

h e t s

Haute école de travail social
Genève

JOURNÉE D'ÉTUDE

Nouvelle loi cantonale sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité (LASLP) : vers de nouvelles dynamiques partenariales ?

Synthèse des ateliers

HETS-Genève • 19 janvier 2026

Co-organisation:



Hospice général

En collaboration avec le Département de la cohésion sociale (DCS),
le Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS) et plusieurs
communes genevoises

Journée d'étude – LASLP : vers de nouvelles dynamiques partenariales ?

Synthèse des ateliers

HETS-Genève • 19 janvier 2026

Contexte

Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2025, la loi sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité (LASLP) marque un changement de paradigme : elle vise à simplifier l'accès aux prestations, à renforcer la prévention du non-recours et à développer des mesures d'insertion, dans un cadre qui met la collaboration interinstitutionnelle (notamment avec les communes et le tissu associatif) au centre des enjeux. Cette journée d'étude est née de l'initiative d'un collectif de communes, du CAPAS, de la HETS et de l'Hospice général. Elle a permis d'offrir un espace de travail entre professionnel-le-s pour partager leurs expériences et documenter une réalité en train de se construire. La présente synthèse rend compte des échanges qui se sont tenus au sein des ateliers.

Atelier 1 – Entreprises et acteurs·trices de l'insertion professionnelle face aux défis de demain : un partenariat porteur d'opportunités et de succès

Descriptif

Sur la base du plan directeur cantonal de l'employabilité (PDEm), l'atelier visait à inventorier les besoins et les enjeux des entreprises et des milieux de l'insertion professionnelle, à identifier les points de jonction et à explorer des pistes pour co-construire un partenariat novateur et solide.

Animation : Sandrine Achaume (responsable des pôles Action sociale individuelle et Insertion professionnelle, Service Solidarités et cohésion sociale, Ville de Meyrin), Vincent Delorme (responsable de l'insertion socioprofessionnelle, Département de la cohésion sociale, Etat de Genève) – avec contributions de l'Hospice général, OFPC, FER Genève, FMB et des entreprises.

Restitution – principaux enseignements

S'inscrivant dans la dynamique du plan directeur cantonal de l'employabilité (PDEm), l'atelier a mis en lumière les enjeux majeurs du rapprochement entre entreprises et acteurs·trices de l'insertion. Il a permis d'identifier les défis structurels auxquels faire face, mais aussi des leviers pour bâtir des partenariats plus solides et plus favorables aux différentes parties en présence.

Difficultés / points de vigilance**Un marché du travail sous tension**

Le marché genevois reste extrêmement compétitif : un volume élevé d'emplois disponibles contraste avec une population active moindre, alimentant une compétition qui incite les entreprises à recruter à l'extérieur. Cette dynamique rend plus difficile l'accès à l'emploi pour les personnes avec un parcours chahuté, en particulier celles nécessitant un haut seuil de tolérance de la part des employeur·euse·s.

Le poids persistant des préjugés

Les stéréotypes demeurent multiples et affectent toutes les parties prenantes :

- préjugés sur certains métiers, notamment ceux du bâtiment ou les formations professionnelles telles que l'AFC ou le CFC ;
- préjugés sur les personnes confrontées à des freins d'insertion ;
- préjugés sur les entreprises perçues comme peu disposées à accueillir des profils atypiques ;
- préjugés institutionnels lorsque les dispositifs manquent de souplesse ou d'accompagnement.

Ce travail de déconstruction nécessite du temps et une meilleure connaissance des enjeux de chaque partie pour aller vers des actions coordonnées.

Le facteur temps, ennemi de l'insertion durable

Les ruptures, le chômage prolongé, les orientations inadéquates ou les situations de malaise au travail accentuent les risques de désinsertion et fragilisent la santé. Plus l'attente ou les échecs se cumulent, plus la réinsertion devient complexe. Le renforcement des compétences de base constitue un enjeu transversal.

Opportunités**Capitaliser sur les rencontres et les expériences réussies**

La relation de partenariat est un travail fin, relationnel, qui exige d'aller sur le terrain, de créer des occasions de rencontre et de transparence. Les expériences positives, partagées et documentées, constituent un levier puissant pour faire évoluer les représentations et instaurer la confiance des entreprises comme des candidat·es.

Mieux articuler *matching* et accompagnement

L'idéal du « guichet unique » porté par le PDEm ouvre des perspectives : simplifier les accès, connaître les besoins des entreprises, fluidifier les orientations. Toutefois, le *matching* automatisé laisse de côté certains profils. Le rôle des professionnel·le·s de l'insertion demeure déterminant pour créer le lien, ouvrir les portes et accompagner les candidatures non évidentes.

