

Hilfestrukturen in der Covid-19 Pandemie: Was können wir aus der Krise lernen?

Les structures d'urgence dans la pandémie de Covid-19: Que pouvons-nous apprendre de la crise?

Atelier im Rahmen der Fachtagung « **Obdachlosigkeit in der Schweiz** »
Atelier dans le cadre de la Conférence « **Le sans-abrisme en Suisse** »

Olten, 28.03.22

Marie Lequet, Haute école de travail social et de la santé HETSL, Lausanne; marie.lequet@hetsl.ch
Martin Böhnel, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, Muttenz; martin.boehnel@fhnw.ch

❖ Programm/e

Vorstellungsrunde :

Wer bin ich und wo arbeite ich?

Die Krise Covid-19 bedeutete für mich ...

Tour de table et présentations :

Qui suis-je et où je travaille?

La crise Covid-19 signifie pour moi ...

Präsentation der Studie

Présentation de l'étude

Diskussion

Discussion



Contexte (1): début de la pandémie, semi-confinement

- Printemps 2020 : mesures pour endiguer la pandémie de Covid-19 (semi-confinement, restrictions sanitaires, fermetures, etc.)
- Visibilisation d'une pauvreté absolue qu'on croyait quasi-inexistante en Suisse.
 - Pauvreté absolue : lorsqu'une personne est menacée « (...) *dans sa survie par la faim, la maladie ou les intempéries* » (Pilgram & Seifet, 2009).
- 8 500 personnes chaque semaine à la distribution alimentaire de la «Caravane de la solidarité» à Genève
- Frühling 2020: Schutzmassnahmen zur Eindämmung der Covid-19 Pandemie (Lockdown, sanitäre Einschränkungen, Schliessungen, etc.)
- Sichtbarkeit von absoluter Armut, von der man in der Schweiz bisher dachte, sie würde nicht existieren.
 - Absolute Armut: Wenn eine Person "(...) in ihrem Überleben durch Hunger, Krankheit oder Unwetter" bedroht ist (Pilgram & Seifet, 2009).
- 8'500 Menschen sind bei der Lebensmittelverteilung der «Caravane de la solidarité» in Genf angestanden

Contexte (2) : Collecte de fonds de la Chaîne du bonheur Spendenaktion der Glückskette

- Fondation suisse qui collecte des dons pour des projets humanitaires et sociaux destinés aux populations touchées par des catastrophes. Schweizer Stiftung, die für humanitäre und soziale Projekte Spenden sammelt; für Menschen, die von Katastrophen betroffen sind.
 - Liée à la radio/télévision nationale (SSR). Verbunden mit dem nationalen Radio/Fernsehen (SRG)
 - Dons versés à des ONG. Spenden an NGOs
- Plus de 42 millions CHF récoltés au printemps 2020 pour apporter de l'aide aux personnes les plus affectées économiquement et socialement en Suisse par les mesures prises pour endiguer la pandémie de Covid-19. Im Frühling 2020 wurden über 42 Mio. CHF gesammelt, um Menschen in der Schweiz zu helfen, die von den Massnahmen zur Eindämmung der Covid-19 Pandemie wirtschaftlich und sozial am stärksten betroffen waren.
 - 11 organisations «nationales» : Croix Rouge Suisse, Caritas Suisse, Armée du Salut, etc. 11 nationale Organisationen: Schweizerisches Rotes Kreuz, Caritas Schweiz, Heilsarmee, etc.
 - 108 organisations actives au niveau local et régional 108 Organisationen auf lokaler und regionaler Ebene
 - Plus de 200 projets différents soutenus. Über 200 verschiedene Projekte unterstützt

Projets soutenus par la Chaîne du bonheur Von der Glückskette unterstützte Projekte

Aide alimentaire	65 projets	Distribution de bons d'achat, distribution de repas, distribution de colis alimentaires, etc.
Soutien financier	121 projets	Contribution au paiement des factures de loyers, de primes d'assurance maladie et frais médicaux, distribution d'argent, etc.
Services aux personnes	59 projets	Transport, livraison, soins, courses, etc.
Outils permettant de mobiliser la solidarité, de coordonner l'aide ou de diffuser l'information	15 projets	Plateformes d'informations et d'échanges, plateformes d'entre-aide de voisinage, etc.
Autres		Prestations d'hébergement, d'accueil de jour, d'hygiène, de conseil, accompagnement, orientation vers d'autres aides

Principaux types de publics touchés par ces projets

Die wichtigsten Zielgruppen, die durch diese Projekte erreicht wurden

- Des personnes vivant déjà dans la précarité avant la crise. Menschen, die schon vor der Krise in Armut lebten.
- Des personnes travaillant dans les secteurs fortement touchés par les mesures pour endiguer la pandémie (souvent des emplois non-déclarés) : personnel de l'économie domestique, de la restauration et travailleuses du sexe. Menschen, die in Sektoren arbeiten, die stark von der Pandemie betroffen sind (häufig nicht angemeldete Tätigkeiten): Hausangestellte, Restaurantangestellte und *Sexarbeitende*.
- Des personnes n'ayant pas accès à une aide publique, parce que sans statut légal (« sans-papiers »), ou avec un statut de séjour qui risque d'être remis en question si elles touchent l'aide sociale. Menschen, die keinen Zugang zu öffentlicher Unterstützung haben, weil sie keinen legalen Status haben (Sans-Papiers) oder einen Aufenthaltstatus haben, der angefochten werden kann, wenn sie Sozialhilfe erhalten.

