

Aide sociale: relever les défis et se faire entendre

Dossier préparé par Michel Cornut, chef du service social Lausanne

Décembre 2013

Contexte:

La journée d'automne 2013 de l'ARTIAS, intitulée «*La facture sociale, trop cher? La fracture sociale, pas cher?*» a connu un gros succès. L'ensemble des textes de cette journée fera l'objet d'une publication: les actes de la journée d'automne 2013. Le présent dossier du mois est l'une des contributions à cette journée de novembre, à laquelle nous avons souhaité donner une audience encore plus large.

Avertissement: Le contenu des «*dossiers du mois*» de l'ARTIAS n'engage que leurs auteur-es

RESUME

Les politiques publiques tendent à ignorer les exigences de l'intégration sociale. L'aide sociale fait donc face, depuis 20 ans, à l'explosion de la demande. Elle est cependant loin de connaître ses heures de gloire et tout juste si elle n'est pas tenue pour responsable de la paupérisation qu'elle dénonce... Pourquoi? Comment l'aide sociale pourrait-elle à la fois relever les lourds défis auxquels elle est confrontée et (re)prendre toute sa place, donner de la voix, au sein de notre société?

RIASSUNTO

Ce n'est un mystère pour personne: depuis 1990, la demande d'aide sociale explose, littéralement, dans notre pays. Nous le devons à la globalisation de l'économie et à la précarisation de l'emploi qu'elle entraîne en Suisse, à la réduction des prestations de l'assurance invalidité et de l'assurance chômage et aux transferts de charges qu'elle implique, à la crise économique en Europe et aux mouvements migratoires qu'elle suscite, pour ne citer que quelques facteurs importants. Aujourd'hui, cette demande se maintient à un niveau élevé, en particulier en Suisse romande.

L'exemple de la Ville de Lausanne vaut le détour. L'aide sociale versée à ses habitants coûtait 7 millions de francs en 1990, elle en coûte plus de 110 aujourd'hui. Entre 2008 et 2012, 22'000 Lausannois auront sollicité l'aide sociale, temporairement ou durablement. 5'200 ménages ou 9'000 personnes sont aidées en permanence, plus de 7% de la population active.

Mais c'est partout que les services sociaux sont très sollicités, et qu'ils font face à l'ampleur de la demande. Ils ne remplissent pas seulement leur fonction de garantie du minimum vital, ils ont aussi développé une fonction de réadaptation ou de réinsertion socioprofessionnelle jusque-là dévolue aux seuls régimes sociaux fédéraux. Partout, de nouveaux programmes et de nouvelles collaborations interinstitutionnelles ont vu le jour, pour que les bénéficiaires de l'aide sociale puissent s'affranchir de cette aide, se former, être activement soutenus dans leur recherche d'un logement ou d'un emploi par exemple.

On devrait donc célébrer, à la fin de cette décennie, les Trente Glorieuses du travail social en Suisse. Et lors de cette célébration, nous couvrir de louanges pour avoir pareillement fait face à la fracture sociale qui affecte si douloureusement notre pays!

Nous savons que cela n'arrivera pas. Non seulement l'ampleur de cette fracture est encore largement ignorée, mais nous avons plutôt droit, d'ores et déjà, à un procès en indolence. Que font les services sociaux? N'est-ce pas du fait de leur générosité débordante, ou parce qu'ils tolèrent les abus de leurs usagers, que l'aide sociale est pareillement sollicitée? Et s'ils n'étaient pas, ainsi, eux-mêmes, à l'origine de la paupérisation qu'ils dénoncent par ailleurs? Dans son programme 2011-2015, l'UDC écrit *«les généreuses prestations transforment le réseau social des cantons appliquant les directives de la CSIAS (...) en une confortable chaise longue. Preuve en est que le nombre de personnes vivant de l'aide sociale augmente massivement, surtout dans les cantons et les communes ayant une pratique sociale généreuse et une politique d'immigration laxiste»*.

Mais cette méfiance n'est pas le fait de l'UDC en particulier. Elle est suffisamment répandue pour que notre profession soit le plus souvent tenue éloignée des processus décisionnels qui la concernent au premier chef. Il ne vous aura sans doute pas échappé que, dans nombre de cantons, la législation sur l'aide sociale, ou ses dispositions d'application, auront été revues sans véritablement associer les métiers concernés, avec tous les risques que cela comporte. Comme le relève un collectif d'auteurs dans un ouvrage paru aux éditions de l'EESP en 2003, *«l'efficacité de l'intervention sociale risque à terme d'être diminuée par l'espace grandissant entre les professionnels qui, par leur position, sont les mieux à même de lire les épreuves individuelles vécues par les bénéficiaires, d'analyser leurs besoins, d'adapter les réponses institutionnelles ou d'en détecter les lacunes ... et des «ingénieurs sociaux»*

qui malgré la distance les séparant parfois des situations, sont appelés à élaborer des réponses au niveau public et politique»¹.

