



## **Fribourg pour tous**

Information et orientation  
sociales

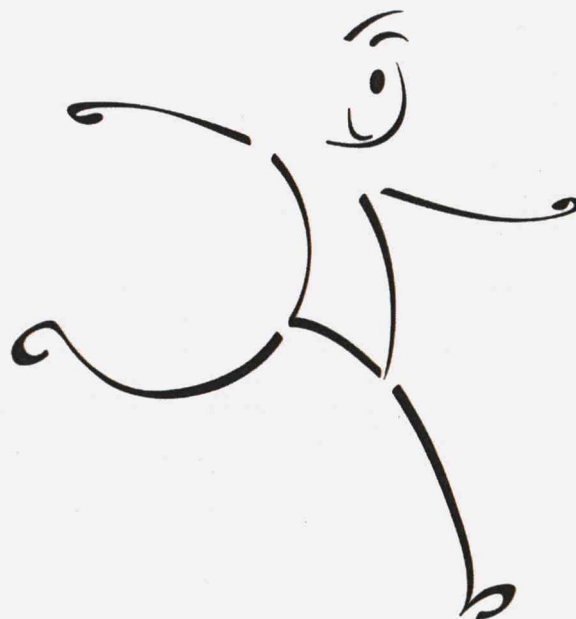
—

## **Concept institutionnel**



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG

Direction de la santé et des affaires sociales DSAS  
Direktion für Gesundheit und Soziales GSD



---

**Direction de la santé et des affaires sociales DSAS**  
**Direktion für Gesundheit und Soziales GSD**

Fribourg pour tous FpT  
Freiburg für alle Ffa

Rue du Criblet 13  
1700 Fribourg

[www.fribourgpourtous.ch](http://www.fribourgpourtous.ch)  
[www.freiburgfueralle.ch](http://www.freiburgfueralle.ch)

**Edition**  
Août 2017

---

# Table des matières

---

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Origines</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Objectifs</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Mission</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Valeurs et principes</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Fonctions</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Prestations et publics</b>	<b>8</b>
<b>7.1</b>	<b>Prestations à la population</b>	<b>8</b>
<b>7.2</b>	<b>Prestations au réseau professionnel</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Profil professionnel</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Organisation</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Contact</b>	<b>10</b>

---

---

# 1 Introduction

---

Les parcours de vie sont de moins en moins rectilignes et tout un chacun peut se retrouver un jour ou l'autre fragilisé par un changement de situation. Un « accident de parcours », une rupture dans une trajectoire, comme une séparation de couple, un problème de santé ou la perte d'un emploi peut devenir le facteur déclencheur d'une mise en difficulté. Dans ce contexte, demander de l'aide n'est pas si aisé à entreprendre et encore faut-il savoir où s'adresser et comment le faire.

Le canton de Fribourg, qui compte environ 310'000 habitants, est doté d'un nombre important d'organismes publics et privés qui octroient un large panel de prestations. Elles peuvent être financières et sous condition de ressources (subsides de caisse-maladie, subsides de formation, prestations complémentaires, etc.) ou délivrées par des services et institutions d'accompagnement individuel et de conseils, ceux-ci étant le plus souvent destinés à des publics-cibles déterminés.

Face à l'individualisation de la société d'une part et à la complexification des rouages du système d'autre part, les problématiques qui surgissent aujourd'hui remettent en question la nature du lien entre l'offre et la demande de ces prestations, la façon dont l'information circule et finalement l'accessibilité à une information adéquate et efficace.

## 2 Origines

---

En mars 2004, l'idée d'un guichet d'information et d'orientation sociales est présentée au Conseil d'Etat dans le postulat des députés Anne-Claude Demierre et Yves Menoud. Ce postulat demande d'examiner la possibilité de mettre sur pied un service d'information cantonal destiné aux familles. En septembre 2004, le Grand Conseil accepte la proposition du Conseil d'Etat de prendre le postulat en considération.

En octobre 2009, le Grand Conseil prend acte du rapport du Conseil d'Etat proposant la création d'un guichet social destiné à toute la population du canton et en confie la réalisation à la DSAS.

L'élaboration du projet de guichet social s'effectue avec la participation active des partenaires du réseau social fribourgeois dès le printemps 2010 et finalement, en septembre 2011, « Fribourg pour tous » (FpT) ouvre ses portes.