Valoriser les dispositifs de formation existants

Les micro-certifications (ex. reconnaissance des acquis professionnels en cuisine ou restauration), tout comme les voies professionnelles (AFP, CFC), représentent des tremplins efficaces lorsqu'une

base de formation existe. L'évaluation en binôme OCE/HG durant la période précédant la fin du droit au chômage constitue aussi un outil à consolider pour orienter rapidement et adéquatement.

Pistes et perspectives

Accompagner les entreprises dans leur rôle intégrateur

Si l'on attend des entreprises qu'elles s'ouvrent à des personnes prêtes à s'engager dans un parcours d'insertion, il est essentiel de leur offrir un appui :

- référent·e insertion ou social sur la durée ;
- soutien scolaire pour les jeunes en AFP/CFC ;
- accompagnement RH dans l'accueil de personnes éloignées de l'emploi.

Cet accompagnement est souvent déterminant pour sécuriser les parcours et éviter les ruptures précoces.

Renforcer la proximité et coordonner les partenaires sociaux pour aller à la rencontre des entreprises

Pour favoriser l'insertion durable, il est nécessaire de multiplier les occasions de rapprochement entre les entreprises et les acteurs·trices de l'insertion : développer des stages découverte, organiser des immersions, valoriser les filières professionnelles et prévenir les parcours scolaires générateurs d'échec constituent des leviers déterminants. Si l'idée d'un « guichet unique » pour les entreprises, telle que proposée dans le PDEm, n'a pas suscité l'enthousiasme des participant·es de l'atelier, la perspective d'une coordination renforcée entre partenaires sociaux a, en revanche, émergé comme une piste porteuse.

Une démarche concertée permettrait :

- d'aller ensemble à la rencontre des entreprises ;
- d'éviter la multiplication de sollicitations adressées aux mêmes employeur·euse·s ;
- et de renforcer la cohérence globale de l'action institutionnelle et associative.

Assouplir les cadres et soutenir l'innovation

Certaines rigidités – exigences d'expérience préalable, diplômes formels, attestations administratives ou procédures standardisées – freinent l'accès à l'emploi de nombreuses personnes pourtant motivées et qualifiées autrement. Oser expérimenter, s'écarter temporairement de certains cadres, ou adapter les règles de manière ciblée et proportionnée, peut permettre d'ouvrir des portes et de répondre aux besoins réels des entreprises comme des personnes.

Au-delà de l'assouplissement lui-même, il s'agit de créer des espaces d'innovation accompagnée, où les entreprises comme les partenaires sociaux peuvent tester de nouvelles pratiques de recrutement ou d'intégration sans prendre de risques excessifs. Pour être efficaces, ces assouplissements doivent toutefois s'inscrire dans une concertation claire entre partenaires sociaux, institutions et entreprises, afin de sécuriser les conditions d'accueil, éviter les dérives, et garantir que les adaptations servent réellement à l'insertion durable. Une telle approche permettrait d'offrir un cadre

protecteur pour les personnes, tout en donnant aux entreprises la marge de manœuvre nécessaire pour recruter autrement et diversifier leurs équipes.

Atelier 2 – Nouvelles dynamiques interinstitutionnelles entre les associations, les communes et l'Hospice général I : l'enjeu de la connaissance des prestations

Descriptif

La LASLP place la coordination interinstitutionnelle au centre de son action. Une meilleure connaissance mutuelle des prestations et des rôles est essentielle pour garantir un accompagnement cohérent et accessible. L'objectif de cet atelier fut de mener une réflexion collective sur la lisibilité et la complémentarité du dispositif genevois afin de fluidifier les parcours et lutter contre le non-recours.

Animation : Manuela Clavijo (responsable de l'action sociale individuelle, Ville de Lancy), Julien Garda (directeur des opérations, Croix-Rouge genevoise), Maxime Giachetto (responsable d'unité, CAS de Lancy, Hospice général)

Restitution – principaux enseignements

Difficultés / points de vigilance

Les échanges ont d'abord mis en évidence une difficulté transversale de non-connaissance du dispositif cantonal, liée à la pluralité des offres et à leur complexité. Du côté des professionnel·le·s, il peut être difficile d'identifier rapidement quelles prestations existent, à quelles conditions elles sont accessibles et à quels publics elles s'adressent, en particulier lorsque les mesures varient d'une commune à l'autre (noms, critères d'admission, publics cibles) et évoluent au fil du temps. Cette incertitude pèse directement sur la capacité à orienter, avec le risque que certaines prestations ne soient tout simplement pas proposées.