C'est dire, Mesdames et Messieurs, que les héros de l'aide sociale sont non seulement fatigués, mais aussi très peu reconnus.

Comment pourrait-il en être autrement ? Comment faire face aux défis majeurs auxquels nous sommes confrontés tout en gagnant en reconnaissance, et en influence, dans le champ de l'action sociale et au-delà, au sein de la société ? Comment les héros de l'aide sociale, et du travail social, pourraient-ils valablement prendre part aux débats concernant la pauvreté et les moyens de la surmonter ? Je vous suggère aujourd'hui une stratégie en cinq étapes:

1. clarifier le but et la nature du travail social
2. aligner la pratique du travail social sur son but
3. aligner le travail social sur les exigences de la professionnalité dont il se réclame
4. communiquer
5. proposer

1ère étape: clarifier le but et la nature du travail social

La première étape est une clarification concernant le travail social, son but, ou son ambition. Contrairement à ce que d'aucuns paraissent penser, le but du travail social n'est pas la délivrance de l'aide sociale. Je me réfère ici au code de déontologie du travail social en Suisse:

- *«Le travail social est une contribution de la société à l'attention particulière des personnes et groupes qui, temporairement ou durablement, connaissent des limitations illégitimes dans l'accomplissement de leur vie, ou qui disposent d'un accès insuffisant ou restreint aux ressources sociales».*
- Il *«consiste à encourager les changements permettant aux êtres humains de devenir plus indépendants, et ce aussi à l'égard du travail social»².*

Notre projet n'est donc pas un projet d'assistance, mais un projet de lutte contre la pauvreté. Non pas la pauvreté en général, mais la pauvreté de chacune des personnes qui vient nous demander de l'aide. L'octroi d'une prestation financière assurant le minimum vital, pour indispensable qu'il soit, n'est pas le cœur de notre métier. Le cœur de notre métier est de permettre aux personnes qui ont été contraintes de solliciter cette prestation financière de pouvoir s'en passer parce qu'elles ont accédé, avec notre aide, d'une manière ou d'une autre, à la capacité de *«gagner leur vie»* - l'assistance n'étant certainement pas le statut social digne que nous pouvons revendiquer pour elles.

¹ René Knüsel, Marie-Claire Rey-Baeriswyl, Caroline Raynaud, Yvan Sallin, L'intervention sociale ... entre institutions, professions et formations, Editions EESP, Lausanne, 2003

² Code de déontologie du travail social en Suisse, Avenir social, juin 2010

Si donc nous défendons les droits de nos usagers, et notamment le droit au minimum vital en cas d'indigence, nous ne le faisons qu'à titre transitoire, et par défaut, le temps pour eux d'accéder à une plus juste place au sein de la société, le cas échéant avec notre soutien.

Vous n'ignorez pas ce que disait Confucius aux assistants sociaux de son temps, 500 ans avant Jésus-Christ: *«si un homme a faim et que tu lui donnes un poisson, tu le nourriras pour un jour, si tu lui apprends à pêcher, tu le nourriras pour la vie»*. L'aide sociale nourrit pour un jour, ou pour un mois, et nul doute que cela peut s'avérer indispensable. Mais le travail social veut nourrir pour la vie. Il vise l'intégration sociale, au service de laquelle toutes les politiques publiques devraient être déployées.

Des personnes et des groupes, toujours plus nombreux, sont aux prises avec des limitations illégitimes dans l'accomplissement de leur vie, des limitations telles qu'ils se trouvent, littéralement, exposés à la faim, et nous avons cette incroyable prétention de leur permettre, grâce à notre appui, non pas simplement de vivre avec ces limitations, mais de les dépasser.

Considérons-nous, pour autant, que ces personnes et ces groupes sont responsables, voire seuls responsables, de leur situation ? Certainement pas. Mais qu'ils pourraient bien se construire eux-mêmes un avenir sans indigence si de nouvelles opportunités leur étaient enfin offertes, si de nouveaux accès leur étaient enfin ouverts, vers une meilleure intégration et participation sociales. Voilà ce que nous considérons. Ces personnes et ces groupes ne sont pas premièrement porteurs d'une problématique particulière et intrinsèque à laquelle il conviendrait de se résigner. Ils ne sont pas premièrement *«fragiles»*. Ils ont premièrement connu des trajectoires et des circonstances telles qu'ils se trouvent contraints de demander de l'aide. Et qu'ils pourraient même se trouver contraints de demander de l'aide pour la vie, mais à leur corps défendant, si nous nous contentions de les aider, jour après jour, mois après mois, au lieu de rendre de nouvelles trajectoires et de nouvelles circonstances enfin possibles, au lieu de faire notre job.