Principaux types de publics touchés par ces projets

Die wichtigsten Zielgruppen, die durch diese Projekte erreicht wurden

- Des personnes travaillant en tant qu'auxiliaires, à l'heure ou sur appel, des étudiant·es. Menschen, die als Hilfskräfte auf Stundenbasis oder auf Abruf arbeiten, Studenten.
- Des personnes âgées ou en situation de handicap, qui vivent isolées et/ou qui sont dépendantes d'une aide extérieure. Betagte oder Menschen mit Behinderungen, die isoliert leben und/oder von externer Hilfe abhängig sind.

Forschungsfragen

Questions de recherche

Das Mandat zielte auf die Beantwortung **folgender Fragen**:

Le mandat visait à répondre aux **questions suivantes**:

- 1) War es für die Menschen, die aufgrund der Krisensituation in Schwierigkeiten geraten sind, einfach **Hilfe zu erhalten**? *Est-ce que les personnes mises en difficulté à cause de la situation de crise ont pu accéder facilement à une aide ?*
- 2) Haben sich **Kooperationen zwischen Organisationen** entwickelt, gibt es eine gemeinsame Arbeit (z.B. zwischen lokalen und nationalen Organisationen, zwischen lokalen Organisationen, etc.)? *La coopération entre organisations s'est-elle développée, y a-t-il du travail en commun (par exemple, entre les organisations locales et les organisations nationales, entre organisations locales, etc.) ?*
- 3) In welchem Umfang wurden **neue Angebote** entwickelt? *Dans quelle mesure de nouvelles prestations ont-elles été développées ?*
- 4) Wie sähe auf der Grundlage der Ergebnisse eine **Lösung** aus, die **in der nächsten Krise** schnell und wirksam helfen könnte? *Sur la base des résultats, à quoi ressemblerait une solution qui pourrait aider rapidement et efficacement en cas de prochaine crise ?*

Methodisches Vorgehen zur Studie

Approche méthodologique

4 Erhebungsverfahren zur Beantwortung dieser Fragen:

4 dispositifs d'enquête pour répondre aux questions de recherche:

1) Online-Befragung mit lokalen Organisationen *Enquête en ligne auprès des organisations locales et régionales*

2) Leitfadeninterviews mit nationalen und interkantonalen Organisationen *Entretiens avec une sélection d'organisations nationales et intercantionales*

3) Leitfadeninterviews mit einer Auswahl an Organisationen in 5 Städten und im Tessin sowie Begünstigte *Entretiens avec une sélection de petites organisations dans les 5 grandes villes de Suisse et au Tessin et quelques bénéficiaires*

