

Actes de la journée

Dé-chiffrer le travail social Et si on valorisait le sens et les espaces d'action ?

Animation de la journée:
Laurent Bonnard, journaliste

Jeudi 26 novembre 2015
Lausanne, Palais de Beaulieu

ARTIAS

Rue des Pêcheurs 8
1400 Yverdon-les-Bains
Tél. 024 557 20 66
Fax 024 557 20 67
info@artias.ch
CCP 10-2156-5
www.artias.ch
www.guidesocial.ch

SKOS CSIAS COSAS

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
Conférence suisse des institutions d'action sociale
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
Conferenza svizra da l'agid sozial

Table des matières

- I. **Introduction**
Christian van Singer, président de l'Artias
- II. **Action sociale : des chiffres à l'assaut des préjugés**
Hélène Küng, directrice du CSP Vaud
- III. **Rendre visible l'invisible à l'aide de la presse**
Martine Gallaz, directrice du service social régional, Tavannes
Stéphane Devaux, rédacteur en chef du Journal du Jura, Bienne
- IV. **Police et travail social : une prévention commune**
Christian Kernen, chef de région Montagnes et Vallées de la police de proximité/Police neuchâteloise, La Chaux-de-Fonds
- V. **«Le développement du pouvoir d'agir», une proposition pour transformer le monde au quotidien, ensemble**
Isabelle Soguel, Maître d'enseignement HES-TS et de la santé, éesp, Lausanne
- VI. **Entre travail social et politique : pour une république du quotidien**
Thierry Apothéloz, Maire de Vernier, travailleur social et juriste



I. Introduction

Christian van Singer, président de l'Artias



En tant que président de l'Artias, à l'ouverture de cette journée d'automne 2015, je salue les représentant-es des autorités et les invité-es en leurs qualités et fonctions, ainsi que les médias présents, et surtout toutes et tous les participants ; je remercie aussi le secrétariat pour son travail d'organisation et, d'avance M. Laurent Bonnard qui animera la journée.

L'Artias souffle 20 bougies cette année. Une belle occasion, pour l'association, de rendre hommage aux assistants sociaux et assistantes sociales, à leur travail et à la force, qu'ensemble, ils représentent.

Une belle occasion aussi de réfléchir collectivement à ce que les professionnel-les du travail social peuvent mettre en mouvement lorsqu'ils avancent ensemble.

Relevons pour commencer les principales évolutions qui ont marqué le travail social ces 20 dernières années.

Vous le savez, le taux d'aide sociale est stable, mais les coûts sont en augmentation. Plusieurs facteurs en sont la cause :

- **Les loyers de plus en plus élevés** dans les grands centres et certaines villes moyennes, certaines périphéries...
La pénurie de logements rend parfois nécessaire la location « *aux frais du social* » de chambres d'hôtel, et il y a aussi des « propriétaires spécialisés », qui louent appartements, studios et chambres à des bénéficiaires de l'aide sociale, mais au prix fort...
A l'inverse dans certaines localités, dans certains quartiers peu attractifs pour diverses raisons, les loyers sont bas et le nombre de bénéficiaires y est élevé, et cela pose problème aux communes...
- **Le nombre croissant de bas salaires** augmente aussi la demande d'aide sociale : il est problématique que l'Etat doive compléter ce que l'employeur ne paie pas. Les entreprises socialement responsables, et tous les contribuables paient pour les « mauvais » patrons...
- **Les reports de charge de la Berne fédérale sur les cantons et sur les communes**, que certains présentent comme des économies, pèsent aussi sur l'aide sociale (réformes restrictives de la LACI, de la LAI etc..).
- Un autre facteur important est **le faible niveau de formation d'immigrés venus en Suisse il y a plusieurs dizaines d'années comme main d'œuvre** et qui trouvent difficilement un nouvel emploi en cas de disparition de leur poste et de chômage. Lors du déclin de la paysannerie, l'industrie put offrir du travail à une main d'œuvre peu qualifiée venue des zones rurales, mais aujourd'hui les migrants peu qualifiés, tout comme le surplus des travailleurs issus de l'automatisation et de la réduction du travail industriel, ont des difficultés à s'insérer dans le secteur en expansion des services. L'obstacle réside dans l'inadéquation qualitative entre les exigences professionnelles des nouveaux emplois créés et les compétences des individus mis à l'écart.

- Il y a aussi **les réfugiés**, en provenance de certains pays, **qui peuvent bénéficier de l'aide sociale ordinaire après 5 ans**, tout comme les personnes admises provisoirement après 7 ans.
- Et l'on ne peut négliger **l'augmentation du nombre de familles monoparentales**, et socialement isolées, la conciliation travail-famille étant souvent difficile pour elles, et la recherche d'un emploi en cas de chômage problématique...