Je dis bien notre job, parce que nous ne poursuivons pas notre but en qualité de militants, éventuellement charitables, mais en qualité de professionnels. Encore une clarification nécessaire.

Nous exerçons un métier à part entière, avec son salaire, mais aussi sa déontologie, son expertise, ses protocoles. Dans le référentiel suisse des professions, l'assistant social doit notamment *«élaborer et négocier des solutions, aider la personne à choisir et à réaliser le projet le mieux adapté à sa situation, favoriser son autonomie»* et cela suppose un savoir-faire suffisamment étendu, et spécifique, pour justifier une formation, un diplôme, une profession.

Quelle est la marque du professionnel? Le professionnel est foncièrement préoccupé par le résultat de son travail, dont il ne cesse de s'assurer, et qu'il cherche continuellement à améliorer, en référence à son éthique et à son projet. Le professionnel n'est pas seulement un homme ou une femme de bonne volonté, mais aussi un homme ou une femme en quête de maîtrise et de réussite.

Et cela vaut également pour le travail social, assurément. Nous ne nous payons pas de mots: un usager est plus indépendant en ce sens qu'il perçoit désormais le salaire de son travail, un autre est plus indépendant en ce sens qu'il habite son propre

logement, ou qu'il règle ses factures de telle sorte qu'il ne s'expose plus à la perte de son logement, un autre est plus indépendant parce qu'il a recouvré une assurance maladie et requis les soins dont il avait besoin, un autre encore est plus indépendant parce qu'il a progressé dans l'apprentissage de la langue et qu'il s'est constitué le réseau primaire qui lui faisait défaut après avoir été contraint de quitter son pays. Tout cela peut être observé, objectivé, il n'y a rien de plus concret et de plus mesurable qu'une pauvreté vaincue, fut-ce partiellement, envers et contre les logiques de discrimination les plus implacables.

Le sociologue François Aballéa écrit, à propos du travail social, que «*constituer une profession n'est pas une fin en soi. En revanche, définir une professionnalité originale donc une expertise spécifique et une déontologie, ou plus globalement un système de références propre garantissant l'efficacité et la finalité sociale peut constituer, sans doute, loin des revendications corporatistes, une ambition légitime*»³

Je me résume: le but de notre action est de permettre à ses bénéficiaires de dépasser les limites illégitimes auxquelles ils se heurtent, et cela de telle manière qu'ils soient plus indépendants, y compris de l'aide sociale, y compris du travail social lui-même, et nous avons la prétention d'y parvenir grâce à notre professionnalisme.

Notre défi, c'est bien sûr d'aligner, au quotidien, la pratique du travail social sur cette vision du travail social, son but ou sa raison d'être, et sur la professionnalité dont il se réclame. C'est la 2ème étape de notre stratégie.

2ème étape: aligner la pratique du travail social sur son but

Le but, tout d'abord. Nous sommes là pour engager une action permettant de rendre nos usagers plus indépendants, mais le moins que l'on puisse dire, c'est que cela ne va pas de soi. Un jour, l'usager présente un avis de coupure de courant en nous demandant de prendre en charge un arriéré d'électricité, le lendemain il exige l'attestation qui lui permettra de ne pas payer la taxe sur les chiens, et le surlendemain il revient encore solliciter une avance en raison de frais imprévus et d'un frigo désespérément vide. Comment ne pas répondre à toutes ces demandes ?

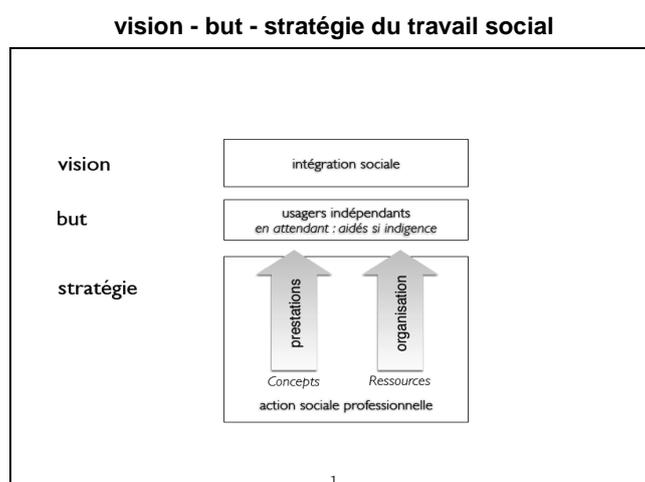
Mais aussi, comment y répondre, sans perdre de vue le véritable but, qui ne saurait être l'assistance ? Et comment éviter de nouer avec l'usager une relation d'aide qui non seulement ne le rendrait pas plus indépendant, ou plus fort, mais qui, tout au contraire, le rendrait dépendant de nous, plus ou moins durablement, le transformerait insidieusement en simple consommateur toujours mieux averti de prestations sociales toujours plus importantes ?

