



## un projet en lien avec les préoccupations des professionnels

L'originalité du projet fribourgeois tient en son pragmatisme puisqu'il part des préoccupations des professionnels et des difficultés rencontrées sur le terrain. Le projet pilote, sous la forme « d'un guichet unique virtuel », vise donc à améliorer la qualité des échanges et à renforcer les collaborations par le biais de solutions simples, pragmatiques, rapides et sans lourdeur administrative.

Le guichet unique est « virtuel » en ce sens qu'il ne correspond pas à une structure institutionnelle supplémentaire. Les réunions entre l'équipe de projet et les bénéficiaires du guichet ont bien lieu dans un local, mais celui-ci a la caractéristique de ne pas dépendre des institutions partenaires. L'équipe de projet se réunit deux fois par mois un après-midi ; il faut compter environ ½ journée pour le travail intermédiaire, la prise de contact et l'échange d'informations. Des procédures de travail guident la démarche de prise en charge au sein du guichet et les réunions sont coordonnées et animées par la cheffe de projet.

Le « guichet unique virtuel » ne s'apparente pas non plus à un centre de tri des demandes d'insertion à caractère social et professionnel. L'accent est davantage mis sur la prise en charge coordonnée et le suivi des bénéficiaires dont le profil est défini suivant des critères déterminés et transversaux aux différents systèmes impliqués. Il s'agit principalement d'un public-cible qui cumule des difficultés dans différents domaines de l'existence, en particulier aux niveaux social, professionnel et sanitaire. Les professionnels se regroupent avec l'objectif de trouver la solution la plus adéquate et réaliste par rapport à la situation du bénéficiaire.

Le « guichet unique virtuel » doit donc être envisagé comme un « espace de coordination », indépendant des systèmes sociaux impliqués mais se basant sur leurs compétences respectives. Il s'articule autour de deux pivots : complémentarité des compétences professionnelles et perméabilité des dispositifs.

### o Complémentarité des compétences professionnelles

Chaque professionnel, membre de l'équipe de projet, porte un regard différent (social, sanitaire et professionnel) sur la situation vécue par le bénéficiaire accueilli au sein du guichet. L'objectif est de croiser ces regards pour aboutir à une compréhension globale du dossier et à une prise en charge coordonnée. La mise en place d'un projet de réinsertion socio-professionnel doit permettre de répondre aux objectifs poursuivis à la fois par l'équipe de projet et par le bénéficiaire. En ce sens, il ne s'agit pas de faire à la place de la personne accueillie au sein du guichet mais « avec ». Le projet du bénéficiaire est au cœur de la démarche.

---

- **Perméabilité des dispositifs et créativité**

Les professionnels peuvent prendre la décision de mettre en place des projets de réinsertion socio-professionnels qui vont au-delà des mesures habituellement déployées par leur propre dispositif. La collaboration est ainsi orientée vers la recherche de nouveautés, de créations, d'inventions. Il s'agit dès lors d'explorer des domaines où il ne serait pas possible de s'aventurer seul, dans l'espoir de voir émerger de l'interaction de compétences des solutions originales, peut-être parfois idéales. La mise en place de projets de réinsertion socio-professionnels doit amener l'équipe à réfléchir sur les modifications législatives et institutionnelles que pourraient impliquer leurs propositions.

- **premiers résultats**

Sur la base de l'expérience à Morat, quelques constats peuvent déjà être mis en évidence :

- Tous les professionnels engagés dans le projet pilote font preuve de transparence dans la transmission d'informations. Une procuration règle la question de la protection des données. Par contre, même si une forte volonté de collaborer anime l'équipe, peu de nouvelles solutions sont explorées. Dans la première phase du projet pilote, l'équipe de projet n'est pas parvenue à aller au-delà des mesures déjà connues et par conséquent à faire preuve de créativité par rapport à des solutions hybrides (social et professionnel).
- Il est difficile de se prononcer sur les résultats obtenus en ce qui concerne les bénéficiaires. La procédure d'évaluation n'a pas pu être mise en place à Morat. Le temps à disposition, la langue, le choix des dossiers et la préparation des séances ont constitué un frein majeur. On peut cependant faire l'hypothèse que les bénéficiaires se sont sentis valorisés par l'attention que les professionnels leur ont portés et la qualité de l'accueil qui leur a été réservés.

Le besoin d'information et de formation se trouve au cœur de l'expérience du projet pilote. Il faut par conséquent envisager de poursuivre l'expérience du projet pilote en se plaçant dans une perspective d'apprentissage de la collaboration interinstitutionnelle. L'avenir reste ouvert sur les pratiques à mettre en place pour amener les professionnels à travailler plus efficacement « ensemble ». Il faut être conscient que la collaboration nécessite des ressources et du temps à disposition. Mais comme le dit le dicton, « il faut savoir perdre du temps pour pouvoir en gagner ».