On est loin des poncifs qui qualifient les bénéficiaires de l'aide sociale d'abuseurs, de personnes paresseuses, de profiteurs. Toutefois, certains cas bien réels, mis en évidence par la presse à sensation, renforcent les interventions de tous ceux qui demandent une baisse « de l'attractivité », voire un démantèlement des prestations sociales... On assiste, surtout en Suisse alémanique, à une surenchère politique entre UDC et PLR pour critiquer le social et tenter de réduire la facture sociale...

En réalité nous avons en Suisse, un système complexe, qui s'est construit pas à pas, pas toujours très efficace, pas forcément optimal, ni financièrement, ni dans les résultats. Et malgré l'introduction dans certaines villes et cantons de « guichets uniques » on est loin de réelles réformes en profondeur qui simplifieraient le système. Elles seraient pourtant souhaitables et le débat aurait pu avoir lieu à l'occasion du vote de l'initiative pour un revenu de base garanti, mais jusqu'à présent, il a été escamoté.

Et les défauts liés à la complexité initiale du système se sont encore alourdis ces dernières décennies à cause de la « maladie du siècle » l'hyperbureaucratie, liée au développement de l'informatique. Si ça peut vous rassurer, ce n'est pas une spécialité du travail social, pensez au domaine de la santé (médecins hospitaliers qui se plaignent de passer près de la moitié de leur temps à remplir de la paperasse...) au domaine du bâtiment (où les demandes de permis de construire deviennent de plus en plus lourdes et complexes), aux agriculteurs (qui pour toucher les paiements directs doivent acquérir des compétences de scribes)...

Les progrès informatiques qui auraient dû nous libérer de tâches répétitives ont bien permis, dans certaines professions, d'augmenter la productivité, mais dans la plupart des cas, ils ont surtout abouti à l'explosion de la bureaucratie, de la paperasse et à la déresponsabilisation à tous les niveaux...

Mais je ne vais pas conclure sur une note si sombre.

Je ne saurais terminer ce rapide tableau de l'évolution des conditions cadre du travail social sans relever que dans cette situation, qui est devenue plus difficile et complexe, vous accomplissez des miracles au quotidien, vous les principaux acteurs, assistantes sociales et assistants sociaux, vous qui contribuez vaillamment au maintien de la cohésion sociale... et l'actualité nous montre ces derniers temps à quel point cela est important.

II. Action sociale : des chiffres à l'assaut des préjugés

Hélène Küng, directrice du CSP Vaud

Plan de l'exposé :

- 1) « On veut des chiffres »
- 2) Des chiffres qui disent quoi ?
- 3) Un morceau de réalité
- 4) Les chiffres ne suffisent pas, pourquoi ?
- 5) Des préjugés à l'assaut des chiffres
- 6) Deux désillusions
- 7) Foire d'empoigne ou union sacrée ?

1) « On veut des chiffres ! »

« *Madame, donnez-nous des chiffres !* » Cette demande, vous la connaissez. Donnez des chiffres ! Et votre interlocuteur aura le sentiment de comprendre, de voir, de toucher – bien mieux qu'en écoutant l'appréciation qualitative, précise, nuancée, que vous avez élaborée à son intention.

« Donnez-nous juste des chiffres (pas besoin du reste !) »

Les chiffres : on les cueille dans les pages des rapports d'activités. Trois tableaux de chiffres attirent le regard, un seul paragraphe le fait fuir. Les chiffres, c'est de l'art figuratif : on voit – ou on croit voir.

Sommes-nous simplement des « grandes personnes » décrites par Saint-Exupéry dans « Le Petit Prince » ?

« *Les grandes personnes aiment les chiffres. Quand vous leur parlez d'un nouvel ami, elles ne vous disent jamais : "Quel est le son de sa voix ? Quels sont les jeux qu'il préfère ?..." Elles vous demandent : "Quel âge a-t-il ? Combien a-t-il de frères ? Combien gagne son père ?" Alors seulement elles croient le connaître. Si vous dites aux grandes personnes : "J'ai vu une belle maison en briques roses, avec des géraniums aux fenêtres et des colombes sur le toit..." elles ne parviennent pas à s'imaginer cette maison. Il faut leur dire : "J'ai vu une maison de (x)-cent mille francs." Alors elles s'écrient : Comme c'est joli !* »

Voilà, l'homo occidentalis lambdaïcus se nourrit de chiffres qui lui procurent une sensation précieuse : celle de voir et de comprendre. Les chiffres, une substance psychotrope ?