Cette question se pose avec d'autant plus d'acuité que le travailleur social est porteur d'attentes et d'espoirs, au moins aussi sûrement que l'usager qui s'adresse à lui. Le travailleur social a autant besoin de l'usager, pour exister en sa qualité de professionnel de l'action sociale (qui en principe aime aider), que l'usager a besoin du travailleur social, pour obtenir l'aide (qu'il n'aime pas demander)... Aussi s'agit-il, entre le travailleur social et l'usager, d'une relation à risques, que la littérature met bien en évidence. Risque de reconstruire la demande de l'usager pour que nous puissions la prendre en compte ou la traiter même lorsque nous ne sommes pas en

³ Aballea François, «Décentralisation et transformation du travail social» in Sociétés & représentations, no 5, décembre 1997.

mesure d'y répondre; risque de disposer de l'utilisateur, de le sommer de se conformer au plan d'insertion, d'apprentissage, de guérison dont il est devenu l'objet, inéluctablement et malgré lui, dès lors qu'il a demandé de l'aide; risque de le sommer de devenir ce que l'on espère de lui ou pour lui, sans égard à ses demandes et attentes, dès lors qu'il s'est trouvé démuné, contraint de s'adresser à nous.

Ce n'est que lorsque nous devenons conscients de ce qui se joue pour nous, dans la relation à l'utilisateur, et conscient des risques de cette relation, que nous pouvons éventuellement aider. Ce n'est que lorsque nous n'avons plus besoin d'aider qu'une aide est éventuellement possible, que nous devenons capables d'aligner tant les prestations que l'organisation du travail social, sur le but ou l'ambition du travail social, et sur les exigences de la professionnalité qu'il revendique.

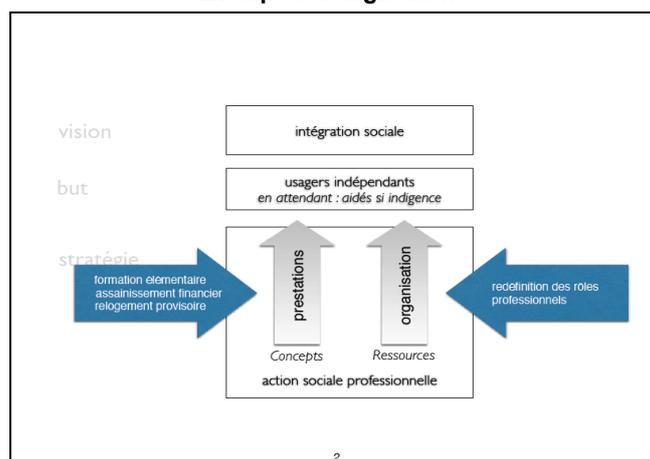


Ce tableau résume cette démarche. Nous nous référons à la vision d'une société où chacun a sa place. Nous rappelons par exemple qu'une ville vraiment « sociale » n'est pas une ville qui offre beaucoup de prestations sociales, mais une ville où ces prestations ne sont pour ainsi dire plus nécessaires, parce que toutes les politiques publiques, la politique économique, la politique du logement, de l'urbanisme, des transports, de l'éducation, sont déployées avec le souci permanent de l'intégration sociale. Au nom de cette vision, nous intervenons, à titre professionnel, pour offrir de nouvelles chances à nos usagers d'être intégrés. Nous devons constamment réaligner tant les prestations que l'organisation de nos institutions sur la finalité de l'action sociale. Je souhaite citer, ici, le sociologue Saül Karsz, à propos de ce qu'il appelle la rectification des pratiques :

«Il s'agit d'interroger les buts de l'intervention, le statut des destinataires et des intervenants, les contenus alloués à la double logique de l'idéologie et de l'inconscient. Il s'agit d'infléchir l'usage des dispositifs et des ressources en changeant, dans la mesure du possible, la définition de ce qu'éducatif, normal, insertion, veulent dire. Et de mobiliser des apports théoriques peu ou pas mobilisés jusque-là ... La rectification qui n'est pas un acte, mais un processus plus ou moins long, semé d'embûches, de retours en arrière, et également de points de non retour, avec des deuils nécessaires mais aussi des satisfactions inédites, des dégagements créateurs».

Quelques exemples, maintenant, si vous le voulez bien. Et que l'on me pardonne de me référer à l'expérience que je connais le mieux, à savoir celle du service social de Lausanne.

