BL5), un encart dans un journal (NB2) ou encore sur internet (NB7). Dans la plupart des cas, il·elle·s ont trouvé des flyers dans d'autres structures d'aide. Cela ne signifie pas toujours qu'un·e professionnel·le de cette structure leur aura conseillé de se rendre au BiS. Il·elle·s ont parfois seulement vu une affiche, pris un flyer et décidé par eux-mêmes de se rendre au BiS (BL1, BL2, BL6). D'autres ont trouvé un flyer dans une structure d'aide et se sont faits confirmer par un·e professionnel·le qu'il était pertinent pour elles-eux de se rendre à une permanence (NB8, NB10). Dans un cas l'usager avait vu l'information sur internet mais ce n'est qu'après avoir rencontré l'équipe du BiS sur la place de Plainpalais qu'il s'est rendu à la permanence (NB7). Deux personnes ont connu le BiS par le biais d'une information faite par un·e professionnel·le à un groupe (BL4 au cours d'une formation qu'elle suivait, NB6 dans le cadre de son travail de traductrice à l'Hospice Général pour les personnes qui viennent d'arriver sur le sol genevois). Enfin quelques personnes ont été directement orientées vers le BiS par un·e travailleur·se social·e. Dans un cas, il s'agit de l'assistante sociale qui suit la personne dans le cadre de l'aide sociale (BL3). Pour deux autres personnes, il s'agit de travailleurs

sociaux qui les ont accompagnées par le passé (NB3 et NB4). Enfin pour une personne, il s'agit d'un travailleur social qui fait partie de son cercle familial (NB1). Ce sont donc essentiellement les institutions d'aide et les travailleuses et travailleurs sociaux qui fournissent l'information aux usager·ère·s que nous avons rencontré·e·s. Mais tou·te·s n'ont pas été orienté·e·s : il·elle·s se sont parfois saisi·e·s d'une information qui ne leur était pas destinée, il·elle·s ont pu se rendre d'elles-mêmes à la permanence ou encore avoir été conseillé·e·s par un·e travailleur·se social·e dans un cadre informel.

5.2.2 Raisons de la venue au BiS

Par ailleurs, les bénéficiaires se sont principalement adressés au BiS en raison de difficultés financières (35,95%), de recherche d'informations sur les prestations et services auxquels il·elle·s ont droit (27,45%) ou encore pour des problèmes de logement (24,18%).⁶

Graphique 8: Raisons de venue au BiS (M=202 ; N=153)



Finalement, à la question « Lorsque vous avez appris l'existence du Bureau d'information Sociale (BiS), avez-vous hésité à faire appel au BiS ? », 84,97% des bénéficiaires ont répondu « Non ».

Les **résultats qualitatifs** viennent incarner les tendances observées dans les données quantitatives. Ils permettent de comprendre plus finement les difficultés rencontrées par les usager·ère·s du BiS. Parmi les principales raisons de recours au BiS, on trouve :

Difficultés financières : Les usager·ère·s se rendent principalement au BiS en raison de préoccupations financières. Les difficultés économiques sont souvent liées à des revenus insuffisants, des dettes accumulées ou des erreurs administratives engendrant des impayés. Par exemple, un·e usager·ère (BL5) n'arrive pas à payer son assurance maladie en raison de son petit salaire, tandis qu'un·e autre (NB1) doit gérer des factures impayées en raison d'une erreur administrative du SAM. Ces difficultés financières compliquent l'accès aux soins, à la couverture d'assurance et à d'autres services sociaux, ce qui conduit les personnes à solliciter le BiS pour obtenir du soutien.

Informations quant aux prestations et services sociaux : Les usager·ère·s se tournent également vers le BiS pour obtenir des informations sur l'accès aux prestations sociales et sur les démarches administratives. Des usager·ère·s (BL2, BL5) viennent chercher des précisions ou des confirmations

⁶ Dans la mesure où les bénéficiaires pouvaient cocher plusieurs raisons (3 maximum), le nombre de mentions renseignées (M) est potentiellement supérieure au nombre de répondants (N)

concernant leurs bonnes démarches pour obtenir un logement ou un subside d'assurance maladie. L'assurance maladie est d'ailleurs un sujet récurrent dans le recours au BiS, notamment en ce qui concerne la difficulté à les joindre, la gestion des subsides et les conséquences des changements de statut ou d'assureur (BL5, NB1, NB3). Par ailleurs, une usagère (NB5), après avoir épuisé ses droits au chômage, ne savait pas vers quelle aide se tourner. Ainsi, l'incertitude liée aux démarches administratives pousse ces personnes à solliciter le BiS.

Problèmes de logement : Les difficultés liées au logement représentent également une raison majeure pour se rendre au BiS. Plusieurs personnes rapportent des situations d'insécurité ou de précarité locative, telles que la recherche d'un logement depuis plusieurs années (BL2) ou la menace d'expulsion après le décès d'un proche (BL3). Une autre (BL6) vit chez des proches sans solution de logement durable, tandis qu'une autre (NB6) s'interroge sur l'avenir de son logement subventionné lorsque son fils commencera à gagner de l'argent. Ces difficultés et inquiétudes liées au logement incitent les usager·ères à se tourner vers le BiS pour comprendre leur situation et obtenir un soutien dans leurs démarches.

Des difficultés parfois multiples mais qui ne sont pas toujours toutes adressées au BiS : Les entretiens qualitatifs permettent également d'observer que certain·e·s usager·ère·s ont plusieurs difficultés qu'il·elle·s souhaitent adresser au BiS. *Il·elle·s se rendent parfois à plusieurs reprises à la permanence afin de rencontrer le ou la professionnel·le adéquat·e.* C'est le cas par exemple de la femme rencontrée au cours de l'entretien NB6 : elle se rend une première fois au BiS évoquer un problème vis-à-vis de son logement subventionné, puis revient la semaine suivante afin de rencontrer une juriste à propos d'une démarche de regroupement familial. *D'autres rencontrent différents problèmes mais ne les adressent pas tous au BiS, même s'ils ne sont pas pris en charge par ailleurs.* Par exemple, la femme rencontrée au cours de l'entretien NB3 se rend au BiS pour résoudre un problème avec le SAM. A l'issue de son entrevue avec un·e professionnel·le, elle se permet de demander si le BiS pourrait leur venir en aide pour régler une dette d'assurance-maladie mais le·la professionnel·le décline. Et elle n'évoque pas la situation de son mari. Victime d'un problème de santé il y a quelques années, il ne peut plus exercer son précédent métier et n'a pas d'activité professionnelle au moment de l'entretien. Leurs plus jeunes enfants vont entrer à l'école dans les semaines qui viennent ; il peut et souhaite donc retrouver un emploi. Mais ils ne savent pas à qui s'adresser pour l'aider.

Ces différents types de comportements vis-à-vis du BiS peuvent sans doute être mis en lien avec la façon dont ces différent·e·s usagères et usagers ont découvert l'existence du BiS. La personne de l'entretien NB6 capte cette information dans le cadre de son travail alors qu'elle ne lui est pas destinée et décide par elle-même de se rendre à la permanence. Elle vient poser des questions sur les différents sujets qui la préoccupent. La personne de l'entretien NB3 a été envoyée par une assistante sociale de l'Hospice Général, avec qui elle a gardé des liens bien qu'elle ne l'accompagne plus dans le cadre de l'aide sociale. Elle l'oriente pour un sujet précis qui fera l'objet de l'échange au BiS, même si ensuite cette personne aborde un autre sujet.

Des demandes qui ne reflètent pas toujours exactement leurs difficultés : Certain·e·s usager·ère·s évoquent une difficulté lors de leur arrivée au BiS mais l'entretien révèle que leurs attentes se situent ailleurs. Par exemple, la femme rencontrée au cours de l'entretien NB5 indique à son arrivée à la permanence avoir un problème financier. Arrivée en fin de droit chômage il y a quelques semaines, elle n'est pas éligible à l'aide sociale du fait d'un compte épargne dont elle dispose en France. Au moment où nous la rencontrons, elle n'a aucune ressource financière. Mais elle nous explique rapidement que ce n'est pas tant sa situation financière qui l'inquiète que le fait de ne pas parvenir à

s'insérer professionnellement et de ne plus disposer d'aide pour ce faire. Elle a d'abord indiqué des difficultés financières lors de son arrivée au BiS parce que c'est ce qui lui semblait le plus approprié parmi toutes les catégories proposées. Son récit laisse aussi entendre qu'elle a intégré le fait que, à l'aide sociale comme au chômage, sans prestation financière, elle ne peut accéder à des dispositifs d'aide pour s'insérer professionnellement.

Les entretiens permettent également de comprendre que *la demande formulée par certain·e·s usager·ère·s au BiS peut en réalité cacher un problème d'une ampleur beaucoup plus grande*. Par exemple la femme rencontrée dans le cadre de l'entretien NB9 pour obtenir un conseil juridique sur la manière de procéder pour trouver un nouveau logement pour elle et ses enfants, sans tenir compte de la situation financière de son mari dont elle souhaite se séparer. L'entretien révèle qu'elle cherche à se séparer de son mari depuis un certain temps sans y parvenir. Malgré le fait qu'elle occupe un emploi à plein temps, elle est en difficultés financières car les dépenses ne sont pas également réparties au sein du ménage. Son conjoint exerce des violences psychologiques notamment sur ses enfants et il refuse d'entamer la moindre démarche visant à formaliser leur séparation. Elle a cherché de l'aide à de nombreuses reprises, notamment pour quitter le domicile conjugal et l'aider financièrement dans cette démarche. Mais elle n'a jamais trouvé l'aide attendue, son profil ne correspondant pas au public ciblé par les différents dispositifs existants. Forte de cette expérience, elle a le sentiment que sa situation, ses besoins ne sont pas reconnus par le système d'aide. Elle se rend au BiS parce qu'une amie, qui se trouve dans une situation similaire à la sienne, lui demande de l'accompagner. Et elle pose une question pour laquelle la professionnelle rencontrée, une juriste, pourrait apporter une réponse. Elle obtient une réponse qui la satisfait mais, lorsque nous la rencontrons, elle a trouvé une autre stratégie pour se séparer. Dans ce cas, comme dans celui de l'entretien NB5, les besoins révélés par l'entretien diffèrent ou sont de plus grande ampleur que les demandes adressées au BiS.

Les demandes adressées au BiS, et par extension, les catégories renseignées dans le monitoring du BiS, ne traduisent donc pas toujours exactement ce qui pose problème aux usager·ère·s et ne reflètent pas forcément l'ampleur de leurs difficultés. Ces demandes n'expriment pas toujours non plus l'entier des difficultés qu'ils ou elles pourraient adresser au BiS. Elles semblent notamment porter l'empreinte des expériences accumulées auprès d'autres services d'aide et des représentations que les usager·ère·s se font de l'aide qui peut leur être apportée par le BiS.

5.2.3 Connaissance des institutions

Dans le cadre du premier questionnaire, nous avons identifié les institutions les plus importantes pour chaque problématique, puis demandé aux bénéficiaires d'évaluer leur niveau de connaissance de ces institutions. Quatre options de réponse étaient proposées : « J'avais déjà été en contact avec eux », « Je connaissais ce qu'ils proposaient », « J'en avais entendu parler » et « Je ne connaissais pas ». Précisons qu'il s'agit ici d'évaluer le degré de connaissance des institutions d'une même personne – avec une connaissance qui décroît selon les quatre options proposées – et non de faire une comparaison interpersonnelle de ces degrés de connaissance. L'objectif poursuivi est double : d'une part identifier les institutions les mieux connues et les moins bien connues (ce qui pourrait permettre de cibler des campagnes d'informations sur les institutions moins connues), d'autre part identifier les populations les plus familières et les moins familières avec ces institutions (afin ici aussi de cibler des campagnes d'informations sur ces populations moins familiarisées avec le tissu institutionnel et associatif genevois).

Afin d'identifier les institutions les plus connues pour chaque problématique, nous avons construit un indicateur de connaissance institutionnelle en attribuant un certain nombre de points en fonction du

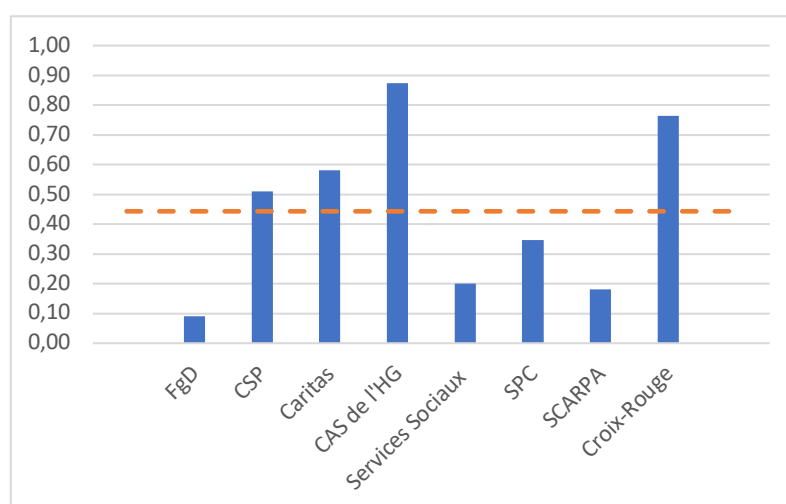
niveau de connaissance déclaré. Un score de 2 points a été attribué lorsqu'un-e bénéficiaire déclarait avoir déjà été en contact avec l'institution, reflétant ainsi une connaissance directe, concrète et pratique. Un score de 1 point était accordé si le ou la bénéficiaire connaissait les services proposés par l'institution sans avoir eu de contact direct (donc une connaissance théorique pour ainsi dire). Enfin, un score de 0 point était attribué si le ou la bénéficiaire avait seulement entendu parler de l'institution ou ne la connaissait pas du tout (donc une connaissance superficielle par ouï-dire ou pas de connaissance).

Le score total pour chaque institution a ensuite été divisé par le nombre de répondants, ce qui permet d'obtenir un indicateur compris entre 0 et 2. Un score de 2 signifie que tous les bénéficiaires ont déjà été en contact avec l'institution, indiquant un haut niveau de connaissance « pratique ». À l'inverse, un score de 0 indique qu'aucun-e bénéficiaire n'a eu de contact avec l'institution et que la connaissance se limite à un simple ouï-dire ou à une absence totale d'information.

Cet indicateur nous permet, dans un premier temps, de comparer le niveau de connaissance des institutions selon les différentes thématiques abordées dans le questionnaire et d'identifier celles dont la connaissance auprès des bénéficiaires du BiS est supérieure ou inférieure à la moyenne.

Dans cette section, nous nous concentrons sur les problématiques les plus fréquemment rencontrées par les bénéficiaires du BiS. Il s'agit des difficultés financières, avec 55 répondant-e-s, des problèmes de logement, avec 37 répondant-e-s, et de la recherche d'informations, avec 42 répondant-e-s.

Graphique 9: Connaissance des institutions (difficultés financières – N=55)



Note : Connaissance « superficielle » [0-0,7] ; « théorique » [0,7-1,4] ; « pratique » [1,4-2,0]

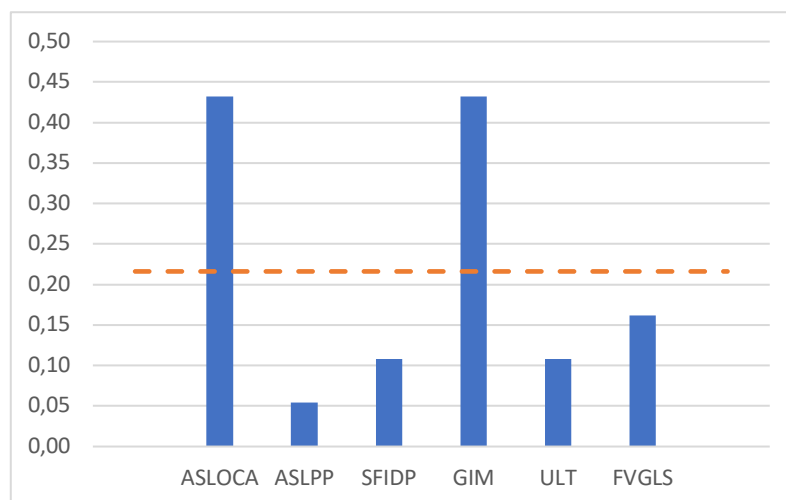
Le Graphique 9 illustre le niveau de connaissance des institutions susceptibles d'aider à résoudre des difficultés financières ou des situations d'endettement. La ligne orange représente la moyenne des connaissances pour cette thématique. Elle se situe à 0,45, indiquant une connaissance moyenne superficielle de l'ensemble de ces institutions. Il apparaît que les Centres d'Action Sociale (CAS) de l'Hospice Général (HG) et la Croix-Rouge sont les institutions les plus connues des bénéficiaires, dépassant toutefois à peine le niveau de connaissance superficielle. Caritas et le Centre Social Protestant (CSP) se situent légèrement en dessous, mais restent au-dessus de la moyenne. En revanche, le Service des Prestations Complémentaires (SPC), les Services Sociaux Communaux, le Service Cantonal d'Avance et de Recouvrement des Pensions Alimentaires (SCARPA) ainsi que la

Fondation genevoise de Désendettement (FgD) affichent un niveau de connaissance inférieur à la moyenne.

Il est important de rappeler que ces organismes n'interviennent pas tous sur les mêmes problématiques ni auprès des mêmes publics, ce qui peut expliquer les écarts de connaissance observés. Par ailleurs, bien que la valeur maximale de l'indicateur soit de 2, la connaissance des institutions mentionnées reste globalement limitée (le graphique ci-dessus, qui ne va pas au-delà de 1, pourrait donner une impression trompeuse à cet égard).

Le Graphique 10 présente le niveau de connaissance des institutions liées aux problématiques de logement. Ici aussi, la ligne orange indique le niveau moyen de connaissance, qui est plus bas encore que pour les difficultés financières. L'Association de défense des locataires (ASLOCA) et la Gérance Immobilière Municipale de la Ville de Genève (GIM) se distinguent par un niveau de connaissance supérieur à la moyenne. En revanche, la Fondation de la Ville de Genève pour le Logement Social (FVGLS), le Secrétariat des Fondations Immobilières de Droit Public (SFIDP), l'Unité Logement Temporaire (ULT) et l'Association pour la Sauvegarde du Logement des Personnes Précaires (ASLPP) présentent des niveaux de connaissance nettement inférieurs. Rappelons ici que les 37 personnes concernées étaient en recherche de solution à un problème de logement, leur connaissance superficielle des institutions est donc un obstacle significatif à la résolution de leur problème.

Graphique 10: Connaissance des institutions (problèmes de logement – N=37)



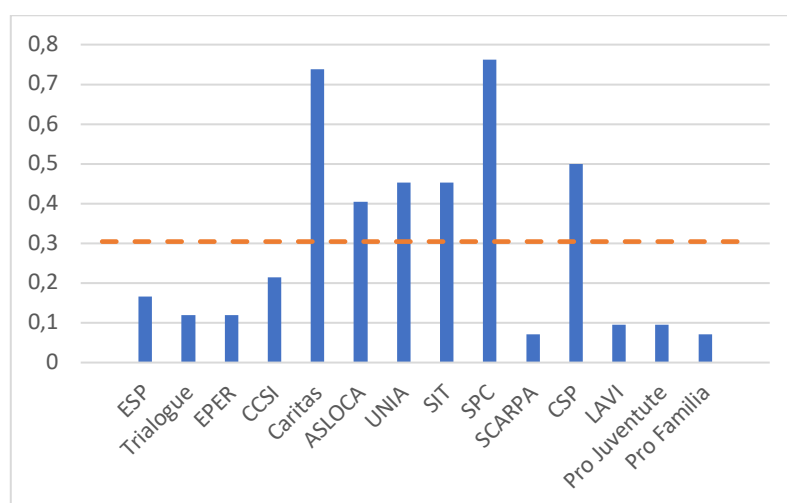
Note : Connaissance « superficielle » [0-0,7] ; « théorique » [0,7-1,4] ; « pratique » [1,4-2,0]

Enfin, le Graphique 11 porte sur une thématique plus large, celle de la recherche d'informations. En raison de son caractère global, cette catégorie comprend un plus grand nombre d'institutions. Le niveau moyen de connaissances est ici aussi très faible, avec une moyenne de 0,3. Le Service des Prestations Complémentaires (SPC) et Caritas se démarquent par un niveau de connaissance supérieur à celui des autres organismes. Le Centre Social Protestant (CSP), le Syndicat Interprofessionnel de Travailleuses et Travailleurs (SIT), UNIA et l'ASLOCA présentent également des scores supérieurs à la moyenne. En revanche, la connaissance des autres institutions identifiées dans cette thématique reste inférieure à la moyenne.

En résumé, l'analyse des niveaux de connaissance des institutions selon les thématiques révèle des disparités importantes, mais la connaissance reste superficielle pour la quasi-totalité des institutions et cela dans une population directement concernée par ces problématiques et en recherche de

solution. Certaines institutions, comme les CAS de l'HG, la Croix-Rouge, l'ASLOCA ou Caritas, bénéficient d'une meilleure notoriété, tandis que d'autres semblent très peu connues des bénéficiaires du BiS. Ces écarts peuvent s'expliquer par la spécificité des missions de chaque organisme et la diversité des publics qu'ils ciblent. Au-delà de ces différences, c'est cependant la faible connaissance des institutions qui ressort et met en lumière la nécessité de renforcer la visibilité de l'ensemble des institutions publiques et associatives. Des campagnes d'informations ciblées pourraient également viser plus spécifiquement certaines institutions qui semblent largement échapper au radar des personnes concernées, afin d'améliorer l'accès à l'information et aux services pour l'ensemble des bénéficiaires.

Graphique 11: Connaissance des institutions (recherche d'informations – N=42)



Note : Connaissance « superficielle » [0-0,7] ; « théorique » [0,7-1,4] ; « pratique » [1,4-2,0]

Dans un deuxième temps, cet indicateur de connaissance institutionnelle nous permet de comparer la connaissance des institutions selon le type de population. A cette fin, nous utilisons le même système de points. Étant donné que les bénéficiaires ne se sont pas tous rendus au BiS pour les mêmes problématiques, les institutions évoquées lors du questionnaire différaient, tout comme leur nombre. Afin de pallier cette hétérogénéité et de permettre des comparaisons entre les répondant·e·s, l'indicateur de connaissance institutionnelle a été normalisé sur une échelle de 0 à 100.

Par exemple, un bénéficiaire ayant consulté le BiS pour des problèmes financiers et ayant déclaré avoir déjà été en contact avec 4 institutions sur les 8 mentionnées dans cette thématique (voir Graphique 9), tout en ne connaissant pas les 4 autres, obtiendrait un score de 8/16, soit 50/100 après normalisation. De manière similaire, un répondant venu au BiS pour un problème de logement et ayant été en contact avec 3 institutions sur les 6 de cette thématique (voir Graphique 10), sans connaître les 3 autres, aurait un score de 6/12, également équivalent à 50/100 après normalisation.

Pour faciliter la comparaison des résultats entre les différentes populations, nous utilisons la médiane et les quartiles. La médiane correspond à la valeur centrale qui divise l'échantillon en deux parties égales, tandis que les quartiles permettent de répartir les données en quatre parts égales, offrant ainsi une lecture plus fine des écarts et de la dispersion des niveaux de connaissance institutionnelle.

L'analyse des résultats révèle des écarts notables selon le statut de résidence. Ainsi, 35 % des titulaires d'un permis B se trouvent dans le premier quartile, correspondant au niveau de connaissance institutionnelle le plus faible, contre seulement 18 % des Suisses. Par ailleurs, 62,5 % des titulaires d'un

permis B présentent un score inférieur à la médiane, contre 44 % des Suisses. Ces différences soulignent des inégalités en matière de connaissance des institutions, indiquant que certaines populations rencontrent davantage de difficultés à identifier et à accéder aux ressources institutionnelles disponibles.

De même, la comparaison entre les tranches d'âge 26-50 ans et 51-64 ans met en lumière des disparités significatives. Les 26-50 ans sont plus nombreux dans les quartiles inférieurs, avec 57 % d'entre eux en dessous de la médiane, contre 47 % pour les 51-64 ans. En outre, seuls 19 % des 26-50 ans atteignent le quatrième quartile, qui équivaut au niveau de connaissance le plus élevé, tandis que cette proportion est de 31 % chez les 51-64 ans. Cette différence suggère une meilleure connaissance des institutions chez les 51-64 ans, probablement liée à une plus grande expérience et familiarité avec les démarches administratives. À l'inverse, les 26-50 ans semblent globalement moins connaître le tissu institutionnel genevois.

Par contraste, les niveaux de revenu et de formation ne semblent pas avoir d'impact significatif sur les niveaux de connaissance institutionnelle. Cette observation qui peut sembler paradoxale doit aussi être mise en perspective avec le niveau moyen global de connaissance qui reste très superficielle. Les résultats de notre étude sur le non-recours à des familles à Genève (Lucas et al. 2019) montraient aussi que la difficulté à s'orienter et trouver les informations nécessaires était partagée pour tous les répondant-e-s, quel que soit leur niveau de formation. Cela militerait dans le sens de campagnes d'informations générales plutôt que ciblées sur les populations les plus précaires, avec toutefois un accent sur les populations détentrices de permis de séjour moins durables.

A noter aussi que ces populations mal informées sont néanmoins venues au BiS. Ce qui pose la question des catégories de population qui n'ont pas franchi le pas du BiS, soit parce qu'elles n'ont pas eu l'information sur son existence, soit pour d'autres raisons. Pour ces populations-là, il est probable que le déficit de connaissances sur les institutions sociales genevoises soit également très marqué.

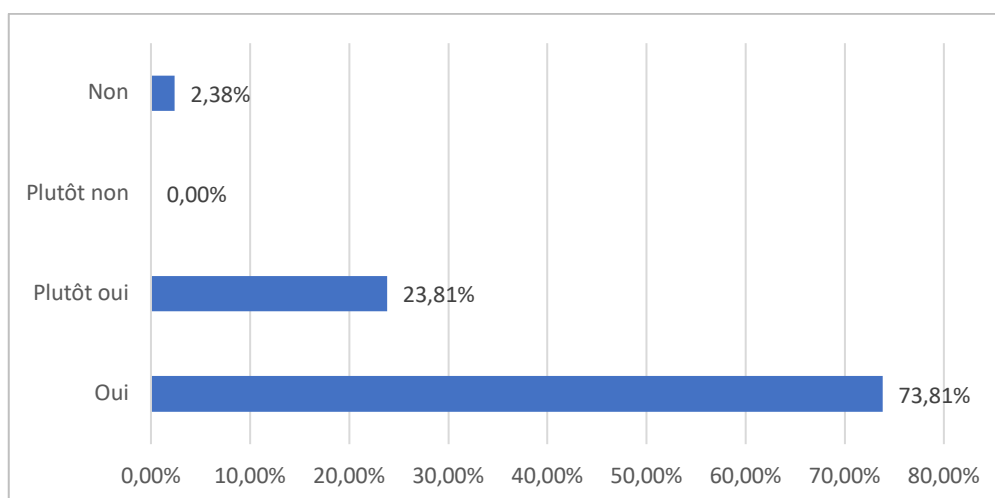
5.3 Satisfaction par rapport aux prestations BiS et résolution de problèmes

Dans cette partie, nous abordons successivement le taux de satisfaction à l'égard des prestations du BiS, le taux de résolution des problèmes et finalement la comparaison entre ces deux dimensions.

