

SKOS
CSIAS
COSAS



Acte de la journée d'automne du 24 novembre 2005:
L'ARTIAS fête ses 10 ans 1995-2005-2015
Comprendre le passé, vouloir l'avenir

VI. Funambule et/ou somnambule?

Rôles du travailleur social sur les sentiers de l'insertion

Jean-Noël Maillard, directeur de Caritas Jura

Jeudi 24 novembre 2005
Lausanne, Palais de Beaulieu

1. Préambule

La tâche qui m'a été confiée d'intervenir en dernier n'est pas des plus aisées. D'un côté, il faut éviter de répéter ce qu'ont dit les personnes qui m'ont précédées sans savoir à l'avance le contenu de leur intervention. De l'autre, il faut tenir compte du fait que l'auditoire est déjà légitimement fatigué et qu'il est donc préférable de lui servir un propos qui le tienne en éveil durant un certain laps de temps. Lequel laps de temps sera déterminé en fonction du déroulement de la journée... Les exigences sont multiples, parfois contradictoires et il ne faut pas perdre le fil de son discours, bref un vrai travail de **funambule**.

Mais, car il y a toujours un mais, même en novembre, celui qui s'adresse à vous a le privilège de faire partie du groupe de préparation de cette journée. Il était donc on ne peut mieux placé pour faire valoir, il y a fort longtemps déjà, son point de vue et ses éventuelles réserves à occuper cette position.

A vrai dire, lorsqu'on en a parlé, je n'ai pas vu les choses comme ça. J'ai été séduit par la proposition des autres membres du groupe. J'ai rapidement été entraîné par la logique implacable de leur démonstration qui se concluait par: *«c'est bien que ce soit un homme du terrain qui ait le dernier mot»*. Flatté par ce discours dont je ne mesurais pas tous les enjeux, je me suis laissé embarquer aveuglément dans cet exercice d'équilibriste. Ce n'est que lorsqu'il m'a fallu rédiger ce texte que j'ai ouvert les yeux. Jusque-là, à l'insu de mon plein gré, j'étais comme un **somnambule**.

Le réveil est brutal! Au terme de ce préambule et au moment de commencer mon numéro d'acrobate à dormir debout, je n'ai qu'une seule certitude: sur ce coup-là, j'ai été un bon travailleur social!

Si j'ose ce raccourci forcément caricatural c'est parce que je pense en effet que sur ces dix dernières années, le travailleur social a vu son travail de plus en plus ressembler à un numéro d'équilibriste. De surcroît sur un fil de plus en plus ténu. Les contraintes n'ont cessé de croître, les ambivalences entre aide et contrôle se sont faites plus vives, le système a continué à se complexifier, à spécialiser, à catégoriser, à cloisonner en faisant évidemment l'apologie de la collaboration interinstitutionnelle.

Dans ce contexte, les tensions entre motivation personnelle et exigences institutionnelles en ont amené plus d'un au bord de l'épuisement. Certains ont même fait un grand pas en avant. Mais a contrario, le travailleur social a raté à plusieurs reprises l'occasion d'influencer, d'anticiper, d'agir plutôt que de réagir. En ce sens, il peut avoir donné l'impression d'avoir dormi sur ses positions et d'avoir laissé les autres acteurs définir son rôle à sa place.

La question du jour et des années à venir est: **faut-il réveiller le *somnambule* qui marche sur son fil**, au risque qu'il se casse la figure ou le laisser avancer même s'il ne voit pas où il va, car c'est moins dangereux?

A l'image de ce que fait l'ARTIAS, j'ai plus de questions à poser que de réponses clé en main à apporter. Cependant, je vous invite à faire brièvement le tour de ces questions et à nous attarder quelque peu sur le sentier ou le chantier de l'insertion.

2. Définition

Cela dit, il me semble important que je définisse d'abord ce que j'entends par travailleur social.