Exemples d'alignements



L'alignement des prestations sur le but nous a amenés à développer de nouvelles prestations de formation élémentaire des adultes, d'assainissement financier des ménages privés, de prévention des expulsions du logement et de relogement provisoire, par exemple. Alors que l'alignement de l'organisation nous a amené à reconstruire les rôles professionnels pour confier la délivrance de la prestation financière à nos collaboratrices et collaborateurs administratifs et la prestation d'appui social à nos assistantes sociales et assistants sociaux.

Ce n'était certainement pas la seule voie possible, mais c'est celle qui nous aura permis, notamment, de proposer davantage de cours ou de stages à davantage d'usagers intéressés à saisir de nouvelles opportunités d'accéder à davantage d'indépendance. A continuer de distribuer des poissons tout en offrant plus sûrement qu'auparavant la possibilité d'apprendre à pêcher. Je suis fier de ce résultat, bien sûr, mais surtout, je suis fier des travailleurs sociaux qui se sont engagés dans une action plus difficile et plus exigeante que celle qui les mobilisait précédemment, une action qui implique également davantage de collaboration entre généralistes et spécialistes, de travail en réseau.

Une action rendue possible, aussi, grâce à l'augmentation substantielle des budgets alloués par l'Etat pour les mesures d'insertion socioprofessionnelle.

D'autres étapes devront suivre, naturellement. La prochaine est de proposer aux requérants de l'aide sociale non pas une assistance dont ils s'affranchiront peut-être, avec notre soutien, mais d'emblée un travail salarié, adapté à leurs possibilités, qui leur permettrait de gagner leur vie par eux-mêmes, au moins partiellement, tout en saisissant l'opportunité d'améliorer leurs chances sur un marché de l'emploi de plus en plus compétitif.

Nous savons que nombre de nos usagers, plus de la moitié, sont dépourvus de formation professionnelle. Et nous n'ignorons pas qu'une partie significative d'entre eux a subi des épreuves majeures: guerre civile, abus sexuel, violence parentale ou conjugale ... Toutes choses qui ne laissent personne indemne. Aussi, que les victimes affaiblies, brisées parfois, n'accèdent pas si aisément que cela à l'emploi ne doit pas surprendre. Jugées «*inaptes au placement*» voire «*inemployables*», elles ne souffrent pas moins de leur désœuvrement. Surtout, elles demeurent le plus souvent capables de travailler et il y aurait donc un grand intérêt à leur proposer nous-mêmes des jobs à seuils adaptés, sur le modèle développé par Emmaüs Défi en France par exemple.

Qu'est-ce qui est le plus rationnel, et le plus éthique, en effet ? Faire imprimer les étiquettes des vins vaudois en Chine, et augmenter sensiblement les impôts de toutes les communes viticoles du canton pour qu'elles puissent payer leur part à la facture sociale vaudoise, ou rapatrier cette impression ici, pour la confier à une entreprise capable, le cas échéant grâce à une aide publique, d'engager nos usagers?

Ces derniers, en tous les cas, n'hésiteraient pas une seconde. Nous avons recueilli les témoignages de quelques-uns d'entre eux, dans le cadre d'un ouvrage paru en 2005 . Ils se sont exprimés très clairement.

Christoph: *«le type qui reçoit son congé après vingt ans de bons et loyaux services, qu'est-ce qui se passe dans sa tête ? (...) S'il n'a pas honte comme moi j'ai honte, il va aller directement dans un organe pour être aidé. Il va être aidé financièrement, on lui paie son assurance maladie, son loyer, mais pour moi c'est un type qui flotte; ce n'est pas en rendant les gens dépendants de l'aide sociale qu'on va les aider».*

Myriam: *«il y a un illogisme complet. D'un côté on nous reproche de ne pas être autonomes, mais d'un autre côté on ne fait rien pour rendre cette autonomie possible; si vous êtes à l'aide sociale et que vous ne faites rien, eh bien, vous vous habituez à ne rien faire».*

Arlette: *«si le service social peut me trouver quelque chose, ne serait-ce que pour m'occuper, ça me ferait plaisir, parce que moi je ne peux pas rester sans rien faire».*

Barbara: *«aidez-nous, ne nous laissez pas parkés comme des bons à rien !».*

Mireille: *«moi, si je viens à l'aide sociale (...), j'aimerais qu'on regarde avec moi pourquoi je suis dans cette situation et ce qu'il y a comme moyen pour m'en sortir».*

L'alignement est une démarche majeure et de longue haleine... une démarche que nos usagers attendent de nous à juste titre.

3ème étape: professionnaliser la pratique du travail social

L'alignement sur la professionnalité dont nous nous réclamons est peut-être plus difficile encore. Si en effet nous avons cette extraordinaire prétention, permettre à des personnes et des groupes, toujours plus nombreux, de dépasser, grâce à notre appui, les limitations illégitimes qu'ils rencontrent dans l'accomplissement de leur vie, alors nous devons sans cesse nous assurer des résultats de notre action, la remettre en question chaque fois que nécessaire, développer continuellement notre expertise.