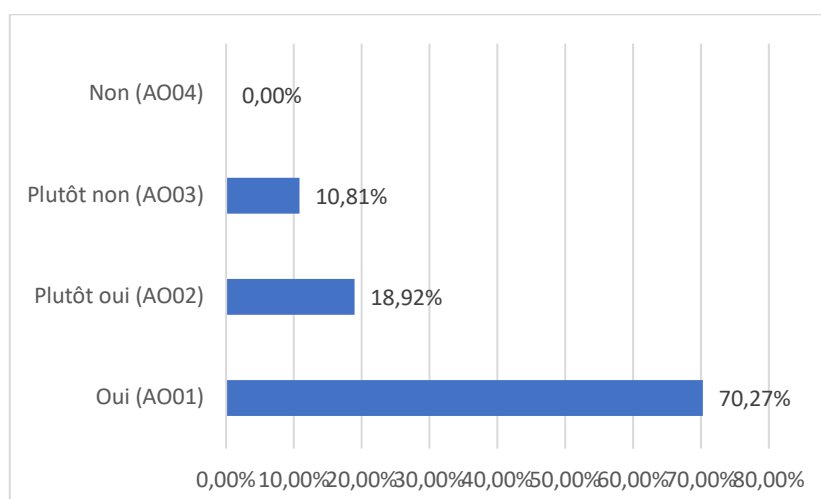
5.3.1 Taux de satisfaction des prestations BiS

Le taux de satisfaction vis-à-vis des prestations fournies par le BiS, mesuré « à chaud » au moment où les bénéficiaires viennent d'avoir leur rendez-vous et quittent le boulevard d'Yvoy, est généralement élevé et oscille, comme le montrent les graphiques suivants, entre 97,62% pour les bénéficiaires qui sont venus au BiS pour rechercher des informations sur les prestations et services auxquels ils avaient droit et 83,64%, pour les bénéficiaires qui sont venus au BiS pour des difficultés financières⁷.

Graphique 12: Taux de satisfaction BiS – Recherche d'informations (N=42)

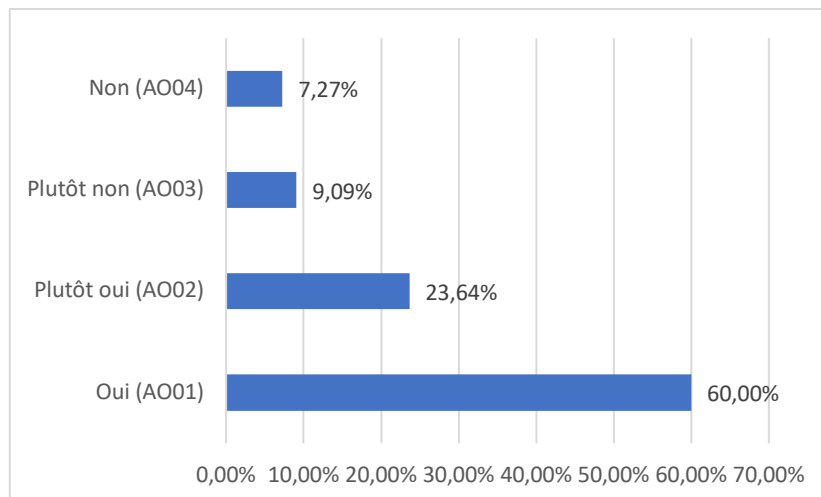


Graphique 13: Taux de satisfaction BiS – Problèmes de logement (N=37)



Graphique 14: Taux de satisfaction BiS – Difficultés financières (N=55)

⁷ Pour éviter de trop petits échantillons, nous avons ici uniquement repris les 3 thématiques majeures de venue au BiS décrites au Graphique 8



Ces taux sont très élevés et témoignent d’une satisfaction importante des bénéficiaires par rapport à la prestation proposée. On notera également que ces taux sont très proches de ceux mentionnés dans le monitoring du BiS qui s’établissent respectivement à 96,97% pour la recherche d’informations, 89,19% pour les problèmes de logement et 83,64% pour les difficultés financières.

En revanche, la question du monitoring BiS était formulée différemment. Dans notre questionnaire, la question posée était « Avez-vous été satisfait-e de la prestation du BiS ? » alors que dans le monitoring du BiS, la question était « Etes-vous satisfait-e de l’entretien ? ». On peut donc raisonnablement penser que la prestation du BiS évaluée « à chaud » par le ou la bénéficiaire est l’entretien stricto sensu, en dehors de toute considération de résultat ou de résolution de problèmes.

Les **entretiens semi-directifs approfondis** menés avec les 16 usagères et usagers reflètent eux aussi un niveau de *satisfaction* globalement élevé. Ainsi, seul un témoignage s’ouvre sur une (petite) critique ouverte de la prestation reçue. Pratiquement toutes les personnes interviewées rendent compte d’une expérience jugée positive lors de leur visite au BiS et insistent sur le fait que - quand bien même certaines choses seraient à améliorer - cette structure leur semble bienvenue (utile pour eux ou pour d’autres). L’intérêt du BiS est le plus souvent souligné ici en lien avec une *quête d’information ou d’orientation à propos du dispositif social cantonal* ou en lien avec *l’accessibilité que le BiS offre à des institutions cantonales spécifiques injoignables par d’autres voies*. Ce résultat, qui rejoint ceux obtenus via l’enquête par questionnaire, sera développé dans la partie 5.3.4.

Néanmoins, au-delà de la satisfaction "immédiate" et "spontanée" au sortir de la visite, *des registres d’évaluation plus profonds sont à l’œuvre*. Une nette différence apparaît en effet entre l’évaluation "à chaud" et l’analyse que les usagères et usagers livrent de leur expérience reconstruite, *a posteriori*, quelques semaines ou mois plus tard, à savoir au moment où a eu lieu l’entretien. Cette différence s’explique de deux façons. D’une part, le degré de satisfaction est susceptible de *se modifier avec le temps*. D’autre part, la nature de la satisfaction renvoie à *différents niveaux de besoins et d’attentes*, qui ne sont pas toujours exprimés lors de la visite au BiS (et ne ressortent pas de l’enquête par questionnaire). Ces deux dimensions sont étroitement liées mais analytiquement indépendantes. Les entretiens témoignent de ces phénomènes, de manière explicite ou implicite, nous permettant d’approfondir l’analyse de la satisfaction des usagères et usagers du BiS.

En premier lieu, on constate dans de nombreux cas un décalage entre le sentiment de satisfaction immédiat et le constat d’une forme *d’inadéquation* de ce qui a été proposé au regard de la situation ou des besoins particuliers. Ces besoins se manifestent sous formes d’attentes implicites que l’entretien permet de révéler. Dans certains cas, la personne elle-même thématise *explicitement* et

d'emblée la manière dont son point de vue a évolué depuis sa réponse au questionnaire. Ainsi, cet homme au bénéfice d'une rente AI complète, était à la recherche d'une occupation, lui permettant de se sentir utile et de combler son besoin de lien social :

- J'étais... Assez, même très content d'avoir eu quelques réponses aux demandes que je faisais. Et puis j'ai rempli le questionnaire. Et puis j'ai... Je crois que j'ai mis le maximum de points. Enfin de... De questions, de réponses positives que je pouvais. Et puis après, je me suis dit que quand même, il y aurait peut-être eu des choses à... À améliorer ou comme ça. Enfin, j'aurais aimé avoir plus de... un meilleur feedback sur ce que je venais chercher.

- *Ça vous est venu plus tard, c'est ça ?*

- Non, même juste après. Je me suis dit "Mais qu'est-ce que je fais de.... De ça ?"

(BL1, Homme, 52 ans, Suisse, célibataire, rentier AI)

Dans ce cas, ses besoins - liés à sa maladie psychique - n'avaient pas été explicités lors de son entretien au BiS. L'information reçue, qui le réjouit dans un premier temps, se révèle au final *non activable*.

Dans d'autres cas, cette thématisation s'exprime en fin d'entretien. C'est le cas du récit de cette jeune femme, déscolarisée, n'ayant pas renouvelé son permis de séjour, extrêmement isolée et en passe de se définir en dépression. Elle mentionne à plusieurs reprises être satisfaite de sa visite au BiS, particulièrement en lien avec l'écoute des professionnel·le·s, leur absence de jugement, ainsi que les conseils reçus en matière d'orientation. Comme elle le résume en début d'entretien "*J'ai trouvé ça super !*". Néanmoins, vers la fin de la rencontre, une forme de déception commence à poindre, au regard d'attentes qui se formulent alors plus explicitement :

- Non, j'ai eu toutes les infos que je voulais. C'est juste que... Moi, comment j'ai compris aussi par rapport au flyer, c'est que eux pouvaient me venir en aide. Pas qu'ils pouvaient me diriger vers les aides. (BL4, Femme, 24 ans, Camerounaise, sans statut légal, célibataire, sans emploi)

Enfin, c'est parfois l'analyse des récits qui révèle ce même type de hiatus entre *le haut niveau de satisfaction déclaré spontanément* (y compris dans le questionnaire) et *une évaluation plus nuancée*, en mettant en évidence des hésitations ou des décalages entre différentes parties du récit. Ainsi, cet ancien déménageur, albanais du Kosovo, cumulant les difficultés (santé, perte d'emploi, logement, problèmes financiers) évalue spontanément le BiS en ces termes en début d'entretien : "*C'était super !*". Néanmoins, l'entretien fait émerger des zones de doutes, qui se confirmeront par la suite :

- {on vous a dit au BiS} d'aller revoir votre assistante sociale de l'Hospice ?

Exactement.

Elle vous a renvoyé alors ? Vous êtes en train de faire des allers-retours ?

Exactement.

Ok. Mais alors ça vous gêne pas ça ?

(silence) (BL3, Homme, 43 ans, Kosovar, permis B, divorcé, bénéficiaire de l'aide sociale)

Cette forme de retenue dans le discours fait écho aux entretiens menés avec des personnes migrantes en situation précaire rencontrées dans l'étude genevoise sur le non-recours. L'absence de dimension critique vis-à-vis des dispositifs et du système contraste avec des récits d'expériences vécues comme éprouvantes, ce qui peut être interprétée - au regard de la littérature - comme un reflet de leur position "dominée" (Lucas 2024).

Comme nous le verrons au point suivant, seul un petit groupe de personnes se distingue par une haute satisfaction que l'on qualifiera par contraste d'inaltérable (ni le temps passé depuis la visite au BiS, ni les entretiens approfondis ne permettent de nuancer cette vision positive), et que nous pouvons associer à la manière dont leur problème a été spectaculairement résolu durant la visite au BiS.

Ainsi, les entretiens expriment, à l'instar des résultats du questionnaire, un haut niveau de satisfaction des usagères et usagers du BiS. Ils montrent que cette satisfaction se rapporte principalement au fait que *la visite au BiS* a été une expérience positive (en termes d'accessibilité, d'accueil et d'informations fournies, voir 5.4.2). Ils révèlent aussi au-delà de cette satisfaction immédiate, des frustrations (explicites ou latentes) relatives à des attentes ou besoin qui n'ont pas toujours été exprimés durant les échanges avec les professionnel·le·s du BiS. À cette étape, indiquons simplement que ces frustrations renvoient principalement à trois catégories d'attentes : attentes en termes d'ajustement aux besoins spécifiques, de suivi ou d'expertise plus poussée dans des cas complexes.

Nous nous sommes demandé dans un deuxième temps si ce taux de satisfaction très élevé par rapport à la prestation proposée par le BiS était un précurseur possible, d'une manière ou d'une autre, à la résolution des problèmes pour lesquels les bénéficiaires se sont adressés au BiS. En d'autres termes, ce taux de satisfaction élevé peut-il être considéré comme un signal positif de résolution des problèmes pour lesquels les bénéficiaires sont venus au BiS ?

Le deuxième questionnaire, administré par téléphone et proposé aux 153 bénéficiaires du BiS entre 3 et 6 mois après le 1^{er} questionnaire, permet d'apporter certains éléments de réponse.

5.3.2 Taux de résolution des problèmes

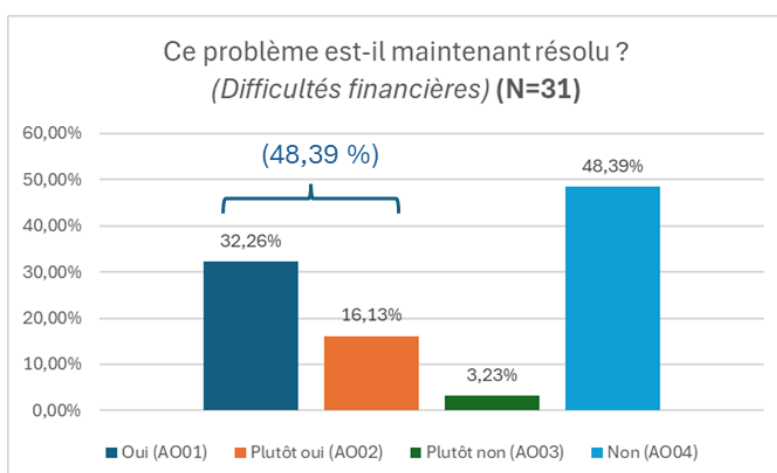
A la question posée dans le deuxième questionnaire⁸, soit 3 à 6 mois après le contact entre le ou la bénéficiaire et les professionnel·le·s du BiS, « Votre problème a-t-il été résolu ? », les réponses, très inégales, sont présentées par thématique dans les Graphiques 15 à 18 et synthétisées pour toutes les thématiques dans le Graphique 19.

Le taux de résolution des problèmes à 3-6 mois (« oui » / « plutôt oui ») s'établit à 48,39% pour les difficultés financières, 20,69% pour les problèmes de logement et 52,94% pour la recherche d'informations.

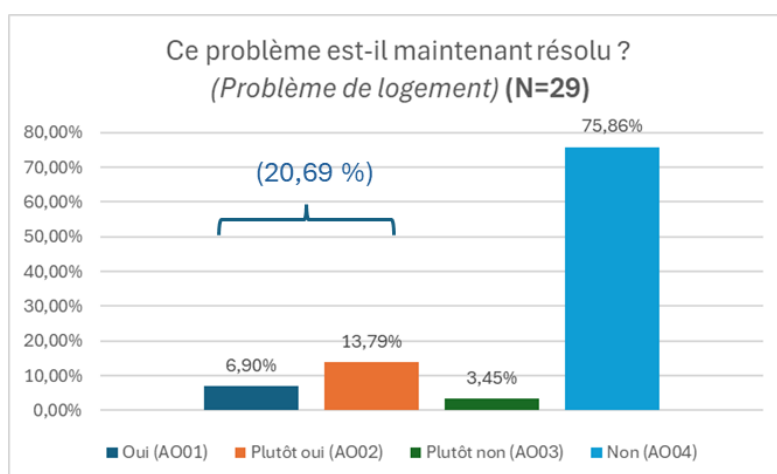
En revanche, si l'on tient compte uniquement de la modalité « oui », ces taux, beaucoup plus faibles, s'établissent respectivement à 32,26% pour les difficultés financières, 6,9% pour les problèmes de logement et 41,18% pour la recherche d'informations.

⁸ Toutes les statistiques relatives aux 105 bénéficiaires du BiS qui ont répondu au deuxième questionnaire sont disponibles dans l'Annexe 4.

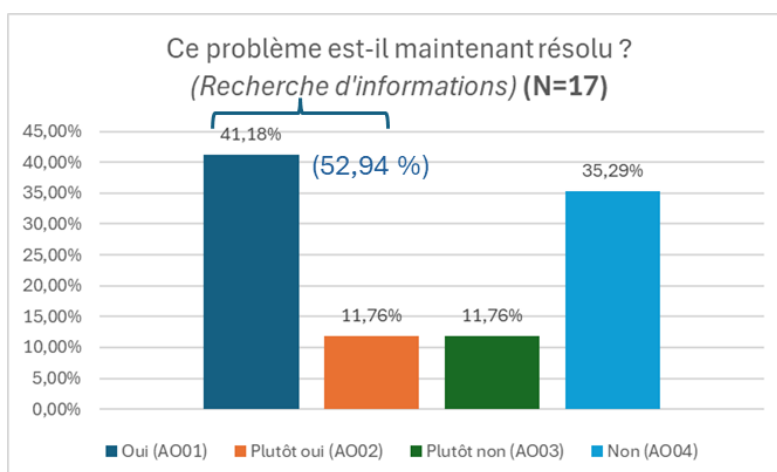
Graphique 15: Résolution de problème – Difficultés financières



Graphique 16: Résolution de problème – Problème de logement

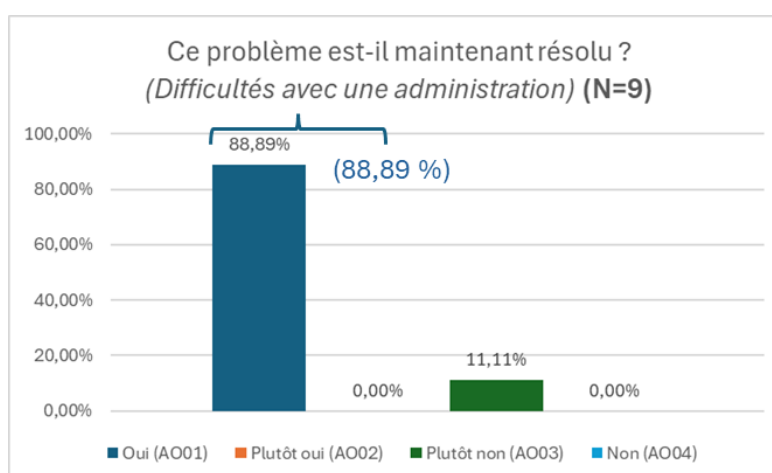


Graphique 17: Résolution de problème – Recherche d'informations



Une exception cependant est présentée ci-dessous, elle concerne le taux de résolution très élevé des problèmes liés à des difficultés avec une administration, en regard des autres thématiques. A noter également que ce score représente un « oui » sans ambiguïtés et qu'il concerne un nombre plus limité de bénéficiaires (N=9).

Graphique 18: Résolution de problème – Difficultés avec une administration



Le BiS semble donc notablement plus performant pour résoudre les difficultés avec une administration que les autres problématiques (financières, logement, ...). L'explication de ce score élevé tient surtout dans la capacité du BiS à jouer le rôle d'intermédiaire entre le ou la bénéficiaire et les administrations pour avoir un contact, obtenir un rendez-vous ou avoir simplement une information⁹. Ainsi, le BiS parvient généralement à mettre le ou la bénéficiaire en contact avec l'organisme qu'il ou elle essayait en vain de contacter auparavant.

Au regard des **données qualitatives**, ce score particulièrement élevé fait écho à une catégorie particulière de bénéficiaires du BiS. Il s'agit des quelques personnes (4 sur les 16 personnes rencontrées en entretien) qui se sont tournées vers le BiS pour un problème en lien avec deux administrations spécifiques : les Service de l'assurance maladie (SAM) ou le service des prestations complémentaires (SPC).

Si, comme nous l'avons vu, les évaluations spontanément positives sont souvent à nuancer, pour certaines personnes, les aspects relationnels *et* le caractère généraliste de la structure suscitent un enthousiasme que ni le temps qui passe, ni l'instance de la chercheuse ne parviennent à démentir. En effet, d'une part, la visite au BiS leur a donné un accès direct à ces institutions, qu'elles jugent injoignables, y compris parfois pour leurs assistant-e-s sociaux-ales. D'autre part et dans certain cas, leur situation, qui semblait tout à fait enlisée, a effectivement pu être réglée *directement* sur le site du BiS grâce au représentant de ces services et à la possibilité d'intervenir directement dans leur dossier.

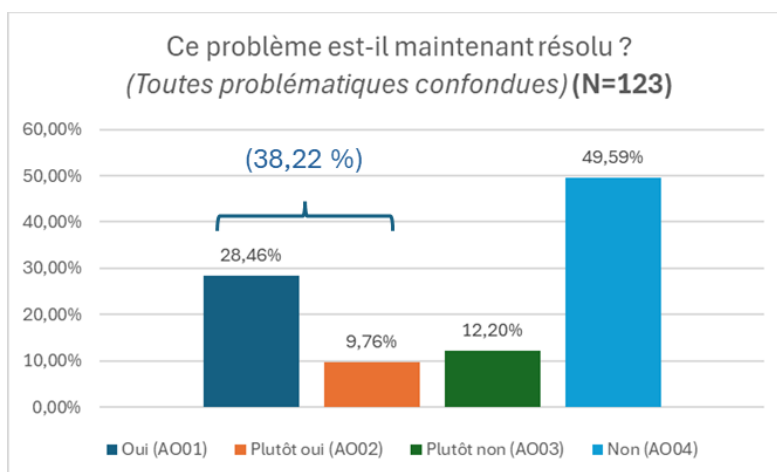
Cette trajectoire fait du BiS une *voie royale* pour accéder aux institutions publiques cantonales perçues par ces personnes comme mutiques et hermétiques. Ainsi, l'une de nos interlocutrices l'ayant bien compris a décidé de recourir systématiquement au BiS plutôt que de s'adresser à ces institutions. Elle salue la permanence assurée par un collaborateur du SAM :

J'ai des personnes qui ont des problèmes avec SAM, j'hésiterai pas à les envoyer au BiS parce que le fait qu'ils ont quelqu'un du SAM qui ose, enfin qui a la décence de se planter là, de temps en temps, ça rend le SAM déjà un peu plus accessible que la moyenne. Enfin, parce que vraiment quand j'ai dû voir qu'il fallait remplir un formulaire, envoyer par courrier pour avoir un rendez-vous, je me suis dit mais c'est quoi ? (BL5, Femme, 29 ans, Mexicaine, permis B, célibataire, en emploi)

⁹ Dans nos échanges avec les bénéficiaires, les difficultés avec une administration prenaient souvent la forme d'une simple difficulté à les contacter.

Au niveau global, comme le montre le Graphique 19, le taux de résolution des problèmes s'élève à 38,22%, soit approximativement un problème sur trois à quatre à l'horizon de 3 à 6 mois, ce qui correspond, en valeur absolue, à 76 problèmes non résolus pour 47 problèmes résolus sur les 123 problèmes répertoriés.

Graphique 19: Résolution de problème – Toutes problématiques confondues



Sur les 47 problèmes résolus (38,22%), les bénéficiaires considèrent que le BiS a été décisif dans 39 cas, soit dans 83% des résolutions de problèmes à 3 à 6 mois.

5.3.3 Taux de satisfaction des prestations vs. Taux de résolution des problèmes

On constate un hiatus important entre le taux de satisfaction « immédiat » à l'égard des prestations du BiS qui s'établit autour de 90% et le taux de résolution des problèmes à l'horizon 3 à 6 mois qui s'établit plutôt autour de 40%. On constate par exemple :

- Pour les difficultés financières : 13 des 26 personnes satisfaites n'ont pas résolu leur problème (50%) ;
- Pour les problèmes de logement : 16 des 21 personnes satisfaites n'ont pas résolu leur problème (76%) ;
- Pour la recherche d'information (RI) : 8 des 16 personnes satisfaites n'ont pas résolu leur problème (50%) ;

Par ailleurs, sur 92 mentions de satisfaction après le premier questionnaire, 56 cas correspondent à des problèmes non résolus après 3 à 6 mois (60.9%). La satisfaction immédiate n'est donc pas un indicateur de résolution des problèmes à 3 à 6 mois.

5.3.4 Eclairage qualitatif sur le hiatus entre satisfaction et résolution

Les analyses qualitatives permettent de dégager trois pistes d'interprétation de ce hiatus entre satisfaction exprimée et résolution de problème. En premier lieu, ils montrent que la satisfaction exprimée se rapporte principalement à une expérience très positive *durant* la visite (en termes d'accessibilité, d'accueil et d'informations fournies, voir 5.4.2. De ce point de vue, la satisfaction telle

que mesurée dans le questionnaire apparaît indépendante de la résolution du problème (sauf dans le cas particulier des problèmes d'accès au SAM ou SPC) mais renvoie surtout, comme nous le mentionnions au point précédent, à la traduction immédiate du bon accueil reçu au BiS.

En second lieu, le *niveau d'attente* des personnes à leur arrivée au BiS se révèle relativement bas et les attentes plutôt vagues. Un constat qui peut être tiré de pratiquement la totalité des entretiens. Alors que l'analyse des récits permet de mettre en lumière des attentes que l'on pourrait qualifier de *latentes* vis-à-vis de cette structure, il semble que les personnes qui entrent au BiS aient appris à faire sienne l'injonction dantesque d'abandonner tout espoir, ou, pour le dire plus prosaïquement, à réfréner leurs attentes vis-à-vis des dispositifs sociaux. Ainsi, elles disent être passées au BiS "à tout hasard", "au cas où", par "acquit de conscience", "pour voir" ou parce qu'elles ont été envoyées par un ou une travailleuse sociale. Comme le résume cette femme en recherche d'emploi, ils ou elles vont "à la pêche à l'inconnu" :

« J'allais à la pêche à l'inconnu. (rire) J'allais pas chercher un truc en particulier. J'allais juste un peu, pas m'épancher, mais essayer de voir s'il y avait un autre truc que j'avais pas exploré. » (NB5, Femme, 33 ans, Française, permis C, célibataire, sans emploi)

Quelques personnes rationalisent leur faible niveau d'attente, en justifiant leur satisfaction malgré des informations pas forcément aussi précises ou utiles qu'attendues, par le fait que la structure est *gratuite*. Ce faible niveau d'attente explique sans doute en partie la facilité avec laquelle les usagères et usagers se disent satisfaits. Ainsi, cette mère célibataire cumulant les difficultés (santé, chômage, logée avec ses enfants chez ses parents) n'attendait fondamentalement rien d'autre qu'une *confirmation* du fait qu'elle avait tout entrepris :

- Mais j'ai été très bien reçue. Les gens étaient très gentils. Donc...

- De ce point de vue là...

De ce point de vue là... Enfin voilà, même si j'ai perdu ma matinée, j'étais quand même contente. Mais ça rassure de se dire qu'on a... Qu'on a tout entrepris. Que maintenant c'est juste encore de l'attente. (BL2, Femme, 40 ans, Suisse, célibataire, 2 enfants, bénéficiaire de l'assurance chômage en arrêt maladie.)

En troisième lieu, si l'attente est limitée, elle ne *porte pas toujours, qui plus est, sur la résolution du problème* lui-même. Cet extrait illustre ce mécanisme, présent dans plusieurs entretiens : sans grandes illusions, les personnes dans ce cas viennent surtout chercher la confirmation que les démarches qu'ils ou elles ont entreprises étaient les bonnes, et qu'il n'y avait rien d'autre à faire ou que les informations recueillies sont exactes. Leur attente se révèle donc *fondamentalement ambivalente* :

"Au pire, enfin, au mieux... j'ai oublié quelque chose".

(BL2, Femme, 40 ans, Suisse, célibataire, 2 enfants, bénéficiaire de l'assurance chômage en arrêt maladie).

La satisfaction peut exprimer alors le fait que le BiS a assuré cette fonction de *réassurance* et d'*allègement de la responsabilité individuelle* quant au fait que le problème n'est pas résolu ou que des prestations ne sont pas touchées (non-recours). Dans le même registre, obtenir une information sur l'état de son dossier au sein d'une administration non joignable peut suffire à soulager la personne. Ainsi, cette jeune femme, mariée, originaire de Côte d'Ivoire, qui cumule des problèmes (endettement, logement, emploi, problèmes de santé de son fils, de son mari) et vient au BiS pour "*un souci avec le SAM*". Elle s'est sentie rassurée d'avoir obtenu au BiS des informations sur l'état de son dossier, informations que même l'assistante sociale de l'Hospice général qui continue de l'aider ne parvenait pas à obtenir. De ce point de vue, son attente était satisfaite :

"Le fait de savoir. Parce qu'on était dans l'inconnu. Est-ce qu'ils ont reçu le courrier ? Est-ce qu'ils ont transféré ? On le savait pas du tout." (...) Donc moi, ça m'a soulagée de savoir que mon courrier il est bien arrivé. Ça m'a soulagée parce qu'ils ont bien reçu mon courrier. Même si j'ai pas eu... Que c'est en traitement. Au moins, c'est en traitement, c'est bon." (NB3, Femme, 39 ans, Ivoirienne, permis F, mariée, 3 enfants, en emploi.)