En 2014, la Haute Ecole de Travail social de Fribourg (HETS-FR) est mandatée pour effectuer une démarche réflexive avec FpT, dans le but d'établir son concept d'intervention basé sur les activités qui y sont menées et les finalités visées. Financièrement partie prenante de ce travail, l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) a exprimé son intérêt pour présenter le concept comme modèle de projet innovant dans le cadre du « Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté » (2014-2018).

Sur la base de cinq années d'expérience, ce concept institutionnel traduit la façon dont FpT assure sa mission, ses responsabilités, ses modes d'intervention et ses prestations. Il sert de référentiel pour orienter son intervention à venir.

---

## 3 Objectifs

---

Faciliter l'accès au dispositif socio-sanitaire du canton et renforcer l'articulation entre son offre et la demande de la population, de façon complémentaire avec les services existants.

## 4 Mission

---

Au vu de l'offre de prestations et de la complexité des assurances sociales et du système en général, nombreuses sont les personnes qui cherchent des réponses par manque de connaissance et de savoir-faire. Ainsi, la mission de FpT consiste à :

- > **Assurer** à toute la population du canton de Fribourg un accès facile, équitable, neutre et convivial à des informations personnalisées
- > **Orienter** les personnes au sein du dispositif d'action sociale vers les services d'aide professionnelle les plus appropriés à leurs ressources et à leurs besoins
- > **Prévenir** la détérioration des situations sociales dans une visée préventive.

## 5 Valeurs et principes

---

Renforcer le lien entre les acteurs et actrices individuels et organisationnels et travailler en lien avec les personnes et leur environnement.

La mission de FpT repose sur ces **valeurs** humanistes :

### **Citoyenneté**

FpT reconnaît à chacun et chacune sa place et ses responsabilités dans la société. Chaque personne doit être en mesure d'exercer ses droits et FpT favorise l'autonomie de celle-ci afin qu'elle puisse agir en tant qu'actrice libre de ses choix.

### **Participation**

FpT reconnaît et favorise la participation dans la société de chaque personne. Une attention particulière est donnée aux différences de cultures au sens large, c'est-à-dire à la diversité des représentations, des valeurs et des attentes qui peuvent coexister.

### **Cohésion sociale**

FpT souscrit à la nécessité du renforcement des liens pour améliorer le vivre ensemble. Il s'agit des liens entre personnes, mais aussi entre le réseau professionnel et la population. En ce sens, FpT

---

envisage son action non pas uniquement avec les individus, mais aussi en travaillant directement sur les liens sociaux fragilisés.

Conformément aux valeurs ci-dessus, l'intervention de FpT se base en priorité sur **les principes** suivants :

- > Renforcement de la capacité d'agir
- > Accès universel, anonymat et confidentialité
- > Accueil immédiat et sans engagement
- > Equité de traitement
- > Neutralité et convivialité
- > Prestations personnalisées plutôt que standardisées
- > Mise en communication et échange autour des informations
- > Multilinguisme

## 6 Fonctions

---

Pour assurer sa mission, les activités de FpT s'articulent autour de **six grandes fonctions** :

### **Accueil : assurer un accueil multiple sans exigence et sans condition**

- > Recevoir les demandes provenant de différents acteurs et actrices et par différents canaux de communication
- > Clarifier la demande en sollicitant des informations complémentaires auprès de la personne en entretien et/ou du réseau professionnel
- > Analyser et prioriser les informations et décoder les enjeux liés à la nature de la demande
- > Evaluer, avec les acteurs et les actrices, leurs ressources et limites en termes de capacité d'action
- > Repérer les enjeux spécifiques liés aux situations accueillies

### **Information : favoriser la circulation des informations et la communication entre les parties prenantes par différents canaux**

- > Recueillir et sélectionner les informations
- > Prioriser, thématiser et assurer l'actualisation et la mise à disposition régulière des informations
- > Relayer les questionnements adressés à FpT auprès du réseau professionnel
- > Adapter les informations aux différents acteurs et actrices
- > Stimuler les échanges et la communication entre les parties prenantes (« Espace Porte-voix » cf. p.9)

---

**Orientation : faciliter l'accès aux ressources et la communication en initiant des liens entre les différentes parties prenantes**