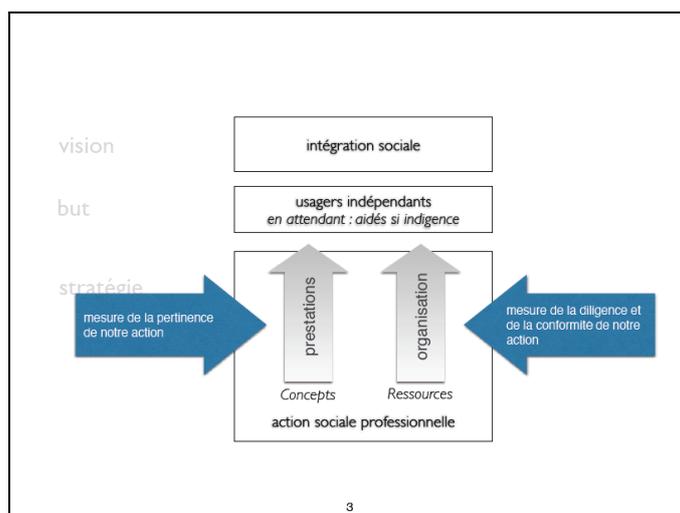
Je prétends aider l'utilisateur à trouver un emploi? Je dois naturellement très bien connaître l'utilisateur, sa trajectoire, son CV, et je dois m'être assuré, d'un moyen ou d'un autre, de ses compétences techniques, personnelles, sociales, et je dois très bien connaître, encore, le marché de l'emploi, non pas le marché de l'emploi en général mais les entreprises auxquelles l'utilisateur offre ses services, les besoins et les attentes de ces entreprises! Je prétends aider l'utilisateur à surmonter son endettement? Je dois très bien connaître l'utilisateur, sa façon de gérer son budget, son rapport aux objets matériels, et je dois très bien connaître, encore, toutes les possibilités offertes par la loi sur les poursuites, ainsi que les procédures à suivre

pour faire aboutir l'une ou l'autre possibilité offerte par cette loi, règlement amiable des dettes, concordat judiciaire, faillite personnelle!

Et dès lors, de deux choses l'une. Ou bien cette expertise change la donne, permet à des usagers de surmonter leur pauvreté, ou bien elle ne change rien, et je ne sers à rien. On conçoit donc aisément que la mesure des résultats puisse faire peur, parce qu'elle pourrait montrer très exactement cela, que je ne sers à rien. Mais si je ne sers à rien, autant le savoir, autant le reconnaître, pour mieux rebondir, inventer un autre chemin, pour qu'un homme qui a faim puisse tout de même apprendre à pêcher et à se nourrir pour la vie.

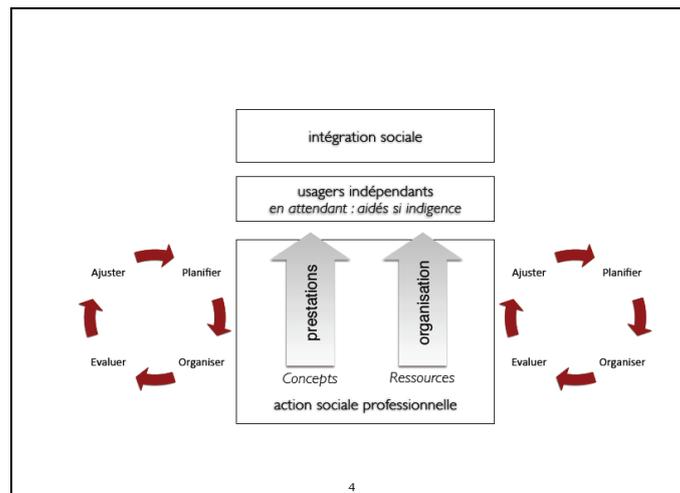
Inventer un autre chemin, par exemple à travers l'analyse de pratique et la réflexion partagées avec mes collègues. Non pas seulement pour mon compte, mais aussi pour le compte de l'institution qui a fait appel à moi, pour qu'elle devienne une organisation apprenante, une organisation qui apprend de ses succès et de ses échecs, et tire profit des compétences acquises par chacun de ses membres.

Exemples de mesures en lien avec les exigences de la professionnalité



Au service social de Lausanne, cet alignement, encore inachevé, nous a conduit à nous fixer, à nous-mêmes, certaines exigences, certaines «valeurs cibles» de diligence, de conformité et de pertinence dans la délivrance de nos prestations. Et à mesurer périodiquement nos résultats, les «valeurs atteintes», dans ces domaines.