Par contraste, notons que dans un cas de figure, le faible niveau d'attente à l'entrée du BiS peut tout à fait être associé à un résultat bien meilleur qu'espéré, engendrant une satisfaction très importante. Il s'agit des personnes mentionnées dans le point précédent et qui ont - parfois contre toute attente justement ! - vu leur problème réglé "comme par magie" lors de leur visite au BiS. C'est le cas de cette retraitée, une genevoise, au bénéfice des Prestations complémentaires, qui multiplie les superlatifs à propos du BiS : "j'ai trouvé ça super" "c'est génial" et n'en démord pas. Significativement, son évaluation de la structure, sans doute teintée de cette expérience positive, lui permet de souligner la qualité de l'accueil, des prestations et l'intérêt d'une structure généraliste :

- *Comment vous avez été accueillie ? C'est-à-dire comment vous avez trouvé les professionnel·le·s qui étaient là ?*

Très bien. À l'écoute, agréables. Disponibles. Non, c'est...

- *C'était parfait ?*

C'était parfait. Non, franchement c'était... Du reste, je le dis depuis le début. Parce qu'ils font un petit sondage quand on ressort.

- *Oui, exactement. Ils posent quelques questions.*

Déjà là, j'ai dit que c'était ok.

Mais parfois on peut aussi changer d'avis avec le temps. Vous voyez ? Parfois, sur le moment, on a une très bonne impression. Et puis après, ça...

Non, non...

... *Mais pour vous...*

... Je trouve que c'est vraiment un endroit super. Accueillant et... Et justement, avec toutes les entités différentes. C'est impeccable. Parce que vous avez trois problèmes, vous pouvez résoudre vos trois problèmes au même endroit.

(NB1, Femme, 77 ans, Suisse, divorcée, retraitée)

Dans ce cas, son problème a bien été solutionné grâce au BiS, par un simple appel téléphonique passé au Service de l'assurance maladie. Un appel qu'elle avait tenté de passer elle-même sans succès.

En conclusion, les entretiens révèlent un niveau d'attente généralement assez bas *au moment de la visite* au BiS. Comme nous le verrons, indépendamment de leur degré de "connaissance des institutions" telle que captée par l'enquête par questionnaire, la plupart des personnes interviewées a déjà une certaine expérience des institutions sociales ou médicales cantonales et/ou une longue expérience de précarité, deux caractéristiques qui, visiblement, poussent au fatalisme. Par ailleurs, il s'agit souvent d'une attente resserrée autour d'un problème ponctuel, un "*sous-problème*" apparu dans le cadre des tentatives de résolution du problème principal ou des problèmes principaux et qui, dans la plupart des cas, renvoie à une difficulté administrative précise ou à une quête d'information supplémentaire. Enfin, plus que la résolution du "sous"-problème voire du problème plus large, c'est surtout la *qualité de l'accueil* reçu qui amène les personnes à exprimer leur satisfaction. Nous développons ce point dans la partie suivante.

5.4 Utilité du BiS perçue par les bénéficiaires et évaluation

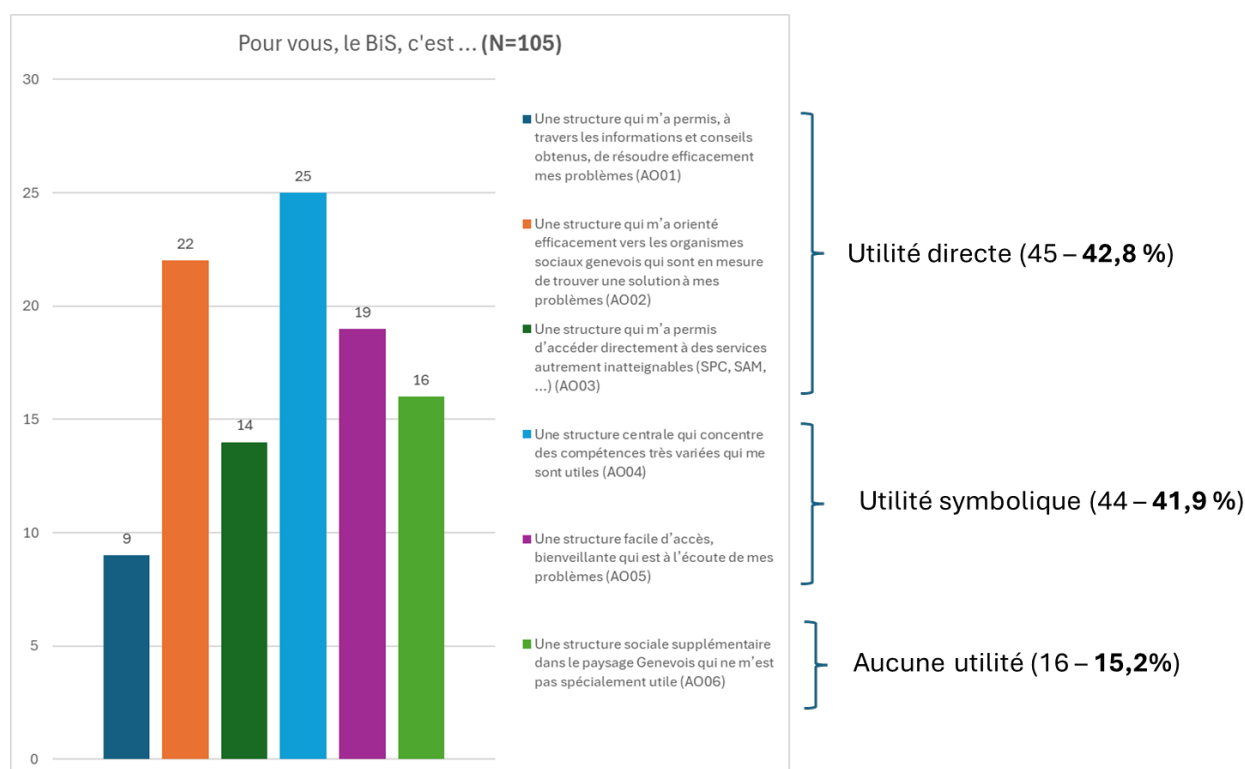
L'utilité perçue du BiS est analysée dans cette section à la lumière des résultats quantitatifs récoltés auprès des bénéficiaires du BiS. En complément, nous nous interrogerons plus avant sur la manière dont les personnes évaluent dans leurs récits tant la structure que ses prestations.

5.4.1 Approche quantitative : utilité perçue

Au terme du deuxième questionnaire, nous avons voulu savoir ce que représentait le BiS pour ses différents bénéficiaires. Ceux-ci avaient le choix entre six réponses mutuellement exclusives allant de « Une structure qui m'a permis, à travers les informations et conseils obtenus, de résoudre mes problèmes » à « Une structure sociale supplémentaire dans le paysage genevois qui ne m'est pas spécialement utile ». Les différentes modalités de réponse sont précisées dans le Graphique 20 ci-après.

Pour 25 des 105 répondant-e-s, soit 23,8% du total, le BiS est considéré comme « Une structure centrale qui concentre des compétences très variées qui me sont utiles » ; pour 22 des 105 répondant-e-s, soit 20,9% du total, il est « Une structure qui m'a orienté efficacement vers les organismes sociaux genevois qui sont en mesure de trouver une solution à mes problèmes » et pour 19 des 105 répondant-e-s, soit 18,1% du total, il est « Une structure facile d'accès, bienveillante qui est à l'écoute de mes problèmes ».

Graphique 20: Utilité du BiS perçue par les bénéficiaires



Comme on le constate, les réponses apportées par les bénéficiaires du BiS ne se situent pas toutes sur un même plan. Certaines pointent vers la résolution des problèmes, d'autres vers la mise à disposition de ressources et de compétences et une dernière enfin vers l'inutilité de la structure.

Sur cette base, nous avons établi une partition des réponses en trois grands groupes qui va de l'utilité directe du BiS (trois premières réponses) tournée vers la résolution des problèmes à l'inutilité du BiS

(dernière réponse), en passant par une utilité symbolique du BiS (deux réponses intermédiaires) tournée vers la mise à disposition de ressources et de compétences utiles.

De manière globale, on constate que 42,8% des répondant·e·s ont trouvé une utilité directe dans leur venue au BiS – vraisemblablement pour la résolution directe de leur problème – et 41,9% une utilité symbolique – Ils et elles ont trouvé une structure compétente ou qui a été à leur écoute.

En revanche, 15,2% des répondant·e·s ne semblent pas avoir trouvé dans le BiS une utilité directe – le considérant comme une simple structure supplémentaire dans le paysage genevois.

A noter que le taux d'utilité directe du BiS tel que perçu par les bénéficiaires (42,8%) coïncide peu ou prou avec le taux de résolution de problème, toutes thématiques confondues, qui s'établit à 38,22% (voir Graphique 19) et que le taux d'utilité combiné (directe et symbolique) perçu par les bénéficiaires du BiS (84,7%) se rapproche du taux de satisfaction moyen à l'égard des prestations du BiS qui s'établit à 90%.

5.4.2 Approche qualitative : évaluation du BiS et de ses prestations

Nous abordons dans ce point deux types de discours recueillis grâce aux entretiens qualitatifs. D'une part, les discours se rapportant directement aux *prestations* du BiS (descriptifs et normatifs) ; d'autre part, les éléments renvoyant à une appréciation de la *structure et de ses spécificités*. La question de l'évaluation de l'efficacité (perçue) du BiS au regard du problème ayant motivé la visite mais aussi des besoins plus profonds sera, elle, traitée dans le point 5.7.

a. Evaluation des prestations fournies

En premier lieu, les entretiens qualitatifs nous fournissent des éléments quant à la manière dont les personnes interviewées *ont vécu leur visite* au BiS. Deux dimensions relatives aux *prestations* fournies par le BiS ressortent de ces récits. Ces deux dimensions font échos aux deux dimensions constitutives du travail social, en tant que métier de service : d'une part, la dimension "relationnelle", qui renvoie à la nature de la *relation* nouée avec les professionnel·le·s mais aussi au caractère plus ou moins personnalisé de l'aide. D'autre part, la dimension "technique", qui se réfère à des actes et des savoirs spécialisés, des compétences juridiques, administratives, une connaissance du réseau, dont la mobilisation doit permettre en l'occurrence de faciliter l'accès aux droits sociaux.

Dimension relationnelle de la prestation

La « gentillesse » des professionnel·le·s

La « gentillesse » des professionnel·le·s est un aspect central qui ressort des témoignages recueillis, renvoyant à l'importance accordée par les usagers et usagers du BiS aux qualités humaines des professionnel·le·s. De nombreux·ses enquêté·e·s insistent sur la « gentillesse » (BL2, BL3, BL5, NB4, NB5, NB9) dont ces dernier·ère·s font preuve lors des échanges. Ce terme de « gentillesse », récurrent, renvoie à plusieurs attitudes particulièrement valorisées par les usager·ère·s : un bon accueil (BL1 ; BL2 ; BL7 ; NB1 ; NB3), une écoute attentive (BL2 ; BL4 ; BL7 ; NB5), un temps consacré sans précipitation (BL2 ; BL4 ; BL5 ; BL7 ; NB4 ; NB5), une manière bienveillante de s'adresser aux visiteurs ou de formuler sa « *demande avec gentillesse* » (BL3), et une posture non-jugeante (BL2, BL4). Cette qualité relationnelle a un impact direct sur l'expérience des usager·ère·s, en contribuant à dissiper les appréhensions possibles, notamment la peur du jugement. Une enquêtée témoigne ainsi :

« C'était une dame très gentille, par contre. Elle te met tout de suite à l'aise parce que justement, j'avais cette appréhension de... J'avais peur qu'on me juge surtout. (...) Dû à mon âge, j'avais 23 ans à ce moment-là. Il y a des jeunes à 23 ans qui ont déjà eu une indépendance, qui ont déjà traversé beaucoup de choses. Et j'avais peur du jugement justement. Et je partais avec cette appréhension-là. (...) Elle m'a mise à l'aise tout de suite. » (BL2, Femme, 40 ans, Suisse, célibataire, 2 enfants, bénéficiaire de l'assurance chômage en arrêt maladie.)

Cela permet aux bénéficiaires de se sentir à leur place, d'être « à l'aise » et contribue à l'apaisement d'un possible sentiment de « disqualification sociale » (Paugam, 1991) que certain·e·s peuvent éprouver au sein des structures administratives et d'aide sociale. Elle participe certainement à la construction d'une relation de confiance, dans laquelle l'usager·ère se sent légitimé·e à solliciter le BiS.

La qualité de l'écoute, en particulier, apparaît comme une dimension particulièrement valorisée dans les échanges avec les professionnel·le·s. Une mère célibataire (BL2), en comparant le BiS à l'Office cantonal de l'emploi, souligne ainsi qu'au BiS « *les gens sont là, à l'écoute. Ils sont gentils* ». Pour cette femme, l'enjeu va au-delà d'une relation inter-individuelle. L'écoute permet la reconnaissance sociale:

« Moi je pense que oui, il faut qu'ils continuent à être là, ces gens-là, pour prendre le temps d'écouter les gens. C'est un... Je pense qu'il y a pire que moi et je pense qu'il y a des gens, ou des femmes, qui ont besoin de... d'être soutenues » (BL2, Femme, 40 ans, Suisse, célibataire, 2 enfants, bénéficiaire de l'assurance chômage en arrêt maladie.).

Ce témoignage fait écho à un motif de non-recours observé dans notre étude genevoise sur le non-recours des familles (Lucas et al., 2019). Il s'agit de l'inadéquation perçue entre l'offre et les attentes spécifiques des femmes, des mères célibataires à faible revenu et/ou à faible niveau de formation, souvent en quête d'ascension sociale et d'émancipation (Lucas, 2024). Dans ce cas, on trouve qui plus est l'expression d'un sentiment d'abandon par le dispositif, l'impression que les mères seules sont laissées à elles-mêmes, que la difficulté de leur situation n'est pas reconnue. S'identifiant au groupe des "maman solo", cette femme exprime en ces termes leur besoin d'aide spécifique :

Oui oui, qu'on... Oui, des aides pour les mamans solos qui sont en galère mais qui remplissent pas forcément tous les critères, en fait (BL2, Femme, 40 ans, Suisse, célibataire, 2 enfants, bénéficiaire de l'assurance chômage en arrêt maladie)

Une autre usagère (NB5) souligne également l'importance de l'écoute, qu'elle considère comme un soutien en soi : « *Elle était à l'écoute et puis elle essayait de comprendre. Après, peut-être que moi aussi, tout bêtement, d'avoir quelqu'un en face de moi qui m'écoute parler, ça me faisait du bien* ». Ainsi, l'écoute s'avère être une pierre angulaire de l'expérience relationnelle, vécue et valorisée par un nombre important d'enquêté·e·s. À l'exception d'un témoignage où un entretien est jugé expéditif (BL1), n'ayant ainsi pas permis une réponse en adéquation avec les besoins de l'enquêté·e, qui interroge également le cadre de l'Open-space, suggérant que cet environnement a pu nuire à la qualité de l'échange.

Ainsi, cette « gentillesse », incarnée par un bon accueil, une écoute attentive et sans précipitation, une manière respectueuse de s'adresser aux bénéficiaires et une posture non-jugeante, constitue très clairement un élément positif de l'expérience des personnes passées par le BiS. Pour certain·e·s, cette expérience est déjà, en soi, un motif de satisfaction - quel que soit le soutien concret reçu, comme le résume cette usagère :

Parce qu'en fait, j'ai un niveau d'exigences assez bas. Donc... C'est pas tant sur les prestations que j'étais contente, mais d'avoir un accueil bienveillant et des personnes qui comprenaient aussi ce que je leur racontais. (NB5, Femme, 33 ans, Française, permis C, célibataire, sans emploi)

La posture proactive des professionnel.le.s :

En second lieu, la posture proactive de certain.e.s professionnel.le.s dans le cadre de ces échanges se distingue comme un élément valorisé par des usager.ère.s (BL5 ; BL6 ; NB4). Ces témoignages soulignent et valorisent l'implication directe des professionnel.le.s dans la recherche de solutions concrètes ou l'accompagnement des démarches. Par exemple, un.e enquêté.e (BL5) met en avant l'attitude dynamique d'un juriste, qualifié comme étant « au taquet », tandis qu'un.e autre (BL6) valorise l'aide active d'un professionnel facilitant les démarches auprès d'associations : « *Il a essayé d'appeler plusieurs associations* » (traduction es-fr). Cette approche proactive se reflète également dans l'accompagnement administratif, où un.e enquêté.e (BL5) témoigne de l'assistance d'une professionnelle « très gentille » qui l'a aidé à remplir ses formulaires, « limite en les remplissant avec moi ». Un.e autre enquêté.e (NB4) souligne la valorisation de cette aide : « *elle cherche pour moi, elle fait une demande pour moi* ». Ces témoignages illustrent l'appréciation d'une posture proactive et motivée des professionnel.le.s, dont l'implication concrète semble renforcer le sentiment de soutien chez les usager.ère.s.

Une identification floue des professionnel.le.s

Dans la conception du fonctionnement du BiS, qui réunit différents types de professionnel.le.s, provenant de différentes institutions ou association dans un même lieu, le choix a été fait de ne pas mettre ces identités professionnelles en avant. Ce choix se reflète dans nos entretiens : une grande majorité des enquêté.e.s ont du mal à identifier clairement les professionnel.le.s qu'ils-elles ont rencontré.e.s, tant en ce qui concerne leur fonction que leur identité (BL1 ; BL3 ; BL4 ; BL5 ; BL6 ; NB1 ; NB3 ; NB4 ; NB8 ; NB10). Ils-elles les désignent de manière vague par des expressions telles que « *une dame* », « *un monsieur* », « *une personne* » ou encore « *un jeune homme* ». Ils ou elles identifient uniquement la profession des personnes vers qui elles ont le cas échéant été renvoyées explicitement : notamment la psychologue ou une juriste. Ce flou sur les différentes expertises des professionnel.le.s n'est jamais thématique comme un problème par les visiteurs du BiS et ne semble pas avoir teinté négativement la relation. En revanche, ce caractère non identifié des professionnel.le.s présents au BiS semble faire écho à une méconnaissance générale des domaines d'intervention du BiS et in fine, des problématiques individuelles qui pourraient être prises en charge au sein de la structure.

Ainsi, l'évaluation de l'expérience relationnelle est, dans son ensemble, très positive, mettant en avant les qualités humaines fortement appréciées des professionnel.le.s et modulant très positivement l'expérience au BiS. On constate une difficulté d'identification des différent.e.s professionnel.le.s rencontrés, qui fait écho à un certain flou dans l'identification des champs d'action du BiS, mais cela ne semble pas avoir d'impact sur la bonne appréciation de ces professionnel.le.s.

Dimension technique de la prestation

La dimension technique du travail social au sein du Bureau d'Information Sociale (BiS) repose sur des pratiques et compétences visant à répondre aux demandes spécifiques des usager.ère.s. Ces pratiques s'articulent autour de dispositifs d'accompagnement permettant d'informer, d'orienter les individu.e.s et de les soutenir dans leurs démarches administratives, financières, juridiques, ainsi que dans des domaines comme le logement, l'aide alimentaire ou la santé.

Le processus commence par un accueil assuré par un.e agent.e, qui identifie la demande de la personne et oriente vers le-la professionnel.le compétent.e en fonction des disponibilités. Le temps d'attente est généralement limité.

En fonction des besoins identifiés, un entretien avec un·e psychologue peut être proposé pour évaluer la nécessité d'un soutien psychosocial. Dans nos entretiens, quelques personnes disent s'être vu proposés les services d'une psychologue (BL4 ; NB1 ; NB5), d'autres ont échangé avec cette dernière lors de leur accueil « en attendant » qu'un·e autre professionnel·le se libère (NB10). Si un·e enquêté·e s'est déclaré·e très satisfaite de cet échange, la psychologue ayant pu lui confirmer la probabilité d'un état dépressif et ainsi lui fournir des adresses pour un suivi spécifique (BL4), les autres, en revanche, estimaient ne pas en avoir besoin (NB1 ; NB5 ; NB10). Par ailleurs, certain·e.s ignoraient la présence d'une psychologue au sein de la structure (NB3 ; NB4 ; NB7).

L'entretien avec le·la professionnel·le permet au·à la bénéficiaire de présenter sa situation et ses besoins, permettant ainsi au·à la professionnel·le de proposer une réponse adaptée. Cette réponse semble se structurer autour de deux axes principaux : d'une part, un accompagnement informatif et explicatif, et d'autre part, un soutien administratif concret et un travail de médiation et de réseau.

Dimension explicative, informative et d'orientation

Le rôle du BiS est avant tout perçu comme un lieu d'information et d'orientation. Plusieurs usager·ère·s ont souligné la clarté et l'efficacité des informations ainsi que des explications reçues. Un enquêté (BL3), par exemple, a rapporté qu'un courrier lui avait été explicitement expliqué, le renseignant sur le fait qu'il ne devait pas quitter son appartement et que la situation serait régularisée au tribunal. Cette clarification a apporté au bénéficiaire « du courage », selon ses propres termes, témoignant ainsi d'une forme de réassurance et d'une confiance accrue dans le traitement de sa situation.

Une autre usagère (BL4) a expliqué que le professionnel du BiS lui avait d'abord détaillé, sur la base de son récit, « *ce qui n'allait pas* » dans sa situation. Cette analyse a ensuite été traduite en besoins spécifiques, lesquels ont été mis en lien avec les prestations disponibles, comme le renouvellement de son permis, indispensable pour recevoir certaines aides. Cette approche, alliant diagnostic de la situation et orientation vers les démarches nécessaires, a permis à l'usagère de mieux comprendre et gérer ses actions à entreprendre.

De plus, les informations quant aux dispositifs d'aide existants (BL4, BL5 ; NB7 ; NB8) ont été relevées, notamment en matière d'orientation vers les structures adaptées (BL1 ; BL3 ; BL4 ; BL5 ; NB7 ; NB9). Une personne mentionne, par exemple, que le BiS a su répondre à son besoin d'orientation en lui expliquant clairement le fonctionnement de certaines institutions, telles que l'Hospice Général, initialement méconnu (BL4).

Toutefois, cette fonction informative et d'orientation peut parfois générer une certaine déception lorsque l'attente de la personne portait sur une aide plus concrète (BL4). Cette confusion semble parfois renforcée par des supports de communication, comme un flyer qui pouvait laisser supposer un accompagnement plus poussé (BL4).

Accompagnement administratif et connaissance spécialisée

Certain·e·s usager·ère·s soulignent l'appréciation d'un soutien administratif concret apporté par les professionnels·le·s du BiS, notamment dans les démarches relatives aux aides sociales, aux assurances maladie et à l'aide au logement. Ils·elles mentionnent spécifiquement la distribution et l'aide pour remplir des formulaires, l'impression de documents traduits pour les personnes allophones, des appels téléphoniques et la rédaction de mails et de courriers aux différents acteurs de terrain, ainsi que l'accompagnement pour faire « avancer les dossiers » (BL5 ; BL6 ; NB1 ; NB2 ; NB4). En outre, l'orientation donnée pour naviguer de manière stratégique, par le biais « d'astuces » au sein des institutions a été relevé (BL2 ; BL5 ; NB5). À ce titre, le BiS semble également endosser une fonction de

« coaching », comme le rapporte un-e enquêté-e (BL2), à qui l'on a recommandé d'insister et de téléphoner aux régies pour accélérer le traitement de son dossier. Cette dimension de soutien va au-delà de la simple transmission d'informations sur le système, en offrant des conseils pratiques sur la manière d'interagir avec celui-ci.

Toutefois, les connaissances variables du réseau institutionnel selon les professionnel-le.s ont été pointées, mais par une seule personne. Une usagère mentionne ainsi ce qu'elle imagine comme un manque de pratique d'une intervenante face à l'Office Cantonal de la Population et des Migrations (OCPM), une institution réputée difficile d'accès : « *Elle a essayé d'appeler avec son téléphone portable à l'OCPM, qui ne lui a pas répondu. Elle était choquée. On dirait qu'elle découvrait un nouveau monde.* » (BL5). La surprise manifestée par cette professionnelle face à une difficulté connue des usager-ère.s a été ainsi perçue comme une forme d'inexpérience face à l'expérience profane : « *Mais Madame, c'est l'OCPM, ils ne répondent jamais.* » (BL5, Femme, 29 ans, Mexicaine, permis B, célibataire, en emploi).

Dans de rares cas, des réponses erronées ou incomplètes sont rapportées. Enfin, le niveau d'expertise *juridique* est sans doute celui sur lequel se projettent le plus d'attentes. Si dans la plupart des cas, les retours sont très positifs, une personne considère que le conseil juridique lui a été d'une utilité mitigée, tout en pondérant son propos, qualifiant ce soutien de « *plus ou moins concret et clairement compréhensif* » et ayant permis une orientation vers d'autres permanences gratuites (NB7). Une autre personne dit avoir trouvé réponse à ses questions concernant son logement, mais pas pour celles liées « *au judiciaire* » (NB6). Ces témoignages suggèrent que la dimension juridique très pointue de certains dossiers - « *très très spécial* » (NB6) nécessiterait la mobilisation d'avocats spécialistes du champ (NB3 ; NB6 ; NB7).

Ainsi, l'évaluation de la dimension technique du BiS par les usager-ère.s révèle un service perçu comme globalement compétent et utile. La présence de professionnel-le.s aux compétences variées est un atout certain relevé par la plupart des personnes interviewé.e.s. Quelques frustrations apparaissent parfois en filigrane, en particulier quant au degré requis d'expertise juridique, à des informations non fournies ou au manque supposé d'expérience de la professionnelle. La cas de la psychologue est un peu différent: nous n'avons pas rencontré.e.s de personnes s'étant rendues au BiS en ayant des attentes en matière d'accompagnement psychologique spécialisé. Parmi celles qui ont été en lien avec la psychologue, seule une personne a trouvé ce service pertinent pour son cas. Cela ne signifie nullement que cette fonction n'ait pas d'utilité, mais qu'elle reste peu identifiée et peu investie. La plupart des personnes ayant des problématiques de santé ou santé mentale rencontrées était en effet déjà suivies par des professionnel-le.s de la santé.

