

CHARTRE

Par souci de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans l'ensemble de la charte pour désigner aussi bien les hommes que les femmes

Nous sommes une association privée à but non-lucratif qui remplit des tâches d'intérêt public dans le domaine de l'asile. Créée en 2002, notre association bilingue succède au Secrétariat pour les réfugiés de la ville de Bienne, actif depuis 1988.

- **Mandat** : Nos tâches et nos compétences sont définies par un contrat cadre et par des contrats de prestation avec les autorités cantonales. Plusieurs communes de la région nous délèguent leurs tâches dans le domaine de l'asile.
- **Partenaires** : Nous travaillons avec des partenaires publics et privés. Nos interlocuteurs principaux sont les autorités fédérales, cantonales et communales, les services de santé, les écoles, les œuvres d'entraide, les institutions religieuses, les entreprises privées et la presse.
- **Clients** : Nous assistons des requérants d'asile (permis N), des personnes admises provisoirement (permis F) et des personnes à protéger (permis S). Notre clientèle hétéroclite s'unit et se différencie entre autre selon la provenance géographique et sociale, l'histoire et les raisons de la migration, la religion, l'âge et l'état civil, le sexe, la formation, l'état de santé ainsi que les comportements individuels.
- **Structure** : Notre organisation se compose d'un secrétariat central à Bienne et de quatre centres d'accueil situés dans le Jura bernois et le Seeland. Une cinquantaine de collaborateurs (environ 35 postes à plein temps), y travaille à différents niveaux de responsabilité au sein d'équipes pluridisciplinaires.
- **Contexte particulier** : Nous répondons à des attentes diverses dans un environnement en perpétuel changement. Notre activité quotidienne dépend étroitement du climat politique suisse et international, des prises de décision de la Confédération, de l'ODR et du canton, ainsi que de la façon dont notre problématique est perçue par la société en général. Les besoins de nos clients et la complexité des voies administratives se répercutent également sur notre travail.
- **Communication** : Nous soignons notre image publique, en accordant une importance particulière aux contacts avec la presse, avec nos voisins ainsi qu'avec tout autre personne ou groupe intéressé.

Orientations

- Nous orientons notre travail en fonction de la situation de nos clients, en les conseillant, en les accompagnant et en les soutenant dans le cadre de nos possibilités légales et financières.
- Nous utilisons la marge de manœuvre dont nous disposons pour le bien-être de nos clients.
- Nous veillons à ce que nos clients respectent les règles comportementales en vigueur dans la société suisse.
- Nous contribuons au maintien de bonnes conditions de travail et d'un cadre motivant, en favorisant une coopération constructive entre collègues, partenaires et clients.

Valeurs

- **Dignité humaine et tolérance** : Nous cultivons un esprit d'ouverture tout en respectant l'individualité, les différences et la confidentialité. La réflexion au sein des équipes permet une remise en question constructive de notre travail.
- **Égalité de traitement** : Nous travaillons dans un climat de respect mutuel. Nous garantissons les mêmes droits à tous nos clients et demandons qu'ils remplissent les mêmes obligations.
- **Capacités d'intégration** : Nous développons les ressources de nos clients afin de faciliter leur adaptation en Suisse ou ailleurs.
- **Transparence** : Nous informons nos clients de leurs droits, de leurs obligations ainsi que de nos limites; nous leur expliquons les décisions prises à leur égard. Cette transparence s'applique également à nos partenaires.
- **Sécurité** : Nous mettons tout en œuvre pour garantir la sécurité des employés et des clients.

Prestations

Nous fournissons des prestations non seulement à nos clients, mais également à la société.

Clients

- Prestations prévues par le contrat cadre :
Nous proposons des structures d'hébergement et procurons une assistance financière à nos clients. En outre, nous garantissons l'accès à un service médical de base. Nous offrons également un certain nombre de prestations complémentaires, telles que l'information, le conseil ou encore l'encadrement administratif. Afin d'encourager l'intégration en Suisse ou ailleurs, nous mettons à disposition et nous favorisons l'accès à des cours de langue, à des programmes d'occupation ainsi qu'à diverses animations.
- Prestations indispensables, mais non-prévues par le contrat cadre :
L'encadrement psychosocial constitue à la fois l'un des piliers et l'un des défis majeurs de notre travail. Nous favorisons l'autonomie de nos clients en les incitant à maintenir, voire à développer leurs capacités d'apprentissage et leurs compétences et en leur permettant de les mettre à profit; c'est dans ce but que nous les encourageons à suivre des formations internes.

Services publics

- Nous effectuons les tâches qui nous sont déléguées par les communes.
- Nous contribuons au maintien de la sécurité publique en coopérant avec la police et la justice.
- Nous garantissons une bonne circulation de l'information.

Moyens et ressources

- Le financement de l'association est assuré par ses différents mandataires.
- Les multiples compétences de nos clients participent au bon fonctionnement de l'organisation.
- Les compétences de nos collaborateurs sont variées et complémentaires : elles allient la formation et le parcours professionnel de chacun avec la somme de ses expériences personnelles, ses capacités d'apprentissage et ses compétences sociales. Nos collaborateurs suivent des formations complémentaires conformément au concept élaboré par l'association. Nos équipes font preuve de flexibilité et d'humour dans un contexte changeant et accordent une importance fondamentale à la confiance et à l'appui mutuel, afin d'accomplir leurs mandats de manière optimale.

Des changements internes ou externes peuvent amener à des reformulations périodiques de ce document.

Octobre 2003