Du côté des usager·ère·s, la méconnaissance des prestations et des modalités d'accès reste un facteur important de non-recours. La multiplicité des guichets et des règles complique une recherche autonome d'information et alimente des « fausses croyances » tenaces (par exemple, autour du remboursement des prestations, du statut de séjour ou des conséquences administratives), ce qui peut freiner la demande d'aide, voire empêcher l'entrée dans les dispositifs.

Un deuxième bloc de difficultés concerne la collaboration interinstitutionnelle au quotidien. Les participant·es ont évoqué la difficulté à entrer en contact avec certaines institutions (lorsque les canaux sont saturés ou que les interlocuteurs ne sont pas identifiables), le risque de ruptures de parcours faute de suivi suffisamment coordonné (à l'inverse de la logique de *case management*), ainsi que l'effet des réorganisations et des changements de pratiques, qui peuvent renforcer des fonctionnements en silo. Enfin, plusieurs propositions d'amélioration se heurtent à des contraintes de cadre légal, rappelées comme un point d'attention dès la première année de mise en œuvre.

Opportunités

Face à ces constats, une première opportunité identifiée consiste à multiplier les occasions de rencontre entre professionnel·le·s afin de partager les informations, clarifier les pratiques et renforcer l'interconnaissance. Des formats légers comme des *speed meetings*, des cafés de l'insertion ou des réunions interinstitutionnelles régulières ont été cités comme des moyens concrets de consolider des réseaux de contact, qui facilitent ensuite les échanges au fil des situations.

Une deuxième opportunité porte sur un usage plus structuré du numérique. Les participant·es ont proposé de mieux faire connaître les plateformes existantes, d'outiller les professionnel·le·s et les bénéficiaires avec des cartographies, mémentos ou guides d'accès aux mesures et d'avancer vers une mutualisation de l'information. L'atelier a également discuté de pistes plus ambitieuses, comme l'automatisation de certaines prestations ou la mise en place d'un espace personnel donnant à l'usager·ère la possibilité d'autoriser l'accès à ses informations vers des tiers, sur un modèle proche de certains dispositifs de santé.

Enfin, l'atelier a mis en avant des approches d'«aller-vers» et d'innovation organisationnelle. Une équipe itinérante de type *info truck*, des campagnes ciblées d'information (courriers, SMS/WhatsApp), des pôles de quartier ou, à l'inverse, des formes de centralisation (guichet unique, colocalisation) ont été évoqués. Les participant·es ont aussi insisté sur l'intérêt de projets pilotes pour expérimenter rapidement, ainsi que sur la participation des usager·ère·s à la conception de solutions visant à la réduction du non-recours.

Pistes et perspectives

Comme mise en perspective, l'atelier a retenu l'idée d'un dossier unique et d'une automatisation accrue de certaines prestations, dans une logique de simplification des parcours. Les bénéfices attendus seraient une centralisation de l'information, un accès facilité « en tout temps » et une allocation plus efficiente des ressources.

Les participant·es ont toutefois souligné que ce type d'évolution implique de lever plusieurs défis : clarifier le cadre légal, organiser le *sourcing* et la mise à jour des données entre institutions (gestion, mutualisation) et prévenir les effets de fracture numérique et linguistique. Autrement dit, la simplification par le numérique ne peut produire ses effets que si elle reste inclusive et qu'elle s'accompagne de médiations adaptées.

Atelier 3 – Nouvelles dynamiques interinstitutionnelles entre les associations, les communes et l'Hospice général II : enjeux de collaboration

Descriptif

La LASLP repose sur une volonté de coopération renforcée entre les acteurs·trices, qui doivent repenser leurs modes de collaboration pour garantir la cohérence et l'efficacité du dispositif social cantonal. L'atelier a souhaité ouvrir un espace d'échange sur les difficultés et opportunités que présentent ces transformations.

Animation : Aude Boulguy (responsable d'unité, CAS de Bernex, Hospice général), Nicolas Revuelta (délégué à l'action sociale, Ville de Vernier), Fabienne Vermeulen (co-responsable du CAPAS)

Restitution – principaux enseignements

Difficultés / points de vigilance

Les difficultés évoquées relèvent d'abord d'un manque de clarté et de mise en œuvre concrète : le contenu de la loi n'est « pas encore totalement opérationnel », ce qui freine la collaboration, et plusieurs éléments restent en cours d'implémentation, notamment autour de l'insertion professionnelle, laissant les partenaires « dans le flou ». Cette difficulté est renforcée par une méconnaissance de la LASLP chez certains partenaires de terrain (y compris dans le domaine de la santé), qui alimente l'incertitude sur « qui fait quoi ».