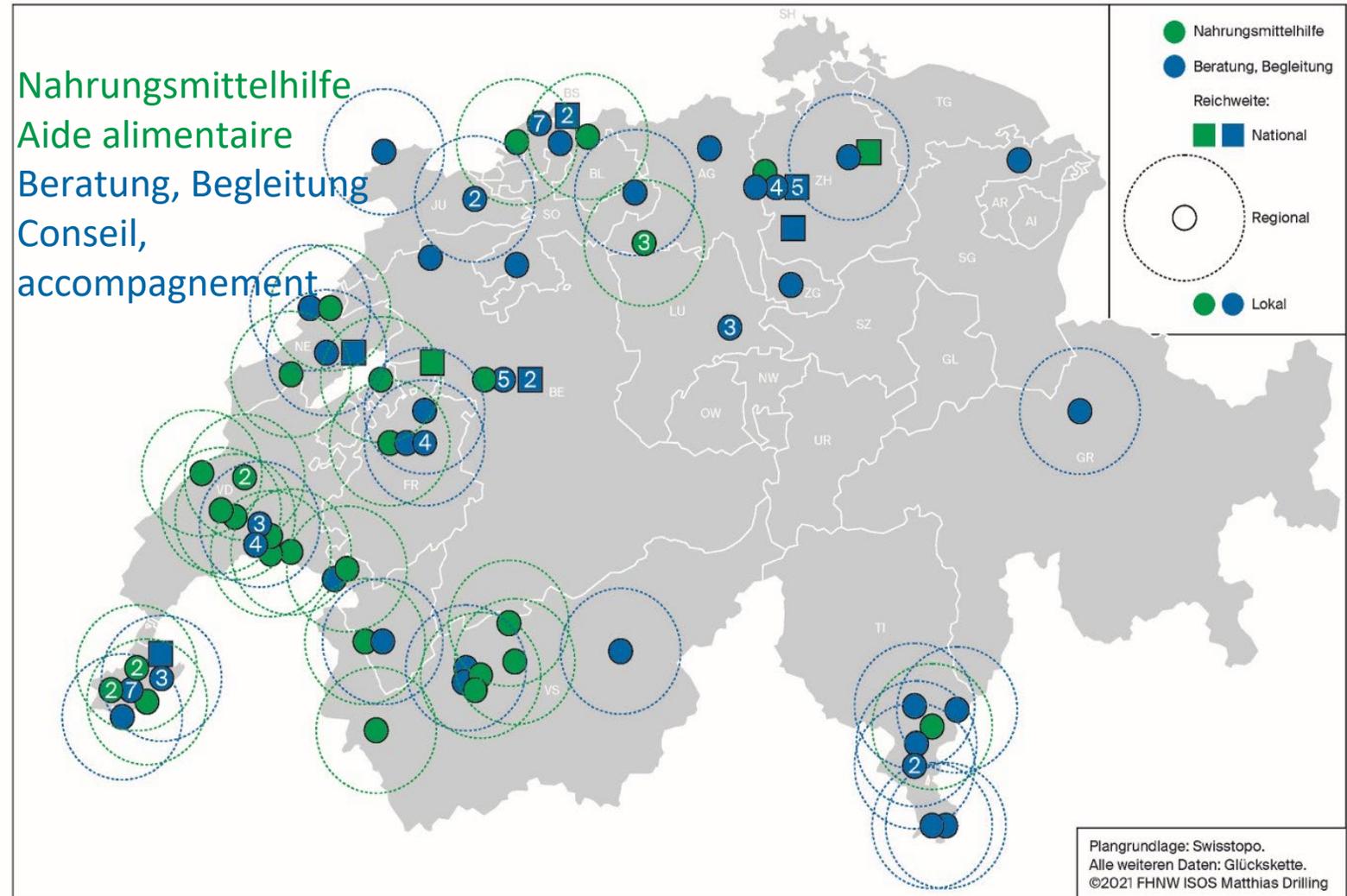
4) Workshops mit einer Auswahl an Organisationen in 5 Städten und im Tessin *Ateliers dans les grandes villes et au Tessin avec des représentant·es des services sociaux des villes et des cantons et une sélection d'organisations soutenues par la Chaîne du bonheur*

Resultate: Online-Umfrage

Résultats: Enquête en ligne

108 geförderte Organisationen in 18 Kantonen, davon haben 69 teilgenommen (Rücklauf: 64%)
Enquête envoyée à 108 organisations soutenues, dont 69 ont participé dans 18 cantons (taux de réponse : 64%)

Eine soziale Krise, die sich nicht nur in den städtischen Zentren, sondern auch auf den ländlichen Raum der Schweiz konzentrierte. Une crise sociale qui s'est concentrée non seulement dans les centres urbains, mais aussi dans les zones rurales de Suisse.



Zugang zur Hilfe: Organisationen für Nahrungsmittelhilfe Accès à l'aide : Organisations d'aide alimentaire

- **Ein Viertel** der befragten Organisationen sind in der **Nahrungsmittelhilfe** aktiv, insbesondere im Bereitstellen von Nahrungsmitteln oder von Lebensmittelpaketen. **Un quart** des organisations interrogées sont actives dans **l'aide alimentaire**, notamment dans la distribution de nourriture ou de colis alimentaires.
- **Umstellung und Intensivierung der Abgabe von Lebensmittelpaketen im Lockdown:** Statt monatlich und wöchentlich vor der Pandemie (41 % der Organisationen), nun monatlich und wöchentlich (29 %) und mehrmals wöchentlich bis täglich (18 %). **Réorganisation et intensification de la distribution de colis alimentaires pendant le semi-confinement** : au lieu d'être mensuelle et hebdomadaire avant la pandémie (41 % des organisations), elle est désormais mensuelle et hebdomadaire (29 %) et pluri-hebdomadaire à quotidienne (18 %).