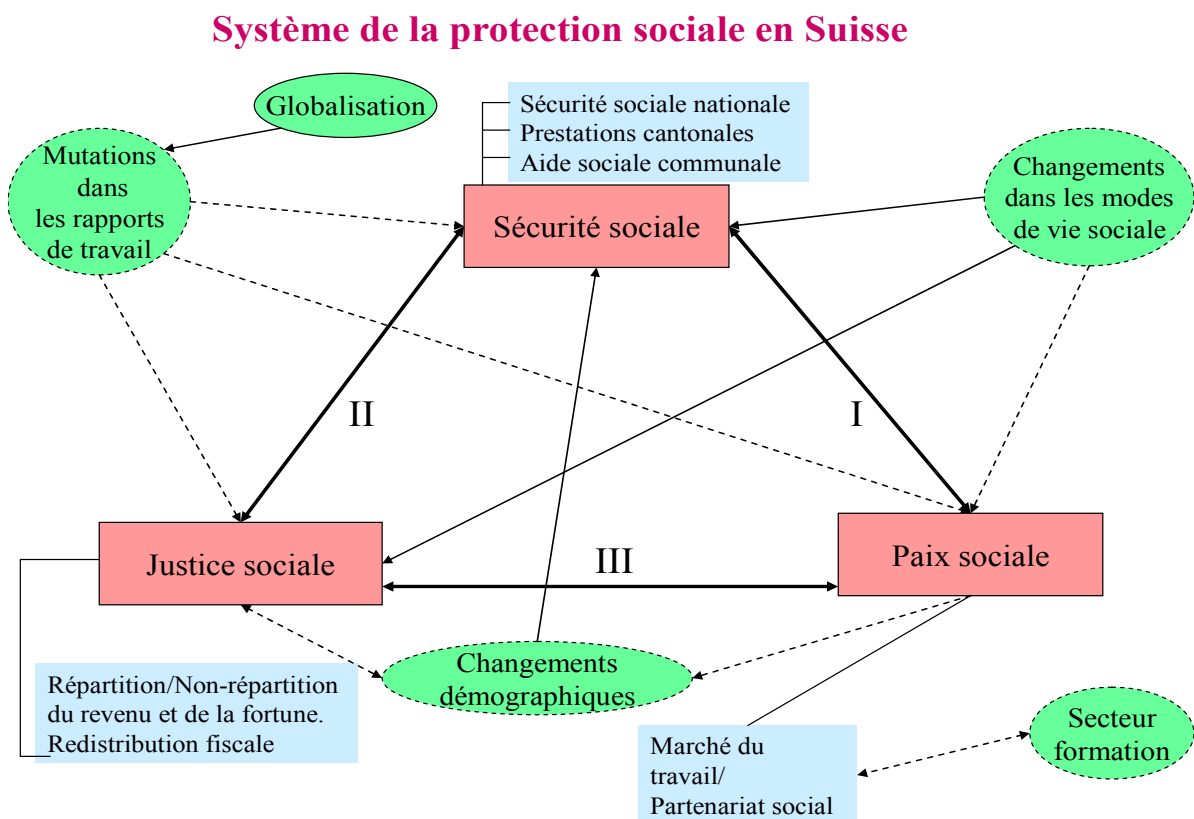
La Fédération Internationale du Travail Social (FITS) définit le travail social comme suit: «*La profession d'assistant social ou de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines, à renforcer la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession*».

Vous comprendrez donc qu'en me référant à cette définition, je ne veux pas limiter mon analyse exclusivement à la fonction d'assistant social d'un service d'aide sociale publique, chargé de l'examen des demandes d'aide financière, mais aux travailleurs sociaux actifs dans le domaine de l'action sociale.

3. Système de protection sociale et évolution

Au vu de ce qui a été évoqué jusqu'à maintenant et tenant compte du fait que le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement, il me semble indispensable de faire un bref survol de ce que l'on peut appeler notre système de protection sociale.

Pour ce faire, j'emprunte le schéma ci-dessous à M. Carlo Knöpfel, responsable du secteur Etudes et Recherches à Caritas Suisse.



Remarques préliminaires

- le cadre général de ce schéma est lui aussi en évolution par le fait de l'augmentation de la mondialisation et des mouvements des capitaux
- dans de nombreux cantons romands les structures liées à la sécurité sociale se sont régionalisées et spécialisées. Tous les cantons romands ont révisé leur loi cadre en matière d'action sociale en y intégrant la notion d'insertion ou d'intégration, bien avant la révision des normes CSIAS
- on a assisté à une profusion époustouflante de lois, ordonnances, directives, exigences d'indicateurs, de critères standardisés qui sous couvert de professionnalisation ont transformé le travail social en un travail de gestion

Commentaires sur les rapports entre les 3 piliers de la protection sociale

- I la sécurité sociale est principalement financée par les cotisations prélevées dans le marché de travail. Ils sont donc très fortement liés. On doit tenir compte de cette interdépendance actuelle.
- II si la répartition des revenus et richesses est correcte le sentiment de justice sociale est acquis et la précarisation est diminuée. Plus les allocations sont financées par les impôts, plus il faut ponctionner les impôts là où il y a les sous!
- III comment conserver la motivation des employés si la répartition des revenus n'est pas correcte? L'indécence de certains salaires devrait être analysée également à la lumière de cette relation: justice sociale – paix du travail.