Ensuite, les participant·es ont pointé des enjeux de rôles et de communication : la collaboration dépend fortement de la manière dont chaque acteur·trice comprend et explique le partenariat ; l'entrée en collaboration et la définition des rôles respectifs (HG / communes / associations) restent parfois insuffisamment clarifiées. Le manque d'explication aux partenaires et l'absence de personnes de référence identifiées compliquent les échanges, tout comme l'absence de décision écrite dans certaines situations.

Enfin, des difficultés plus organisationnelles et structurelles ont été nommées : les réorganisations ont un impact direct sur la collaboration et exigent de l'agilité (turn-over, changements d'interlocuteurs·trices). Des freins institutionnels peuvent empêcher la collaboration inter-partenaires, et certaines situations n'apparaissent nulle part dans le cadre des prestations existantes, ce qui rend l'orientation et la coordination plus difficiles.

Opportunités

L'atelier a aussi mis en évidence des évolutions perçues comme positives. Plusieurs participant·es ont souligné une continuité d'éléments existants avant la LASLP, mais avec une dynamique nouvelle qui pousse à rendre le partenariat plus concret. La LASLP a notamment contraint, selon certains retours, à mieux comprendre le partenariat souhaité pour l'accompagnement et à clarifier davantage les attendus.

Parmi les apports identifiés, figurent une meilleure lisibilité (par exemple pour le suivi des jeunes et pour les documents à fournir) ainsi qu'une valorisation des autres partenaires et un « tronc commun » réaffirmé dans la lutte contre le non-recours. Des améliorations ont aussi été citées concernant l'explication de certaines prestations de l'Hospice général et la nécessité de clarifier, dans le forfait LASLP, ce qui est inclus vis-à-vis des communes.

Pistes et perspectives

Les pistes évoquées s'inscrivent dans trois registres : renforcer la coordination, améliorer l'accès à l'information et expérimenter des dispositifs innovants.

Renforcer et outiller la coordination : des propositions ont porté sur la coordination des réseaux entre partenaires, l'existence (ou le développement) de séances d'information entre institutions, le partage des coordonnées des intervenant·es et des échanges réguliers entre HG/CAPAS/communes (une à deux fois par an). L'idée d'une adresse mail dédiée à l'HG, gérée par une petite équipe, a été avancée pour pallier la difficulté de joindre les assistantes et assistants sociaux.

Structurer l'information et la rendre accessible : plusieurs contributions convergent vers une logique de cartographie des prestations et partenaires. Une proposition formulée en synthèse consiste à développer un organigramme / une "MAP Internet" des partenaires et prestations, et plus largement à imaginer un espace d'informations sociales dans chaque commune, sur le modèle de permanences cantonales type « BIS », avec des coordinateur·ice·s formé·es et soutenu·es par de la formation continue. Des pistes mentionnent aussi la priorisation de l'accès à certains décomptes pour les usager·ère·s.

Expérimenter et « ouvrir le champ » : l'atelier a listé des idées exploratoires : "vis ma vie" et immersions croisées entre institutions, "parcours test" (professionnel·le·s vivant le parcours d'un·e bénéficiaire fictif·ve), binômes interinstitutionnels stables, WhatsApp professionnel interinstitutionnel, ou encore un rôle transversal de facilitateur de parcours. Dans le même registre, des idées de dossier partagé / dossier unique ont été discutées, avec l'idée de renforcer le pouvoir d'agir du bénéficiaire et d'améliorer les passages de témoin. D'autres propositions vont jusqu'à imaginer un·e responsable de la coordination dans les communes, des rencontres mensuelles partenaires-bénéficiaires, ou l'usage de l'IA pour définir/orienter vers les prestations et dégager du temps pour l'accompagnement.

Atelier 4 – Les implications de la LASLP pour la posture professionnelle

Descriptif

Un des grands axes de la LASLP est la lutte contre le non-recours. Diverses mesures sont mises en place pour tendre vers cet objectif, dans les domaines de l'accueil, de l'accès aux droits, de la simplification des procédures, de la collaboration. L'atelier invitait à réfléchir aux impacts de ces évolutions sur la posture des travailleuses et travailleurs sociaux et l'accompagnement des bénéficiaires au quotidien. Les échanges ont permis de consolider un ensemble de constats autour de trois défis majeurs, de dégager trois opportunités et d'identifier des perspectives concrètes à un horizon de 12 à 24 mois.