Zugang zur Hilfe: Organisationen für Beratung und Begleitung Accès à l'aide : Organisations de conseil et de l'accompagnement

- **Drei Viertel** der Organisationen für Beratung und Begleitung haben zusätzlich zu ihren üblichen Aufgaben **neue Angebote** entwickelt (Ernährungshilfe und/oder finanzielle Unterstützung). **Trois quarts des organisations de conseil et d'accompagnement ont développé de nouvelles prestations** (aide alimentaire et/ou soutien financier) qui se sont ajoutées à leurs tâches habituelles.
- Praktisch alle **nicht beraterischen** Angebote (Kurse, Ausflüge, etc.) wurden **gestrichen**. **Pratiquement toutes les prestations non consultatives** (cours, excursions, etc.) ont été **supprimées**.
- Die sozial geteilte Zeit des Zuhörens, psychosoziale Beratung und Sozialberatung blieb im Angebot fast aller Organisationen bestehen. **Le temps socialement partagé, l'écoute, le conseil psychosocial et le conseil social sont des prestations qui ont continué dans presque toutes les organisations de conseil et d'accompagnement.**

Resultate: Online-Umfrage Résultats : Enquête en ligne

Erweiterung und Intensivierung der bisherigen Angebote in Richtung Ernährungssicherung in Zahlen - Prestations proposées diversifiées et intensifiées dans le domaine de l'aide alimentaire en chiffres

Art der Hilfe und Abgabefrequenz	Vor dem Lockdown (in %)	Während dem Lockdown (in %)
Gutscheine - wöchentlich bis monatlich	--	50
Lebensmittel - mehrmals wöchentlich bis täglich	19	33
Bargeld - monatlich oder wöchentlich	12	36
Mietrechnungen - monatlich	16	32
Übernahme medizinischer Kosten	19	32
Andere finanzielle Leistungen	18	29

- Der Anstieg der Zahl der Begünstigten hat die Organisationen dazu veranlasst, **ihre Zugangskriterien zu ändern** - **entweder durch Flexibilisierung oder durch Verschärfung**, insbesondere aufgrund mangelnder personeller und finanzieller Ressourcen. *L'augmentation du nombre de bénéficiaires a conduit les organisations à modifier leurs critères d'accès, soit en les assouplissant, soit en les durcissant, notamment pour cause de manque de personnel et de ressources financières.*
- Die **Zahl der Nutzenden** kann aufgrund der sozialen Nähe zu den Menschen von den Organisationen recht gut beschrieben werden. *Le nombre des bénéficiaires peut être assez bien décrit par les organisations en raison de leur proximité sociale.*

Vor dem Lockdown	Während dem Lockdown
Die Hälfte der Nutzenden sind Männer bei 38.5 % der Organisationen	... bei 36.6 % der Organisationen
Mehr als zwei Drittel der Nutzenden sind Menschen im erwerbsfähigen Alter bei 71% der Organisationen	... bei 78% der Organisationen
Nutzende sind Minderjährige bei 35% der Organisationen	... bei 43% der Organisationen
Nutzende sind Menschen mit Behinderungen bei 55% der Organisationen	... bei 61% der Organisationen

Resultate: Online-Umfrage Résultats : Enquête en ligne

- Die **Zusammenarbeit auf lokaler Ebene** hat in der Westschweiz besser funktioniert als in der Deutschschweiz. **La coopération au niveau communal a mieux fonctionné en Suisse romande qu'en Suisse alémanique.**
- **Auf lokaler Ebene** kooperierten **83% der lokalen Organisationen** mit anderen Organisationen und **54%** erhielten Unterstützung von Behörden (in der Westschweiz mehr als in der Deutschschweiz). **Au niveau local, 83% des organisations locales ont coopéré avec d'autres organisations et 54% ont reçu le soutien des autorités (davantage en Suisse romande qu'en Suisse alémanique).**
- **Kooperationen** ermöglichten eine **schnellere, umfassendere und flexiblere Reaktion** auf die sich stellenden Probleme: Intensivierung bereits existierender Kooperationen zwischen Organisationen, aber auch neue Kooperationen (18 %). **Les coopérations ont permis une réaction plus rapide, plus complète et plus flexible** aux problèmes : intensification des coopérations déjà existantes entre organisations, mais aussi nouvelles coopérations (18 %).

6 Monate nach dem Lockdown - 6 mois après le semi-confinement

- Einige Organisationen sind noch nicht in der Lage, ihre **üblichen Aktivitäten** wieder aufzunehmen. *Certaines organisations n'ont pas encore pu reprendre leurs activités habituelles.*
- Vor allem in den Organisationen für Beratung und Begleitung zeigt sich auch nach dem Lockdown, dass sie im Alltag der Menschen **stark benötigt** werden. *Même après le semi-confinement, les organisations de conseil et d'accompagnement sont toujours fortement sollicitées par les personnes au quotidien.*
- Die **Triage** ist entsprechend immer noch hoch. *La réorientation vers d'autres services est donc toujours fréquente.*
- Grund, dass die im Lockdown neu begonnenen Kooperationen zu über 90 % noch **anhalten**. *Raison pour laquelle plus de 90 % des nouvelles coopérations entamées pendant le semi-confinement se poursuivent encore.*
- Organisationen für Nahrungsmittelhilfe konnten wieder vor Ort tätig werden, allerdings hat ein Teil dieser **noch nicht auf Normalbetrieb umgestellt**. *Les organisations d'aide alimentaire ont pu reprendre leurs activités sur le terrain, mais certaines n'ont pas repris leurs activités habituelles.*
- Die meisten Organisationen haben **Personal verloren**; zwei Drittel konnten neues Personal einstellen; fast die Hälfte der Organisationen (46 %) konnte **neue Freiwillige** gewinnen. *La plupart des organisations ont perdu du personnel ; deux-tiers ont réussi à recruter du nouveau personnel ; près de la moitié des organisations (46 %) ont pu recruter de nouveaux bénévoles.*

