



Rapport final

Synthèse et discussion

FocusTravail

Évaluation d'une intervention de groupe
pour les bénéficiaires de l'aide sociale de la ville de Bienne

Autrices et auteurs :

Simon Steger (responsable de projet), Dorian Kessler (responsable de projet adjoint),
Jürg Fassbind, Daniel Flückiger, Tatiana Hostettler, Nathalie Joder, Fabienne Schüpbach,
Andrea Vogel-Kissling, Luisella Wildisen

Autres membres de l'équipe du projet :

Steven Beutler, Andrea Egli, Pascale Keller, Jodok Läser, Kevin Locher, Dalia Schipper,
Oliver Slapping

13 juin 2024

Synthèse

Au cours des trois ans du **projet « FocusTravail »** du Département des affaires sociales de la ville de Bienne (2022–2024), les bénéficiaires de l'aide sociale ont élargi leurs perspectives socioprofessionnelles avec d'autres participantes et participants dans le cadre d'une intervention de groupe. Cette initiative doit notamment augmenter leurs chances de retrouver une indépendance financière. La présente étude a donc d'une part analysé le fonctionnement du programme et son potentiel de développement (évaluation des processus). D'autre part, elle s'est intéressée à la manière dont cette nouvelle intervention de groupe améliore la situation socioprofessionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale (évaluation des résultats).

Dans le cadre de l'évaluation des processus, l'étude a examiné le *fonctionnement du programme* à l'aide de différentes sources, notamment l'observation de l'approche de groupe ainsi que des enquêtes menées auprès des participantes et participants, des responsables de groupe et de la direction du projet. Les données obtenues ont été évaluées à l'aune de la réalisation des objectifs. Ces bases ont permis de formuler des recommandations pour poursuivre le développement de l'intervention de groupe. Une enquête menée auprès du personnel du service social et du service spécialisé de l'insertion professionnelle a complété les résultats.

L'**évaluation des processus** entre mai et décembre 2022 a montré que le programme fonctionne très bien dans l'ensemble. Citons notamment la conception et la mise en œuvre innovantes du travail de groupe, le fort engagement et les compétences importantes des coaches, ou encore la collaboration réussie au sein du programme. En outre, trois champs d'action se sont révélés essentiels pour la réalisation des objectifs : (1) l'amélioration de la collaboration entre « FocusTravail » et les services en amont ou en aval (service social, service spécialisé de l'insertion professionnelle) ; (2) la révision de la structure quantitative concernant le nombre de participantes et participants ; (3) le développement du contenu du programme en tenant compte des coaches ainsi que du personnel du service social et du service spécialisé d'insertion professionnelle (Steger et al., 2023).

L'*effet de l'intervention (évaluation des résultats)* a été analysé dans un essai contrôlé randomisé. Pendant quatre à six semaines, les participantes et participants à l'étude ont été répartis aléatoirement en deux cohortes. L'une a uniquement bénéficié de l'aide individuelle conventionnelle, tandis que l'autre a en plus profité d'un accompagnement sur la base de l'approche de groupe de « FocusTravail ». Les participantes et participants à l'étude ont été interrogés au début et à la fin de l'intervention sur leur vitalité, leur sentiment de contrôle, leurs perspectives professionnelles et le soutien social reçu. En outre, leurs statuts de l'emploi et de protection sociale dans les mois

précédant l'initiative, pendant celle-ci et jusqu'à 24 mois après sa conclusion ont été déduits des données administratives du service social.

Des analyses de régression pondérées ont permis d'évaluer dans quelle mesure les évolutions des variables dépendantes peuvent se rapporter à l'appartenance à un groupe. En complément, une enquête a été menée auprès des participantes et participants à l'issue du programme afin d'en savoir plus sur les bénéfices personnels qui en ont découlé.

L'**évaluation des résultats** entre mars 2022 et février 2024 a d'une part montré que l'intervention de groupe augmente la vitalité des bénéficiaires de l'aide sociale. Les participantes et participants se sentent plus vivants grâce au projet « FocusTravail ». D'autre part, l'intervention a entraîné une amélioration des perspectives professionnelles et du soutien social reçu. Autrement dit, les participantes et participants se rapprochent de leurs objectifs de travail et ressentent moins de solitude face au poids du chômage. En outre, une amélioration du sentiment de contrôle a pu être observée. Autrement dit, l'intervention diminue le sentiment d'impuissance face à la vie que ressentent les participantes et participants. Toutefois, cette amélioration n'a pas été significativement plus importante que dans le groupe de comparaison, qui a reçu exclusivement des conseils individuels.