Animation : Dino Belometti (chef de service adjoint, Hospice général), Marie Golay (responsable du secteur solidarité et collectivité, Ville de Carouge), Nicole Lavanchy (maître d'enseignement HES, HETS-Genève)

Restitution – principaux enseignements

Trois défis majeurs identifiés

Le premier défi concerne l'écart entre le cadre prescrit et la réalité du terrain. Les exigences légales, procédurales et administratives entrent en tension avec la complexité des situations rencontrées par les professionnel·le·s, ce qui crée un décalage entre ce qui est attendu institutionnellement et ce qui peut effectivement être mis en œuvre au quotidien.

Le deuxième défi renvoie au manque de temps et à la surcharge administrative. La gestion permanente de l'urgence, combinée à l'accroissement des tâches administratives, réduit la capacité de réflexion, de suivi qualitatif et de prise de recul. Cette situation tend à renforcer, chez certain·es, un sentiment d'impuissance professionnelle.

Le troisième défi met en évidence une disparité de visions autour de la posture professionnelle. Des compréhensions hétérogènes de l'autonomie, du rôle du travail social et des modalités d'accompagnement fragilisent la cohérence collective et le sens de l'action, aussi bien au sein des équipes qu'entre institutions.

Trois opportunités mises en évidence

En parallèle, l'atelier souligne la possibilité de renforcer une autonomie accompagnée. Il s'agit de développer le pouvoir d'agir des professionnel·le·s et des bénéficiaires, sans confondre autonomie et désengagement, dans un cadre sécurisant et clairement posé.

Une deuxième opportunité consiste à recentrer l'accompagnement sur la personne. Cela implique de passer d'une logique principalement centrée sur le dossier à une approche plus globale, attentive aux besoins, aux ressources et aux capacités des personnes accompagnées.

Enfin, une troisième opportunité repose sur le fait de s'appuyer sur le collectif et le réseau. Le travail en réseau, les liens entre pairs, la co-construction et les communautés de pratique sont envisagés comme des leviers de professionnalisation, de cohérence et de soutien.

Perspectives concrètes (horizon 12–24 mois)

Plusieurs pistes opérationnelles ont été évoquées. D'une part, le déploiement de communautés de pratiques interinstitutionnelles permettrait de favoriser le partage d'expériences, l'intervision et une meilleure harmonisation des pratiques. D'autre part, la mise en place d'une formation continue structurée, intégrant une base éthique commune, pourrait soutenir la prise de décision et consolider la posture professionnelle. Les participant·es ont également insisté sur l'intérêt de développer des outils concrets, directement applicables, facilitant l'accès à l'information et le pouvoir d'agir – en mentionnant notamment le potentiel d'outils liés à l'intelligence artificielle. Enfin, le renforcement de la formation et de l'information des bénéficiaires dans les CAS a été cité comme une piste pour rééquilibrer la relation d'accompagnement et soutenir l'autonomie.

Atelier 5 – Co-construire un partenariat entre les usagères et usagers et les travailleurs sociaux et travailleuses sociales

Descriptif

La LASLP considère les bénéficiaires comme des partenaires à part entière, notamment au travers d'une approche plus personnalisée. L'atelier s'est demandé comment répondre à cette intention, entre contraintes institutionnelles et attentes des bénéficiaires. Comment adapter l'accompagnement aux besoins des usagères et usagers, développer des mesures et programmes qui répondent vraiment à ces besoins, et enfin, se donner les moyens de mesurer la satisfaction des bénéficiaires ?

Animation : Yves Reymond (chef de service, Hospice général), Hélène Revil (professeure HES associée, HETS-Genève) et Delphine Binder (responsable d'unité, CAS de Trois-Chêne, Hospice général).

L'atelier avait pour objectif d'identifier trois difficultés, trois obstacles et d'en proposer une mise en perspective. Il s'est structuré autour de la présentation d'un projet pilote mené au CAS de Trois-Chêne, suivie d'un focus sur une expérience associative née de cette démarche, puis d'un travail en groupes à partir de vignettes.

1) Un projet pilote au CAS de Trois-Chêne : favoriser l'autonomie et travailler la confiance

Delphine Binder a d'abord présenté le projet pilote du CAS de Trois-Chêne, conçu pour favoriser l'autonomie des bénéficiaires. Le mandat portait notamment sur la manière de délivrer les prestations et de contrôler les documents, avec un travail sur les différents types de pièces demandées et, plus largement, sur la possibilité de payer ses factures en autonomie.