En conclusion, la qualité des dimensions relationnelles de l'aide apportée au BiS est mise en avant de façon récurrente par les usager-ère.s. L'accueil, le temps consacré à chacun-e mais surtout l'écoute des professionnel-le.s favorise le développement d'une relation de confiance et consolide le sentiment de légitimité des usager-ère.s. Il s'agit clairement d'une plus-value de l'expérience vécue au BiS, par contraste avec d'autres expériences vécues au sein d'autres institutions. La posture proactive endossée parfois par les professionnel-le.s vient aussi renforcer le sentiment de soutien des usager-ère.s. Toutefois les usager-ère.s ont parfois du mal à identifier les professionnel-le.s qu'ils et elles rencontrent dans le cadre du BiS. Sans être perçu comme un problème, cela peut nourrir une méconnaissance de ces champs d'action du BiS et ainsi, maintenir un « flou » sur les problématiques qui peuvent être prises en charge par le BiS. Il est possible que certaines personnes n'exposent pas l'ensemble de leurs problèmes lors de leur venue, ignorant que certains d'entre eux pourraient être traités au sein du BiS. Sur un plan technique, la présence de différent-e.s professionnel-le.s aux compétences variées qui peuvent parfois intervenir ensemble sur une situation est perçu comme un

atout. Ces compétences peuvent parfois s'avérer insuffisantes dans certains champs ou cas particuliers, sans que cela ne remette en cause la perception positive de l'expertise fournie par le BiS.

b. Eléments d'évaluation du BiS comme structure

Par ailleurs, nous avons isolé dans les récits l'ensemble des passages comportant des éléments normatifs - à savoir des évaluations explicites ou implicites, positives ou négatives - concernant, directement ou non, le BiS en tant que (nouvelle) structure au sein du dispositif cantonal genevois. Ces éléments nous permettent de saisir, au-delà de la satisfaction, de l'utilité perçue ou de l'expérience du service fourni, les termes et le niveau d'une appréciation de ce dispositif. Nous résumons ici les points les plus saillants relatifs à l'évaluation du BiS en tant que structure généraliste, puis ceux relatifs à ses éléments perçus comme spécifiques.

Appréciation du caractère généraliste de la structure

Si l'expérience relationnelle positive est clairement un thème dominant dans les entretiens, un certain nombre d'usager·ère·s soulèvent l'utilité de la complémentarité des compétences mobilisées au sein du BiS par les différent·e·s professionnel·le·s : « *C'est parce que ces trois professionnel·le·s étaient là qu'ils ont réussi à résoudre mon problème.* » (NB2). Ce travail collectif, combinant les expertises d'une assistante sociale, d'une juriste et d'un professionnel du SPC, a permis une prise en charge efficace et adaptée, selon l'enquêté·e. Notons toutefois que seule une minorité de personnes rencontrées a vraiment fait l'expérience d'un travail en équipe au sein du BiS, la plupart ayant été renvoyée vers un ou une interlocutrice.

Dans ces cas, le BiS est perçu comme un espace facilitateur, où l'accès à différents acteurs et actrices peut se faire, notamment avec le SAM (BL5) mais aussi où plusieurs problématiques peuvent être abordées simultanément. » :

« C'est vraiment un endroit super. Accueillant... Et justement, avec toutes les entités différentes, c'est impeccable. Parce que vous avez trois problèmes, vous pouvez résoudre vos trois problèmes au même endroit. » (NB1, Femme, 77 ans, Suisse, divorcée, retraitée).

Dans quelque cas, que la multiplicité des informations disponibles est aussi associée à une certaine confusion. Une personne dit par exemple avoir trouvé le BiS utile pour les informations reçues, mais souligne que le nombre de pôles informatifs fait qu'elle ne s'y retrouve plus vraiment (BL6) alors que d'autres laissent entendre qu'ils n'ont pas vraiment été capables de circonscrire le champ d'intervention du BiS.

Le BiS comme structure spécifique

Deuxièmement, nous avons recensé l'ensemble des passages qui mentionnent le BiS *en comparaison* (explicite, et parfois, implicite) avec d'autres institutions du social. Les éléments suivants ressortent des 13 entretiens concernés. Dans leurs comparaisons, les interviewé·e·s évoquent spontanément surtout des *dispositifs cantonaux*: un CAS (4 personnes), l'office cantonal de l'emploi (2 personnes) ou le SPC (1 personne). Une personne contraste le BiS avec l'Arcade 84, son point de référence. Une autre avec une permanence juridique. Enfin, on trouve dans 4 témoignages des éléments comparatifs qui font référence à leur expérience passée, ou leur vision "générale" du social à Genève, sans autre spécification.

Un espace intermédiaire entre bureaucratie et social : En comparaison avec les expériences à l'OCE, le BiS se distingue dans les récits par la gentillesse de ses intervenants, le fait qu'ils prennent le temps d'écouter. Par contraste, en comparaison avec l'Arcade 84, le BiS est décrit comme "formel". De ce point de vue, le BiS semble offrir un *espace intermédiaire* entre la logique associative et la logique plus formelle, bureaucratique. Les comparaisons entre le BiS et des CAS de l'Hospice général nous permettent de poursuivre sur cette piste. Ainsi, il est fait mention qu'au BiS, par contraste avec le CAS, l'accès est "moins protocolaire", plus facile (sans rendez-vous) ; les professionnel-le-s peuvent davantage prendre le temps d'écouter ou offrir "une écoute un peu plus ouverte". Par ailleurs, dans deux cas, les personnes étaient suivies par une assistante sociale de l'HG, y compris sur le dossier qu'elles ont amené au BiS. Or, elles disent avoir trouvé au BiS quelque chose d'inédit au regard de leur relation avec leur AS. Dans un cas, la personne (NB 7 un homme, suisse, à l'Hospice général, en attente d'une rente AI) rapporte des *tensions* avec son assistante sociale. Dans ce contexte, il a apprécié le fait qu'au BiS, on ne puisse pas savoir qui il est, et qu'il ait pu parler avec d'autres assistantes sociales de l'HG sans être identifié. Son témoignage laisse entendre qu'il a pu s'exprimer plus librement au BiS. Il contribue à étayer l'hypothèse d'une potentielle plus-value structurelle de ce dispositif - au croisement des logiques institutionnelles formelles et d'autres soutiens plus informels :

Du coup, vous voulez pas, entre guillemets, vous confronter ou rentrer en conflit avec la personne, entre guillemets, qui vous nourrit et qui, moi, c'est elle qui avalise ça. Après, vous pouvez aller voir ailleurs ou demander à changer d'assistant et ça crée des problématiques que vous devez connaître. Donc vous avez pas besoin de ça, *mais des fois, vous vous dites j'aimerais quand même bien aller poser mes questions à des personnes compétentes.*

Oui, pour être sûr que...

Qu'on me dise pas le contraire. Et moi, j'ai vécu ça pendant trois ans où on me disait que non, non, non. J'ai changé d'assistante parce qu'on m'a changé de CAS (NB7, Homme, 42 ans, Suisse, célibataire, bénéficiaire de l'aide sociale.)

Anonymat : La question de l'anonymat fait l'objet d'une diversité de réponses et points de vue étonnante, qui contraste avec la relative homogénéité des évaluations portant sur d'autres dimensions. Ce qui frappe d'abord, c'est le fait que très peu de personnes y font référence spontanément. Le plus souvent, c'est à travers les questions ciblées des chercheuses que le thème apparaît dans la conversation. Le peu de référence spontanée tend à indiquer que le sujet n'est pas particulièrement sensible ; la plupart des personnes disant ne pas y avoir pensé, ne pas avoir remarqué, ou ne pas être inquiète.

On peut résumer ainsi les positions exprimées au regard de la question de l'anonymat : quelques usagèr.e.s ont apprécié le caractère anonyme et confidentiel des échanges qui se déroulent au BiS. Ils avaient parfois repéré cet élément *spécifique* sur les affiches et flyers et se sentent rassurés que le contenu de ces échanges ne puisse être rapportés à d'autres services ou professionnel-le-s. Cela est parfois en lien avec leur statut sur le territoire mais pas toujours. À l'inverse, d'autres ont pu considérer cet anonymat comme une contrainte, empêchant en partie les professionnel-le-s de leur apporter l'aide qu'ils souhaitent. C'est le cas par exemple d'une femme, réfugiée Syrienne, disposant au moment de l'entretien d'un permis B et qui se rend au BiS pour un conseil juridique (NB6). Elle souhaite savoir s'il est envisageable de faire venir son mari, résidant actuellement en Allemagne, à Genève. Sur ce point, elle a déjà consulté d'autres juristes au sein d'une permanence dans une maison de quartier. Ces derniers lui avaient demandé de fournir des papiers d'identité. Le fait que le professionnel rencontré au BiS n'ait pas fait de même lui donne à penser que la permanence de la maison de quartier

était plus « professionnelle ». Entre ces deux perceptions opposées, la plupart des usagères et usagers expliquent que cela n'a pas d'importance pour eux, qu'ils ne sont pas inquiets ou qu'ils ne l'avaient pas remarqué. Une usagère explique que ce caractère anonyme lui semble parfaitement congruent avec le fait que le BiS soit une permanence, qu'il n'y ait pas de suivi possible et qu'il y ait peu de procédures dans ce dispositif :

Mais en fait pour moi, à partir du moment où c'est une permanence, en fait, c'est pas que la question se pose pas. Mais une permanence c'est... Comment dire ? On s'y rend, on passe quand on passe, il y a pas de numéro, il y a pas de rendez-vous, il y a pas de suivi. C'est une permanence. (NB5, Femme, 33 ans, Française, permis C, célibataire, sans emploi).

Proactivité associée au caractère généraliste : A la différence du guichet du SPC, une personne remarque qu'au BiS, les professionnel·le·s ne sont pas seulement là pour réceptionner des dossiers mais pour le faire avancer - soulignant aussi l'intérêt d'une collaboration entre différent·e·s professionnel·le·s. On retrouve ici deux éléments qui sont fortement valorisés dans les récits - la plupart du temps sans comparaison explicite : la posture proactive des professionnel·le·s ; et le caractère généraliste de la structure. Quelques (rares) personnes néanmoins pointent (aussi) ces dimensions comme une spécificité du BiS.

En conclusion, le caractère généraliste du BiS et le travail collectif qui peut s'y déployer est apprécié par les usagères et usagers qui en bénéficient. Mais nombre d'entre eux n'ont eu à faire qu'avec un·e professionnel·le. Dans ces cas-là, c'est l'aspect facilitateur d'un dispositif permettant de résoudre différents types de problématiques qui est apprécié. Parmi les spécificités du BiS soulignées en entretien, c'est bien son caractère de structure *intermédiaire* entre un service étatique et une prestation informelle qui apparaît comme un thème significatif dans les récits -en comparaison avec d'autres offres. Enfin, le plus souvent, le caractère anonyme des échanges n'est pas perçu ou semble sans importance pour les usager·ère·s. Lorsqu'il l'est, il est tantôt considéré comme un élément facilitant, tantôt comme un élément empêchant.

5.5 Caractérisation de la population BiS en termes de prise de contact avec les institutions

Dans cette partie, nous abordons les modalités de prise de contact des bénéficiaires avec les institutions sociales genevoises au moment de leur venue au BiS. L'idée est ici de comprendre si et dans quelle mesure les bénéficiaires du BiS ont déjà été en contact avec les institutions genevoises au moment où ils se présentent au Boulevard D'Yvoy. Est-ce la première fois qu'ils se présentent à une institution sociale pour obtenir de l'aide ? Si non, pour quelles raisons n'ont-ils jamais demandé de l'aide ? Que recherchent-ils auprès du BiS comme type de service ? Sont-ils satisfaits des prestations du BiS ?

Les résultats présentés dans les deux graphiques qui suivent permettent d'apporter des éléments de réponse à la problématique de la prise de contact avec les institutions sociales genevoises.

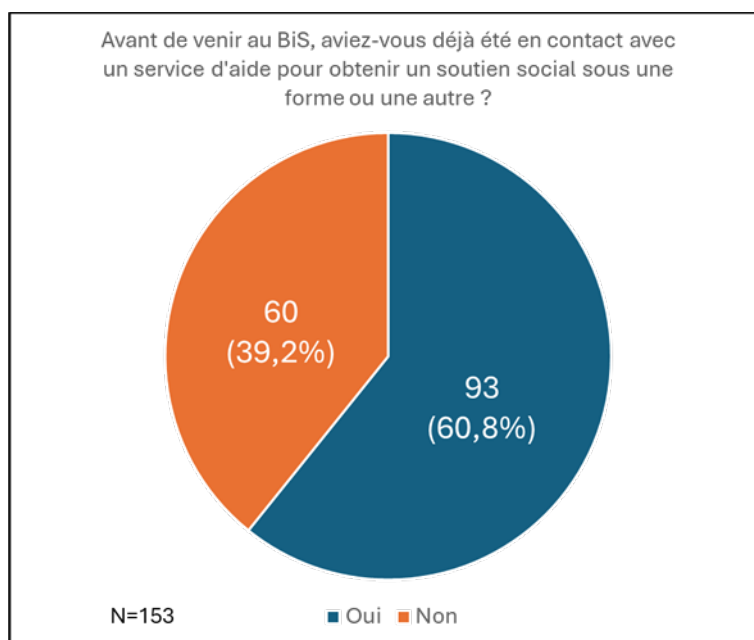
Dans le Graphique 21, on constate que sur les 153 bénéficiaires du BiS répertoriés dans notre échantillon :

- 93 (soit 60,8%) ont déjà été préalablement en contact avec un service d'aide (institution publique, association ou autre) pour obtenir un soutien social sous une forme ou une autre. Nous identifions cette première population (60,8% du total) comme étant la

population des personnes "Avec prise de contact préalable avec les institutions" (Groupe 1) au moment de s'adresser au BiS ;

- 60 d'entre eux (soit 39,2%) n'avaient pas eu de contact préalable avec un service d'aide (institution publique, association ou autre) pour obtenir un soutien social sous une forme ou une autre ;

Graphique 21: Contact préalable avec un service d'aide avant de venir au BiS



Note de cadrage 2 – la notion de prise de contact dans le volet quantitatif

La notion de contact ou non-contact préalable avec un service d'aide (institution publique, association ou autre) avant de venir au BiS est directement articulée avec la problématique spécifique renseignée par le bénéficiaire au moment de sa venue au BiS.

En effet, l'ordre des questions posées dans le premier questionnaire (pour rappel 1) Pour quelle raison êtes-vous venu au BiS ? 2) Aviez-vous été en contact avec un service d'aide avant de venir au BiS ?) implique un tel lien. Si la personne a répondu « Non » à la deuxième question, cela signifie donc qu'elle n'a pas eu de contact préalable dans le cadre de la thématique qu'elle vient d'évoquer.

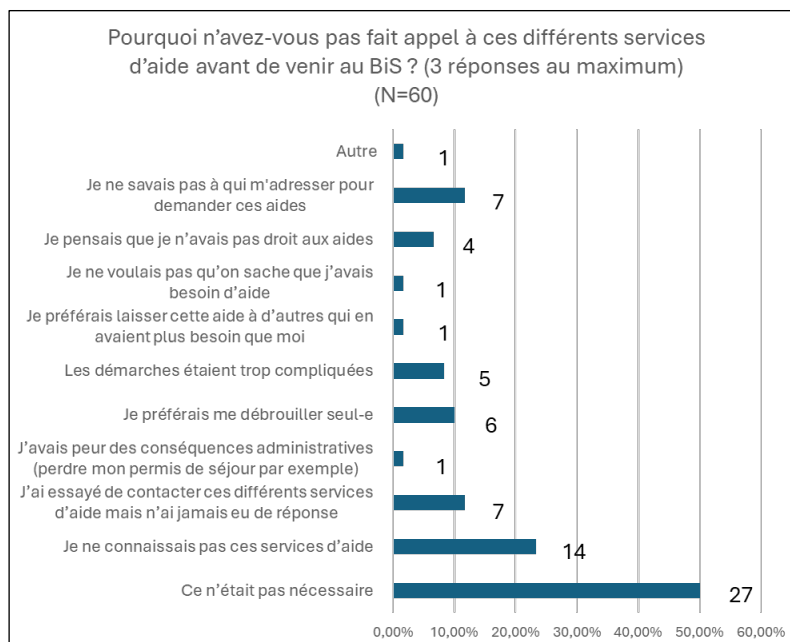
Cette conclusion ne peut cependant pas être généralisée au-delà de la thématique évoquée. Il se peut en effet que le bénéficiaire ait déjà eu des contacts avec un organisme social dans un passé plus ou moins lointain (6 mois, 2 ans, 5 ans) pour une problématique différente.

A noter ici que nous nous situons sur un plan différent de la question du recours ou du non-recours aux institutions. Il s'agit plutôt de caractériser la trajectoire et l'expérience institutionnelle préalable. Cette trajectoire sera décrite plus en profondeur par l'intermédiaire des entretiens qualitatifs.

On notera au passage que la majorité des personnes qui s'adressent au BiS ont déjà une expérience des institutions (60,8%) et qu'elles ont connu le BiS par le biais d'un organisme (institution publique, association ou autre). Se pose ici à nouveau la question de l'accès au BiS pour les autres populations, un objectif central du BiS (le caractère anonyme des démarches a notamment été pensé pour inciter ces autres populations à faire le pas et à entrer en contact avec les institutions).

Le Graphique 22 détaille les raisons pour lesquelles les 60 bénéficiaires du BiS (39,2% du total) identifiés dans le graphique précédent ne se sont pas adressés à un service d'aide avant de venir au BiS.

Graphique 22: Pourquoi pas de contact préalable avant de venir au BiS ?



Dans la mesure où les bénéficiaires pouvaient cocher plusieurs raisons (3 maximum), le nombre de mentions renseignées (M) est de 70 pour 60 bénéficiaires (N)

La principale réponse apportée par les bénéficiaires du BiS est que « Ce n'était pas nécessaire » pour 45% d'entre eux (27 bénéficiaires sur 60).

Cela signifie que 27 bénéficiaires sur les 153 répertoriés (17,6% du total des 153 bénéficiaires du BiS) n'ont pas fait appel à un service d'aide avant de venir au BiS car ils n'en n'ont pas senti le besoin jusqu'alors. Cela signifie probablement que le problème pour lequel ils viennent au BiS est récent, du moins à leurs yeux, et que leur première démarche active de prise de contact avec les institutions se passe au BiS. Le BiS est donc pour eux une porte d'entrée avec les institutions pour répondre à un problème qui émerge à ce moment-là (ou dont ils ne prennent conscience qu'à ce moment-là).

- Nous identifions cette deuxième population (17,6% du total des 153 bénéficiaires du BiS) comme étant la population des personnes “Sans prise de contact préalable avec les institutions car sans besoin perçu” (Groupe 2) au moment de s'adresser au BiS ;

Viennent ensuite, mais dans une moindre mesure, les réponses « Je ne connaissais pas ces services d'aide », « J'ai essayé de contacter ces différents services d'aide mais n'ai jamais eu de réponse », « Je ne savais pas à qui m'adresser pour demander ces aides », « Je préférais me débrouiller seul-e » ou encore « Je pensais que je n'avais pas droit aux aides », entre autres raisons.

Ces différentes raisons de non-contact préalable avec un service d'aide, autres que « ce n'était pas nécessaire », témoignent de la présence d'un besoin perçu avant la venue au BiS. Nous sommes donc en présence de personnes qui percevaient un besoin d'aide et donc un besoin d'entrer en contact avec des institutions d'aide et qui, pour diverses raisons, ne l'ont pas fait. Cette population qui constitue le cœur de cible du BiS concerne 33 bénéficiaires de notre échantillon, soit 55% des 60 bénéficiaires qui

ne se sont pas adressés à un service d'aide (institution publique, association ou autre) avant de venir au BiS.

Cela signifie que 33 bénéficiaires sur les 153 répertoriés (21,6% du total des 153 bénéficiaires du BiS) n'ont pas fait appel à un service d'aide avant de venir au BiS pour toute une série de raisons « spécifiques » identifiées dans le Graphique 22. A noter que ces éléments recoupent dans une large mesure les raisons du non-recours identifiées dans la littérature, notamment la non-connaissance et les divers motifs à la base de la non-demande (Warin 2016, Eurofound 2015).

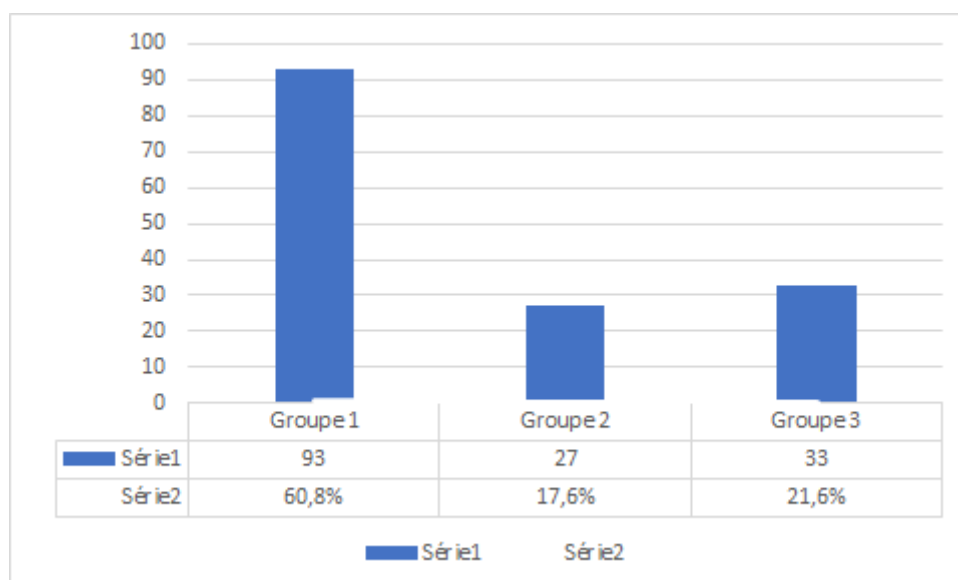
- Nous identifierons cette troisième population (21,6% du total des bénéficiaires du BiS) comme étant la population “Sans prise de contact préalable avec les institutions en dépit du besoin d'aide ressenti” (Groupe 3) avant de s'adresser au BiS ;

Les trois populations identifiées ont donc un rapport différent aux institutions au moment où elles arrivent au BiS, avec des attentes différentes à l'égard de cette institution. Les premières vont plutôt considérer le BiS comme une manière d'améliorer leur expérience existante avec les institutions, alors que les deux autres y voient un point d'accès à des institutions qu'elles ne connaissent pas. Nous proposons de les caractériser comme suit et de les désigner sous forme numérique dans les graphiques qui suivent (Groupes 1, 2 et 3) :

- 1) avec prise de contact préalable (Groupe 1 dans les graphiques ci-dessous),
- 2) sans prise de contact préalable et sans besoin ressenti (Groupe 2),
- 3) sans prise de contact en dépit d'un besoin ressenti (Groupe 3).

Les trois populations identifiées et leur représentation dans notre échantillon sont synthétisées dans le Graphique 23.

Graphique 23: Statut de prise de contact des bénéficiaires du BiS (N=153)



Nous avons cherché à identifier plus finement les raisons de l'absence de prise de contact préalable pour le groupe 3. Pour ce faire, nous avons repris les trois grandes catégories identifiées dans la littérature sur les barrières au recours (Eurofound, 2015), soit les raisons :

- Informationnelles ;
- Administratives ;
- Sociales ;

L'absence de prise de contact préalable pour raisons informationnelles fait référence à une situation où l'individu n'est pas conscient de l'existence de la prestation ou de son éligibilité à la prestation. Cet état de fait peut prendre la forme d'une non-connaissance de la prestation, d'une conviction personnelle qu'on n'est pas éligible à la prestation ou encore d'une difficulté à savoir à qui s'adresser pour initier les démarches de demandes.

- Nous avons regroupé dans cette catégorie les raisons : « Je ne savais pas à qui m'adresser pour demander ces aides », « Je pensais que je n'avais pas droit aux aides » et « Je ne connaissais pas ces services d'aide » mentionnées dans le Graphique 22.

L'absence de prise de contact préalable pour raisons administratives fait quant à elle plutôt référence au processus d'abandon d'une demande initiale de prestations en raison de contacts sans réponses, de démarches trop compliquées, de délais spécifiques, de difficultés d'accès, etc...

- Nous avons regroupé dans cette catégorie les raisons : « les démarches étaient trop compliquées », « J'ai essayé de contacter ces différents services d'aide mais n'ai jamais eu de réponse » et « autre »¹⁰ mentionnées dans le Graphique 22.

Finalement l'absence de prise de contact pour raisons sociales regroupe les motifs liés à la peur des conséquences administratives de la démarche, au souhait de se débrouiller seul et de garder son autonomie, de laisser les aides aux autres ou encore de protéger « les réalités » de sa vie privée.

- Nous avons regroupé dans cette catégorie les raisons : « Je ne voulais pas qu'on sache que j'avais besoin d'aide », « Je préférais laisser cette aide à d'autres qui en avaient plus besoin que moi », « Je préférais me débrouiller seul-e » et « J'avais peur des conséquences administratives (perdre mon permis de séjour par exemple) » mentionnées dans le Graphique 22.

A noter que l'absence de prise de contact préalable pour raisons informationnelles résulte généralement d'une non-connaissance/non-conscience de l'existence de prestations auxquelles la personne est potentiellement éligible alors les raisons administratives ou sociales résultent plutôt de la non-demande d'une offre de prestation connue mais non-sollicitée¹¹.

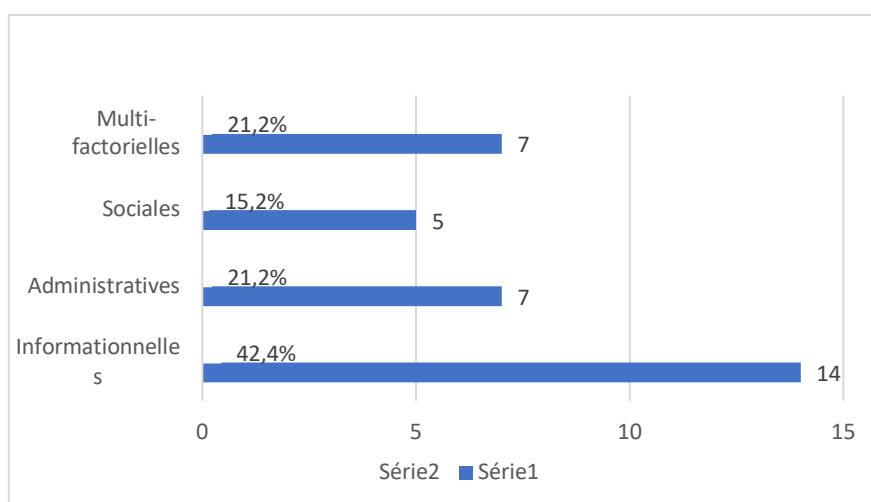
Sur cette base, nous identifions que l'absence de prise de contact en dépit d'un besoin ressenti dans le Groupe 3 trouve essentiellement ses origines dans l'existence de barrières informationnelles (42,4%), administratives (21,2%), sociales (15,2%) ou encore multi factorielles¹² (21,2%).

¹⁰ Le raison invoquée dans "autre" est: Je n'avais pas d'autre choix, parce que je n'arrivais pas à joindre le service que je voulais.

¹¹ Voir par exemple, Sven Carlström, « Genève et le non-recours aux prestations sociales », REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 13 janvier 2022, <https://www.reiso.org/document/8434> ou encore : Warin, P. (2016). Le non-recours aux politiques sociales. Grenoble, France : Presses Universitaires de Grenoble.

¹² On parlera ici de barrières multi factorielles lorsque les raisons de l'absence de prise de contact combinent au moins deux des dimensions : informationnelles, administratives et/ou sociales.

Graphique 24: Raisons de l'absence de contact des bénéficiaires du troisième groupe (N=33)



Comme on le constate sur le Graphique 24, la raison informationnelle est prépondérante (42,4%). Ce résultat va dans le même sens que ceux présentés dans la partie 5.2 qui révèlent une méconnaissance importante des organismes genevois, des services qu'ils proposent ainsi que des moyens de les contacter.

5.5.1 Caractéristiques socio-démographiques par type de prise de contact

Dans cette partie, nous présentons les grandes tendances socio-démographiques des 3 sous-populations en regard de la population totale des 153 répondants.