Les évolutions des indicateurs cibles dépendent des facteurs d'efficacité du programme. Il s'est par exemple avéré que l'amélioration des perspectives professionnelles est proportionnelle à l'engagement des bénéficiaires de l'aide sociale, à l'ambiance du groupe et à la qualité de la direction de celui-ci.

Par ailleurs, une analyse complémentaire indique clairement que les participantes et participants au programme conservent une forte identification au travail grâce à « FocusTravail » et parviennent, contrairement au groupe de comparaison, à améliorer leur savoir-faire en matière de recherche d'emploi et à postuler plus souvent. De plus, pour tous les indicateurs, les effets de « FocusTravail » pour les bénéficiaires de courte durée se sont avérés plus importants que pour les personnes qui touchent l'aide sociale depuis déjà douze mois ou plus.

Les effets visés dans le domaine de l'insertion professionnelle ont été atteints. Grâce à « FocusTravail », les bénéficiaires de l'aide sociale retrouvent plus souvent un emploi et présentent une augmentation plus élevée de leur revenu professionnel que les personnes du groupe de comparaison. Toutefois, leur besoin net de soutien financier diminue dans la même mesure que pour ces dernières, ce qui pourrait être dû à des effets de sélection (plus de sorties de l'aide sociale pour des raisons non liées à l'activité professionnelle au sein du groupe de comparaison).

Les résultats sont à interpréter en gardant à l'esprit que la randomisation des deux cohortes n'a pas été atteinte pour certains indicateurs centraux. Ces différences découlent d'une inscription

sélective des bénéficiaires de l'aide sociale au programme à l'issue de la répartition aléatoire. Par exemple, avant « FocusTravail », deux fois plus de personnes exerçaient une activité professionnelle dans le groupe de comparaison que dans celui de l'intervention.

Les estimations de l'effet ont donc dû être réalisées par pondération statistique. Les affirmations relatives à l'impact de l'intervention sur le revenu professionnel et le besoin net en aide financière sont par conséquent incertaines. Il conviendrait donc d'observer et d'analyser ces indicateurs sur une période prolongée.

Une analyse complémentaire des facteurs influençant l'intégration sur le marché du travail montre qu'une bonne santé physique, des perspectives professionnelles et une approche active de la recherche d'emploi sont étroitement liées à une augmentation claire et significative des possibilités d'insertion à l'issue du programme.

Par rapport à l'aide individuelle exclusive, on constate que, par personne et par mois, « FocusTravail » génère à la fois plus de frais et plus de bénéfices, les seconds surpassant les premiers. Toutefois, il faudrait observer le rapport coût/bénéfice sur une période prolongée, car les résultats sont aléatoires.

Le nombre de participantes et participants escompté est resté en dessous des attentes initiales. Une analyse complémentaire a permis d'identifier pourquoi la participation à « FocusTravail » n'était pas possible pour un certain nombre de bénéficiaires de l'aide sociale. Outre le manque de disponibilité (p. ex. à cause du travail ou d'obligations envers des personnes à charge), les raisons les plus fréquemment avancées étaient les problèmes de santé, les difficultés linguistiques et l'absence de motivation à participer.

La présente étude a permis de déduire que la nouvelle intervention de groupe « FocusTravail » a largement atteint ses objectifs. Il est donc judicieux de continuer à la proposer aux bénéficiaires de l'aide sociale, en tenant compte toutefois des aspects suivants : (1) « FocusTravail » pourrait s'adresser en premier lieu aux nouvelles et nouveaux bénéficiaires de l'aide sociale et devenir un programme standard du service social. Les processus d'attribution et de suivi seraient ainsi mieux coordonnés. Ils pourraient également s'accompagner d'effets de synergie avec la procédure d'admission et l'aide personnalisée (conseil individuel). (2) L'efficacité devrait être renforcée en déployant des mesures organisationnelles pour réduire les interruptions du programme et les non-participations des personnes inscrites. Clarifier la nature de l'initiative (facultative ou obligatoire) ou adapter et expliciter les critères d'attribution pourraient contribuer à cet objectif.

Discussion des résultats

La première question de l'évaluation des résultats portait sur la manière dont « FocusTravail » influence le sentiment de contrôle, la vitalité, les perspectives professionnelles et le soutien social des bénéficiaires.