Cette orientation a mis au centre la question de la confiance : la crainte de la fraude sociale et la nécessité de « s'autoriser » à faire confiance ont été évoquées comme des enjeux importants. L'équipe a relevé que la gestion autonome des factures ouvre aussi un espace pour parler de l'argent et amène à interroger les pratiques, y compris la part de jugement professionnel qui intervient dans l'accompagnement. Dans ce contexte, plusieurs initiatives ont émergé, dont des dynamiques de groupes de parole et, plus largement, un mouvement ayant contribué à la naissance d'une association de quartier.

2) « Souris dans ton quartier » : un partenariat né des bénéficiaires, orienté lien social et autodétermination

L'atelier a ensuite présenté la naissance d'un partenariat à travers l'intervention de Valérie, de l'association « Souris dans ton quartier ». L'association est née d'un besoin de recréer du lien : « tout est né des bénéficiaires ». Elle vise le renforcement de la cohésion et de l'insertion sociale, ainsi que la valorisation de soi et l'autodétermination.

Le dispositif comprend une permanence autour de plusieurs prestations (café « Sourires », échanges en français « Bla Bla Parc », aide à l'écriture et petites réparations, aide au désencombrement, petites réparations à domicile), ainsi que deux ateliers : « Écouter, dire et sourire » (groupe d'écoute et de parole) et « Sourire à ses émotions » (transformer sa relation aux émotions). Les valeurs mises en

avant sont l'équité, la bienveillance et le non-jugement, avec un impact humain décrit notamment en termes d'amélioration de la confiance individuelle.

Des chiffres ont été mentionnés (20 bénévoles, 6 coups de main par semaine, 80 relations interpersonnelles). Les permanences ont été décrites comme un facteur de sortie de l'isolement : les personnes ne se sentent pas seules et peuvent parler de leurs problèmes. La commune de Thônex a mis à disposition un local, ce qui favorise une présence physique et des réponses rapides, pouvant soutenir l'autonomie. Un obstacle a toutefois été souligné : la question de la capacité physique des bénévoles, avec la nécessité de prendre du recul et de se reposer. Des perspectives d'extension ont été évoquées (Eaux-Vives, Onex, partenariat en discussion avec « Onex bénévoles »). Sur le plan financier, l'association fonctionne notamment par appel aux dons et recherche des soutiens (communes, soutien ponctuel mentionné, etc.), avec l'idée de pérenniser l'action plutôt que de rémunérer les membres.

3) Travail en groupes : attentes, besoins, freins et contraintes

Les deux sessions font ressortir, de manière convergente, que la co-construction du partenariat repose d'abord sur un enjeu de relation et de confiance : besoin d'être rassuré·e, reconnu·e et traité·e avec non-jugement, empathie et considération humaine, avec un temps suffisant pour installer la confiance (et, en miroir, la crainte d'un turn-over et de ne pas savoir comment ce qui est dit sera reçu ou utilisé). Elles soulignent ensuite un fort besoin de compréhension et d'accès à l'information : rendre les informations accessibles, clarifier la relation et légitimer la démarche, aider à comprendre les règles (droits/ressources), et disposer d'un repère professionnel (l'assistant·e social·e comme pilier ressource), tout en pointant les difficultés liées à une information hétérogène ou insuffisamment coordonnée entre institutions et professionnel·le·s. Un troisième bloc récurrent concerne les craintes d'intrusion et le vécu émotionnel : peur qu'on « fouille sa vie », sentiment d'intrusion / invasion, pudeur, honte, peur d'être jugé·e ou étiqueté·e, fatigue de répéter son histoire, et, en parallèle, l'importance d'un espace pour déposer les émotions et ne pas rester seul·e/invisibilisé·e. Enfin, plusieurs thèmes structurels reviennent : les contraintes administratives (délais, réactivité), la difficulté de disponibilité (flexibilité horaire quand on travaille), la complexité du système, la tension entre situations singulières et standards, ainsi que des enjeux spécifiques fréquemment cités comme les permis de séjour / travail, les variations de revenus et la pression du retour à l'emploi.