Au sein de la population du Groupe 1, soit ceux qui ont déjà eu un contact avec les institutions, les bénéficiaires ayant un permis C sont sur-représentés : 24,73% alors qu'ils représentent seulement 16,99% de la population totale.

Au sein de la population du Groupe 3, soit les personnes sans prise de contact préalable en dépit du besoin ressenti, les bénéficiaires suivants sont sur-représentés :

- De sexe féminin : 81,82%, alors qu'elles représentent seulement 60,78% de la population totale ;
- De nationalité suisse : 42,42%, alors qu'ils représentent seulement 32,68% de la population totale ;
- Ayant un permis F – personnes et réfugiés admis à titre provisoire : 9,09%, alors qu'ils représentent seulement 2,61% de la population totale ;

Finalement, au sein de la population du Groupe 2, soit les personnes sans prise de contact préalable et sans besoin ressenti, les bénéficiaires dont l'âge se situe au-delà de 65 ans sont sur-représentés : 25,93% alors qu'ils représentent seulement 11,76% de la population totale.

En revanche, la répartition des niveaux de formation et de revenu au sein des trois groupes de populations est très proche de celle que l'on retrouve dans la population globale.

5.5.2 Connaissance des institutions par type de prise de contact

Dans cette partie, nous abordons la problématique de la connaissance relative des institutions sociales (institution publique, association ou autre) selon les trois groupes de population identifiés. L'idée est

ici de détecter des tendances générales sur l'état de connaissance relative des institutions genevoises selon les modalités de prise de contact des bénéficiaires du BiS. Ces tendances devraient permettre de mieux orienter l'action du BiS selon les modalités de prise de contact des personnes qui se présentent au BiS.

Pour ce faire, nous exploitons simultanément la méthodologie utilisée pour classer les bénéficiaires selon leur degré de connaissance des institutions sociales (institution publique, association ou autre)¹³ et celle décrite ci-avant pour établir les modalités de prise de contact des bénéficiaires.

Globalement et sans surprise, les personnes avec prise de contact préalable (Groupe 1) connaissent, en termes relatifs, le mieux les institutions sociales genevoises puisque près de 59,1% de cette population peut être considérée comme ayant une « bonne connaissance » des institutions sociales (59,1% de cette population se situe au-dessus de la médiane à cet égard) et 28,4% de cette population dispose même d'une « très bonne connaissance » des institutions sociales (ils se situent dans le quatrième quartile de la distribution en lien avec l'état des connaissances des institutions genevoises).

Les deux autres populations, celles qui n'ont pas eu de contact préalable avec les institutions, connaissent en revanche moins bien, mais à des degrés divers, les institutions sociales genevoises.

Ainsi, seulement 42,1% de la population du Groupe 2 (sans trajectoire institutionnelle et sans besoin ressenti) déclare avoir une « bonne connaissance » des institutions sociales (ils se situent au-dessus de la médiane) et 15,8% une « très bonne connaissance » des institutions sociales (ils se situent dans le quatrième quartile de la distribution).

Cette connaissance des institutions est encore moins importante dans le troisième groupe (absence de prise de contact préalable en dépit du besoin ressenti). Seulement 18,5% de ce groupe a une « bonne ou très bonne connaissance » des institutions sociales (ils se situent au-dessus de la médiane). C'est là un point d'attention important à prendre en compte.

Il n'est, a priori, pas surprenant de constater que la population du Groupe 1 a la meilleure connaissance des institutions sociales genevoises. En revanche, la différence de connaissance des institutions sociales observée entre les populations des groupes 2 et 3 est plus difficile à interpréter. Dans la partie 5.5.1, nous avons constaté que les bénéficiaires de plus de 65 ans étaient largement sur-représentés dans la population du groupe 2. Nous pouvons émettre l'hypothèse que la connaissance des institutions de ce groupe spécifique est plus élevée que celles des autres catégories identifiées. Cette sur-représentation pourrait dès lors être un élément d'explication. Le faible nombre de personnes concernées dans notre échantillon ne permet toutefois pas d'apporter une conclusion tranchée sur ce point.

5.5.3 Résolution des problèmes par type de prise de contact

Dans notre population globale, pour 123 problèmes mentionnés par les bénéficiaires du BiS, 47 ont été résolus (« totalement » ou « plus ou moins ») entre 3 et 6 mois après leur notification au BiS. Le taux de résolution global des problèmes s'établit donc à 38,2%. Cela signifie qu'un peu plus d'un problème sur trois est résolu 3 et 6 mois après sa notification au BiS (dans la très grande majorité des cas, les bénéficiaires font un lien entre le passage au BiS et la résolution du problème).

Dans la population du groupe 1 (soit les bénéficiaires avec trajectoire institutionnelle préalable), 80 problèmes ont été mentionnés et 28 ont été résolus, soit un taux de résolution des problèmes de 35%. Dans la population des deux autres groupes (soit les bénéficiaires sans trajectoire institutionnelle

¹³ Décrite au point 5.2.3

préalable), les taux de résolution des problèmes, légèrement plus élevés, s'établissent respectivement à 44,4% (pour le groupe 2) et de 43,8% (pour le groupe 3).

Le taux de résolution des problèmes, 3 à 6 mois après le passage au BiS, semble peu sensible à la trajectoire institutionnelle préalable du bénéficiaire du BiS. Le fait d'avoir effectué ou non des démarches auprès d'un organisme social en amont de sa venue au BiS ne semble pas jouer un rôle prépondérant dans la résolution des problèmes. En d'autres termes, si le BiS semble avoir des difficultés à accéder aux populations sans trajectoire institutionnelle préalable, lorsque celles-ci font appel à ses services, il affiche un taux de résolution des problèmes et donc d'efficacité qui est semblable et même supérieur à celles des populations avec une trajectoire institutionnelle préalable (groupe 1).

Le taux de résolution pour le groupe 3 peut être considéré comme comparativement élevé et montre que le BiS est en mesure de répondre à une situation de besoin perçue avant la prise de contact avec le BiS. C'est là un point de succès à souligner qui démontre la capacité du BiS à remplir sa mission à l'égard de ces publics. Si l'absence de trajectoire institutionnelle préalable semble constituer une barrière à l'accès au BiS, elle ne pénalise en rien l'efficacité de son intervention (l'effet Matthieu identifié ci-dessus se manifeste donc davantage en termes d'accès au BiS, que d'efficacité de l'intervention). En bref : la prestation est efficace lorsqu'elle peut être délivrée, mais l'accès à la prestation pour ces populations reste un défi que la configuration actuelle du BiS ne permet pas de relever pleinement.

5.5.4 Utilité perçue du BiS par type de prise de contact

L'interprétation de l'utilité perçue du BiS par ses bénéficiaires est explicitée dans la partie 4.4.1. L'idée de cette section est de voir dans quelle mesure les sous-populations de bénéficiaires identifiées perçoivent différemment ou non l'utilité du BiS.

Pour rappel, dans la population des 105 bénéficiaires ayant répondu au deuxième questionnaire, la question de l'utilité perçue donnait les résultats suivants :

- 45 (42,9%) mentionnent une utilité directe ;
- 44 (41,9%) mentionnent une utilité indirecte, et ;
- 16 (15,2%) mentionnent une non-utilité du BiS en regard de leur problème.

Dans le deuxième échantillon, la population avec trajectoire institutionnelle préalable se monte à 66 personnes (groupe 1), les personnes sans trajectoire institutionnelle et sans besoin ressenti sont au nombre de 16 (groupe 2) tandis qu'il y a 23 personnes sans trajectoire institutionnelle en dépit du besoin ressenti (groupe 3).

Si on compare la mesure de l'utilité perçue dans chacun de ces trois groupes aux valeurs de l'ensemble de l'échantillon, on obtient les résultats suivants :

Dans les 66 personnes du groupe 1 ayant répondu au deuxième questionnaire,

- 27 (40,9%) mentionnent une utilité directe ;
- 27 (40,9%) mentionnent une utilité indirecte ;
- 12 (**18,2%**) mentionnent une non-utilité du BiS en regard de leur problème.

Dans les 16 personnes du groupe 2 ayant répondu au deuxième questionnaire,

- 8 (**50,0%**) mentionnent une utilité directe ;
- 6 (37,5%) mentionnent une utilité indirecte ;

- 2 (12,5%) mentionnent une non-utilité du BiS en regard de leur problème.

Enfin, dans les 23 personnes du groupe 3 ayant répondu au deuxième questionnaire,

- 10 (43,5%) mentionnent une utilité directe ;
- 11 (**47,8%**) mentionnent une utilité indirecte ;
- 2 (8,7%) mentionnent une non-utilité du BiS en regard de leur problème.

On remarque que, si l'utilité perçue est élevée pour tous les groupes, elle l'est encore plus pour les groupes sans trajectoire institutionnelle préalable, avec une utilité directe mentionnée le plus souvent dans le groupe 2 (absence de trajectoire institutionnelle sans besoin ressenti) dont le pourcentage culmine à 50%, contre 42,9% dans l'ensemble de l'échantillon et 40,9% pour le groupe 1.

A noter aussi que les membres du groupe 3 (absence de trajectoire institutionnelle en dépit du besoin ressenti) mettent davantage l'accent sur l'utilité indirecte (47,8% contre 41,9% pour l'ensemble de l'échantillon, 40,9% pour le groupe 1 et 37,5% pour le groupe 2), pointant l'importance du soutien psychologique empathique et de l'écoute fournis par le BiS à ces populations.

Enfin, la perception d'inutilité du BiS ressort davantage dans le groupe 1 où ce pourcentage culmine à 18,2%, contre 15,2% dans l'ensemble de l'échantillon, 12,5% du groupe 2 et 8,7% du groupe 3.

Ces chiffres confirment la conclusion de la sous-section précédente, suggérant que l'efficacité de l'intervention du BiS pour ces populations se traduit également en termes de perception de l'utilité du BiS. Il s'agit ici aussi d'un point de succès à relever.

5.5.5 Eclairage qualitatif : Trajectoires jusqu'au BiS et stratégies d'usage

Les entretiens qualitatifs permettent d'affiner notre compréhension des *trajectoires* dans lesquelles s'inscrit la venue au BiS, mais aussi et surtout de faire apparaître les *stratégies d'usage* du BiS qui sous-tendent le recours à cette structure.

Le BiS comme « porte d'entrée » dans les démarches d'aide. Comme indiqué par l'enquête quantitative, certaines personnes se rendent au BiS en premier lieu, c'est-à-dire sans avoir entamé d'autres démarches pour résoudre leur problème. C'est le cas par exemple de la jeune femme rencontrée au cours de l'entretien BL4, ou encore d'une autre femme durant l'entretien NB 4. Toutes deux savaient que le BiS existait. La femme de l'entretien NB4 a attendu de rencontrer une difficulté pour laquelle le besoin d'aide se faisait urgent avant de se rendre à la permanence. BL4 se déplace quand elle se sent « *fatiguée de tourner en rond* ». Elles ont toutes les deux eu une trajectoire de migration récente. Toutes deux témoignent d'une méconnaissance des institutions d'aide dans le canton.

NB4 est aidée par ailleurs, elle bénéficie de l'aide sociale et est donc suivie par une assistante sociale dans ce cadre. Elle a également été hébergée dans un foyer pour femmes victimes de violence conjugales, foyer au sein duquel une éducatrice l'accompagnait. C'est cette éducatrice qui l'avait informée de l'existence du BiS et lui avait conseillé de faire appel à ces services en cas de difficultés. Elle a bénéficié et bénéficie donc encore de différentes formes d'aide sur le territoire. Toutefois, ses repères semblent « précaires ». Elle se rend au BiS alors qu'elle a raté l'échéance pour maintenir sa demande de place en crèche et alors qu'elle ne sait pas comment faire, ni à qui s'adresser pour garder sa place dans la file d'attente.

La jeune femme rencontrée dans le cadre de l'entretien BL 4 semble encore plus éloignée des différents circuits d'aide. Elle a laissé tomber la formation qu'elle suivait il y a un peu plus de 2 ans et depuis, elle a l'impression de « *tourner en rond* ». Elle ne possède plus de titre de séjour valide, elle n'a pas demandé le renouvellement de son permis lorsqu'il est arrivé à échéance. Elle ne perçoit donc pas d'aide financière et n'est pas non plus aidée d'une quelconque manière pour se former ou s'intégrer sur le marché de l'emploi. Les échanges durant l'entretien témoignent de sa faible connaissance des institutions qui pourraient lui venir en aide.

Pour ces deux personnes, le BiS est donc la première et la seule porte qu'elles aient franchie pour demander de l'aide au moment où nous les rencontrons. L'une d'entre elle semble être complètement « en dehors des radars » du dispositif social. L'autre usagère bénéficie d'aide par ailleurs mais ne semble pas être en capacité d'entreprendre des démarches par elle-même. Dans ces cas-là, le BiS s'inscrit bien dans une démarche « semi-proactive » et capte un public très vulnérable.

Le BiS dans les trajectoires d'accès plus longues : D'autres personnes - plus nombreuses parmi celles que nous avons rencontrées dans le cadre de l'enquête qualitative, à l'instar de ce que montrent les résultats quantitatifs - se rendent au BiS alors qu'elles ont déjà réalisé des démarches auprès d'autres institutions pour trouver une solution à leur problème. *Leur passage au BiS intervient dans des trajectoires mais aussi des stratégies de recours différentes.*

- **La recherche d'une alternative :**

Une partie d'entre elles arrive jusqu'au BiS parce que *les démarches qu'elles avaient entamées au préalable se sont révélées infructueuses*. C'est notamment le cas des personnes rencontrées lors des entretiens NB1, NB2, NB3 mais aussi BL5, qui sont toutes en prise avec différents services de l'Etat. Pour les 3 premières, il s'agit de difficultés pour entrer en contact avec le SAM ou le SPC afin de modifier les informations contenues dans leur dossier, ou contester une décision prise par le service.

La femme rencontrée au cours de l'entretien NB1 a changé d'assurance-maladie. Bénéficiaire de PC AVS, elle a transmis les informations au service concerné mais le SAM ne semble pas en avoir pris acte. Elle reçoit donc des rappels de factures impayées de la part de son nouvel assureur. Et elle ne parvient pas à joindre le SAM par elle-même. Dans le cadre de l'entretien NB3, la personne rencontrée est également une femme. Elle a retrouvé un emploi depuis quelques mois et bénéficie depuis avec son mari et ses enfants de PC Familles. Au préalable, ils percevaient l'aide sociale. Mais depuis le changement de régime, ils ne perçoivent plus les subsides à l'assurance-maladie car le SAM n'a pas enregistré le bon assureur. Elle a essayé de les contacter par téléphone, a envoyé des mails mais n'a reçu aucune réponse. En attendant, elle règle ses factures par elle-même, ce qui contraint fortement tout le reste de leurs dépenses. Ne sachant comment faire, elle demande conseil à l'assistante sociale qui les suivait quand ils bénéficiaient de l'aide sociale. Cette dernière la renvoie vers le BiS. Enfin l'homme rencontré au cours de l'entretien NB2 a bénéficié pendant quelque temps de PC Familles. Il y a quelques mois, il s'est marié et a communiqué ce changement de situation au SPC. La prestation financière a continué de lui être versée. Il y a quelques semaines, le SPC l'a informé par courrier que, dans sa nouvelle situation familiale, il ne remplit plus les critères d'éligibilité des PC Familles. Le SPC a donc cessé de lui verser la prestation financière et lui demande de rembourser la somme de 11'000CHF, correspondant aux prestations perçues alors que sa situation familiale avait déjà changé. À ce moment-là, il bénéficie de l'aide sociale et se trouve dans l'incapacité de rembourser cette somme. Ne parvenant pas à entrer en contact avec une personne du SPC pouvant étudier sa situation, il se rend dans une association. Là, une assistante sociale contacte par téléphone le SPC mais ce service ne peut divulguer aucune information à un tiers. Et monsieur ne maîtrise pas suffisamment le français

pour appeler par lui-même et comprendre les informations échangées. Il est par ailleurs suivi par une assistante sociale dans le cadre de l'aide sociale mais il ne l'a rencontrée qu'une fois avant qu'elle ne s'absente pour un congé maternité.

Dans ces 3 situations, il s'agit de personnes qui ont bénéficié et/ou bénéficient encore d'un certain nombre de prestations délivrées par l'Etat. Pour 2 d'entre elles, l'enjeu est de pouvoir rester bénéficiaire d'une aide. Elles ne sont pas éloignées des services d'aide. Elles ont toutes essayé de résoudre le problème par elles-mêmes et parfois avec l'aide d'autres professionnel-le-s, sans résultat. *Elles arrivent donc jusqu'au BiS pour tenter de contourner les difficultés précédemment rencontrées afin d'entrer en contact avec les services concernés.*

La femme rencontrée au cours de l'entretien BL5 éprouve également des difficultés vis-à-vis d'un service de l'Etat, mais cela ne concerne pas une prestation financière. À l'occasion de son changement de statut sur le sol genevois, le SAM lui a écrit pour lui demander de changer son assurance maladie dans un délai qu'elle perçoit comme court. Ayant déjà réglé son assurance-maladie étudiant pour plusieurs mois à venir, elle ne sait pas comment faire. Elle ne parvient pas à contacter le SAM pour en savoir davantage, ni à joindre Caritas par téléphone. Au vu du délai dans lequel elle doit modifier sa situation, elle se rend au BiS sans plus attendre. (Par la suite, elle reviendra au BiS lorsqu'elle essaiera de remplir une demande de subsides à l'assurance-maladie. Ayant déjà l'expérience de difficultés pour entrer en contact avec le SAM, elle se rend directement au BiS pour l'aider à traduire sa situation dans les catégories administratives prévues par le formulaire.)

Dans ces 4 cas (NB1, NB2, NB3, BL5), les personnes sont en difficulté pour entrer en contact avec des services de l'Etat, obtenir des réponses, comprendre ce qu'elles doivent faire. *Le BiS constitue alors une alternative pour ce faire, une nouvelle voie d'accès.* On observe par ailleurs que le problème rencontré par les usager-ère-s revêt pour eux un caractère d'urgence, parce que les délais fixés par l'administration sont courts ou du fait du temps passé à entreprendre des démarches qui sont restées vaines. Face à ces situations, la forte accessibilité du BiS (le système de permanences auquel les usager-ère-s peuvent se rendre sans rendez-vous préalable notamment) donne à penser aux usager-ère-s que ce dispositif peut leur apporter une réponse dans l'urgence.

- **La multiplication des démarches :**

D'autres usager-ère-s rencontré-e-s recourent au BiS en parallèle de démarches entreprises auprès d'autres acteur-ric-e-s et visant à résoudre le même problème. C'est le cas de l'homme rencontré au cours de l'entretien NB8. À ce moment-là, il est au chômage, son contrat de travail a pris fin quelques mois plus tôt. Il a eu d'importants problèmes de santé qui ont engendré des frais élevés auxquels il ne peut pas faire face. Il vient donc au BiS chercher de l'aide pour honorer ses factures. Mais en parallèle, il s'est également rendu au service des impôts pour demander un échelonnement. Il a aussi contacté son créancier afin de convenir d'un délai de règlement. Finalement, le BiS lui vient en aide en lui permettant de réévaluer le montant de ses subsides à l'assurance maladie ainsi que de son aide au logement, suite à son changement de situation. L'homme rencontré au cours de l'entretien NB10 est lui aussi dans une stratégie de multiplication des démarches réalisées. Lorsqu'il se rend au BiS, il vient d'être licencié par son employeur. Quand il fait valoir ses droits LACI, il apprend qu'il y aura un délai de carence de 2 mois avant qu'il ne perçoive l'assurance chômage. Il craint alors de ne pas pouvoir faire face à ses charges. Quelques jours avant sa venue au BiS, il a également eu un entretien avec une assistante sociale de l'Hospice Général. Il dit être alors dans un état de « panique », ce qui explique selon lui qu'il ait réalisé ces deux démarches en parallèle.

Dans ces deux cas, le BiS n'est donc pas leur seul recours. Mais ce levier n'est pas actionné parce que d'autres démarches auraient échoué. Tous deux rencontrent des difficultés financières : une situation

face à laquelle ils souhaitent agir rapidement afin d'éviter qu'elle ne s'aggrave. On peut donc penser que *leur stratégie de recours consiste à multiplier les démarches afin d'être certains de trouver une solution. Le recours au BiS est alors un levier qu'ils actionnent parmi d'autres.*

- **L'accumulation d'information :**

Une troisième stratégie repérable parmi les usager·ère·s est celle visant à accumuler de l'information, à *diversifier les sources pour s'assurer d'avoir cerné toutes les dimensions du problème, toutes les issues possibles et déterminer, à partir de là, les démarches qu'ils-elles souhaiteront mettre en œuvre.* C'est le cas de la femme rencontrée au cours de l'entretien NB6. Réfugiée Syrienne, titulaire d'un permis B depuis quelques mois, elle souhaite faire venir son mari auprès d'elle. Mais il ne peut arriver sur le sol genevois dans le cadre d'un regroupement familial puisqu'il réside actuellement en Allemagne. Cette femme a déjà consulté des juristes dans le cadre d'une permanence au sein d'une maison de quartier. Elle a déjà été en contact avec un juriste de Caritas. Et elle explique chercher à recueillir le plus d'informations possible sur les démarches à réaliser avant de consulter un avocat spécialisé. Dans cette stratégie, elle considère que *c'est la somme de toutes ces démarches qui lui permettra de déterminer la probabilité de parvenir à faire venir son mari et la meilleure manière de procéder pour ce faire.*

- **La quête d'exhaustivité :**

Enfin, *d'autres usager·ère·s encore recourent au BiS après avoir cherché de l'aide auprès d'autres institutions, sans que celles-ci n'aient pu leur apporter une réponse.* Parfois, les acteur·rice·s rencontré·e·s n'ont pas pu les aider parce qu'ils-elles n'interviennent pas dans ce champ. Par exemple la femme rencontrée dans le cadre de l'entretien BL6 a besoin de trouver rapidement un nouveau logement. Elle fréquente déjà un certain nombre d'institutions qui lui viennent en aide sur différents plans. Mais elles ne peuvent intervenir sur le logement. Elle se rend au BiS parce que les institutions qu'elle fréquente habituellement sont impuissantes face à ce problème.

Plus globalement, les différents usager·ère·s rencontré·e·s se situant dans cette trajectoire ne savent pas s'il existe une prestation, un dispositif qui puisse les aider à traiter leur problème. *Ils-Elles se présentent au BiS dans cette quête d'information, afin de lever cette incertitude, s'assurer qu'ils-elles ont déjà tout mis en œuvre, que rien ne leur a échappé.*

C'est le cas notamment de la femme rencontrée dans le cadre de l'entretien BL 2. Elle aussi a besoin de trouver un logement. Elle a déjà réalisé de nombreuses démarches, demandé de l'aide à de nombreux acteur·rice·s mais elle ne parvient pas à résoudre ce problème. Elle se rend au BiS parce que c'est un nouveau dispositif, une voie qu'elle n'a pas encore explorée.

De même, la femme rencontrée dans le cadre de l'entretien NB5 cherche à s'intégrer sur le marché de l'emploi et pense avoir besoin d'aide pour cela. Mais elle a épuisé ses droits à l'assurance chômage. Et, sur un plan financier, elle n'est pas éligible à l'aide sociale. Elle ne peut donc pas bénéficier de mesures, stages en entreprise, programme de formation qui pourraient l'aider à trouver cet emploi. Elle s'est adressée à une fondation mais sa candidature n'a pas été retenue. Elle se rend au BiS au cas où il existerait des systèmes d'aide qu'elle n'aurait pas déjà identifiés.

Lorsque les usager·ère·s se rendent au BiS après ou en parallèle d'autres démarches, son caractère très accessible leur permet d'actionner rapidement ce levier et ainsi de l'ajouter à d'autres pour augmenter leurs chances de résoudre leur problème. Dans ces cas-là, les usager·ère·s concerné·e·s sont des personnes beaucoup plus habituées des institutions, en capacité de s'orienter et donc d'entreprendre

différentes démarches. Cela ne signifie pas pour autant qu'elles ne rencontrent pas des obstacles pour accéder aux services dont elles ont besoin. Cela ne signifie pas non plus qu'elles connaissent tous les contours des prestations dont elles bénéficient ou pourraient bénéficier. Mais elles ont suffisamment de ressources pour s'adresser à différentes institutions et tenter de lever ces obstacles.

Le BiS constitue donc parfois une « porte d'entrée » dans les circuits d'aide pour ses usager·ère·s. Ces dernier·ère·s témoignent d'une faible connaissance des institutions qui pourraient leur venir en aide et semblent être en difficulté pour se repérer, comprendre et projeter les démarches qu'il leur faudrait réaliser. Pour ces personnes, le passage au BiS est une entame, un point de départ à partir duquel elles pourraient déployer une trajectoire pour accéder aux prestations dont elles ont besoin.

Mais le BiS peut aussi être saisi par des usager·ère·s qui ont déjà réalisé d'autres démarches pour trouver une solution, ou qui sont en train de le faire. Dans ces cas-là, l'action du BiS s'éloigne de son référentiel initial. Ces usager·ère·s ne sont pas particulièrement éloigné·e·s des circuits d'aide. Leur niveau de connaissance des institutions existantes est plus important que pour les premiers. Ils ont fait usage au préalable d'autres services, permanences ou guichets. Dans ces cas-là, le BiS ne constitue pas une porte d'entrée mais plutôt une étape dans différentes stratégies d'accès. L'enquête qualitative permet d'en distinguer quatre. Ceux qui rencontrent des difficultés avec une prestation délivrée par un service de l'Etat cherchent au BiS une alternative pour établir un contact, intervenir sur leur dossier ou encore comprendre comment répondre aux attentes du service en question. Considérant que leur situation appelle une intervention rapide pour éviter qu'elle ne s'aggrave, d'autres vont au BiS, en même temps qu'ils vont chercher de l'aide auprès d'autres institutions, dans une stratégie de diversification. C'est notamment le cas de deux personnes rencontrant des difficultés financières. D'autres encore se saisissent de l'opportunité de rencontrer des professionnel·le·s au BiS dans une perspective d'accumulation d'informations. Cette stratégie est particulièrement repérable parmi les usager·ère·s dont les difficultés appellent une expertise juridique. Enfin, un dernier groupe d'usager·ère·s, notamment ceux-elles qui cherchent un nouveau logement, se rendent au BiS dans une quête d'exhaustivité. Ils-elles veulent s'assurer avoir épuisé toutes les ressources disponibles pour atteindre leur but.

Le BiS s'inscrit d'autant plus facilement dans ces différentes stratégies qu'il est aisément accessible pour les usager·ère·s. Il se présente alors pour une partie d'entre eux-elles comme une opportunité de plus pour obtenir l'aide dont ils-elles ont besoin. Mais le recours au BiS témoigne aussi parfois d'une incapacité des autres acteur·rice·s d'apporter une réponse satisfaisante, dans un délai qui s'adapte à leurs besoins. Le BiS peut alors incarner le dernier espoir pour trouver une solution, maintenir le bénéfice d'une prestation financière ou encore le rendre effectif.