Au regard des changements survenus dans:

- les relations de travail: flexibilisation, globalisation, insécurité, etc..
- les modes de vie: éclatement de la famille, rôle et travail des femmes, etc..
- l'évolution démographique: vieillissement de la population, diminution du nombre de jeunes

on peut affirmer que l'équilibre de notre système de protection sociale est très fortement menacé.

4. Incidences sur le travail social

Il y a lieu de s'intéresser en quoi les évolutions constatées dans notre système de protection sociale ont modifié le rôle du travailleur social ces dix dernières années.

a) L'augmentation des attentes de l'employeur, des usagers, des partenaires, des financeurs a favorisé le glissement:

- d'un travail d'accompagnement bienveillant à un travail de gestion, de suivi, et de contrôle systématisé et tout le vocabulaire qui va avec. Il a fallu rendre des comptes, définir des critères, décrire des processus et démontrer sa capacité à s'adapter au changement

- d'un travail polyvalent et pluridimensionnel vers une spécialisation des fonctions et une complexification pesante. Dans le domaine de l'aide sociale financière, les questions de l'éventuelle séparation du travail administratif de celui du suivi social alimentent toujours la chronique; même avec la collaboration de l'informatique.
- d'un engagement militant vers un sentiment d'impuissance qui se traduit par une «*fonctionnarisation*» de la profession et une baisse de la motivation et de la satisfaction au travail.

b) la mise sur pied de contre-prestations, de programmes d'intégration ou des mesures d'insertion a permis:

- l'émergence de nouvelles fonctions dans l'aide sociale. Qu'on les nomme moniteurs, encadreurs, accompagnateurs, animateurs, gestionnaires de projet, responsables de mesures, etc... c'est bel et bien de nouvelles professions qui se sont développées autour de ces nouvelles offres de prestations.
- de formaliser des contrats entre les bénéficiaires de prestations, les services placeurs et les tiers organisateurs. De fixer des objectifs, de définir des outils et des moments d'évaluation. Que ce soit envers le participant ou le tiers organisateur.
- notamment aux services privés de se développer et de se positionner comme de véritables partenaires des services publics

5. Bilan et perspectives

Qu'en est-il aujourd'hui de la profession de travailleur social et quels sont les enjeux à venir, notamment en matière d'insertion?

Il se trouve que je travaille au sein d'une institution qui met sur pied des programmes d'occupation et d'insertion dans des ateliers et des lieux d'accueil. En juillet de cette année, nous avons fêté, non pas les 10, mais les 20 ans de ces ateliers. Ceux-ci se caractérisent notamment par leur mixité de statuts. On y trouve en effet dans les mêmes lieux, des chômeurs, chômeurs en fin de droit, bénéficiaires de l'aide sociale, rentiers AI, requérants d'asile, réfugiés, civilistes, etc...

Contre vents et marées, nous avons évité la spécialisation et cela m'autorise à pouvoir prétendre avoir une certaine expérience en matière d'insertion professionnelle et sociale.

Sans m'étendre sur ces 20 années, je me permets en raccourci de faire les constats suivants sur la réalité d'aujourd'hui:

- les programmes d'insertion et de formation proposés actuellement aux demandeurs d'emploi ayant une bonne employabilité et de bonnes probabilités de retrouver un emploi ont de bons résultats pour ces profils-là. Manifestement, le Seco va, à l'avenir, concentrer ses moyens sur les programmes s'adressant à ce type de personnes et ayant un lien fort et direct avec le marché de l'emploi.

- Si nos programmes ont connu des périodes avec des taux de réinsertion assez élevés, de grandes questions se posent désormais sur ce qu'il convient de proposer aux personnes qui n'ont plus le profil, les capacités et les compétences pour retrouver un emploi stable, mais qui n'ont pas encore une incapacité de travail suffisante pour prétendre à l'AI. **Jusqu'à maintenant, on a géré les invendus, mais les stocks augmentent...**
- La 5^{ème} révision de l'AI a pour objectif avoué de diminuer de 20% le nombre des nouveaux rentiers AI en anticipant son intervention et en favorisant des mesures d'insertion. Je suis très sceptique quant au devenir de ce 20% de non-désirables au sein de l'AI. Je crains également les réactions des personnes psychologiquement diminuées auxquelles on dira que leur cas ne relève plus de l'assurance-invalidité.
- Les nouvelles normes CSIAS prévoient, elles aussi, des bonus incitatifs pour les personnes qui prennent part à des mesures d'insertion. Or, ces mesures ont un coût en terme de frais d'organisation et d'encadrement. La question de leur efficacité viendra très rapidement et sera une réelle menace pour la qualité, voire l'existence même de ces mesures.
- J'ai le sentiment que chacun y va de son interprétation personnelle lorsqu'on parle d'insertion ou d'intégration sociale. A mon sens, il est important de définir clairement ce qu'on met derrière cette notion et de réfléchir à ce que pourraient être de bons indicateurs pour mesurer le degré d'insertion sociale des personnes en situation de précarité