Résultats : Enquête auprès des organisations nationales et intercantionales

Ergebnisse : Umfrage bei nationalen und interkantonalen Hilfswerken

- Réaction à la crise : **les échanges se sont renforcés** entre le siège et les antennes, et des **réunions de crise** régulières ont été organisées ; les organisations ont davantage fait recours à des protocoles sanitaires qu'à des **plans de gestion de crise standardisés**. Reaktion auf die Krise: **Der Austausch** zwischen Hauptsitz und Niederlassungen wurde **verstärkt**, und es fanden regelmässige **Krisensitzungen** statt; die Hilfswerke griffen eher auf Gesundheitsprotokolle als auf standardisierte Krisenpläne zurück.
- Collaborations : il y a eu peu de nouvelles collaborations entre organisations, il y a surtout eu un **renforcement des collaborations préexistantes**, qui se sont poursuivies. Kooperationen: Es gab nur wenige neue Kooperationen zwischen den Hilfswerken, sondern eine **Stärkung bereits bestehender Kooperationen**, die fortgeführt wurden.

Résultats : Enquête auprès des organisations nationales et intercantionales

Ergebnisse : Umfrage bei nationalen und interkantonalen Hilfswerken

- Prestations : de nombreuses organisations ont été amenées à transformer certaines de leurs prestations habituelles en **prestations « à distance »** (téléphone, visioconférence, en ligne, etc.) afin de **maintenir le contact** avec les bénéficiaires, en particulier les personnes âgées et celles en situation de handicap, particulièrement isolées parce qu'elles appartiennent à des groupes à risque. Angebote: viele Hilfswerke mussten einige ihrer üblichen Angebote in **«Fernleistungen»** umwandeln (Telefon, Videokonf., online-Dienste, etc.), um **den Kontakt zu den Begünstigten aufrechtzuerhalten**, insbesondere zu Betagten und Menschen mit Behinderungen, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu Risikogruppen besonders isoliert waren.
- Publics cibles : **les travailleur et travailleuses indépendantes**, y compris les travailleuses du sexe, sont apparues comme de nouveaux publics ; les personnes **sans papiers** étaient déjà connues de certaines organisations, mais leur nombre a augmenté. Zielgruppen : **Selbstständig Erwerbstätige**, inkl. Sexarbeitende, wurden zu neuen Risikogruppen; **Sans-Papiers** waren einigen Hilfswerken bereits bekannt, aber ihr Zahl stieg an.

Résultats : Enquête auprès des organisations nationales et intercantionales

Ergebnisse : Umfrage bei nationalen und interkantonalen Hilfswerken

- *Lessons learned* : en cas de nouvelle crise, les personnes interrogées dans les 11 organisations de l'enquête relèvent la nécessité de **mieux coordonner l'action et d'améliorer le partage des tâches** entre organisations au plan régional et cantonal ; en outre, la nécessité de **développer l'offre digitale** afin de maintenir les prestations à distance a été mentionnée.
- *Gewonnene Erkenntnisse*: Für den Fall einer neuen Krise gaben die befragten Personen der elf Hilfswerke an, dass **eine bessere Koordination und Aufgabenteilung** zwischen den Hilfswerken auf regionaler und kantonaler Ebene erforderlich ist; ausserdem sollen **digitale Angebote weiterentwickelt** werden, um die «Fernleistungen» aufrechtzuerhalten.

Résultats : Enquête dans les grandes villes et au Tessin

Ergebnisse : Umfrage in den Grossstädten und im Tessin

- Prestations : le financement de la Chaîne du Bonheur a permis à toutes les organisations de l'enquête de **maintenir leurs prestations** (parfois en les adaptant) ou à en développer de nouvelles pour répondre à la demande ; la **diminution de l'accompagnement social** (du contact, de l'écoute, etc.) est relevée.
- Angebote: Die Finanzierung durch die Glückskette hat es allen befragten Organisationen ermöglicht, **ihre Angebote aufrechtzuerhalten** (in einigen Fällen durch Anpassungen) oder neue zu entwickeln, um der Nachfrage gerecht zu werden; es wurde ein **Rückgang der sozialen Unterstützung** (Kontakte, Zuhören, etc.) festgestellt.