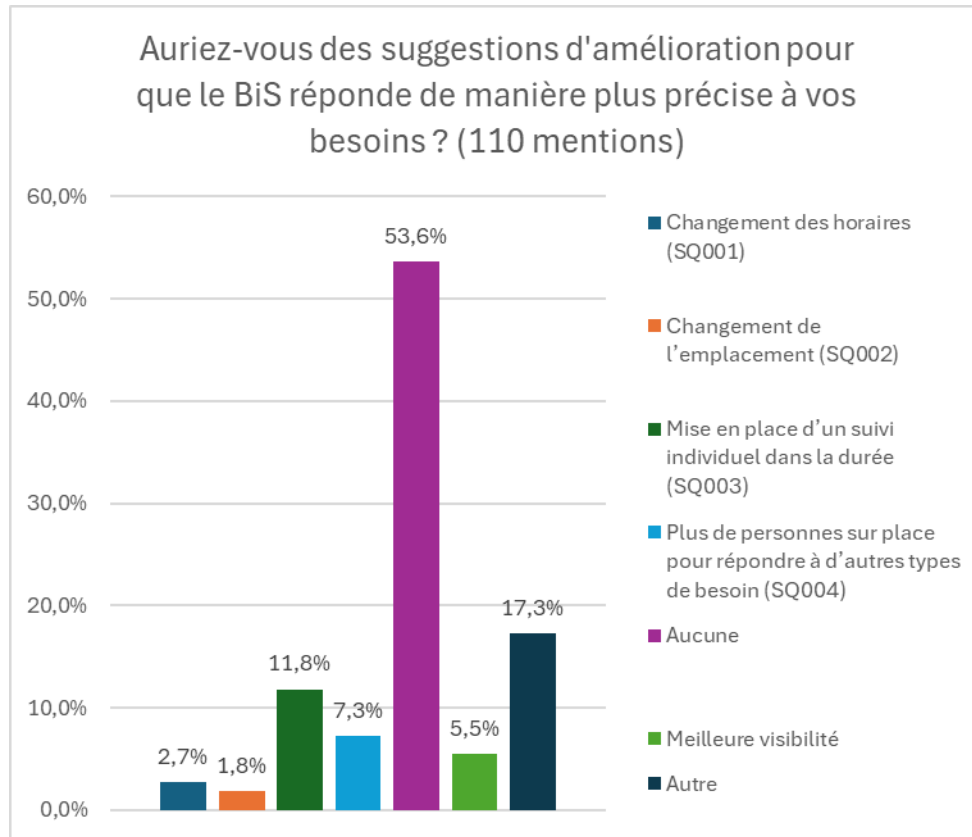
5.6 Axes de développement du BiS suggérés par les bénéficiaires

Les principaux résultats présentés dans cette section s'appuient, d'une part, sur le deuxième questionnaire transmis dans le cadre de l'approche quantitative et, d'autre part, sur les entretiens individuels réalisés dans le cadre du volet qualitatif du mandat.

5.6.1 Approche quantitative

A la fin du deuxième questionnaire, il était demandé aux bénéficiaires du BiS : « Auriez-vous des suggestions d'amélioration pour que le BiS réponde de manière plus précise à vos besoins ? ». L'objectif était ici de capter des propositions de pistes d'amélioration potentiellement exploitables par le BiS pour son fonctionnement ultérieur

Graphique 25: Suggestions d'amélioration



Les résultats, mis en évidence dans le Graphique 25, sont en deçà de ce à quoi nous nous attendions. En effet, 53,6% des réponses ne mentionnent aucune piste d'amélioration concrète ou tangible. Il est difficile d'interpréter ce résultat.

Les hypothèses explicatives suivantes peuvent être considérées notamment au vu des entretiens qualitatifs : L'absence de suggestion peut être liée au fait que la question arrive en fin de questionnaire et que les personnes sont pressées d'en finir ; par ailleurs, on a vu que les personnes sont très contentes en sortant (de leur expérience) ce qui ne pousse pas forcément à la critique, même constructive ; troisièmement, on a vu que leur niveau d'attente est relativement bas. Par ailleurs, la plupart ne savent pas très bien ce que le BiS peut faire, globalement : son périmètre reste flou. Cela rend difficile les suggestions d'amélioration. Enfin, les entretiens qualitatifs facilitent sans doute la prise de parole et nous permettent d'étayer un peu ces résultats (point suivant 5.6.2) - même s'ils ne sont pas non plus très riches sur ce point.

A noter que dans l'ancienne version du monitoring du BiS, la question « Avez-vous des suggestions ou remarques ? Que pourrions-nous améliorer ? » était aussi posée et que le taux de réponse était également faible, de l'ordre de 26%¹⁴ et que le nouveau monitoring mis en place en septembre 2024 ne comportait plus cette question.

Hormis la catégorie « autre » (17,3%) qui est détaillée ci-après et qui reprend des suggestions d'amélioration diverses, c'est la mise en place d'un suivi individuel dans la durée qui est le plus souvent mise en avant par les bénéficiaires (11,8%), ce qui impliquerait de renoncer, au moins pour ces publics,

¹⁴ (311 répondants-228 non-réponses) /311

à la condition de l'anonymat des interventions du BiS. Le respect de l'anonymat des bénéficiaires concernés, difficilement compatible avec la mise en place d'un suivi individuel sur la durée, ne semble pas être problématique pour ces personnes. Il convient cependant de relativiser ce point évoqué dans seulement 11,8% des cas. Peut-être faudrait-il alors envisager l'abandon de l'anonymat comme une option ou une opportunité offerte aux bénéficiaires qui en feraient la demande, tout en garantissant l'anonymat à tous les autres.

Concernant les autres suggestions d'amélioration, reprises dans le détail, ci-dessous, on relèvera surtout « une meilleure orientation ... » et « une aide financière sur place... »

Graphique 26: Suggestions d'amélioration-Autre - liste exhaustive

Autre - exemples

Open space désagréables
Meilleure orientation et meilleurs conseils
Aide financière sur place
Un investissement plus conséquent des personnes au BiS
Aide financière sur place
Localisation et disposition pas très bien pour anonyme, approche plus holistique
Disponibilités plus fréquentes
Aide financière sur place et meilleure information/orientation
Plus de juristes
Aider à autonomiser les gens
Avoir des lignes téléphoniques directes entre BiS et les autres organismes pour décrocher
Aide plus efficace pour les personnes n'ayant pas de permis suisse
Faire plus attention aux problèmes des gens
Meilleur soutien juridique
Plus d'informations sur le site du BiS (répertoire des aides ?)
Meilleure orientation (vers des associations ou des fondations par exemple) dans le cas de projets d'insertion
Traducteurs sur place
Meilleure orientation vers les spécialistes et suivi dans la durée de la part de la psy

5.6.2 Approche qualitative

Parmi les seize enquêté·e·s interrogé·e·s, dix ont formulé des suggestions explicites pour améliorer le fonctionnement du BiS, tandis que six n'ont émis aucune proposition spécifique. Parfois, certains aspects moins positifs sur le BiS mentionnés durant les entretiens peuvent être considérés comme des suggestions tacites d'amélioration, nous les avons incluses au fil du texte. Les recommandations explicites se divisent en trois grandes thématiques qui, de fait, font écho aux résultats de l'enquête par questionnaire : visibilité et accessibilité du BiS ; conditions d'accueil et qualité de l'accompagnement ; renforcement des services d'orientation et d'aide.

1. Visibilité et accessibilité du BiS : Plusieurs enquêté·e·s soulignent le manque de publicisation du BiS et les difficultés d'accès, appelant à une meilleure communication, une signalétique plus claire, ainsi qu'à des horaires d'ouverture mieux adaptés.

- **Publicisation accrue du BiS** : Des répondant-e-s soulignent un manque de notoriété du service (NB1 ; NB10). Pour y remédier, ils-elles suggèrent d'intensifier la communication, notamment par l'envoi de courriers ciblés (NB1) et l'exploitation de canaux d'information variés, au-delà des journaux, jugés peu consultés par certains publics (NB2).
- **Amélioration des indications sur la localisation** : Certain-e-s bénéficiaires ont rencontré des difficultés à trouver le BiS lorsqu'ils-elles ont voulu s'y rendre. L'installation de panneaux supplémentaires (NB7) et l'ajout d'un plan sur les supports de communication (flyers) sont suggérés (NB1).
- **Adaptation des horaires d'ouverture** : Il a été relevé que les horaires actuels ne correspondent pas toujours aux besoins des bénéficiaires, notamment ceux et celles exerçant une activité professionnelle (BL2).

2. Conditions d'accueil et qualité de l'accompagnement : Plusieurs enquêté-e-s ont aussi exprimé des recommandations concernant la confidentialité, l'anonymat, ainsi que l'amélioration logistique des locaux.

- **Clarification et renforcement de l'anonymat et de la confidentialité** : Certain-e-s usager-ère-s soulignent un manque de clarté concernant la gestion des données personnelles, évoquant le besoin d'une communication explicite sur la garantie de l'anonymat des informations collectées (BL2 ; NB3). De plus, il a été mentionné que la configuration des lieux ne permet pas une intimité suffisante, rendant les échanges inconfortables, de crainte d'être entendus par d'autres (NB6).
- **Amélioration de la logistique des locaux** : En plus de la configuration des locaux jugée peu propice à des échanges discrets, les espaces d'accueil et d'attentes sont perçus par certains comme exigus et peu chaleureux (NB6).
- **Mise en place d'un contact téléphonique direct** : L'ajout d'une ligne téléphonique directe pour le BiS a été proposé comme une solution pour faciliter les interactions avec les partenaires (comme le SAM) et améliorer l'identification du BiS par d'autres acteurs sociaux, assurant ainsi une reconnaissance formelle lors d'un appel téléphonique (BL5).

3. Renforcement des services d'orientation et d'aide : Certain-e-s répondant-e-s ont exprimé le besoin d'un accompagnement plus diversifié et mieux adapté à des situations spécifiques.

- **Aide ciblée pour certains publics** : Une demande particulière a été formulée pour un soutien renforcé en faveur des mères célibataires ne répondant pas aux critères pour bénéficier d'autres aides, notamment en ce qui concerne l'accès à un logement adapté à la taille de leur famille (BL2).
- **Élargissement des services proposés** : Certains enquêté-e-s ont suggéré d'élargir la palette des offres proposées lors des consultations, en abordant des questions sur la vie sociale (un écho au mot 'Social' du Bureau d'information social) et en proposant des activités culturelles, sociales et artistiques, telles que des sorties culturelles à petit prix, des ateliers de jardinage, de sculpture, ou d'autres activités appréciées par les bénéficiaires (BL1). Au-delà de l'orientation, certains ont exprimé le souhait que le BiS fournisse une aide directe, sans se limiter à un simple rôle d'orientation (BL4). Parmi les services suggérés figurent des conseils pour vivre avec un budget restreint (NB10), des ateliers de santé et de nutrition, ou encore un dispositif de mise en relation avec des personnes pouvant aider les enfants des bénéficiaires à faire leurs devoirs (NB6). Deux personnes se sont d'ailleurs présentées comme étant devenues

"expertes" de ces domaines et ayant accumulé suffisamment d'expérience pour pouvoir conseiller les autres. Leurs commentaires suggèrent la piste d'une mobilisation des savoirs issus de l'expérience au sein du BiS.

En conclusion, les suggestions recueillies mettent en évidence plusieurs types d'attentes : une plus grande publicisation du BiS, des indications plus précises sur l'emplacement géographique et des horaires élargis. La mise en place d'une ligne téléphonique directe est suggérée dans une perspective d'efficacité. Certains enquêté·e·s évoquent également le besoin d'une reconfiguration des espaces des locaux afin de garantir la *confidentialité des échanges*. Une garantie renforcée de l'anonymat de leurs données est souhaitée par certains. Toutefois, nous avons vu que la question de l'anonymat fait l'objet d'interprétation très variée au sein de notre corpus. Cela plaide pour un anonymat "à la carte". Enfin, des enquêté·e·s suggèrent un renforcement des services du BiS, avec des propositions d'élargissement des orientations, notamment en ce qui concerne la vie sociale et culturelle, ainsi que la suggestion de services d'aide pratique, tels que des conseils et des ateliers sur la gestion du budget, la santé, la nutrition, et une mise en relation avec des personnes pouvant accompagner les devoirs des enfants.

5.7 Typologie des modalités de réception des prestations du BiS et de leurs effets sur base des entretiens réalisés (mécanismes et outputs)

L'analyse des 16 entretiens menés permet de mettre en évidence quatre catégories de *mécanismes* activés lors du passage au BiS. Il s'agit des *mécanismes* par lesquels la visite du BiS a contribué -via les *outputs*, à savoir les prestations fournies - à produire un ou des effets dans la trajectoire d'accès aux droits de la personne. Ces mécanismes viennent donc répondre aux différentes dimensions du référentiel du BiS présenté dans la section 4. Ainsi, il apparaît que l'intervention du BiS agit à travers 4 mécanismes principaux (1) La délégation ; (2) l'appropriation de l'information sociale fournie (3) ; la confirmation et réassurance (4) ; la remobilisation. Ces mécanismes produisent toutefois des résultats (*outcomes*) différents en termes d'accès aux droits sociaux, en fonction du *contexte* dans lequel ils se manifestent. La démarche typologique esquissée ici ne signifie pas que nous avons affaire à des groupes homogènes de personnes. Ainsi, empiriquement, certaines personnes décrivent des expériences témoignant de l'activation de plusieurs mécanismes lors de leur visite.

1. La délégation : l'accès direct du BiS aux institutions

Le référentiel du BiS repose, on l'a vu, sur le principe d'une structure généraliste. Dans l'une de ses dimensions constitutives, ce principe implique une *coordination renforcée* entre différents acteurs du réseau local. Dans ce contexte, le premier mécanisme identifiable est la délégation (implicite) au·à la professionnel·le du BiS, par les ayants droits concernés, des contacts avec les institutions. Le caractère *proactif* du BiS se manifeste ici *vis-à-vis du réseau*, ce qui nous rapproche de fonction de gate-keeper ou d'ouvreur du "case manager" (Gobet 2012) et va même plus loin dans certains cas. Ce mécanisme adresse la question du non-recours lié aux "coûts administratifs" appelés aussi la "non-réception" (Warin 2016) (notamment la difficulté à entrer en contact avec des institutions). Dans ces cas, ce qui est déterminant, c'est le fait que la personne connaît déjà ses droits et sait à quel organisme elle a à faire, mais qu'un.e professionnel.le du BiS entre directement en contact pour elle avec les institutions ou associations concernées, plutôt que de la conseiller ou de l'orienter. Les résultats de ce premier mécanisme d'intervention sont contrastés.

• ***L'effet baguette magique (NB2 ; NB1, BL5)***

Dans ce cas de figure, un problème enlisé se résout directement et sur place grâce à l'intervention du BiS. Cette situation concerne plus particulièrement l'accès aux services cantonaux, le SAM surtout et le SPC, souvent grâce à l'intervention d'un représentant sur place. Il s'agit de personnes qui ont déjà tenté à plusieurs reprises de joindre ces services. Leur problème est circonscrit, identifié, ils savent où s'adresser, mais le peu d'accessibilité de ces services entrave leur accès aux droits, quelle que soit leur aisance avec les démarches administratives. C'est l'accès direct à ces services étatiques -par ailleurs partenaires du BiS - durant la visite au BiS qui contribue à la résolution du cas. La collaboration entre professionnel-le-s se résume dans ce cas au fait que le professionnel du BiS est allé chercher un appui auprès du représentant de ce service présent sur place.

Cas 1 • Un homme de 38 ans, deux enfants, nationalité extra européenne, à l'aide sociale, en formation chauffeur poids lourd, est idéal typique d'une résolution effective d'un problème : une lettre de remise rédigée par la juriste au BiS et transmise au SPC permet d'annuler sa dette de 11'000 frs dont il n'était pas en capacité de s'acquitter. Il s'agit d'une personne qui a effectué de multiples tentatives pour résoudre son problème avant d'arriver au BiS. A l'HG, il en parle à son AS, mais la voit rarement ; il est passé directement aux guichets du SPC, leur a aussi téléphoné. S'est rendu à Trialogue où une personne a appelé le SPC pour lui. Mais on lui demande de faire lui-même les démarches et il ne se sent pas suffisamment à l'aise pour cela. Après ce parcours, l'accès simultané, grâce au BiS, à des professionnel-le-s qui maîtrisent les règles de fonctionnement de la prestation ainsi que les codes pour échanger et rédiger un courrier (une AS, un juriste et un professionnel du SPC) lui a permis de résoudre son problème de façon "miraculeuse". (NB2, Homme, 39 ans, Brésilien, permis C, marié, 3 enfants, bénéficiaire de l'aide sociale).

Cas 2 • C'est aussi le cas d'une dame, retraitée, au bénéfice des PC AVS, qui s'est rendue au BiS à propos de son subside d'assurance maladie. Son problème va être résolu au BiS par un simple appel au SAM - un appel qu'elle avait tenté de passer elle-même sans succès. Elle avait identifié le problème et le service à contacter, mais celui-ci était injoignable. (NB1, Femme, 77 ans, Suisse, divorcée, retraitée.)

• ***L'effet supposé : ou une pensée magique associée à la proactivité du personnel (BL6 ; NB3, NB10)***

Dans certains cas, les personnes associent le dénouement positif de leur situation à leur passage au BiS, mais sans en avoir la certitude, notamment du fait qu'ils ou elles ont consulté d'autres organismes avant le BiS sur le même objet.

Cas 1. Cette mère de famille, mariée, de Côte-d'Ivoire, se rend au BiS pour "un souci avec le SAM" (une erreur dans l'identification de son assureur suite à son passage de l'HG au PCfam). Elle n'arrive pas à joindre le SAM. Ses courriers restent sans réponse. Dans l'attente, ils doivent payer leurs factures et s'endettent. Elle ne parlera pas directement avec la personne du SAM présente au BiS ce jour-là, mais le professionnel du BiS ira le consulter. Elle suppose que le BiS a permis de résoudre son problème, puisqu'elle a reçu une réponse quelque temps plus tard.

Et puis, je pense que, où je suis allée, le BiS, ça a résolu. Parce que je me dis, comme on a eu une personne du SAM, sans doute, il a vérifié. Il a envo... Peut-être il a dû envoyer un mail pour le traitement. Il a dit qu'on allait recevoir dans quelques jours, quelques semaines. Il nous a dit ça. Et puis, effectivement, on a reçu les attestations. (NB3, Femme, 39 ans, Ivoirienne, permis F, mariée, 3 enfants, en emploi.)

Cet *effet d'activation supposé* ne concerne pas uniquement le SAM ou le SPC. Il peut s'agir d'une association ou, dans un cas, de l'Hospice général. Ainsi, dans un cas de demande d'aide urgente au logement, un dossier à HUMA va se débloquer quelque temps après la visite de la personne au BiS,

sans qu'il ne soit possible de savoir si le BiS a joué ou non un rôle décisif, dans la mesure où la personne était déjà inscrite à l'HUMA par la Croix-Rouge. La personne associe néanmoins la proactivité du professionnel du BiS au fait que son dossier se soit débloqué. Dans un autre cas relatif à des problèmes financiers urgents, un homme explique que la personne au BiS (un AS de l'HG semble-t-il) a écrit un mail à son AS de l'HG et il a le sentiment que le BiS "*a été un effet déclencheur pour que l'Hospice réagisse un peu plus vite*". (NB10, Homme, 50 ans, Français, permis C, marié, bénéficiaire de l'assurance chômage)

• **L'accès direct sans aucun effet (NB4, BL5, BL6)**

Il faut noter ici que le contact direct avec un organisme par un-e professionnel-le du BiS ne semble pas produire d'effets particuliers en dehors des institutions précitées, à savoir des institutions cantonales impliquées dans le BiS. Dans un cas (l'OCPM) la professionnelle du BiS ne parvient pas à joindre le service. Dans un autre, la prise de contact directe ne produit pas d'effet.

Cas 1. Une femme, originaire du Maroc, seule avec un enfant de deux ans et aux prises avec de nombreux problèmes (financier, permis de séjour, quête d'un emploi) s'est rendue au BiS, car elle avait manqué la date à laquelle elle devait renouveler sa demande de place de crèche. Le professionnel du BiS va écrire un mail au service concerné. Cette dame sera informée quelque temps plus tard qu'elle a perdu sa place sur la liste d'attente, ce qu'elle qualifie de "catastrophe". Dans ce cas, la *proactivité* du professionnel du BiS n'a pas produit d'effet, la règle de renouvellement tous les 6 mois s'appliquant. Son passage au BiS n'a fait que *confirmer* ses craintes (cf groupe 3). Par ailleurs, elle n'a pas reçu (ni demandé) d'autres informations lors de sa visite (écourtée, car elle était avec sa fille) et se retrouve dans le doute sur ce qu'elle doit faire, comment et quand.

2. L'appropriation de l'information sociale

Parmi les principes sur lesquels repose l'intervention du BiS, l'information sociale joue aussi un rôle important. C'est en effet l'un des apports principaux d'une structure généraliste que d'informer les personnes de manière holiste, répondant à une pluralité de problématiques, parfois enchevêtrées. Partant du principe qu'une partie du non-recours est un non-recours par "non-connaissance" (Warin 2016), cette *information sociale* a pour objectif de favoriser l'accès aux droits, notamment des personnes les moins équipées pour naviguer par elle-même au sein d'un dispositif particulièrement complexe. Dans les cas qui nous ont été rapportés, l'information sociale -en tant qu'*output* du BiS - prend différentes formes: il peut s'agir de dresser un bilan de la situation ("anamnèse sociale"), d'informer sur les droits, les procédures ou le fonctionnement du dispositif, d'explicitier des règles, critères d'accès ou des courriers, ainsi que d'orienter les personnes au sein du réseau, voire de leur expliquer comment se comporter avec différents services, s'apparentant alors à la fonction *coaching* du 'case management'.

Nos entretiens montrent que la réception et l'appropriation de cette information sociale par les bénéficiaires de la prestation se déclinent de différentes manières. Deux mécanismes distincts sont identifiables. Dans le premier, la personne s'approprie et active l'information ou - partie de l'information – reçue dans le cadre de sa démarche d'accès aux droits. Avec des résultats mitigés. Dans le second cas, la personne reçoit l'information, mais ne se l'approprie pas, n'entamant alors aucune démarche.

• **Appropriation et activation de l'information (NB6 ; NB8 ; NB9 ; BL5)**

Dans un premier cas de figure, le bilan de situation dressé au BiS ainsi que l'information, les explications fournies et l'orientation viennent renforcer une trajectoire d'accès aux droits déjà initiée par les personnes. Celles-ci ont toutes déjà cherché des informations auprès d'autres organismes, notamment des associations. Que leurs trajectoires sociales soient descendantes ou ascendantes, il s'agit de personnes qui sont au bénéfice d'un 'niveau élevé de réflexivité et d'activité' ('avoir le moral' au sens de Catherine Delcroix), ce qui leur permet de faire usage de façon active (et parfois volontairement différenciée, ou personnalisée) des ressources que le BiS leur apporte. Le caractère généraliste du BiS est ici un élément important -le fait que des spécialistes soient réunis dans un même lieu contribue dans ces cas à la dynamique positive.

Les problèmes mentionnés sont financiers ou en lien avec le logement, mais pas uniquement. Dans tous ces cas, l'*outcome* premier n'est pas tant la résolution du problème, mais le fait que la personne *s'approprie l'information* et poursuit ses démarches de façon autonome, avec une corde de plus à son arc. Parfois même, elle revérifie l'information reçue au BiS auprès d'autres organismes. Ce mécanisme peut, dans le meilleur des cas, participer d'un processus d'*apprentissage*, de montée en compétence, processus que le passage au BiS viendrait renforcer. Cela implique non seulement la transmission de l'information, mais aussi l'amélioration de la compréhension du système.

Néanmoins, toute information activable (c'est à dire ici transformée en action) n'est pas activée par la suite et ces personnes font alors le choix d'activer certaines informations de manière sélective. Par ailleurs, toute information activée ne débouche pas sur une résolution du problème. Dans certains cas, on constate une amélioration notable de la situation. Dans d'autres, au moment de l'entretien la situation n'est pas réglée et l'issue incertaine.

Cas 1. Activation sélective Ce Monsieur, aux prises avec des problèmes financiers a déjà entamé des démarches pour résoudre son problème par lui-même quand il se rend au BiS. Selon ses dires, cette visite lui permet de faire un bilan de situation au moment opportun, une mise à jour de son RDU, de recevoir des informations sur d'autres aides, des formulaires. Ainsi éclairé et outillé, il a poursuivi par lui-même pour une part les démarches préconisées par le/la professionnel.le rencontré.e (*Outcome* positif, partiel car activation sélective).

Cas 2. Réseau non disponible : Une jeune femme a été orientée, dans un premier temps vers plusieurs associations lors de sa visite au BiS, notamment en lien avec le renouvellement de son permis de séjour. Suivant ces conseils, elle va contacter la Croix-Rouge, Caritas et CSP, sans pour autant aboutir à un résultat. En effet, toutes étaient débordées. (*Outcome* : aucun)

Cas 3. Apprentissage. Cette jeune femme de 29 ans, mexicaine, vient à plusieurs reprises au BiS, qu'elle considère désormais comme une alternative utile lorsque les institutions publiques ne sont pas accessibles (pas de réponse ou complexité) ou que les associations sont débordées. Lors de sa 4ème visite par exemple, elle vient directement pour le subsidie assurance maladie. Une dame "très gentille" va lui donner le bon formulaire, lui montrer comment remplir, et "limite le remplir avec moi". Lors de ses premières visites, elle cherche surtout à valider/vérifier des informations issues de son réseau d'amis et à comprendre le système. Significativement, elle mobilise l'information *à sa manière*. Lors de sa première visite par exemple, on lui conseille au BiS de devenir espagnole, en se rendant en Espagne. Elle le fera, mais d'une autre manière :

Vous avez suivi son conseil après ?

Non. Enfin, oui et non. Parce que j'ai des ancêtres Espagnols justement.

Par ailleurs, elle revérifie par elle-même les informations reçues, notamment celles concernant l'OCPM. Par la suite, elle poursuit une trajectoire d'intégration, dans laquelle le BiS devient progressivement sa ressource principale, au service de son projet d'intégration. Sa propre montée en compétence fait d'elle une interlocutrice exigeante. Ainsi lors de sa dernière visite :

C'était moins bien. À un moment donné c'était moi qui ai dû lui expliquer son travail. Et j'étais un peu déçue parce que le BiS toujours bien et pas ce jour-là. Mais finalement ça s'est bien passé quand même. (BL5, Femme, 29 ans, Mexicaine, permis B, célibataire, en emploi)

(Outcome : positif)

La non-appropriation de l'information sociale (BL1, BL2, BL6 ; NB3, NB5, NB7)

Par ailleurs, un autre mécanisme lié à l'information se révèle de façon récurrente dans les entretiens : le fait que l'information transmise n'est pas intégrée ou mobilisée par les personnes qui la reçoivent. Deux raisons semblent se dégager. Dans certains cas, l'information se révèle *mal ajustée* aux demandes ou aux profils des personnes, faisant parfois écho à des besoins qui n'ont pas été thématiques explicitement lors de la visite aux BiS. Notons que cela semble aussi être le cas de l'orientation vers les Epicerie Caritas - des personnes évoquent à ce propos la "carte Caritas" - qui est apprécié, mais jugé inutile par les répondants concernés, soit que les personnes l'ont déjà, soit qu'elles considèrent que ce n'est pas pour eux. Toutes celles et ceux qui l'ont mentionnée disent ne pas l'avoir utilisée suite à leur visite. Dans d'autres cas, la personne, pour différentes raisons, ne s'est pas sentie *en mesure* de s'approprier - du moins à ce moment - cette information. Cette situation peut aussi concerner des cas dans lesquels l'information donnée relève plus du *coaching* - une des fonctions que l'on retrouve aussi en "case management".