- > Identifier les institutions et les personnes susceptibles de proposer des ressources par rapport à une demande et les prioriser
- > Expliquer les modalités d'accès aux ressources (informations liées aux coordonnées, procédures, règles de fonctionnement, etc.)
- > Mettre en évidence les opportunités et limites des ressources des parties prenantes identifiées (mission, prestations, conditions, marges de manœuvre, déconstruction des représentations, etc.)
- > Permettre le développement de différentes stratégies afin d'assurer le lien et l'accès aux ressources
- > Initier les premiers liens entre les acteurs et actrices concernés

**Liaison : favoriser l'intercompréhension et le rapprochement entre les différents publics et le réseau socio-sanitaire**

- > Constituer un relais rendant possible la compréhension entre les parties prenantes en régulant la communication
- > Sensibiliser les actrices et les acteurs à leurs réalités réciproques (demandes, limites, ressources, besoins, fonctionnement, procédures, règlement, etc.)
- > Entendre les doléances d'une personne par rapport à ses interactions avec une institution
- > Relativiser, voire stimuler l'ajustement des positionnements réciproques
- > Encourager la défense des droits et le respect des devoirs dans les interactions

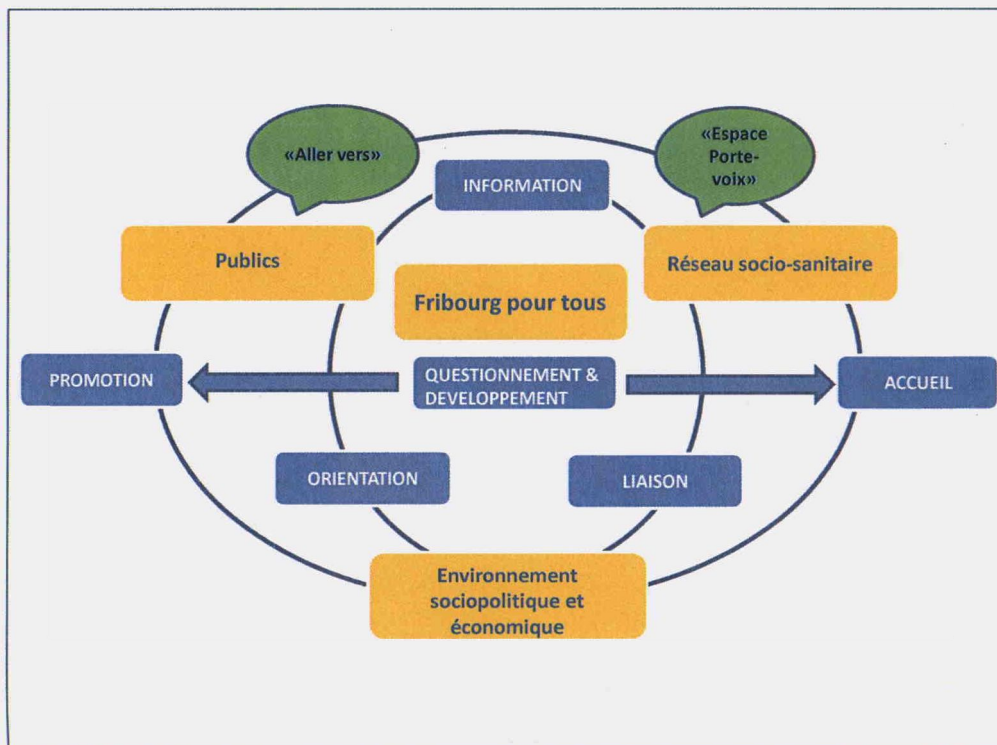
**Promotion : promouvoir l'accès aux prestations et ressources existantes**

- > Se positionner dans le réseau en faisant connaître les prestations de FpT et les différentes ressources existantes (institutionnelles ou communautaires, appartenant au réseau socio-sanitaire ou à l'environnement sociopolitique et économique) auprès de différents acteurs et actrices et par différents canaux de communication
- > Elaborer et faire connaître les actions/projets permettant d'informer des prestations de FpT et des ressources existantes en allant à la rencontre des différents publics au travers d'événements ciblés (« Aller vers »)
- > Identifier et mobiliser les canaux de communication susceptibles de toucher un large public ou un public spécifique et/ou spécialisé
- > Initier et/ou participer à des réseaux, actions ou projets dans le but de favoriser une concertation dans le traitement de thématiques spécifiques
- > Identifier les enjeux spécifiques liés aux stratégies de communication et à la circulation des informations

**Questionnement & Développement : favoriser le questionnement, le développement et l'ajustement des liens entre les acteurs et actrices**

- > Comprendre les enjeux liés aux liens, ou à l'absence de liens, entre les différentes institutions et leurs positionnements
- > Identifier et analyser les défis liés à la nature et aux types de demandes adressées à FpT
- > Développer et entretenir des moyens de communiquer les connaissances produites par rapport à ces enjeux

- > Initier des questionnements et des ajustements favorables à l'évolution de la politique sociale cantonale
- > Adapter l'intervention de FpT (mission et fonctions) en rapport avec l'évolution des contextes.