Sur la base des conclusions, on peut tout d'abord noter que l'intervention atteint les *effets généraux visés du programme*. Celle-ci augmente aussi bien la vitalité que le sentiment de contrôle des bénéficiaires de l'aide sociale, l'impact sur le premier indicateur étant le plus significatif. Les résultats indiquent que « FocusTravail » permet aux individus de se sentir plus vivants et moins impuissants dans leur vie. De la même manière, dans l'enquête menée par la suite, les participantes et participants mentionnent notamment une hausse de leur positivité ou de leur motivation. Les différences par rapport à l'aide individuelle conventionnelle sont marquantes et, dans le cas de la vitalité, ne peuvent être le fruit du hasard. Ce n'est pas le cas pour le sentiment de contrôle, qui augmente également dans le contexte du conseil individuel.

En outre, l'intervention atteint aussi les *effets particuliers escomptés du programme*. On observe qu'elle augmente les perspectives professionnelles et le soutien social des bénéficiaires de l'aide sociale. Autrement dit, les participantes et participants se rapprochent de leurs objectifs de travail et ressentent moins de solitude face au poids du chômage. Dans le cadre de l'enquête qualitative, l'effet positif des nombreux contacts humains a été particulièrement souligné. Les évolutions des indicateurs sont pertinentes et statistiquement significatives dans le groupe qui a bénéficié de l'intervention, notamment par rapport au groupe de comparaison.

Par ailleurs, une analyse complémentaire indique clairement que les participantes et participants au programme conservent une forte identification au travail grâce à « FocusTravail » et parviennent, contrairement au groupe de comparaison, à améliorer leur savoir-faire en matière de recherche d'emploi et à postuler plus souvent.

La deuxième question de l'évaluation des résultats portait sur la manière dont *l'engagement des participantes et participants, l'ambiance du groupe et la qualité de sa direction* influencent les impacts du programme. Les analyses montrent que les facteurs d'efficacité étudiés se répercutent sur les effets particuliers (perspectives professionnelles, soutien social) et généraux (vitalité, sentiment de contrôle) de l'initiative.

Dans le détail, on peut affirmer les points suivants : plus les bénéficiaires de l'aide sociale s'engagent au sein du groupe, plus leurs perspectives professionnelles, le soutien social reçu, leur vitalité et leur sentiment de contrôle progressent. En outre, plus l'ambiance y est au beau fixe, plus les indicateurs mentionnés connaissent une hausse marquante. Enfin, la qualité de la direction du groupe se répercute également sur l'amélioration des perspectives professionnelles et de la vitalité.

On peut conclure de ces résultats que tous les effets du programme peuvent être renforcés en encourageant l'engagement personnel des participantes et participants, en optimisant la qualité de la direction du groupe et en y favorisant une ambiance positive. Ainsi, il peut par exemple s'avérer judicieux de composer les groupes de manière réfléchie et, dans la mesure du possible, en s'appuyant sur des critères définis. En effet, une composition adaptée augmente l'efficacité du programme tout en réduisant les interruptions (cf. Steger & Egli, 2019).

La troisième question de l'évaluation des résultats portait sur la manière dont l'intervention de groupe influence l'*insertion professionnelle* des bénéficiaires de l'aide sociale. On a pu observer que l'initiative atteint ici encore les effets escomptés. Grâce à « FocusTravail », les bénéficiaires de l'aide sociale retrouvent plus souvent un emploi, ceci étant dû avant tout à leur participation à des programmes d'insertion professionnelle. Leur taux d'emploi a augmenté de 9 % de plus que dans le groupe de comparaison. La différence en matière d'évolution du statut de l'emploi se montre également pertinente et statistiquement significative. Le revenu professionnel des participantes et participants à l'intervention a augmenté en moyenne de CHF 122.– de plus par personne et par mois que dans le groupe de comparaison. Ici encore, la différence d'évolution entre les deux cohortes est significative, avec cependant une probabilité d'erreur légèrement accrue.

La baisse du recours net à l'aide financière est marquée dans le groupe d'intervention, avec toutefois un recul similaire pour le groupe de comparaison. Les différences ne sont pas significatives. On peut avancer plusieurs raisons possibles. Il pourrait s'agir d'un effet de sélection : le personnel du Département des affaires sociales a plus rarement inscrit au programme « FocusTravail » les personnes actives attribuées au groupe d'intervention que celles qui ont participé à l'enquête lors de rendez-vous au sein du service social. Conséquence probable : les membres du groupe de comparaison sont plus proches du marché du travail que les participantes et participants de « FocusTravail ».