Cas 1. Une appropriation différée : Une jeune femme a été orientée vers un service psychologique, en lien avec une suspicion de dépression. Elle ne contactera pas le service psychologique, "*je n'ai pas vraiment fait le pas*", car elle ne se sentait pas encore prête : "*je n'acceptais pas encore de... d'être malade*". (BL4, Femme, 24 ans, Camerounaise, sans statut légal, célibataire, sans emploi)

Cas 1 Une orientation perçue comme mal ajustée : Ce Monsieur au bénéfice d'une rente AI cherche une "occupation utile", une manière de se "remettre en lien avec la société". Au BiS, une personne lui fournit une liste d'adresses. Si une grande partie des réponses qu'il reçoit lui sont déjà connues, il s'ouvre au BiS à la possibilité du bénévolat et ressort avec des pistes "*genre Partage*" ou "*Genève roule*" qui lui semblent utiles. Néanmoins, dès son retour à la maison, il constate que ces offres ne sont pas adaptées à sa situation (santé psychique) et qu'il "*ne se voit pas trop s'inscrire dans une démarche comme cela*". L'entretien révèle qu'il avait en tête des activités lui correspondant mieux, comme le jardinage ou la sculpture, mais n'a pas thématiqué cela lors de sa visite au BiS (ni le besoin d'activités respectant certaines spécificités en lien avec sa maladie, ou les domaines qu'il apprécie, et pas non plus son besoin de lien social). Il se demande si la personne au BiS n'aurait pas dû le questionner plus avant, ou l'écouter mieux, voire prendre plus de temps :

Et puis après, je me suis dit que quand même, il y aurait peut-être eu des choses à... À améliorer ou comme ça. Enfin, j'aurais aimé avoir plus de... Un meilleur feedback sur ce que je venais chercher.

Ça vous est venu plus tard, c'est ça ?

Non, même juste après. Je me suis dit "Mais qu'est-ce que je fais de.... De ça ?" (BL1, Homme, 52 ans, Suisse, célibataire, rentier AI)

Il s'interroge aussi sur ses propres réticences à se livrer, du fait de *l'open space* - qui limite la confidentialité. *Outcome* : Ce Monsieur n'a donc pas trouvé au BiS de solution adaptée à sa demande et son problème n'est pas résolu. Il reste néanmoins convaincu que "quelque chose existe". Contrairement à d'autres personnes (groupe 3), bien que connaissant déjà le réseau, il ne conclut pas que les réponses reçues lui *confirment* qu'il est dans une impasse.

Cas 2. Une orientation qui participe de la confusion : Cette mère célibataire (Pérou) a reçu au BiS des informations et une orientation pour se renseigner à propos de son permis de séjour. Elle dit qu'elle n'y est pas allée, car elle est un peu perdue. Elle explique qu'elle avait reçu des informations du CCSI et ne sait plus à qui elle doit avoir à faire : *Pero como yo me voy a l'assistante social que es migrant swiss, que está acá, me habló un poquito. Quizás por eso que ya no fui al otro. No sé si coincide lo mismo. (Mais comme je vais voir l'assistante sociale qui est de Suisse-migrants, qui est ici, elle m'a parlé un peu. C'est peut-être pour ça que je ne suis pas retourné chez l'autre. Je ne sais pas si c'est la même chose.)* (BL6, Femme, 30 ans, Péruvienne, sans statut légal, célibataire, 3 enfants, emplois au noir.)

Cas 3 Un besoin d'accompagnement : Une femme a bénéficié d'une sorte de *coaching* sur la manière de faire avancer son dossier, par exemple auprès des régies. On lui a recommandé d'insister, d'appeler. Dans son cas, elle n'en fera rien :

Et je devrais faire aujourd'hui et que je ne fais pas, parce que voilà, enfin... C'est pas mon truc d'appeler et d'insister. Enfin, s'il y a quelqu'un qui peut le faire à ma place, ce serait super chou. (BL2, Femme, 40 ans, Suisse, célibataire, 2 enfants, bénéficiaire de l'assurance chômage en arrêt maladie.)

3. Confirmation et réassurance (NB3 ; NB4 ; NB5; NB6; BL2; BL3)

Parmi les champs lexicaux récurrents dans les entretiens, qui indiquent la possible présence d'une thématique significative, se trouvent celui associé au terme "confirmé" et celui associé au terme "rassuré". De fait, ce qui s'est joué au BiS, pour certaines personnes de notre corpus relève de la confirmation ou de la réassurance (ou des deux). Par contraste avec le groupe précédent, l'information reçue au BiS n'apporte néanmoins pas de réelle plus-value en termes de capacité à faire valoir ses droits ou de connaissance du système. L'impact sur leur situation n'est pas significatif, aucun "problème" n'est "résolu". La confirmation et la réassurance sont dissociées de la résolution du problème. Dans un cas de figure, il s'agit d'être rassuré sur le fait que son dossier est bien "en cours de traitement", dans d'autres cas, il s'agit de confirmer une situation de non-droits, ce qui paradoxalement a pour effet de rassurer la personne... mais sur ses propres démarches ou compétences au regard de la complexité du système et de la déculpabiliser.

Ce mécanisme mis en évidence par notre enquête ne fait pas partie de ceux théorisés dans la littérature sur l'intervention sociale sur le non-recours (généraliste ; proactivité ; outreach ; relation) Il est néanmoins significatif et participe (peut-être, en partie) au maintien de l'estime de soi des personnes en grandes difficultés sociales et à la préservation de la confiance envers les institutions *malgré* les lacunes du système de protection social. Notons à ce propos que pour plusieurs personnes rencontrées, la confirmation reçue au BiS est crédible et digne de confiance, car le BiS est associé à "la Ville de Genève".

• *Rassuré(e) sur l'état de son dossier*

Cas 1. Cette mère de famille, mariée, de Côte d'Ivoire, se rend au BiS pour "un souci avec les SAM" (une erreur dans le calcul de ses subsides suite à son passage de l'HG au PCfam). Elle n'arrive pas à joindre le SAM. Ses courriers restent sans réponse. Dans l'attente, ils doivent payer leurs factures et

s'endettent. Elle ne parlera pas directement avec la personne du SAM présente au BiS ce jour-là, mais le professionnel du BiS ira le consulter. Elle s'est dite rassurée sur l'état de son dossier. *"Il a vérifié, a vu que c'était en cours"*. Elle est rassurée sur le fait que son message est bien arrivé.

"Le fait de savoir. Parce qu'on était dans l'inconnu. Est-ce qu'ils ont reçu le courrier ? Est-ce qu'ils ont transféré ? On le savait pas du tout." (NB3, Femme, 39 ans, Ivoirienne, permis F, mariée, 3 enfants, en emploi.)

• **Confirmation d'une situation de non-droit (et soulagement)**

Dans plus cas, les personnes sont déjà en lien avec un certain nombre d'institutions sociales et ont déjà effectué des démarches par elles-mêmes ; pour certaines il s'agit plutôt d'une démarche de la dernière chance, la personne situe en quelque sorte sa venue au BiS au terme d'un long parcours de recherche d'information ou de quête de droit. La visite au BiS vient confirmer leur situation de non-droit.

Cas 1. Cette femme célibataire aux multiples problématiques prend acte de l'information reçue en ces termes : *"un petit peu ce que je savais déjà, qu'il y avait pas d'aide particulière pour mon cas. A sa connaissance en tout cas. Et donc, voilà"*. (NB5, Femme, 33 ans, Française, permis C, célibataire, sans emploi.) Outcome : Sa situation ne se trouve pas modifiée par sa visite au BiS.

Cas 2 Cette mère célibataire aux prises avec de nombreuses problématiques est informée au BiS qu'elle n'a droit à rien, notamment en termes d'aide financière. On lui confirme aussi que ses démarches sont les bonnes en matière de logement : *Et en fait, tout ce qu'elle m'a dit de faire, je lui ai dit "En fait, j'ai fait." Donc elle m'a fait "Écoutez, je suis désolée pour vous, mais je peux rien faire."* Outcome : aucun. Dans ce cas néanmoins, la confirmation s'associe à un sentiment de *soulagement*, celui d'avoir 'tout fait juste' :

-Vous disiez que cela vous a soulagé ?

- Oui. Oui parce que je me dis que j'ai tout fait, en fait. Que j'ai rien oublié. J'ai tout fait juste. Donc je peux pas m'en vouloir de pas avoir fait quelque chose.

-Voilà c'est ça. C'est à ça que ça a servi en vérité?

-Oui. En vérité, oui.

Et puis ça ne vous a pas trop déprimé, par contre ?

-Non, enfin... Pas, pas... Enfin, on va dire pas plus que d'habitude.

(BL2 Femme, 40 ans, séparée, 3 enfants, arrêt maladie, chômage)

4. La remobilisation/effet déclencheur

Notre étude sur le non-recours des familles avait montré qu'à Genève, la confrontation à la complexité du système, à la hiérarchie des prestations et à des organismes travaillant en silo peut produire le sentiment d'être « baladé » d'une institution sociale à l'autre (Lucas et al. 2019). La multiplication des tentatives infructueuses dans la recherche d'information en vue de faire valoir ses droits produit ce que Catherine Delcroix nomme un processus de « démoralisation ». Pour cette sociologue « "avoir le moral" désigne la condition psychique qui permet un niveau élevé de réflexivité et d'activité ». (Delcroix 2005 : 221). Significativement, nous discernons dans les expériences de personnes qui se sont rendues au BiS l'ébauche d'une forme de "remobilisation" (ou "re-moralisation"). Ce mécanisme

concerne surtout des personnes plutôt isolées, avec un bas niveau de connaissance du système, et un état de "démoralisation" important. Dans un cas (NB10), on trouve aussi trace d'une remobilisation, non pas de la personne concernée, mais de l'AS de l'Hospice général, laissant entendre que cet effet d'incitation pourrait aussi potentiellement concerner le réseau.

Au regard du référentiel de l'intervention pour agir sur le non-recours, ce mécanisme semble reposer sur la qualité de la dimension *relationnelle* d'une part et, sans doute la dimension "*outreach*", au sens où les personnes concernées sont précisément celles qui ont les plus éloignées des dispositifs, et se sont rendues au BiS justement du fait de caractère à bas seuil (permanence sans rendez-vous) et de sa promesse d'évoquer des dimensions de la vie qui les préoccupent, sans contrôle ni contrainte. On peut supposer que c'est la conjugaison de ces deux dimensions qui peut potentiellement produire le meilleur résultat en termes de remobilisation. Ce qui ne signifie pas encore que cette remobilisation se transforme en *outcome* positif en termes d'accès aux droits, là aussi, on note une diversité de situations, comme illustré par les deux cas suivants.

(Re)donner un espoir (BL3, BL4, NB3 ; NB5, NB6 NB4)

Dans plusieurs entretiens, les échanges qui ont eu lieu au BiS apparaissent comme importants, car ils ont contribué à redonner un "espoir" aux personnes, leur montrer "une lumière", ou un "chemin". Ces mots reviennent de façon récurrente. Indépendamment du fait que le problème soit ou non résolu par la suite. Nous avons là clairement affaire à des personnes en grandes difficultés, souvent en situation de détresse, parfois non francophone. L'interaction en elle-même, et qui plus est une relation insufflant de la "force" fait alors renaître un début de volonté d'agir pour s'en sortir. Pour certaine personne, le fait même d'être simplement venu jusqu'au BiS et d'avoir rencontré quelqu'un (la psychologue n'est en l'occurrence pas mentionnée) est déjà en soi, un début de remise en mouvement. *De me dire dans la journée, à la fin de la journée, j'ai quand même entrepris des trucs et j'ai pas rien fait. Et donc ça en fait, pour moi c'est énorme.* (NB5, Femme, 33 ans, Française, permis C, célibataire, sans emploi.)

Cas 1. Cet homme, kosovar, est confronté à de nombreuses difficultés, dont une résiliation de son bail suite au décès de sa mère. Il craint de devoir être expulsé de son logement. Il vient au BiS pour qu'on lui explique un courrier reçu. Au BiS, et par contraste avec l'HG, il évoque le fait qu'on lui a donné *de l'espoir, des forces* ("*Elle a dit : 'on va gagner' "*). Il est ressorti ragaillardi de sa visite et en confiance. Outcome : toutefois, on ne note dans son cas aucune amélioration de sa situation de logement ni de compréhension accrue du système. Comme il le résume : "*On attend*" (BL3, Homme, 43 ans, Kosovar, permis B, divorcé, bénéficiaire de l'aide sociale.)

• De l'espoir à une démarche autonome (BL4, NB3)

Dans certains cas, cet espoir retrouvé se transforme en une remobilisation effective de la personne, qui se remet en quête de ses droits de façon autonome. Néanmoins, dans ces cas, la personne agit - comme toutes les autres - de manière sélective, ne suivant que certains conseils et pas d'autres. Surtout, on constate comment cette volonté réactivée peut se heurter alors à l'indisponibilité des structures vers lesquelles elle a été orientée, avec le risque de réduire à néant l'effet positif induit par la visite. Dans les deux cas identifiés néanmoins, ces barrières ont (partiellement) été surmontées par la personne, qui semble avoir retrouvé une forme d'autonomie. Le cas suivant illustre l'ensemble de ces mécanismes.

Cas 1. Cette jeune femme de 24 ans, très isolée, déscolarisée, n'ayant pas renouvelé son permis, se décrit comme "tellement perdue" au moment de sa visite au BiS que le simple fait de s'y rendre -de sortir de chez elle - était déjà une bonne chose. Sa visite au BiS dit-elle lui a *redonné espoir* et a tracé la *possibilité même "d'un chemin pour s'en sortir"* tout en lui redonnant *"du courage"*. Plusieurs éléments jouent un rôle dans cette remobilisation. D'une part, le fait qu'un diagnostic sur sa situation a été posé au BiS. En effet, elle ne parvenait pas elle-même à formuler véritablement ses besoins. *"La dame qui m'a reçue, elle m'a dit... En fait, ce qui n'allait pas. En quelque sorte. Quelle aide j'avais besoin"*. Par ailleurs, elle s'est *sentie écoutée*, de manière compréhensive et non jugeante et on lui a indiqué quelles étaient les étapes pour s'en sortir, lui *traçant ce "chemin"* qu'elle ne voyait plus. La professionnelle du BiS lui a expliqué comment renouveler son permis et la nécessité de le faire pour ensuite recevoir des aides :

Elle a été compréhensive. Elle a pris son temps. Et quand je suis sortie de là-bas, justement, c'est pour ça que ça m'a remis cet espoir-là que je peux m'en sortir.

Ah oui ! Donc, en fait, de ce point de vue là, vous aviez trouvé ce que vous cherchiez, non ?

Oui, oui.

C'était aussi un peu d'espoir sur la suite.

C'est ça, au moins où me diriger. Parce que je n'avais même pas de chemin.

Outcomes suite à cette visite au BiS, cette personne s'est remise en action et a contacté plusieurs associations (Croix-Rouge, Caritas, CSP), sans pour autant aboutir à un résultat. En effet, toutes étaient débordées, une fin de non-recevoir qui l'a découragée dans un premier temps. Elle a bien noté l'existence et l'offre de l'HG, sans pour autant se décider à s'y rendre ; de même pour un suivi psychologique, reconnaissant *"ne pas avoir vraiment fait le pas"*, car *"je n'acceptais pas encore de... d'être malade"*. Néanmoins elle va par la suite trouver par elle-même un moyen d'avancer concernant son permis de séjour, en se faisant notamment aider par une personne de son Eglise.

- Ils ont pas le temps.

Non.... Et c'est vrai que j'ai été un peu découragée suite à ça de... De les recontacter. Donc je me suis débrouillée moi-même.

(BL4, Femme, 24 ans, Camerounaise, sans statut légal, célibataire, sans emploi.)

Notons aussi sa contribution à la lutte contre le non-recours: suite à sa visite au BiS, elle a conseillé à une amie de se rendre à l'HG; une amie qui, désormais, reçoit des prestations d'aide sociale.

6. Conclusions

En guise de conclusion, la partie 6 reprend les principaux résultats du rapport et les décline sous forme de pistes d'amélioration et de recommandations. Des propositions concrètes sur l'évolution de l'outil de monitoring du BiS sont également présentées.

Lancé en novembre 2020, avec l'appui des Colis du Cœur et de partenaires associatifs, le Bureau d'information sociale (BiS) est, dans sa version itinérante, destiné à orienter la population vers les aides auxquelles elle a droit, y compris alimentaire dans le contexte particulier du Covid-19. Dès le 14 septembre 2023, sous l'impulsion du DCS avec l'HG, la ville de Genève et le CAPAS, le Bureau d'information sociale (BiS) s'installe de manière durable dans une nouvelle arcade au Boulevard d'Yvoy, à la Jonction et prend la forme d'une permanence d'orientation sociale et d'information sur les aides disponibles à destination d'une population précarisée.

La composition socio-démographique de la population du BiS 2024 – dans sa version sédentaire au Boulevard d'Yvoy - est très proche de celle du BiS lancé en 2020 sur un certain nombre de dimensions que sont le sexe/genre, la situation d'emploi du bénéficiaire et la situation de logement. En revanche, elle s'en éloigne sur bon nombre d'autres dimensions, à savoir les tranches d'âge, le statut légal, l'état civil, le niveau d'éducation ainsi que le revenu, traduisant ainsi une population en évolution.

De manière très schématique, dans la population BiS 2024, il y a proportionnellement plus de personnes âgées, de Suisses et de permis B (et moins de personnes sans statut légal ou en attente de permis), de célibataires, de personnes ayant un niveau d'éducation plutôt élevé (diplôme secondaire ou tertiaire) ou encore de personnes ayant un revenu au-delà de 2000 CHF que dans la population 2020.

Par ailleurs, la population BiS 2024 dispose de moyens de communication modernes (ordinateur, tablette, natel, ...) et est relativement à l'aise avec les outils de communication ou de recherche informatiques (adresse e-mail, réseaux sociaux, browser, ...).

Les points de conclusion suivants ressortent de notre étude :

La population BiS 2024 a une connaissance limitée des différentes institutions sociales actives dans le canton de Genève. On note également que les bénéficiaires ne sont pas égaux devant la connaissance des institutions. Ainsi, 35 % des titulaires d'un permis B ont une connaissance très faible des institutions sociales genevoises contre seulement 18 % des Suisses. De même, les 26-50 ans ont une moins bonne connaissance des institutions que les 51-64 ans, probablement liée à une moins grande expérience et familiarité avec les démarches administratives. Ces différences soulignent des inégalités en matière de connaissance des institutions, indiquant que certaines populations rencontrent davantage de difficultés à identifier et à accéder aux ressources institutionnelles disponibles.

Les bénéficiaires s'adressent essentiellement au BiS pour des difficultés financières, des problèmes de logement ou encore de recherche d'informations sur les prestations et services auxquels ils et elles ont droit. Ils et elles peuvent cumuler des difficultés sur plusieurs plans, qui ne sont cependant pas toujours toutes abordées lors de la visite au BiS. L'enquête a ainsi révélé différentes stratégies d'usage du BiS (portée d'entrée dans les démarches, alternative pour entrer en contact avec les institutions, volonté d'accumuler l'information, etc.).

Les bénéficiaires du BiS sont majoritairement des personnes qui, dans le cadre de leur problématique, ont déjà été préalablement en contact avec un service d'aide (institution publique, association ou autre) pour obtenir un soutien social sous une forme ou une autre et qui ont connu le Bureau d'information sociale (BiS) via un organisme social genevois (institution publique, fondation, association). Les autres canaux d'accès au BiS sont moins fréquemment mobilisés.

Le taux de résolution des problèmes à 3-6 mois (« oui » / « plutôt oui ») s'établit à 48,39% pour les difficultés financières, 20,69% pour les problèmes de logement et 52,94% pour la recherche d'informations. Si l'on tient compte uniquement de la modalité « oui », ces taux, notablement plus faibles, s'établissent respectivement à 32,26% pour les difficultés financières, 6,9% pour les problèmes de logement et 41,18% pour la recherche d'informations. Mis à part pour la thématique du logement, il convient toutefois de noter que ces taux semblent plutôt satisfaisants.

Le taux de résolution des problèmes liés à des difficultés avec une administration est très élevé (8 situations résolues sur 9 cas), en regard des autres thématiques. A noter également que ce score représente un « oui » sans ambiguïté. Le BiS semble donc plus performant pour résoudre les difficultés avec une administration que pour les autres problématiques (financières, logement, ...). L'explication de ce score très élevé tient surtout dans la capacité du BiS à jouer le rôle d'intermédiaire entre le bénéficiaire et les administrations (notamment le SPC et le SAM) pour avoir un contact, obtenir un rendez-vous ou avoir simplement une information. Plus qu'une portée d'entrée ou une orientation/information sur le système social genevois, le BiS permet ici de lever des difficultés administratives propres au fonctionnement de certaines instances de ce système.

De manière globale, on constate que 42,8% des répondants ont trouvé une utilité directe dans leur venue au BiS – vraisemblablement pour la résolution directe de leur problème – et 41,9% une utilité symbolique – ils ont trouvé une structure compétente qui a été à leur écoute. En revanche, 15,2% des répondants ne semblent pas avoir trouvé dans le BiS une utilité directe ou symbolique – le considérant comme une simple structure supplémentaire dans le paysage genevois. De manière qui peut sembler paradoxale, on fait face à un écart important entre le taux de satisfaction « immédiat » à l'égard des prestations BiS (tel que déclaré par les bénéficiaires au sortir du BiS et qui témoigne avant tout de l'expérience positive représentée par la visite au BiS) qui s'établit autour de 90% et l'utilité directe du BiS (en termes de résolution des problèmes) telle que perçue par les bénéficiaires à 3-6 mois (de l'ordre de 40%). L'enquête suggère que ce taux de satisfaction élevé « à chaud » se maintient lorsque le problème est résolu, mais diminue avec le temps si les réponses apportées ne s'avèrent pas adéquates.

Dans les pistes d'améliorations renseignées par les bénéficiaires, c'est la mise en place d'un suivi individuel dans la durée qui est le plus fréquemment citée par les bénéficiaires (11,8%). A noter que la majorité des bénéficiaires ne formulent aucune suggestion, ce qui pourrait être le signe d'attentes limitées à l'égard du BiS, voire d'une forme de fatalisme vis-à-vis des dispositifs sociaux.

Conclusion sur les mécanismes et effets au regard du référentiel d'intervention du BiS

Nous avons vu que le référentiel d'intervention du BiS en tant que dispositif de lutte contre le non-recours était principalement articulé autour des principes suivants : son caractère généraliste (incluant sa mission *d'information sociale* et la *coopération* entre plusieurs institutions et associations), sa dimension "semi-proactive" (permettre d'obtenir des informations au bon moment, notamment en situation d'urgence ; gestion directe possible des cas relevant du SAM ou des PC ; aide active possible à la constitution de dossiers), ainsi que des caractéristiques - permanence, informalité, anonymat - visant à atteindre un public large, y compris les personnes les plus éloignées de leurs droits (*outreach*).

La typologie des mécanismes identifiés dans l'expérience des bénéficiaires du BiS et de leurs effets en termes d'accès aux droits nous permet d'esquisser un premier bilan évaluatif de l'intervention du BiS selon ces dimensions, mais aussi de pointer des dimensions qui ont pu être ignorées dans la littérature (ou qui ne sont pas mises en avant dans le référentiel BiS, mais jouent néanmoins un rôle significatif).

Ainsi, le mécanisme que nous avons qualifié de "*délégation*" renvoie d'une part au caractère généraliste du BiS et d'autre part, à sa dimension semi-proactive. Dans ce cas, ce sont les

professionnel·le·s du BiS qui prennent la situation en charge (*output*) au grand soulagement des personnes concernées. Les effets sont clairement positifs dans les cas liés au SAM ou au SPC. Les éléments de contexte expliquant ce succès sont le partenariat avec les institutions, la présence de représentants sur place, l'accès au système et/ou aux dossiers qui permet ici l'information, voire la résolution du problème. Dans le cas d'autres organismes, non-partenaires, les résultats ne sont pas assurés ; cette pratique est d'ailleurs plutôt rare. L'accès direct des professionnel·le·s du BiS à ces institutions offre clairement aux visiteurs du BiS une "voie royale" vers les services concernés. La situation en l'état pose question en termes d'équité de traitement des bénéficiaires du SAM ou des PC. Si elle devait se pérenniser, il s'agirait de définir plus clairement les contours et de communiquer activement sur cette offre.

Par ailleurs, *l'information sociale* est une dimension importante de l'intervention d'une structure généraliste comme le BiS, visant à répondre à une pluralité de problématiques, grâce à la présence de différent·e·s professionnel·le·s aux compétences spécialisées (dimension 'technique' du travail social). Nos résultats montrent qu'en termes d'output, le BiS fournit en effet toute une palette de prestations dans le but d'informer les personnes. En revanche, l'appropriation et l'activation de ces informations par les personnes concernées ne sont pas garanties.

Concernant les compétences spécialisées présentes au BiS, on constate que si la présence de personnes du SAM ou des PC est bien identifiée et bienvenue, celle de la *psychologue* ne semble pas identifiée, et très peu de personnes rencontrées ont dit avoir besoin de ses services. Les travailleurs sociaux de l'HG sont identifiés pour leurs compétences, mais aussi pour certain, le fait qu'ils soient alors disponibles dans un cadre autre que celui de la relation du bénéficiaire de l'HG et de son AS. Dans cette perspective, il est possible qu'une des caractéristiques du BiS soit aussi d'offrir un espace qui se situe en dehors de cette emprise et permette de développer une relation qui soit, précisément, libre de ces rapports de pouvoir. Les juristes sont identifiées et leur présence considérée comme utiles, du moins jusqu'à un certain degré de complexité.

Dans le cadre de cette information sociale, l'intervention du BiS semble la plus effective lorsqu'elle vient s'inscrire dans une trajectoire de recherche d'information préalable, suivie par des personnes ayant déjà un certain niveau de connaissance du système et de réflexivité. L'activation de l'information se révèle alors toujours sélective. Toutefois, les personnes qui ont été orientées vers d'autres acteur·rice·s du réseau peuvent se heurter par la suite à des limites en termes d'accessibilité du réseau, ce qui en limite l'effectivité. Sur ce point, si cette dimension devait être considérée comme prioritaire, il s'agirait *a minima* de s'assurer que la "réception" des personnes envoyées par le BiS soit assurée et de renforcer plus généralement la coordination entre le BiS et le réseau de partenaires, afin de rationaliser la circulation des personnes en quête d'information. De même, la difficulté d'accessibilité peut être financière, s'il s'agit de recourir à des services juridiques spécialisés.

Cependant cette appropriation ou activation des informations reçues n'a pas lieu lorsque les personnes auraient eu besoin d'un *suivi personnalisé* -suivi ne figurant pas dans les missions du BiS - et ne trouvent pas en eux-mêmes les ressources ou motivations, à ce moment de leur trajectoire, pour poursuivre leurs démarches de façon autonome. Dans certains cas, il est possible que l'information soit utilisée plus tard et qu'elle déploie ses effets *le moment venu*, mais à court terme, la personne "n'en fait rien". Dans d'autres cas, la personne revient à plusieurs reprises au BiS ou le BiS lui suggère de revenir, amorçant une démarche de suivi par ce biais.

Enfin, cette information sociale n'est *pas appropriée* lorsqu'elle est considérée comme "non ajustée" aux besoins spécifiques des personnes, ou qu'elle ne répond qu'à une partie des problèmes auxquels la personne est confrontée. Si cette dimension doit être considérée comme importante, une marge de progression existe concernant l'exploration des besoins latents des personnes.