## 7 Prestations et publics

L'accessibilité universelle de FpT permet de toucher un public qui n'atteint pas, pour toutes sortes de raisons, les organismes adéquats qui peuvent répondre à leurs besoins. Ainsi, FpT représente un accès à l'information sans connotation et permet une porte d'entrée simple à l'ensemble du dispositif pour tout type de public. Il peut s'agir d'un individu en quête d'information pour lui-même, mais aussi pour une autre personne qu'il peut orienter facilement à une seule et même adresse. Ce peut être une personne pour un membre de la famille, un professionnel du réseau socio-sanitaire pour sa clientèle, un patron ou une patronne pour l'un ou l'une de ses employés ou une personne engagée dans une action bénévole.

### 7.1 Prestations à la population

#### Accueil et traitement des demandes

- > Ecoute et évaluation de la demande
- > Prise en compte globale de la situation
- > Reconnaissance et valorisation des ressources
- > Facilitation de l'accès à un service d'aide spécialisé
- > Garantie de l'orientation vers la prestation ou le service adéquat
- > Acheminement de la demande accompli, au besoin



## **Activités promotionnelles « Aller vers »**

- > Stand d'information installé dans les centres commerciaux des chefs-lieux du canton, participation de FpT à des manifestations, comptoirs régionaux, etc.
- > Campagnes d'information générales, p.ex. affichage dans les tpf, courrier auprès des médecins, etc.
- > Rencontres régulières avec des groupes, tels que les apprenant-e-s des cours de français d'espacefemmes, de l'OSEO, de communautés de migrant-e-s du canton de Fribourg ; participation à la formation des Agent-e-s sympas dans les communes, etc.
- > Présentation des prestations de FpT dans des assemblées générales d'associations professionnelles ou de groupements bénévoles et de personnes engagées dans des actions citoyennes.

## **7.2 Prestations au réseau professionnel (organismes publics et privés)**

### **> Prestations directes**

Informations et orientations fournies directement au réseau professionnel par rapport à une situation spécifique, dans le respect du secret professionnel.

### **> Prestations indirectes**

Informations et orientations fournies à la clientèle de partenaires du réseau professionnel dirigée à FpT par ces derniers car la demande dépasse leur champ d'intervention.

### **> Prestation promotionnelle : « Espace Porte-voix »**

Mise à disposition de l'espace et de l'infrastructure de FpT aux organismes du réseau socio-sanitaire pour faire connaître leurs prestations à un large public, dans le cadre d'une action spécifique, ou selon le calendrier social. L'événement est organisé en étroite collaboration entre FpT et son partenaire et peut se présenter sous forme de conférence, d'exposition, de films, de permanence-conseils, etc.

# **8 Profil professionnel**

---

Le contexte d'intervention de FpT (ponctuel, à la demande, s'adressant à tout type de situations et de publics) exige des assistants sociaux et assistantes sociales qualifiés et les compétences-clés suivantes :

- > Connaissance approfondie et analytique des systèmes et dispositifs de la société pour en comprendre les enjeux et les rapports de force
- > Aptitude particulière à développer l'émergence des sentiments de valorisation et de reconnaissance envers chaque personne
- > Compétences autour de la manière d'établir le lien, d'entrer en relation et de la clore
- > Habilité à convaincre, en visant l'objectif de « prévenir la péjoration des situations », pour qu'à la fin de l'entretien, la personne soit prête à suivre la piste et l'orientation proposées
- > Adaptabilité dans la manière de communiquer de l'équipe de FpT qui s'adresse à des interlocuteurs et interlocutrices très variés, que ce soit au niveau des diverses demandes individuelles ou au niveau des activités promotionnelles : présentations de FpT à tout type de public professionnel, approche des personnes dans des lieux publics, liens avec les médias et les politiques.

---

## 9 Organisation

---

### Ressources humaines

Au premier août 2017, trois postes d'assistants sociaux ou assistantes sociales, dont un poste de coordination, composent l'équipe de FpT, ce qui représente deux équivalents plein temps (EPT). La structure est rattachée à la Direction de la santé et des affaires sociales du canton de Fribourg.