Concernant le besoin net en soutien financier, on a également pu constater que les sorties de l'aide sociale pour des raisons non liées à l'activité professionnelle (p. ex. changement de domicile, perte de contact, prestations AVS) étaient plus fréquentes au sein du groupe de comparaison que

parmi les participantes et participants au programme, ce qui pourrait indiquer d'autres différences entre les cohortes.

Les tendances observées en matière de revenu professionnel et de recours net à l'aide financière doivent faire l'objet d'une analyse de plus longue haleine. Une comparaison avec l'évolution de ces deux indicateurs dans des villes comparables ou des services sociaux voisins pourrait également s'avérer instructive.

Une analyse complémentaire a étudié la manière dont les effets de « FocusTravail » varient en fonction de la durée d'attribution de l'aide sociale. Elle a révélé que les impacts du programme, notamment au niveau du marché du travail, étaient plus manifestes chez les bénéficiaires de courte durée que chez les personnes qui touchaient l'aide sociale depuis déjà douze mois ou plus. Ainsi, le sentiment de contrôle était par exemple trois fois plus fort dans le premier cas. Le revenu professionnel a aussi augmenté environ six fois plus que chez les personnes soutenues depuis plus longtemps.

Une autre question d'évaluation portait sur la manière dont les caractéristiques sociodémographiques, l'employabilité, la recherche d'emploi et diverses mesures influencent l'insertion professionnelle des participantes et participants. Les résultats montrent que de nombreux critères examinés dans l'étude, tels que l'âge, l'identification au travail ou les compétences numériques de base, ont des répercussions sur la future intégration sur le marché du travail. Toutefois, indépendamment de l'influence d'autres caractéristiques des participantes et participants, on peut souligner les corrélations suivantes : les personnes en meilleur état de santé physique, celles disposant de bonnes perspectives professionnelles et, d'un point de vue subjectif, de postes vacants sur le marché du travail, ainsi que celles qui postulent plus souvent, ont significativement plus de chances d'insertion professionnelle à l'avenir. Ces corrélations sont certes minimales, mais elles demeurent significatives. Elles ne permettent cependant pas de déduire des pistes d'action.

L'étude présente une limite : les résultats découlant des pertes (inscriptions non réalisées par les collaborateurs et collaboratrices spécialisés, non-présentations des participantes et participants ou encore interruptions du programme), ne peuvent être rapportés directement à l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale qui remplissent les critères d'inclusion ou d'exclusion.

Cependant, le type et l'ampleur de ces pertes donnent des indications importantes pour un éventuel *développement de l'intervention* dans le contexte général du Département des affaires sociales de la ville de Bienne. Le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale qui n'ont pas participé au programme malgré leur inscription ou qui ont interrompu leur participation s'est établi à un taux élevé de 61 %.

Par conséquent, les raisons ont été examinées ultérieurement. Il s'avère que la non-présentation et les interruptions du programme sont le plus souvent dues à des problèmes de santé temporaires ou chroniques des bénéficiaires de l'aide sociale, suivis d'une faible motivation à participer et d'un manque de disponibilité (p. ex. obligations envers des personnes à charge, travail). La non-participation et les interruptions sont plus fréquentes chez les jeunes.

Il serait donc judicieux d'améliorer le processus d'attribution, par exemple en recherchant des solutions à ce problème au sein d'un groupe de travail. Il serait également fondamental de déterminer si l'inscription par les collaborateurs et collaboratrices spécialisés et la participation des bénéficiaires de l'aide sociale doivent être obligatoires ou non. L'enquête auprès des collaboratrices et collaborateurs ainsi que celle réalisée par la suite auprès des participantes et participants indiquent que des incertitudes et des divergences d'opinions subsistent à cet égard. Il conviendrait peut-être d'explicitier les critères d'attribution et d'adapter les structures quantitatives correspondantes.