Résultats : Enquête dans les grandes villes et au Tessin

Ergebnisse : Umfrage in den Grossstädten und im Tessin

- Collaborations : il y a eu peu de nouvelles collaborations entre organisations, mais surtout eu un **renforcement des collaborations préexistantes** ; les organisations ayant un contact plus étroit avec les autorités sont bien souvent les plus grandes et/ou celles qui avaient des contacts déjà avant la crise ; **le degré de collaboration varie selon les villes**, elle a par exemple très bien fonctionné à Genève, notamment grâce au Collectif d'associations pour l'action sociale (le CAPAS) qui permet aux organisations d'échanger des informations et qui fait le lien avec les autorités.
- Kooperationen: Es gab nur wenige neue Kooperationen zwischen Organisationen, sondern vor allem eine **Verstärkung bereits bestehender Kooperationen**; die Organisationen, die einen engeren Kontakt zu den Behörden hatten, waren oft die grössten und/oder diejenigen, die bereits vor der Krise Kontakte hatten; das **Ausmass der Kooperation variierte je nach Stadt**, aber in Genf funktionierte sie sehr gut, zum Beispiel dank des Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS), das einen Informationsaustausch zwischen den Organisationen ermöglichte und als Bindeglied zu den Behörden fungierte.

Résultats : Enquête dans les grandes villes et au Tessin

Ergebnisse : Umfrage in den Grossstädten und im Tessin

- Clarification des rôles : certaines organisations ont l'impression d'avoir **compensé la fermeture des structures publiques** pendant la période de semi-confinement. Rollenverteilung: Einige Organisationen sind der Meinung, dass sie **die Schliessung der öffentlichen Strukturen** während des partiellen Lockdowns **kompensiert** haben.
- **Importance des petites organisations** : l'enquête montre la nécessité du travail des organisations locales dans une crise ; le fait que la Chaîne du Bonheur ait étendu son soutien à d'autres organisations que ses partenaires habituels est perçu comme très positif ; les organisations locales ont une capacité à réagir rapidement et à s'adapter à l'urgence, une souplesse qui permet une rapide mise en place d'actions. **Bedeutung kleiner Organisationen**: Die Umfrage zeigt auf, wie wichtig die Arbeit lokaler Organisationen in einer Krise ist; die Tatsache, dass die Glückskette ihre Unterstützung auf andere Organisationen als ihre üblichen Partnerorganisationen ausgedehnt hat, wird als sehr positiv angesehen; lokale Organisationen haben die Fähigkeit, schnell zu reagieren und sich an die Not- situation anzupassen – eine Flexibilität, die rasches Handeln ermöglichte.

Résultats : Enquête dans les grandes villes et au Tessin

Ergebnisse : Umfrage in den Grossstädten und im Tessin

- **Développer les réseaux** : les organisations sont globalement mieux préparées à faire face à une nouvelle crise. Toutefois certaines des petites organisations, qui ont moins de réseaux et moins de contacts avec les autorités, souhaitent davantage de coopération et un meilleur accès à l'information.
- **Aufbau von Netzwerken**: Die Organisationen sind im Allgemeinen besser darauf vorbereitet, mit einer neuen Krise umzugehen. Einige der kleineren Organisationen, die über weniger Netzwerke und weniger Kontakte zu den Behörden verfügten, wünschen sich jedoch eine stärkere Zusammenarbeit und einen besseren Zugang zu Informationen.

Résultats : Ateliers dans les grandes villes et au Tessin

Ergebnisse : Workshops in den Grosstädten und im Tessin

- **Différences régionales** : le fonctionnement structurel et le type de relation entretenu entre canton, ville, et organisations locales avant la crise diffère selon les lieux. **Regionale Unterschiede**: Das strukturelle Funktionieren und die Art der Beziehungen zwischen Kanton, Stadt und lokalen Organisationen vor der Krise waren von Ort zu Ort unterschiedlich.
- **Prestations** : les organisations locales se sont concentrées sur les **besoins les plus urgents** (aide alimentaire, soutien financier, hébergement) ; l'introduction du soutien financier comme nouvelle prestation a parfois **changé la relation avec les bénéficiaires**, entraînant de la méfiance et du contrôle ; de plus, certain-es craignent que l'aide apportée ait servi à préserver des loyers abusifs ; les **consultations téléphoniques** ont pris de l'ampleur ; la transformation des prestations pour les adapter aux mesures sanitaires a quelquefois entraîné une **diminution du lien social** avec les bénéficiaires, avec des conséquences sur leur santé mentale. **Angebote**: Die lokalen Organisationen haben sich auf die **dringendsten Bedürfnisse** konzentriert (Ernährungshilfe, finanzielle Unterstützung, Unterkünfte); die Einführung der finanziellen Unterstützung als neue Leistung hat manchmal **die Beziehung zu den Begünstigten verändert**, was zu Misstrauen und Kontrolle geführt hat; ausserdem gibt es Bedenken, dass die geleistete Unterstützung zur Aufrechterhaltung missbräuchlicher Mieten genutzt wurde; die **telefonische Beratung** hat zugenommen; die Umgestaltung der Leistungen zur Anpassung an die Hygienemassnahmen hat manchmal zu einer **Verschlechterung der sozialen Bindung** zu den Begünstigten geführt, was sich auf deren psychische Gesundheit auswirkte.