### Accès

Il existe trois manières d'entrer en contact avec Fribourg pour tous, soit dans ses locaux à Fribourg, soit par téléphone ou par courrier électronique.

Les locaux sont accueillants et situés dans un lieu adapté du centre-ville de Fribourg. L'espace de réception est ouvert et dispose de présentoirs avec de la documentation en libre-accès, regroupée sous les thématiques suivantes : famille, prestations sociales, travail, santé et intégration. Durant les heures de permanence, les demandes sont traitées selon l'ordre d'arrivée, sans rendez-vous préalable.

Les horaires sont adaptés pour faciliter l'accès au public (exemple : ouverture à midi) et l'accès est mis sur la pluralité linguistique par rapport aux ressources humaines et à la documentation en libre-accès.

## 10 Contact

---

**Guichet** : rue du Criblet 13  
1700 Fribourg  
**LU, MA, VE** de 12h à 18h  
**JE** de 12h à 19h  
**ME** de 9h à 13h

**Hotline** : 0848 246 246

**LU, MA, JE, VE** de 14h à 18h

[fribourgpourtous@fr.ch](mailto:fribourgpourtous@fr.ch)

[www.fribourgpourtous.ch](http://www.fribourgpourtous.ch)

[freiburgfueralle@fr.ch](mailto:freiburgfueralle@fr.ch)

[www.freiburgfueralle.ch](http://www.freiburgfueralle.ch)



## Fribourg pour tous Annexe au concept institutionnel Année 2016

### 1. Prestations à la population

#### Accueil et demandes :

**1282** demandes traitées

#### Répartition :

- femmes : 54%
- hommes : 46%

#### Accès :

- dans les locaux de FpT : 63%
- par téléphone : 32%
- par courriel : 5%

#### « Aller vers » :

- 22** activités promotionnelles, dont :
- 5 présentations de FpT aux cours de français dans les parcs : collaboration avec l'OSEO
  - 15 visites de groupes de personnes en formation
  - 1 participation au Forum Solidarité Bulle
  - 1 participation au comptoir de Romont, stand de « Passepartout Glâne »

### 2. Prestations au réseau professionnel

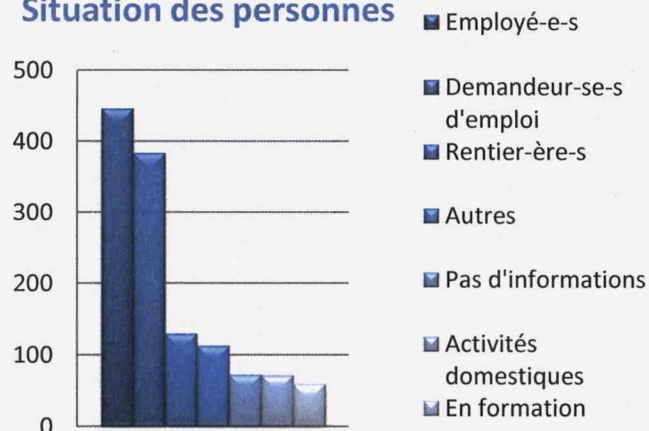
#### « Espace Porte-voix » :

- 11** demi-journées, organisées en collaboration avec Procap, AGAPA, l'association fribourgeoise des malentendants et la Fédération suisse des patients

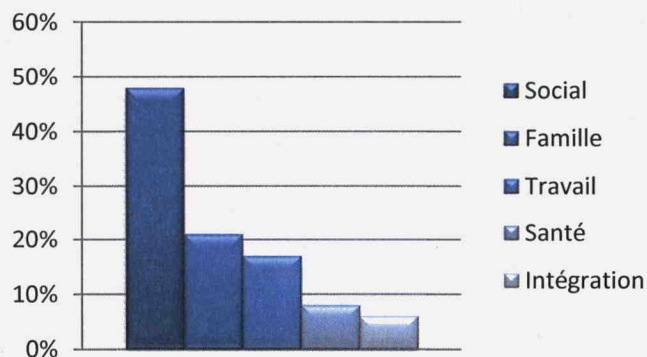
#### Consultations par des professionnel-le-s :

**85** demandes traitées

### Situation des personnes



### Thèmes abordés



### Total des demandes traitées de 2011-2016