Le nombre initialement prévu de participantes et participants au projet n'a pas été atteint. Les raisons pour lesquelles le personnel responsable des cas au sein du service social n'a pas considéré certaines participations ont donc fait l'objet d'une analyse complémentaire sur la base d'un échantillon représentatif. Les motifs les plus fréquemment avancés (disponibilité insuffisante, problèmes de santé ou manque de connaissances en allemand ou en français) donnent des indications sur les points stratégiques clés à améliorer pour l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale. Selon les estimations, dans 400 cas, les personnes concernées ne pouvaient pas communiquer suffisamment bien dans l'une des deux langues officielles. D'après le personnel du service social, plus de 500 bénéficiaires présentaient des déficiences psychiques ou des limitations physiques qui compliquent la participation à « FocusTravail » et donc l'insertion professionnelle. Enfin, le manque de disponibilité en raison des obligations de garde d'enfants est également un sujet récurrent.

Le *rapport coût/bénéfice* du programme a aussi été examiné. Les coûts moyens du travail de groupe de « FocusTravail » s'élèvent à CHF 36.– par personne et par mois. À cela s'ajoutent les dépenses du service social pour l'aide individuelle (CHF 209.–) et du service spécialisé de l'insertion professionnelle (CHF 93.–). Le total de CHF 338.– est à opposer à un bénéfice moyen de CHF 585.– par personne et par mois, qui découle d'une réduction des prestations de l'aide sociale (p. ex. en raison de l'augmentation du revenu professionnel).

Par rapport à l'aide individuelle exclusive, on constate que, par personne et par mois, « FocusTravail » génère à la fois plus de frais (+ CHF 63.–) et plus de bénéfiques (+ CHF 137.–), les seconds surpassant les premiers. Toutefois, il faudrait observer le rapport coût/bénéfice sur une période prolongée, car les résultats sont aléatoires. Il devrait s'améliorer avec la participation accrue de nouvelles et nouveaux bénéficiaires de l'aide sociale à « FocusTravail », puisque les effets du programme sont nettement plus marqués dans leur cas que chez les personnes qui perçoivent un soutien financier depuis plus longtemps.

Enfin, d'autres questions se sont intéressées à la *satisfaction de l'équipe par rapport au projet et au travail*, aux *perspectives* de « FocusTravail » et à la manière dont le Département des affaires sociales peut exploiter les expériences de l'intervention en groupe pour *d'autres activités* et dans d'autres domaines thématiques.

Elles ont permis de révéler une forte satisfaction vis-à-vis du programme, les personnes interrogées saluant notamment son caractère innovant. De même, l'équipe du projet est globalement satisfaite de ses missions et responsabilités. Les coachs prennent ainsi plaisir à travailler avec leur clientèle, la gestion des groupes présentant une forte stimulation mentale. Les collaboratrices et collaborateurs du projet ainsi que les responsables du service social estiment toutefois dans l'enquête que les critères d'attribution doivent être révisés. La majorité des personnes interrogées se montrent favorables à la poursuite du programme, mais à plus petite échelle. Ce faisant, « FocusTravail » pourrait être intégré au service social.

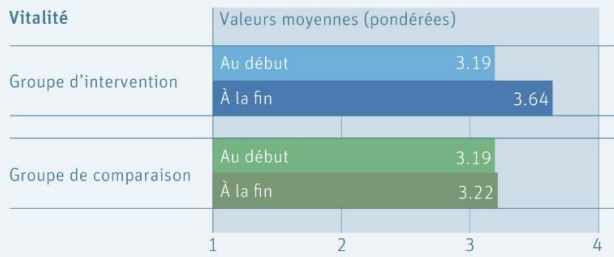
Les personnes interrogées défendent le travail de groupe de « FocusTravail », car les bénéficiaires de l'aide sociale peuvent y échanger leurs expériences tout en se motivant et en se soutenant mutuellement. Cette configuration permet également de nouer des contacts sociaux, qui perdurent parfois à l'issue du programme. Les sujets sensibles et personnels constituent la limite de la méthode de groupe, car ils doivent être abordés lors d'entretiens individuels. Pour les personnes interrogées, ce mode d'intervention en commun pourrait aussi s'appliquer à des ateliers ou à des séances d'information et de discussion. Dans ce cadre, les participantes et participants pourraient d'une part obtenir des renseignements sur des sujets précis (p. ex. budget, santé, organisation du temps libre), et d'autre part échanger leurs expériences.

Dans l'ensemble, les résultats de « FocusTravail » sont positifs, car l'intervention de groupe aide directement les bénéficiaires de l'aide sociale à se sentir mieux, à avoir conscience de leurs compétences, à mieux s'intégrer dans la société et à élargir leurs perspectives professionnelles. Il s'avère en outre que le programme peut produire les effets visés sur le marché du travail. Les bénéficiaires de l'aide sociale retrouvent plus souvent un emploi et touchent un revenu professionnel plus élevé.