Résultats : Ateliers dans les grandes villes et au Tessin

Ergebnisse : Workshops in den Grossstädten und im Tessin

- Personnel : un an après le début de la crise, le personnel est épuisé suite à une longue période de **surcharge** (augmentation de la demande, tâches supplémentaires, perte de personnel, extension des horaires d'ouverture, etc.)
Personal: Ein Jahr nach Beginn der Krise ist das Personal nach einer langen Zeit der **Überlastung** (erhöhte Nachfrage, zusätzliche Aufgaben, Personalabbau, Verlängerung der Öffnungszeiten, usw.) erschöpft.
- La crise continue : **les besoins sont toujours importants, mais les ressources s'épuisent** ; les organisations locales souhaitent que le soutien financier se poursuive après la crise pour d'une part continuer à aider les personnes et d'autre part engager du personnel qualifié et pour les frais d'infrastructure. Die Krise dauert an: **Der Bedarf ist nach wie vor gross, aber die Mittel gehen zur Neige**; die lokalen Organisationen wollen, dass die finanzielle Unterstützung auch nach der Krise fortgesetzt wird, um einerseits den Menschen weiterhin zu helfen und andererseits qualifiziertes Personal einzustellen und Infrastrukturkosten zu decken.

Résultats : Ateliers dans les grandes villes et au Tessin

Ergebnisse : Workshops in den Grossstädten und im Tessin

- En cas de prochaine crise : certaines organisations seraient en faveur d'une **coordination** centralisée alors d'autres préféreraient des **solutions locales adaptées au contexte régional** ; la **mise en réseau** semble particulièrement importante afin de connaître les autres structures (prestations et publics), obtenir des informations et coordonner les actions. Im Fall einer künftigen Krise: Einige Organisationen würden eine zentralisierte **Koordinierung** bevorzugen, während andere **lokale, an den regionalen Kontext angepasste Lösungen** bevorzugen würden; die **Vernetzung** scheint besonders wichtig zu sein, um die anderen Strukturen (Angebote und Zielgruppen) zu kennen, Informationen zu erhalten und Massnahmen zu koordinieren.

Was können wir aus der Krise lernen? (1)

Que pouvons-nous apprendre de la crise? (1)

- **Klärung der Aufgabenteilung** zwischen privaten und öffentlichen Stellen (Koordination der Aktionen; Zusammenarbeit in Form von Informationsaustausch, z.B. runder Tisch) **Clarification de la répartition des tâches** entre organisations privées et publiques : coordination des actions, échange d'informations, par ex. Tables rondes
- **Vernetzung ausserhalb von Krisenzeiten:** Einbezug kleiner Strukturen in Sitzungen, Kennenlernen anderer Strukturen, deren Zielgruppen und Angebote. **Mise en réseau en dehors des périodes de crise** : intégration des petites structures dans des réunions, connaissance d'autres structures, de leurs publics et leurs prestations.
- **Strukturübergreifende Krisenzellen** (z.B. Collectif d'associations pour l'action sociale CAPAS, Genève) **Cellules de crise inter-structures** (ex. Collectif d'associations pour l'action sociale, CAPAS Genève).
- Bessere **Koordinierung der Massnahmen** zwischen Organisationen (z.B. Verzeichnis aller Strukturen in der Stadt Zürich) und **Weiterentwicklung digitaler Angebote** **Meilleure coordination des mesures** entre organisations (ex. Répertoire des structures de la ville de Zurich)

Was können wir aus der Krise lernen? (2)

Que pouvons-nous apprendre de la crise? (2)

- **Unterfinanzierung** v.a. kleiner Organisationen (signifikante Mehrbelastung, Burnout, personelle Abgänge) **Sous-financement**, surtout pour les petites organisations (surcharge de travail, épuisement, départs de personnel)
- **Vereinbarungen zwischen Staat und Organisationen** für jede Region in Form von finanzieller Unterstützung und/oder Koordination (Teilnahme an Sitzungen) **Accords entre l'État et les organisations** dans chaque région sous forme de soutien financier et/ou de coordination (participation aux réunions)
- **Soziale Beziehungen und Begleitungen** aufbauen/aufrechterhalten (psychologische Folgen der Isolation) **Créer/maintenir des relations sociales et un accompagnement** (conséquences psychologiques de l'isolement).
- **Glückskette:** Finanzierung insbesondere «kleiner» Organisationen, Weiterführung der Finanzierung für die «Post-Covid»-Krise **Chaîne du bonheur** : financement en particulier des "petites" organisations, poursuite du financement pour la crise "post-Covid".

