

Recommandations concernant le travail en réseau des organisations sociales dans la région de Bienne (*)

Introduction

L'organisation faîtière des institutions sociales Bienne et région (DSI- OIS) est de l'avis que, dans toute la mesure du possible, un travail en réseau doit être réalisé dans l'intérêt des personnes qui bénéficient des prestations de diverses organisations sur place. Ce travail en réseau permet de conclure des accords clairs ainsi que d'établir une définition d'une procédure commune. Si une organisation considère le travail en réseau comme étant sensé et nécessaire, celui-ci est initié après accord avec la clientèle.

Principes

- La clientèle participe activement aux entretiens en réseau, aux échanges correspondants, ainsi qu'aux accords définis. La clientèle se trouve au centre de tous les efforts avec l'objectif supérieur de l'intégration sociale et/ou professionnelle, afin d'atteindre pour elle un degré maximal d'autonomie et de bien-être.
- La clientèle accepte l'échange d'informations au niveau inter-organisationnel. Les collaborateurs et les collaboratrices des organisations respectent la protection des données, respectivement le secret professionnel concernant la clientèle. En même temps, ils/elles visent une collaboration active entre les organisations en faveur de la clientèle.
- Les collaborateurs et les collaboratrices des différentes organisations respectent réciproquement les différents rôles et fonctions; en particulier lorsqu'ils/elles ont un mandat impliquant un parti pris à la clientèle.
- En cas de remarques négatives de la clientèle envers d'autres organisations, ces remarques sont examinées avec l'organisation-partenaire correspondante, après une information préalable de la clientèle. Ce n'est qu'ensuite que des mesures nécessaires supplémentaires sont introduites.
- Les organisations qui accompagnent leur clientèle à un entretien auprès d'une organisation ne faisant pas partie du réseau organisé, s'annoncent dans la mesure du possible au préalable auprès de l'organisation concernée.

Objectif

- La situation de la clientèle est clarifiée de façon complète. Les informations nécessaires sont échangées.
- La procédure commune et les responsabilités (QUI fait QUOI jusqu'à QUAND) sont définies.
- Dans l'ensemble, le travail avec la clientèle est simplifié. Ceci conduit à une décharge dans le travail quotidien.

Organisation des entretiens en réseau

La séance est animée par une organisation et le procès-verbal est rédigé par une autre organisation et ensuite envoyé à toutes les personnes participantes. (→ utilisation d'un procès-verbal propre à l'organisation ou du modèle «procès-verbal entretien en réseau» en annexe)

Les contenus de l'entretien sont les suivants :

- La situation actuelle est décrite par tous les participants.
- Les objectifs sont convenus, les responsabilités respectivement la procédure à suivre sont définies et les affaires en suspens sont réglées.

(*) Autrefois Réseau Interinstitutionnel Région Biennoise (RIRB)

Avril 2016