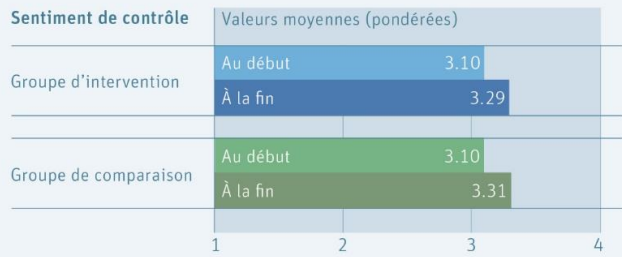
Il est donc judicieux de continuer à leur proposer le programme « FocusTravail », en tenant compte toutefois des aspects suivants : (1) « FocusTravail » pourrait s'adresser en premier lieu aux nouvelles et nouveaux bénéficiaires de l'aide sociale et devenir un programme standard du service social. Les processus d'attribution et de suivi seraient ainsi mieux coordonnés. Ils pourraient également s'accompagner d'effets de synergie avec la procédure d'admission et l'aide personnalisée (conseil individuel). (2) L'efficacité devrait être renforcée en déployant des mesures organisationnelles pour réduire les interruptions du programme et les non-participations des personnes inscrites. Clarifier la nature de l'initiative (facultative ou obligatoire) ou adapter et expliciter les critères d'attribution pourraient contribuer à cet objectif.

Mesures de l'impact de « FocusTravail »