Boucles d'amélioration continue



C'est ce que les qualitiens appellent la «*boucle d'amélioration continue*» - planifier, organiser, évaluer, et ajuster, autant que nécessaire. Elle concerne aussi bien la conception de nos prestations que l'organisation de nos ressources.

Alors, et alors seulement, nous sommes en droit de considérer que certains usagers se heurtent à des limitations telles qu'ils ne les surmonteront peut-être pas, parce que, aussi professionnels que nous puissions être, nous ne sommes pas tout puissants. Le fait est que, dans ce pays, il n'y a pas d'assurance obligatoire contre la perte de gain en cas de maladie et qu'il n'y a pas non plus d'assurance contre l'invalidité, lorsque celle-ci n'est pas à l'origine d'une perte de gain. Comment diable surmonter une telle limitation ? Mais si nous sommes alignés sur les valeurs du travail social et sur les exigences de la professionnalité dont il se réclame, nous sommes probablement capables d'indiquer précisément combien de nos usagers ne sont pas éligibles à l'insertion professionnelle du fait de leur maladie, physique ou psychique, ou du fait de leur invalidité. Nous documentons une réalité sociale encore occultée, le cas échéant avec un médecin conseil, et qui sait si nous ne créerons pas un régime distinct, qui reconnaît leur incapacité de gain et les libère, formellement, des obligations auxquelles les bénéficiaires de l'aide sociale sont normalement astreints.

Voilà qui m'amène tout droit à la 4ème étape de notre stratégie de conquête d'influence.

4ème étape - Communiquer

Il s'agit maintenant de communiquer.

- communiquer pour donner aux réalités sociales les plus indésirables, et par conséquent cachées, un maximum de visibilité jusqu'à ce qu'elles en deviennent socialement et politiquement insupportables;
- communiquer, pour donner à notre action tendant à changer ces réalités, une action le plus souvent ignorée, un maximum de visibilité, aussi, de telle sorte

que chacun comprenne à quel point les services sociaux doivent multiplier et diversifier sans cesse leurs interventions.

- communiquer, enfin, pour rappeler que nos interventions ont non seulement leur coût, mais aussi leurs limites, et qu'il vaudrait peut-être mieux prévenir que guérir, porter une attention accrue, en amont, dans toutes les politiques publiques, aux impératifs de l'intégration sociale.

Rappelez-vous, nous n'agissons pas en militants, mais en professionnels, capables de fournir aux médias des informations que personne d'autre ne peut fournir, et que personne d'autre ne veut fournir. Vous ne faites le procès de personne, vous ne vous indignez pas, vous livrez des faits, des chiffres, des données, agrémentés de témoignages, de récits uniques, les vôtres et ceux de vos usagers. Des hommes ont faim et ne savent pas ou ne peuvent pas pêcher ... Combien sont-ils ? Quelles sont leurs trajectoires ? Quelle est l'ampleur de l'aide qui doit leur être délivrée ? A quelles conditions pourraient-ils s'en affranchir ? Si vous êtes alignés sur les valeurs que vous revendiquez, et sur les exigences de la professionnalité dont vous vous réclamez, vous vous êtes posés ces questions, nécessairement, et vous avez des réponses originales qui ne manqueront pas de susciter un large intérêt.

Là encore, pardonnez-moi d'évoquer l'expérience du service social de Lausanne. En 10 ans, nous avons participé activement à 5 reportages de Temps Présent, publié un livre, deux brochures, favorisé et soutenu le tournage de deux films, dont un a remporté le grand prix SSR du meilleur long métrage. L'une des réalités que nous avons cherché à mettre au jour, dans le cadre de cet effort de communication, c'est que les services sociaux de presque toutes les villes européennes relogent à l'hôtel, et par conséquent à grands frais, les personnes expulsées de leur logement et menacées d'être à la rue. Nous avons montré que des usagers restent plusieurs années à l'hôtel, au tarif de 80 fr, 90 fr, voire 100 fr par jour, tant il leur est difficile de trouver un appartement, par exemple en raison de leur origine, de leur nationalité voire de la couleur de leur peau. Nous avons révélé le coût de ce relogement en hôtel à Lausanne, 300'000 fr par mois pour environ 130 personnes. Nous avons choisi de le faire savoir, urbi et orbi. Et nous l'avons fait en publiant aussi un recueil de 10 témoignages d'usagers logés à l'hôtel et cherchant un appartement activement, mais en vain, depuis plusieurs années. Je vous présente six d'entre eux; en fait, ce sont eux, les véritables héros. Eux, et les assistantes sociales et les assistants sociaux qui se tiennent à leur côté.

Portaits

De haut en bas et de gauche à droite: Sabrina, Serge, Laura, Sellappanathan, Tiffany, Fabio



Et c'est ce qui nous a permis de passer à la 5ème et dernière étape, à savoir proposer et mettre en œuvre des solutions.