4) Remarques et conclusion : temps, émotions, et transformation des pratiques

Des remarques ont enfin mis en discussion la question du temps disponible pour un accompagnement réellement individualisé, certains évoquant un risque d'utopie faute de moyens. Le besoin d'espaces où déposer les émotions a été répété. La question de l'allocation du temps administratif a aussi été soulevée (moins de documentation annoncée, mais quels usages du temps ensuite ?). Plus largement, l'atelier a questionné la tension entre travail social « sans moyens » et l'évolution vers des formes d'accompagnement collectif, en se demandant si ce collectif peut constituer une réponse adéquate. Il a également été souligné qu'être en relation avec l'autre est essentiel pour mobiliser les ressources et permettre une coopération entre professionnel·le·s, avec l'idée qu'un·e professionnel·le formé·e à la question des émotions pourrait être pensé dans chaque CAS.

En conclusion, les difficultés récapitulées portent sur les permis, la méfiance (turn-over), la crainte de ce que l'on fera de ce qui est dit et la manière dont cela sera interprété, ainsi que la difficulté pour les professionnel·le·s de disposer de temps suffisant. Les opportunités soulignent au contraire

l'importance de créer des espaces pour déposer les émotions, de valoriser les ressources des bénéficiaires et de mettre en avant les « plus » plutôt que de s'attarder sur les « moins ». La mise en perspective insiste sur le travail collectif et sur la valeur de l'expérience de l'association « Souris dans ton quartier ».

Atelier 6 – Co-construire des savoirs pratiques et théoriques utiles pour l'ensemble des acteurs et actrices concerné·es par la LASLP

Descriptif

L'atelier 6 a interrogé la manière de produire des savoirs utiles – pratiques et théoriques – pour l'ensemble des acteurs·trices concerné·es par la LASLP, et de les produire collectivement. Il visait plus spécifiquement à améliorer les processus de production, de circulation et de capitalisation des savoirs relatifs à la loi, afin d'en renforcer l'efficacité opérationnelle et l'impact dans la lutte contre la précarité à Genève. Les échanges ont permis d'identifier les besoins en connaissances des acteurs·trice·s-clés (assistantes et assistants sociaux, cadres intermédiaires, directions), d'examiner des méthodes favorisant l'appropriation et la mise en œuvre de la loi, et de discuter des modalités de partage, de transfert et d'institutionnalisation des savoirs au sein de l'écosystème cantonal de l'aide sociale.

Animation : Sabrina Arbez (responsable d'unité, CAS de la Servette, Hospice général), Eric Crettaz (professeur HES ordinaire, HETS-Genève), Vincent Voisard (chargé de formation pour la relève, Hospice général, référent processus de formation à la HETS-Genève), Elise Woirhaye (responsable d'unité, CAS du Grand-Saconnex, Hospice général)

Restitution – principaux enseignements

1. Non-connaissance de la loi par certains publics : les échanges font ressortir qu'une partie des publics concernés n'a pas conscience de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Cette situation apparaît particulièrement marquée auprès de personnes issues de la migration. Il est également relevé que la croyance selon laquelle l'aide sociale devrait nécessairement être remboursée demeure présente chez certaines personnes susceptibles d'en bénéficier, ce qui pourrait alimenter des situations de non-recours.
2. Un enjeu transversal de « traduction » de la loi en langage accessible : plusieurs participant·es disent se trouver parfois dans le flou face à des subtilités et marges d'interprétation du texte, susceptibles de générer des incertitudes dans l'application et, en conséquence, dans l'information transmise aux publics. Il est aussi relevé qu'une partie des professionnel·le·s n'a pas bénéficié d'un processus de formation suffisant pour être pleinement opérationnelle au 1^{er} janvier, d'où une demande d'information plus globale. Dans cette perspective, il est proposé de développer des documents de référence (mémentos, FAQ) rédigés dans un langage simplifié, déclinés par thématiques concrètes. Du côté des usager·ère·s, un effort de clarification et de diffusion apparaît nécessaire (notamment de la part de l'Hospice général), à destination des personnes concernées, de leurs proches et des personnes ressources. Des

pratiques jugées utiles pour d'autres prestations (FAQ en ligne, mémento) sont citées comme références, alors qu'aucun outil équivalent n'est encore disponible pour la LASLP. La question du moment opportun pour transmettre l'information est posée, ainsi que la nécessité de répéter les explications et de disposer de supports pédagogiques adaptés aux différents publics.