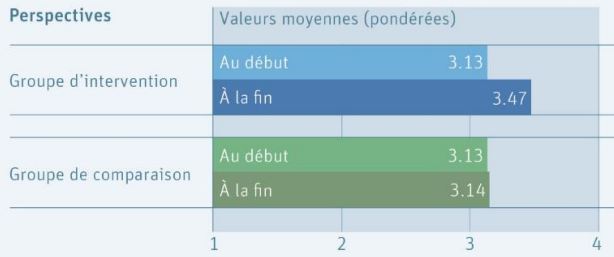
Vitalité



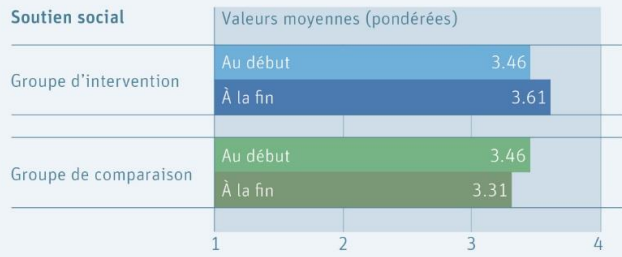
Sentiment de contrôle



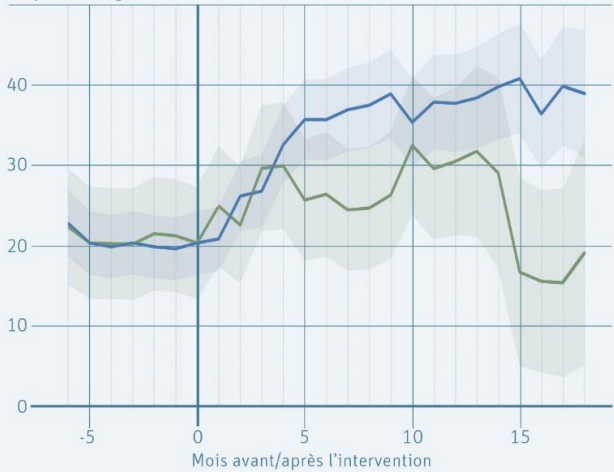
Perspectives



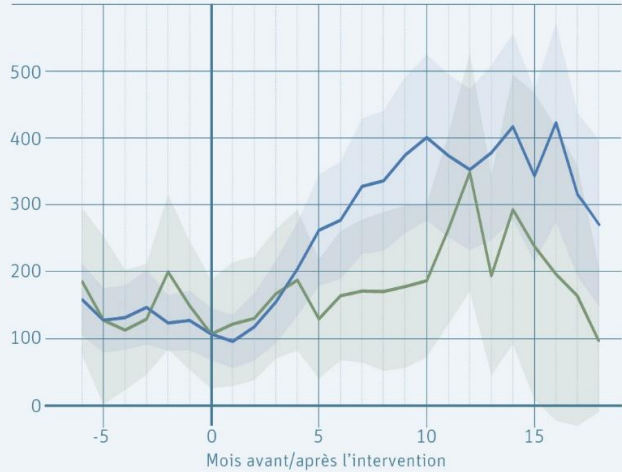
Soutien social



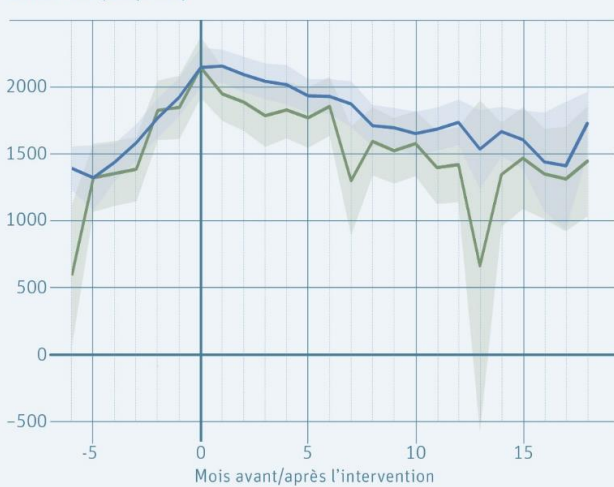
Personnes occupées (y compris participation à un programme, en pourcentage)



Revenus provenant d'une activité lucrative (corrigeé, CHF/mois)



Besoin net (CHF/mois)



Groupe

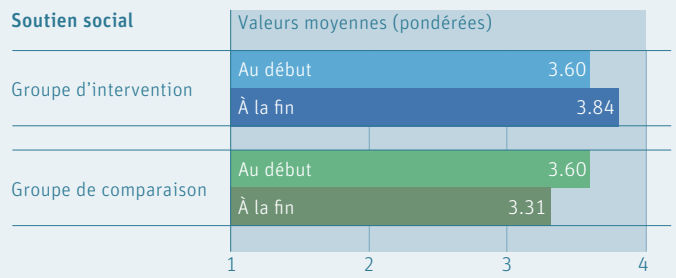
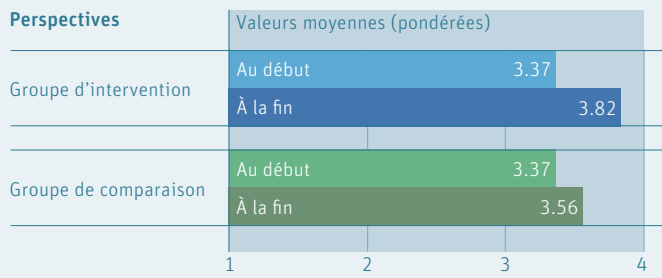
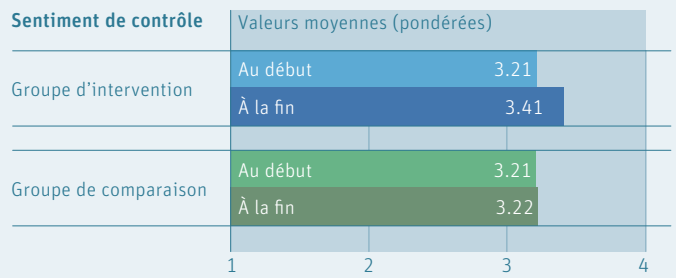
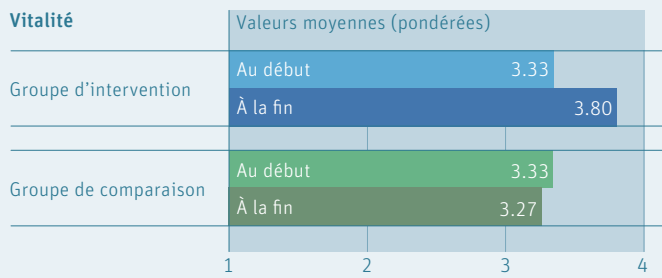
- Groupe d'intervention
- Groupe de comparaison

Exemple de lecture des graphiques...