Plus surprenant, l'information sociale, dispensée au BiS ne sert pas forcément à faciliter l'accès au droit. Dans ce sens, notre étude met en évidence une fonction du BiS qui n'a pas été théorisée dans la littérature ni thématisée par les professionnel-le-s du BiS rencontré-e-s : la fonction de *confirmation et de réassurance*. Le BiS permet à certaines personnes de confirmer des informations reçues ailleurs, et notamment aussi le fait qu'elles n'ont pas de droits spécifiques à faire valoir au vu de leur situation. Paradoxalement, cette confirmation-là peut aussi être un soulagement pour ces personnes, qui s'entendent dire qu'elles ont "fait tout juste". Si l'objectif du BiS est de lutter contre le non-recours, ce mécanisme ne fait pas partie de ceux à privilégier. Pour autant, il permet, à plus long terme, d'entretenir un lien et un rapport de confiance avec le dispositif de protection sociale - quand bien même celui-ci n'est pas à même de répondre aux besoins des personnes.

Enfin, le dernier mécanisme que nous avons identifié fait écho, à une dimension de l'intervention du BiS, celle de l'intervention "outreach", atteignant les plus "vulnérables". Il s'agit de ce qui se joue en matière de *remobilisation*, "*remoralisation*" des personnes les plus éloignées des dispositifs. Ce qui se passe lors de la visite au BiS est loin d'être anecdotique : il s'agit de remettre les personnes en lien avec des institutions ou de leur redonner espoir, de leur "tracer un chemin" possible vers un accès aux droits. Ici, c'est clairement une dimension thématisée dans la littérature, mais peu présente dans le référentiel du BiS, qui s'impose : *la qualité de la relation*. Si l'accent est mis, dans le référentiel du BiS, sur l'importance des compétences techniques, la dimension relationnelle trouve ici toute sa raison d'être. Cette qualité relationnelle est aussi, on l'a vu, soulignée par pratiquement tous les visiteurs du BiS en tant qu'éléments positifs et qui, de fait, distinguent le BiS d'autres services publics.

Pour conclure, cette mise en perspective des différents mécanismes mis en action par les prestations du BiS montre - à l'image du couteau suisse- les différents éléments sur lesquels cette structure pourrait s'appuyer pour déployer sa mission dans une modalité reconfigurée en fonction des objectifs qui seront jugés prioritaires. En l'état, le BiS remplit sa mission de structure *généraliste*, en mesure d'informer et d'orienter, mais sans forcément contribuer directement à la résolution des problèmes (sauf dans le cas du SAM et du SPC), soit que l'information n'est pas suffisamment ajustée aux problèmes des personnes, soit qu'en l'absence de suivi, elle n'est pas activée par la personne, soit que les personnes sont orientées vers des organismes eux-mêmes débordés. Des solutions peuvent toutefois être envisagées pour pallier ces difficultés. Par ailleurs, nous avons qualifié le référentiel du BiS de *semi-proactif*, dans la mesure où, bien que cette structure tente d'informer les personnes le plutôt possible dans leur parcours (ou au bon moment), elle ne cherche pas à informer activement et spécifiquement les personnes concernées par leurs droits. Au-delà de l'information, lorsque les professionnel-le-s du BiS font preuve de proactivité dans leurs pratiques, en cherchant à aider directement la personne à résoudre son problème, cette posture est très appréciée, bien que les initiatives prises dans ce sens ne semblent pas donner de grands résultats (à l'exception des mêmes institutions). Pour autant, il est important de souligner que le BiS peut aussi produire des effets qui n'étaient pas forcément au cœur de sa mission: en termes de confirmation et réassurance d'une part (notamment à l'égard des publics non recourant parfois qualifiés de "hors cases" et n'ayant pas de droits à faire valoir du fait de leur situation spécifique); et en termes de 'remobilisation' d'autre part: dans ces cas, le caractère généraliste allié à la dimension relationnelle produit des effets notamment pour les publics les plus éloignés de leurs droits, connaissant très mal les dispositifs et/ou étant aux prises avec des problématiques de santé psychique (cf aussi Lucas, Ludwig 2020). Par ailleurs, en accueillant des usager-e-re-s qui ont déjà réalisé un certain nombre de démarches pour résoudre leur problème, le BiS s'inscrit finalement en complément de l'existant et reçoit des demandes qui, pour différentes raisons, n'ont pas trouvé de réponse ailleurs. Ce faisant, il pourrait constituer un poste d'observation des manques dans le dispositif d'aide cantonal.

6.1. Pistes d'amélioration/recommandations

De manière générale, le BiS apparaît comme une *structure bienvenue* pour les personnes qui s'y sont rendues. Bien qu'elle ne déploie pas tout son potentiel en l'état, cette offre gratuite à bas seuil d'information et d'orientation est appréciée par celles et ceux qui en ont bénéficié. De ce point de vue, nos résultats plaident pour un **maintien du BiS**, en veillant, *a minima*, à bien expliciter le positionnement du BiS au sein du réseau.

Toutefois, il apparaît que le **public** reçu au sein du BIS ne correspond pas toujours à celui qui était initialement visé. En effet, le BiS n'est pas pour tous ses usagers une porte d'entrée dans les démarches de demande d'aide. Le plus souvent, ce sont des personnes qui ont déjà sollicité d'autres services qui se rendent au BiS. Aussi, à l'heure de formuler des recommandations, une question ne peut être tranchée par les résultats de notre étude et doit être adressée aux instances de gouvernance du dispositif. A l'avenir, le BIS doit-il se réorganiser pour atteindre un public constitué de personnes à l'écart des circuits d'aide et « invisibles » jusque-là pour les différents acteurs du réseau ? Doit-il privilégier le public qui se rend déjà au BIS et apporter des modifications à son organisation afin de mieux l'accueillir ? Ou l'avenir du BIS se situe-t-il dans une voie médiane consistant à continuer d'accueillir le public qui est déjà le sien tout en continuant de chercher à « capter » des personnes plus éloignées des circuits d'aide ? Les différentes recommandations formulées ci-après peuvent être modulées – combinées – en fonction de la réponse qui sera apportée à cette question.

Par ailleurs, nos résultats montrent que le BiS représente un **espace intermédiaire** entre une offre bureaucratique et une offre associative (et/ou plus informelle), qui ouvre des perspectives intéressantes pour une multiplicité de publics. Nous recommandons, si le BiS est maintenu, de capitaliser sur le caractère innovant de cet espace intermédiaire.

Dans cet esprit, nous suggérons les pistes de recommandation suivantes¹⁵ :

1. Si le BIS se profile comme un dispositif s'adressant aux « invisibles », alors il doit se donner les moyens d'atteindre les publics les plus vulnérables et les plus éloignés des institutions

Le BiS dans sa formule actuelle (sédentaire, basé sur le faire venir) peine à atteindre les publics les plus vulnérables et les plus éloignés des institutions. Lorsque ceux-ci parviennent à trouver leur chemin vers le BiS, les prestations servies sont perçues comme utiles et contribuent à résoudre les problèmes dans une proportion similaire, voire légèrement supérieure, à ce que l'on observe pour les autres groupes. L'accès au BiS est donc bénéfique pour ces populations et il convient de développer des approches visant à mieux atteindre ces publics. Nous recommandons dans ce cas d'explorer les pistes suivantes, par exemple au moyen de projets-pilotes dont la nouvelle LASLP favorise la mise en place :

- Mettre sur pied **des antennes mobiles du BiS**, en sus du BIS sédentaire au Boulevard d'Yvoy.
- Alternativement ou de manière complémentaire, cette démarche pourrait aussi **s'appuyer sur les services sociaux communaux qui agiraient comme des relais** auprès de ces populations.
- **Développer une approche de réseau mobilisant les acteurs du deuxième cercle** (médecins, pharmacies, écoles, concierges, etc.), qui agiraient également comme relais auprès de ces populations.

¹⁵ L'ordre de présentations de ces différentes recommandations ne constitue en aucun cas une indication de priorité.

2. Si le BiS se destine à accueillir toute personne ayant besoin d'aide pour accéder à ses droits, alors il doit maintenir/consolider son action dans sa forme actuelle

Le BiS touche un public qu'il n'attendait pas forcément prioritairement, mais qui trouve un intérêt dans cette permanence / des publics qui ont déjà entamé des démarches auprès d'autres acteurs et qui font des usages différents du BiS. Leurs situations témoignent tant de la diversification des *dynamiques de précarisation* que d'une *difficulté structurelle* à accéder à ses droits dans le contexte du système cantonal. Les prestations du BiS en faveur de ce public ont fait la preuve de leur utilité, notamment en termes de lutte contre le non-recours, il conviendrait donc de les maintenir et de les consolider, dans l'esprit des motifs ayant présidé à l'élaboration de la LASLP¹⁶. Une telle consolidation bénéficiera aussi aux publics plus vulnérables ou plus éloignés des institutions qui trouveront leur chemin vers le BiS. Nous recommandons de :

- **Consolider les services existants du BiS en tant que structure généraliste**, en tenant compte des attentes et usages que font ces publics (cf. **Recommandations 3 à 5**). Dans ce cas de figure, le BiS est conçu non comme une porte d'entrée dans le réseau, mais comme une *étape* dans le parcours d'accès aux droits de personnes aux prises avec la complexité du dispositif.
- **Elargir la mission du BiS, de l'information à un soutien dans le cadre d'un processus d'accès aux droits (inscrire son action dans une temporalité plus longue)**. L'orientation serait ainsi conçue en termes de parcours et pas uniquement de renvoi ponctuel vers une autre structure.
- **Elargir ses horaires d'ouverture**

3. Améliorer l'information sociale

Notre étude montre que le BiS n'a pas déployé tout son potentiel en tant que structure d'intervention *généraliste*. Cela concerne particulièrement l'adéquation de l'information sociale – une dimension centrale de toute intervention généraliste (cf. le taux de résolution des problèmes en lien avec la recherche d'information sociale, qui ne s'élève qu'à 52% alors que c'est le cœur de la mission du BiS). Si la qualité de l'accueil au BiS est reconnue par ses usager·ère·s, et si l'information sociale reçue est utilisée par bon nombre bénéficiaires dans le cadre de leur stratégie d'accès aux droits, la complexité des problématiques rencontrées par les personnes n'est pas toujours prise en compte. Par ailleurs, l'adéquation de l'information fournie aux besoins et attentes des personnes n'est pas toujours garantie. Ces deux points faibles sont liés à un manque d'explicitation lors de la visite de la personne au BiS. Il s'avère aussi que des personnes sont parfois démunies dans la manière d'utiliser l'information au mieux. Nous recommandons de :

- **Renforcer le volet "anamnèse sociale"** lors des visites au BiS, en misant sur la confiance et la qualité de l'écoute permise par l'espace intermédiaire que constitue le BiS. Cet approfondissement serait systématiquement *proposé* aux personnes lors des entretiens, offrant la possibilité d'expliquer plus avant leurs situations, attentes et besoins.
- **Améliorer les lieux en termes de confidentialité** et de garantie de l'anonymat, dans l'optique de renforcer le climat de confiance nécessaire à un dialogue plus approfondi. La garantie de l'anonymat ne doit cependant pas devenir un tabou et il convient de réfléchir

¹⁶ Approche préventive et accent mis sur le fait que "toute personne, au cours de son parcours professionnel ou privé, peut avoir besoin de recourir à une aide financière et/ou sociale, de manière très ponctuelle ou prolongée". (Conseil d'Etat 2022, p. 65). Dans cette perspective, qui prend acte des difficultés structurelles d'accès aux droits, la lutte contre le non-recours ne se focalise pas uniquement sur les "plus vulnérables" mais vise à soutenir l'accès au droit d'un public plus large, aux prises avec un risque de précarité important.

aux moyens de pouvoir dépasser cet anonymat lorsque c'est nécessaire et souhaité par la personne.

- Donner la **possibilité aux usager·ère·s de revenir** pour aborder d'autres problématiques s'ils le souhaitent. Le BiS pourrait ainsi avoir une meilleure compréhension des attentes des bénéficiaires qui le plus souvent n'ont pas un seul problème mais plusieurs.

4. Se donner les moyens de renforcer la mobilisation des informations reçues

Notre étude montre qu'une partie des personnes ne mobilisent pas les informations reçues au BiS ou ne se rendent pas dans les lieux qu'on leur a conseillés. Si le BiS dans sa version actuelle n'a pas vocation à assurer un accompagnement social, il peut néanmoins faciliter les transitions. Dès lors, nous recommandons de :

- **Garantir un soutien aux personnes en vue de la bonne utilisation de l'information** : l'information seule ne suffisant pas, il peut être nécessaire de soutenir les personnes dans la manière d'utiliser cette information au mieux et de façon concrète dans un système complexe et difficilement lisible. Le **balisage**, avec la personne, des différentes étapes du parcours d'accès au droit s'est notamment révélé non seulement utile mais porteur d'espoir.
- **Renforcer le caractère proactif du BiS** en proposant aux personnes qui le souhaitent d'obtenir pour elles un **premier rendez-vous**, grâce à l'intervention active du BiS auprès de la structure compétente; ou lorsque l'accès ne passe pas par une entrevue, en proposant qu'une **demande soit complétée ou déposée** au BiS. Cela nécessite une coordination renforcée en amont entre le BiS et les acteurs du réseau concerné (voir point 6).
- **Aménager la possibilité pour les usager·ère·s de revenir plusieurs fois au BiS** : dans ce contexte, l'objectif est d'aborder successivement différentes problématiques et/ou étapes d'une demande par exemple ou pour être aiguillé·e·s à différents moments du parcours d'accès.

5. Clarifier l'articulation et renforcer la coordination avec les autres acteurs du réseau

En fonction du périmètre d'action qui sera retenu par le pouvoir politique, il convient d'éclaircir la place du BiS dans le dispositif social cantonal et expliciter comment il s'articule avec les autres acteurs, cela pour garantir la bonne coordination et pour éviter d'éventuels doublons. Au même titre que l'information sociale, cette dimension est en effet au cœur de toute structure d'intervention à vocation *généraliste*. Les résultats les plus probants de notre évaluation, qui renvoient à la manière dont le BiS offre un accès direct à des institutions cantonales, comme le SAM ou le SPC (8 situations sur 9 résolues), illustrent l'importance de cette articulation. Nous recommandons de :

- **Renforcer et développer cet axe d'intervention reposant sur l'accès direct à des institutions publiques du réseau**. Sur la base de sa pratique, le BiS pourrait aussi identifier les institutions avec lesquelles un tel accès direct serait pertinent (au-delà du SPC et du SAM) et renforcer la représentation de ces organismes en son sein. Ce pourrait notamment être le cas dans les domaines identifiés comme prioritaires que sont les difficultés financières, les problèmes de logement et la recherche d'informations sur les prestations et services¹⁷. Dans ce but, le modèle de la **permanence** pourrait être renforcé. Quand bien même cette offre ne suffira pas à résoudre le problème structurel de difficulté d'accès à

¹⁷ Une autre possibilité serait de sortir cette mission du BiS et de réorganiser l'accueil au sein même de ces institutions.

certaines institutions publiques, et au delà de son efficacité, le fait même que l'institution propose une permanence est apprécié – perçu par les bénéficiaires comme un *message de respect* de la part des institutions. Le cas échéant, les institutions concernées (SPC, SAM, etc.) devraient aussi **directement communiquer** à leur public l'existence de ces permanences, pour éviter l'établissement d'une voie d'accès parallèle et garantir que toute personne s'adressant à ces institutions soit informée.

- **Renforcer l'articulation avec les autres acteurs du réseau**, en amont et en aval de la venue des personnes au BiS. En *amont*, il importe de clarifier l'articulation avec les autres institutions dont la mission est aussi l'information sociale ou la lutte contre le non-recours, notamment les communes (services sociaux ou Pro Senectute) ou les points info-services de la Ville, mais aussi diverses associations. Cela pourrait aussi permettre de réfléchir à la pertinence d'instaurer un guichet unique d'accès aux prestations. En aval de la venue au BiS, il s'agit de renforcer/clarifier l'articulation par domaine, notamment en matière de *logement, de permis de séjour*, mais aussi en lien avec les questions *juridiques*.
- **Développer/généraliser un réseau de correspondants privilégiés avec et dans les différents organismes sociaux genevois** afin de formaliser la mission d'intermédiaire du BiS entre le bénéficiaire et les administrations sociales genevoises. Ce qui faciliterait aussi la mise en relation des bénéficiaires avec les organismes pertinents. Une ligne téléphonique et/ou une adresse mail spécifique pourraient s'avérer utiles dans le cadre de démarches proactives, y compris pour d'autres acteurs du réseau (non partenaires), lesquels devraient être informés du rôle du BiS.

6. Maintenir la campagne de communication généraliste et développer des stratégies de communication plus ciblées

Notre étude a montré que la communication généraliste de l'information (flyers, sites internet, affichages dans l'espace public) avait une certaine efficacité, mais qu'elle ne suffisait pas. Elle a ainsi mis en lumière l'importance du relais institutionnel pour informer sur le BiS. Elle a aussi montré que les personnes échappant à ce canal institutionnel avaient davantage de peine à trouver leur chemin vers le BiS. Sur la base de ces constats, nous recommandons de :

- Dans la perspective d'améliorer l'accès des publics actuels du BiS : **Maintenir les canaux généraux de communication**, renforcer la diffusion de l'information via le réseau et mener une réflexion sur la manière de mieux mobiliser les canaux numériques. L'étude a en effet mis en évidence que la population du BiS a un accès important aux outils numériques.
- Dans la même perspective, veiller à ce que **les services publics, notamment du SAM et du SPC** informent leur public de l'existence des permanences au sein du BiS (cf. recommandation 5).
- Dans la perspective de mieux atteindre les personnes les plus éloignées des services d'aide : **Développer des stratégies plus ciblées de diffusion de l'information**, en s'appuyant sur les communes et les acteurs du deuxième cercle (cf. ci-dessus), avec l'objectif d'atteindre les publics les plus éloignés géographiquement et socialement des institutions. Ce qui implique aussi une meilleure coordination avec ces acteurs (voir recommandation 5).

Notre étude a également montré le degré variable de connaissance et de visibilité des institutions. Ces résultats devraient être clairement communiqués de manière que les institutions puissent décider elles-mêmes si elles souhaitent développer des stratégies de visibilité spécifiques.

7. Concrétiser le rôle de veille et d'observation sociale du BiS

Le BiS apparaît comme une structure dans laquelle se présentent des personnes aux prises avec des difficultés au sein du système, ainsi que des personnes que l'on peut considérer comme des cas "complexes" mais aussi des personnes "hors droits" du fait de leurs situations spécifiques. A ce titre, le BiS se profile non seulement comme une structure d'information et d'orientation, *mais aussi* comme un **poste d'observation privilégié** pour identifier les problématiques émergentes, les failles du dispositif ou un potentiel de collaboration au sein du réseau. Nous recommandons d'exploiter ce potentiel et pour cela de :

- **Faire du BiS un poste d'observation privilégié**, en renforçant sa **dimension monitoring** quantitative et en y incluant des études qualitatives régulières ainsi que des groupes de discussion réguliers entre les intervenants et le COPIL. Les **expériences pilotes** (cf. recommandation 1) pourraient aussi y être valorisées.
- **Approfondir les relations et actions avec les principaux acteurs publics et associatifs du réseau**, en vue d'élaborer des stratégies innovantes visant à améliorer le taux de résolution des problèmes à 3-6 mois. Le BiS pourrait contribuer puissamment à une telle réflexion collective. De par sa mission généraliste, il pourrait aussi permettre de dépasser les cloisonnements et fonctionnements par silos qui entravent la collaboration et l'action collective.
- **Adapter l'outil de monitoring en vue d'exploiter ce potentiel**. Ce point est développé dans la section suivante.

6.2. Propositions d'évolution du monitoring BiS

Les propositions formulées ci-dessous s'inscrivent dans l'optique de **maintenir le caractère pragmatique et facile à mettre en œuvre du monitoring du BiS**. Elles poursuivent deux objectifs principaux :

- a) **mieux documenter le lien avec les institutions du dispositif social genevois**
- b) **prendre en compte la possibilité d'un suivi des bénéficiaires sur la durée**.

Un troisième objectif pourrait s'y ajouter si une décision politique est prise dans ce sens : se donner les moyens de mesurer l'efficience du BiS à travers l'outil de monitoring.

Outre les paramètres socio-démographiques et autres dimensions déjà présentes dans l'outil de monitoring existant, une version améliorée du monitoring BiS opérant sur LimeSurvey pourrait ainsi intégrer les points détaillés ci-dessous.

Par rapport au premier objectif, il serait utile de **réintroduire la question « Comment avez-vous connu le BiS ? »** avec ses différentes modalités, dont celle qui mentionne « Par l'intermédiaire d'une institution publique (HG, OAIS, ...), d'une fondation (Pro Senectute, ...) ou d'une association pour l'action sociale ».

Lorsqu'un bénéficiaire déclare connaître le Bureau d'information sociale (BiS) « Par l'intermédiaire d'une institution publique (HG, OAIS, ...), d'une fondation (Pro Senectute, ...) ou d'une association pour l'action sociale », il serait pertinent de **pouvoir identifier précisément dans le monitoring :**

- **L'organisme, la fondation ou l'association qui a fait connaître le BiS ;**
- **Le contexte précis** dans lequel le bénéficiaire a été redirigé vers le BiS : quelle personne, avec quels objectifs (pour résoudre quel problème).

De la sorte, le monitoring permettrait **d'identifier et de documenter les problèmes récurrents** et de proposer des pistes de solutions au sein des institutions concernées, donc en amont de la venue au BiS. Ces informations permettraient également de mieux s'appuyer sur les éventuelles démarches

antérieures menées au sein de ces institutions, pour connaître la problématique exacte de la personne et sa situation.

Ceci contribuerait aussi à éviter que le BiS ne soit perçu comme une institution supplémentaire dans le paysage social genevois, dont l'utilité est mal comprise par les bénéficiaires. Le monitoring du BiS devrait être conçu de manière à rendre possible un tel système, qui permettrait d'identifier les problèmes non résolus par ailleurs et de **réfléchir collectivement à d'éventuelles solutions**.

Par rapport au deuxième objectif, Il serait utile **d'identifier les personnes souhaitant un tel suivi dès leur arrivée au BiS** à travers le monitoring en ajoutant par exemple des questions en lien avec :

- Les préférences du bénéficiaire en matière de suivi : aide ponctuelle avec respect total de l'anonymat ou aide sur la durée avec renonciation à l'anonymat ?
- Pour les bénéficiaires qui souhaitent une aide sur la durée, il faudrait **ajouter des questions sur la résolution à 3-6 mois du problème pour lequel ils et elles sont venu.es au BiS**. Il importe en effet que le système de monitoring du BiS permette de distinguer entre le taux de satisfaction exprimé « à chaud » (souvent trompeur et dans tous les cas très peu informatif) et l'utilité perçue de la prestation 3 à 6 mois après la venue au BiS. **L'intégration de questions tirées de notre deuxième questionnaire** serait ici une piste à explorer.

En lien avec le troisième objectif potentiel, c'est-à-dire si une mesure de l'efficacité du BiS était souhaitée, cela impliquerait la passation de la question sur le taux de résolution des problèmes à 3-6 mois pour l'ensemble des bénéficiaires. Ce qui poserait alors la question de l'anonymat à préserver. Une réflexion approfondie devrait être menée à ce sujet.

Bibliographie

- Adloff C. (2018) « 'Aller vers' pour lier les personnes à la marge », *Vie Sociale et Traitements*, n° 139 : 5-12.
- Avenel C. (2021) « L' "aller-vers" au cœur des métamorphoses du travail social », *Revue de Droit Sanitaire et Social*, n°4, pp 713-727.
- Baillergeau E. (2016) « 'Aller-vers' les populations en rupture. Les enjeux théoriques et pratiques de la notion d'outreach appliquée à la lutte contre les exclusions et la précarité », in Soulet M.-H. (dir.), *Les nouveaux visages du travail social*, Fribourg Academic Press, : 145-164.
- Baillergeau E., Grymonprez H. (2020). « "Aller-vers" les situations de grande marginalité sociale : les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales », dans C. Avenel et N. Duvoud (coord.), *Le travail social entre pouvoir discrétionnaire et pouvoir d'agir*, RFAS n° 2, pp. 117-136
- Baumberg, B (2016). The stigma of claiming benefit: a quantitative study. *Journal of Social Policy*. 45 (2): 171-186
- Blom, B. (2002). The social worker relationship. A Sartrian Approach. *European Journal of Social Work*. 5(3): 277-28.
- Bonvin, J.-M., Lovey, M., Rosenstein, E. & Kempeneers, P. (2020). *La population en grande précarité en période de COVID-19 à Genève : conditions de vie et stratégies de résilience*. Rapport final de l'étude sollicitée par la fondation Colis du Coeur. Genève : Université de Genève
- Boost, D; Raeymaeckers, P; Hermans, K. & S. Elloukmani (2020). Overcoming non-take up of rights: A realistic evaluation of integrated Rights-Practices. *Journal of Social Work*. 0 (0): 1-22.
- Braun, V. & Clarke, V (2006). "Using thematic analysis in psychology". *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2) : 77-101.
- Carlström, S. (2022). " Genève et le non-recours aux prestations sociales", REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 13 janvier 2022, <https://www.reiso.org/document/8434>
- Eurofound. (2015). *Access to social benefits : Reducing non-take-up*. 21 septembre 2015.
- Gobet, P. , Galster, D., Reptit, M., Scherer, F. Constantin, E. (2012). *Le case management en contexte. Base conceptuelle et intégration d'un dispositif de prise en charge intégratif*. Lausanne, Ed Eesp, Les outils 2.
- Keller, V. (2016). *Manuel critique de travail social*. Nouvelle édition [en ligne]. Genève : Éditions ies (généré le 22 avril 2024). Disponible sur Internet : <<https://books.openedition.org/ies/1360>>. ISBN : 978-2-88224-135-1. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.ies.1360>.
- Lucas, B (2024). "Non-take-up as a social experience. Towards a typology of not claiming social benefits". *Culture, Practice, Europeanization*, 9 (2): 176-201.
- Lucas, B; Bonvin, J.-M.; Hümbelin, O. (2021) "The non-take-up of health and social benefits: What implications for social citizenship?". *Revue Suisse de Sociologie* Vol 47 (2) : 161-180.
- Lucas, B. ; Ludwig, C. ; Chapuis, J. ; Maggi J. et Crettaz, E. (2019). *Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situations de précarité ?* Genève, Haute école de travail social & Haute école de santé, HES-SO. 224 p.

Paugam, S (1991). *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris. PUF.

Pawson, R. & N. Tilley (1997). *Realistic Evaluation*. London. Sage.

Raeymaeckers, P. (2016). A specialist's perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis. *Journal of Social Work*, 16(5), 610–626.

Reijnders, M; Schalk, J. ; Steen, T. (2018). "Service Wanted? Understanding the Non-take-up of social support at the Local Level". *Voluntas* (29): 1360-1374.

Ravon B., Pichon P., Franguiadakis S. & C. Laval (2000) " 'Aller à la rencontre' : l'engagement des professionnels et bénévoles de l'aide auprès des 'personnes en souffrance' ", in Micoud A. & M. Peroni (dir.). *Ce qui nous relie*, Ed. de l'Aube, pp.71-87, 2000.

Revillard, Anne (2020) : *Des droits vulnérables. Handicap, action publique et changement social*. Paris, presses de Sciences Po.

Janssens J. & N. Van Mechelen (2017) "Who is to Blame? An overview of the Factors Contributing to the Non-Take-Up of Social Rights." Working Papers 1708. Herman Deleeck Centre for Social Policy, University of Antwerp.

Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Grenoble, France : Presses Universitaires de Grenoble.

Weiss-Gal, I & Gal, J (2009). "Realizing rights in social work." *Social service review*. 83 (2): 267-291.