En résumé, j'aimerais vous rendre attentif à ceci:

Plus que jamais, on parle d'insertion, c'est le nouveau terme à la mode sur lequel tout le monde s'accorde. Difficile d'être contre, j'en conviens. Or, c'est un leurre de vouloir insérer des personnes dans un marché du travail qui ne peut pas les absorber.

Je ne crois pas inutile de prendre l'image du tiercé pour me faire comprendre.

Il y a 20 chevaux au départ, mais il n'y a que trois places à l'arrivée. On peut pousser au quinté, mais ça ne change pas fondamentalement le problème.

Au tiercé, on essaie de convaincre chaque cheval qu'il peut être classé à l'arrivée, on l'entraîne pour ça. Les entraîneurs et les jockeys y croient.

Nous, travailleurs sociaux, devons nous poser la question de savoir si nous allons continuer de jouer à ce jeu. Un cheval qui boîte et qui n'a plus couru depuis 5 ans ne peut pas gagner le Prix de l'Arc de Triomphe, même avec un assistant social qui parle bien à l'oreille des chevaux!

Nous devons nous poser la question de savoir s'il ne vaut pas mieux organiser deux courses: une à Auteuil pour les cracks et une à Yverdon pour les seconds couteaux! Ce serait préférable qu'on la mette sur pied nous-mêmes avant que les parieurs nous piquent l'idée. Il y a d'ailleurs des choses très intéressantes qui se mettent sur pied en Suisse romande où la création d'une plateforme romande de promotion de l'insertion par l'économie est imminente.

En terme de travail social proprement dit, je pense que nous n'aurons bientôt plus les moyens de faire de la prise en charge individuelle. A mon sens les aspects techniques du calcul du droit à l'aide sociale seront confiés à des agents administratifs et les travailleurs sociaux seront amenés à se consacrer exclusivement à l'accompagnement social, mais avec des prises en charge le plus souvent collectives et orientées sur le renforcement des personnes dans leur capacité à agir. C'est un beau défi en terme de formation!

Par ailleurs, à voir l'évolution du regard qui est désormais porté sur les personnes qui sollicitent certaines assurances sociales, je suis convaincu que **le passage pour l'usager du statut de bénéficiaire potentiel à celui de présumé abuseur va cristalliser encore davantage les paradoxes de la fonction de travailleur social. Il faudra par exemple:**

- redonner confiance, mais se méfier
- accepter de s'occuper en priorité des personnes les moins précarisées
- convaincre de choses auxquelles on ne croit pas
- motiver en étant soi-même blasé
- accepter qu'on n'a plus de moyens pour des postes d'assistants sociaux, mais qu'on en trouve pour les 15,3 postes d'inspecteurs créés dans le canton de Vaud par mon homonyme.

Dans le schéma que je vous ai présenté toute à l'heure, je crois qu'il existe un risque certain de rupture de cet équilibre des trois piliers de la protection sociale dans les dix années à venir. Les travailleurs sociaux devront certainement choisir leur camp, oser se confronter avec le système plutôt que d'opter pour un compromis mou et incommunicable. Ils devraient également oser se rapprocher des partenaires de l'économie et du marché du travail pour tenter des projets novateurs.

6. Conclusion

En préambule, je vous disais que l'image du somnambule m'était venue car j'avais le sentiment que le travailleur social avait parfois raté l'occasion d'influencer ce qui se jouait autour de sa profession et du contexte dans lequel il l'exerçait. Je vous ai parlé tout à l'heure de la nécessité d'orienter notre travail avec les personnes faisant appel à nos services vers un renforcement de leur capacité à agir. Eh bien, si j'avais un seul conseil à nous donner pour affronter les dix années à venir en tant que travailleur social, ce serait de nous former à renforcer notre propre capacité à agir. Ainsi, nous continuerions à être des funambules mais conscients de l'être et pleinement éveillés, nous pourrions entendre les encouragements des spectateurs et parfois même leurs applaudissements. C'est toujours mieux à prendre que le mur des lamentations.

Merci de votre attention