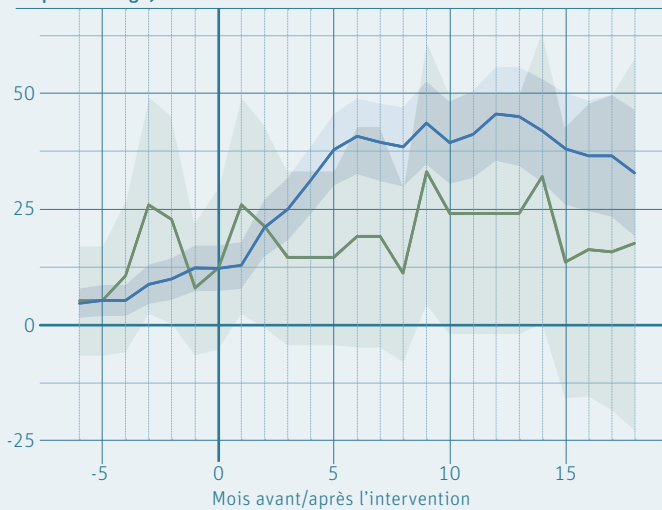
... pour la valeur moyenne de la vitalité : sur une échelle de 1 à 5, les répondants du groupe d'intervention ont un score moyen de 3.19 avant l'intervention et de 3.64 après l'intervention.

... pour les revenus provenant d'une activité lucrative : 18 mois après l'intervention, la moyenne du revenu du groupe d'intervention est de 269 francs, tandis que celui du groupe de comparaison est de 95 francs.

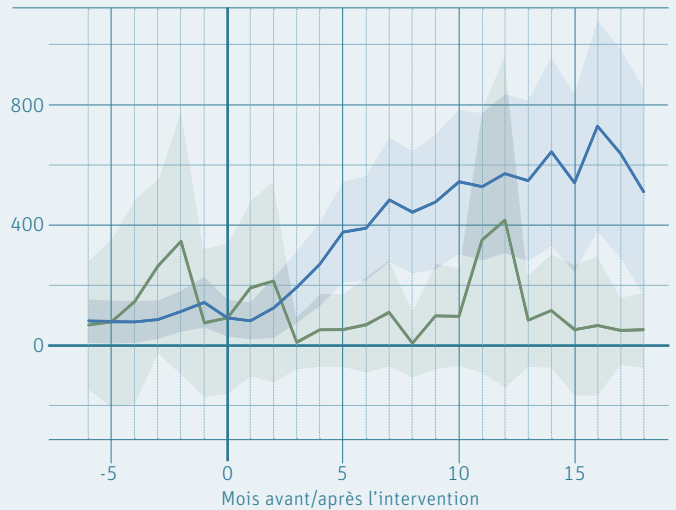
Mesures de l'impact de « FocusTravail » – Bénéficiaires de courte durée (<12 mois)



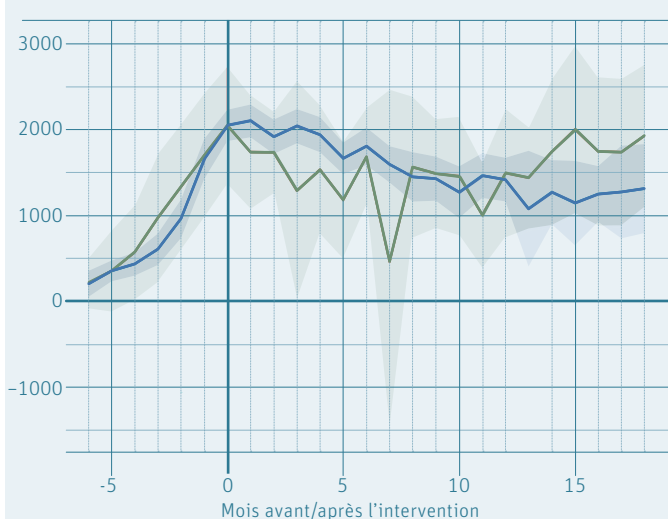
Personnes occupées (y compris participation à un programme, en pourcentage)



Revenus provenant d'une activité lucrative (corrigeé, CHF/mois)



Besoin net (CHF/mois)



Groupe

- Groupe d'intervention
- Groupe de comparaison

Exemple de lecture des graphiques...

... pour la valeur moyenne de la vitalité : sur une échelle de 1 à 5, les répondants du groupe d'intervention ont un score moyen de 3.33 avant l'intervention et de 3.80 après l'intervention.

... pour les revenus provenant d'une activité lucrative : 18 mois après l'intervention, la moyenne du revenu du groupe d'intervention est de 507 francs, tandis que celui du groupe de comparaison est de 53 francs.