3. Circulation et transmission de l'information : combiner canaux, réduire les décalages. La circulation actuelle repose sur une combinaison de modalités informelles et formalisées (communication orale, séances d'information, permanences) et emprunte à la fois des canaux hiérarchiques et des échanges directs entre pairs. Plusieurs participant·es décrivent des écarts entre le texte légal, ce qui en est entendu ou transmis et ce qui est observé sur le terrain ; un « double discours » est évoqué, auquel s'ajoute un décalage lors de la transmission aux bénéficiaires. Des flottements informationnels ont été notamment constatés au moment de la mise en œuvre, certaines personnes devant solliciter des permanences pour obtenir des clarifications. Dans ce contexte, les travailleuses et travailleurs sociaux jouent un rôle central pour combler ces écarts et mutualiser l'expérience. Il est aussi relevé que les savoirs devraient davantage circuler « de terrain à terrain », au-delà de l'Hospice général, afin de garantir un niveau d'information homogène. Une inquiétude est enfin exprimée concernant l'éloignement des rendez-vous depuis l'entrée en vigueur de la loi ; certains partenaires choisissent d'accompagner les bénéficiaires au premier rendez-vous à l'Hospice général pour sécuriser la démarche. Faute de documents officiels structurants, des supports sont parfois élaborés entre collègues pour partager les informations issues de l'expérience.

Opportunités

Les discussions ont mis en avant la valeur des savoirs des acteurs·trices de terrain et l'existence – parfois informelle – de documents partagés entre organisations du réseau. Dans cette dynamique, une réflexion est proposée quant au format des rencontres : au-delà de l'échange d'informations, il s'agit de créer des espaces dédiés et réguliers pour discuter des bonnes pratiques et capitaliser les expériences.

La traduction du langage juridique en langage courant apparaît comme un enjeu central, tant pour les professionnel·le·s que pour les bénéficiaires. La production de fiches thématiques, de mémentos et de FAQ (par exemple sur les forfaits ou la prise en charge des personnes indépendantes) est évoquée, de même que des formats d'interconnaissance de type « vis ma vie ». Une page internet existe, mais sa notoriété pourrait être renforcée.

Depuis la réforme, une visibilité de profils spécialisés est observée (gestionnaires financiers, référent·es thématiques, notamment dans le domaine de la santé). Ces profils sont cités comme des ressources d'information importantes, susceptibles de soulager les assistantes et assistants sociaux.

Enfin, l'atelier souligne des formes d'accompagnement plus collaboratives : des professionnel·le·s du champ associatif peuvent accompagner des bénéficiaires aux rendez-vous. Si cette pratique existait déjà, l'esprit de collaboration associé à la réforme semble la renforcer ; un exemple a été partagé autour de spécialistes du placement professionnel accompagnant des personnes concernées par ces mesures à un rendez-vous dans un CAS, en présence d'un·e assistant·e social·e.

Difficultés

Les difficultés décrites sont considérées comme normales après une première année d'application, dans un contexte de forte augmentation des demandes. Une anxiété accrue est observée autour de la gestion du budget, la responsabilité reposant davantage sur les bénéficiaires. Cela implique un effort important d'explications et de vulgarisation, avec un risque réel d'endettement ou de non-paiement du loyer. Les participant-es relèvent par ailleurs que même les professionnel-le-s rencontrent des difficultés d'interprétation ou de mise en œuvre (par exemple concernant certains forfaits), ce qui rend nécessaires des échanges et clarifications avec l'Hospice général.

Une surcharge de dossiers est constatée dans les CAS. Bien qu'elle ne soit pas directement attribuée à la loi, elle complique la communication et la disponibilité pour la coordination. La réforme implique une attente accrue d'autonomie des bénéficiaires, sans nécessairement un suivi plus intensif ; les partenaires associatifs apparaissent dès lors comme des acteurs importants, la tâche d'information reposant davantage sur eux. Dans le même temps, l'éloignement des rendez-vous est perçu comme une difficulté par plusieurs structures partenaires, générant du stress et des besoins de sécurisation des premières démarches.

Les craintes relatives aux permis de séjour demeurent fréquentes malgré la nouvelle loi, ce qui appelle à repenser la communication sur ce point. Des divergences d'interprétation sont également évoquées entre l'Hospice général et certaines associations, alimentant des décalages informationnels.

Perspectives

Plusieurs pistes se dégagent pour la suite. Il s'agit d'abord de discuter et analyser le rôle des partenaires relais en dehors de l'Hospice général, afin de renforcer la circulation d'informations et l'orientation. Dans cette optique, les fiches thématiques, mémentos et FAQ apparaissent comme des outils importants pour harmoniser les messages et sécuriser les parcours.

En somme, l'enjeu est de renforcer et d'affirmer les complémentarités dans l'échange d'informations, en réaffirmant la nécessité de relations plus horizontales entre acteurs-trices – dynamique que la loi encourage – et en consolidant des modalités de partage « de terrain à terrain ».