5ème étape: proposer des solutions

Nous disposons, à partir des interventions conduites en faveur de nos usagers, d'éléments de diagnostic qui nous permettent non seulement d'interroger pertinemment les injustices de l'ordre social, mais aussi de proposer des dynamiques de reconstruction. Il est d'autant plus aisé, par ailleurs, de devenir une force de proposition que vous avancez des solutions aux problèmes que vous aurez contribués à rendre insupportables, à force de les placer sous les feux de la rampe.

Dans le cas que je viens de citer, nous avons demandé à pouvoir construire nous-mêmes des logements modulaires sur tout terrain disponible en Ville, même pour quelques années seulement. Une solution qu'il n'était plus guère possible, alors, de nous refuser, après tout ce tapage, et que même l'UDC a soutenu au Conseil communal de Lausanne, oubliant pour un soir la théorie de la chaise longue. C'est ainsi que nous inaugurerons, dans moins d'un an, les 60 premiers logements destinés aux usagers actuellement à l'hôtel ou en hébergement d'urgence.

Cela fait bientôt trente ans que l'on nous impose des stratégies censées contenir l'aide sociale. Et que nous contestons fréquemment leur pertinence, leur efficacité, ou encore l'idéologie dont elles relèvent ... tout en les subissant. Le moment est

venu de prendre les devants et, sur la base de notre expertise, d'avancer des propositions concrètes. C'est alors que nos réalisations parleront d'elles-mêmes.

Tiens, le service social construit des logements modulaires ? C'est donc que la crise du logement doit être vraiment grave. Tiens, le service social propose des jobs, avec un salaire à la clé ? C'est donc qu'il y a des assistés qui préféreraient travailler, et qui, véritablement, ne trouvent pas de travail, faute des qualifications nécessaires. Tiens, le service social dispense des cours de rattrapage scolaire ? C'est donc qu'il y a un sacré problème avec l'école (ce qui est tellement vrai dans le canton de Vaud, soit dit en passant, que la carte de l'aide sociale et la carte des résultats aux épreuves cantonales de référence se superposent presque à la perfection). Ainsi, à travers les réponses originales que nous apportons, toutes les limitations illégitimes, tous les manques des politiques publiques, sont mis au jour et cela de la manière la plus éclatante qui soit.

Notre action, si elle est alignée sur notre ambition ou nos valeurs, si elle est professionnelle, devient une critique radicale de l'ordre du monde, ou plutôt de son désordre, une critique plus efficace que tous les discours et toutes les manifestations.

Conclusion

Clarification, alignement, communication et proposition, telles sont les étapes d'une stratégie de reconquête qui doivent nous amener, à termes, à devenir des acteurs incontournables, mais aussi crédibles, pour les ingénieurs sociaux comme pour les autorités. Pour que puissent être déployées à la fois des actions de prévention, relevant de toutes les politiques publiques, et des actions de réparation, relevant de la politique sociale et du travail social, permettant à nos usagers de devenir plus indépendants, ici et maintenant.

Notre intérêt est naturellement de déployer une telle stratégie ensemble, et de manière concertée, par exemple au sein de l'Artias. Ensemble nous pourrions déterminer, puis communiquer, le nombre de mères qui, en Suisse, élèvent seules leurs enfants, et sont contraintes de solliciter l'aide sociale, faute de solution de garde; ensemble, nous pourrions déterminer, puis communiquer, le nombre de travailleurs pauvres, victimes d'une telle précarisation de l'emploi qu'ils doivent recourir à l'aide sociale pour obtenir le minimum vital, et nous pourrions aussi publier les noms de leurs employeurs. Ensemble nous pourrions déterminer, puis communiquer, le nombre de jeunes qui grandissent à l'aide sociale, quittent l'école à 13, 14 ou 15 ans, puis demandant l'ouverture de leur dossier d'assisté, le jour anniversaire de leurs 18 ans, en ayant perdu tout repère, et toute perspective (à Lausanne, ce sont plus de 600 jeunes par année). Ensemble nous pourrions déterminer, puis communiquer, le nombre de nos bénéficiaires qui déclarent avoir été victimes, dans leur enfance ou leur adolescence, d'abus sexuels, et qui, parce que justice n'a pas été faite, ne parviennent pas à se reconstruire.

Car nous avons ce pouvoir: rendre toutes ces réalités sociales indésirables tellement visibles et tellement concrètes qu'elles en deviennent insupportables, insupportables au point que les réponses que nous proposerons, en notre qualité de professionnels du travail social, au nom de notre ambition et de nos valeurs, permettront à des hommes et des femmes d'être plus indépendants, de vivre plus dignement. Qu'un seul homme souffre moins, et le monde est déjà meilleur!