Temps 1 : Semi-confinement / Lockdown / 16.03.-11.05.2020

- Quels problèmes sociaux et structurels ont été mis en lumière au début de la crise (période de semi-confinement, quand les structures d'accueil ont fermé et les mesures de protection étaient très strictes) ? Welche sozialen und strukturellen Probleme wurden zu Beginn der Krise sichtbar (im Lockdown, als staatliche und kirchliche Strukturen geschlossen hatten, und die Schutzmassnahmen sehr streng waren)?
 - *pauvreté en Suisse & nouveaux publics* Armut in der Schweiz & neue Zielgruppen
 - *lacunes en matière de politique sociale* sozialpolitische Lücken
 - *lacunes au niveau des structures d'accueil (associatives, etc.)* Lücken in den Begleit- u Betreuungsstrukturen
- *Sous-question pour les professionnel·les de terrain : Quelles sont vos expériences de la gestion de la crise du point de vue de votre fonction au début de la crise en période de semi-confinement ?* Unterfrage an die Praxis: Welche Erfahrungen haben Sie bei der Krisenbewältigung aus der Sicht Ihrer Funktion zu Beginn der Krise gemacht?
 - *(ré)-organisation (mode de travail, personnel, etc.)* (Re-)Organisation (Arbeitsweisen, Personal, etc.)
 - *réaction à l'urgence* Reaktion auf die Notlage
 - *partage des responsabilités (associations, organisations nationales, structures publiques,...)* Aufteilung der Verantwortlichkeiten (Vereine, nationale/interkantonale Organisationen, Verwaltung, ...)
 - *nouvelles collaborations (avec les organisations, avec les autorités communales/cantoniales,...)* Neue Kollaborationen (mit Organisationen, mit kommunalen/kantonalen Behörden, ...)

Discussion (2)

Temps 2 : Après deux ans de pandémie / Zwei Jahre nach der Pandemie

- Aujourd'hui, après deux ans de pandémie, comment les problématiques sociales et structurelles apparues au début de la crise ont-elles évolué ? Wie haben sich heute, nach zwei Jahren Pandemie, die sozialen und strukturellen Probleme, die zu Beginn der Krise sichtbar wurden, entwickelt?
 - *gestion actuelle après épuisement des ressources/fonds* Aktuelles Verwalten, weil Ressourcen und Gelder erschöpft sind
 - *réponse politique à des revendications pré-existantes mises en lumière par la crise* Politische Reaktion auf bestehende Forderungen, die durch die Krise sichtbar wurden
 - *partage des responsabilités et collaborations* Aufteilung von Verantwortlichkeiten und Kollaborationen
- *Sous-question pour les professionnel·les de terrain : Aujourd'hui, après deux ans de pandémie, comment ont évolué vos pratiques ? Unterfrage an die Praxis: Wie hat sich die Praxis nach zwei Jahren Pandemie (weiter-) entwickelt?*
 - *transformation des pratiques* Neuausrichtung von Praktiken
 - *transformations dans l'accompagnement des personnes* Neugestaltung bei der Begleitung von Personen
 - *transformations des prestations proposées* Anpassungen bei den Angeboten
 - *nouvelles compétences requises* Neue Kompetenzen wurden erforderlich

Discussion (3)

Temps 3 : Futur / Zukunft

- Lessons learned : Si une nouvelle situation de crise semblable se présente dans le futur, qu'avons-nous appris de la pandémie de Covid-19 que nous pourrions mettre en œuvre ? Lessons Learned: Wenn in der Zukunft wieder zu einer ähnlichen Krisensituation kommt, was haben wir aus der Covid-19 Pandemie gelernt, das wir umsetzen könnten?
 - vos apprentissages Ihre Lernerfahrungen
 - vos attentes et besoins Ihre Erwartungen und Bedürfnisse
 - Recommandations Empfehlungen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Merci beaucoup de votre attention !

Das Thema Obdachlosigkeit

Obdachlosigkeit ist ein in der Schweiz zu wenig beforschtes Thema und der Praxis mangelt es an Ansprechpersonen aus der Wissenschaft, mit der sie ihre Arbeit reflektieren kann.

Gleichzeitig steigt die Aufmerksamkeit gegenüber dem Thema in der Öffentlichkeit und die von Obdachlosigkeit betroffenen Menschen sind zahlreichen Vorverurteilungen ausgesetzt. Mit der

<https://www.obdachlosigkeit.ch/>

- *Studie Covid-19 auf deutsch:*
 - Verfügbar auf der Website der «Glückskette – die solidarische Schweiz»: www.glueckskette.ch
- *Étude Covid-19 en français:*
 - Disponible sur le site web de la Chaîne du bonheur: www.bonheur.ch