2) Des chiffres qui disent quoi ?

Voyons donc quelques chiffres ! Voici un premier exemple.

Jura, Service de l'action sociale

Sortie vers l'emploi : sur **368** dossiers clos en 2014, **103** l'ont été du fait de la reprise d'un emploi ou d'une augmentation de revenu, soit près de **28%**.

29 expulsions de logements ont trouvé une issue acceptable.

Caritas Jura : **102** dossiers suivis dans le service désendettement ; plus de **60%** des situations stabilisées ou améliorées.

Ces chiffres disent une réalité. Un fragment concret du travail de deux services dans un canton – une part de votre travail, de notre travail. Ce travail confronté jour après jour à la question : est-ce que les démarches « réussissent » ? Poursuivons.

Fribourg, Service de l'action sociale

Pôle Insertion+, accompagnement personnalisé sur plusieurs mois : pour **678** situations de personnes en chômage de longue durée, **291** solutions trouvées (emploi ou formation), soit **43%**.

Ville de Lausanne, Service social, chiffres 2014

Evité **50** expulsions de logements, relogé provisoirement **128** ménages, relogé durablement **58** ménages dont **33** sur le marché libre.

Permis à **53** ménages de se désendetter totalement ou partiellement.

Permis à **59** ménages de stabiliser leur situation financière et ne pas contracter de nouvelles dettes.

Genève, Hospice Général, Action sociale

Sorties vers l'emploi : en 2010, **849** ; en 2014, **1125**. Le nombre de sorties vers l'emploi a augmenté, mais aussi la proportion : de **28 %** en 2010 à **33 %** des situations en 2014.

Pour les **6** premiers mois de 2015, l'intervention des services sociaux par l'Hospice Général a permis d'éviter **46** évacuations de personnes ou de familles de leur logement. Pour **12** situations de personnes qui ont fait l'objet d'une évacuation, une solution autre qu'un relogement d'urgence (hôtels, foyer....) a été trouvée.

3) Un morceau de réalité

Ces proportions vous paraissent faibles ? Ces chiffres vous paraissent dérisoires, modestes ?

Chacun d'entre eux dit un volume de travail. Des situations qui aboutissent – et des situations qui n'aboutissent pas au résultat espéré, mais qui représentent elles aussi un travail pas moins colossal.

Ces quelques chiffres, retenus parmi des centaines d'autres, illustrent une petite part de la diversité du volume de travail que vous connaissez et que vous fournissez. Pensez un instant à vos chiffres, aux chiffres annuels de vos services. C'est votre travail, cette montagne dont vous ne voyez parfois pas le bout, cette montagne si présente que parfois vous ne la voyez plus.

Des centaines de personnes rencontrées et accompagnées, des heures d'écoute et de dialogue, une masse de démarches menées – travail de titan, travail de fourmi, travail de bénédictin, ou les trois à la fois, vous en savez quelque chose : c'est votre travail.

Le nombre est bas ou élevé, en comparaison entre années ou entre cantons ; le pourcentage est en hausse ou en baisse ; le volume total augmente ou se stabilise. Quels que soient les analyses, les doutes internes qui vous hantent, les constats d'échec (une situation qui n'aboutit pas vous fait oublier deux

aboutissements réussis...) : ce travail-là est fait, mois après mois, des situations « aboutissent ou n'aboutissent pas » mais sont reçues, accompagnées, stabilisées, améliorées, rattrapées, changées.

Premier objectif, reconnaître ce travail ! En reconnaître la positivité : c'est-à-dire à la fois son existence et sa qualité. Reconnaître son importance, ses résultats, ses difficultés. Reconnaître ce travail – envers et contre les levées de bouclier, les attaques en règle, les dénigrements, les dépréciations, les négations.

4) Les chiffres ne suffisent pas ; pourquoi ?

Evidemment, il est impossible que des chiffres parlent, et parlent utilement, sans être mis en relation, situés, comparés, analysés dans un contexte, un but à atteindre, une évolution à comprendre, des besoins à mesurer. Il faut des chiffres avec les analyses indispensables pour les situer. Vous vous y employez, des sociologues, des spécialistes en statistiques, des chercheurs et chercheuses s'y emploient.

Des chiffres – dûment situés et analysés – montrent la réalité, la qualité, le travail effectif, l'étendue et les limites du travail social ; ils montrent que le travail social « fait son travail » avec un impact sur des milliers de situations. Or ce n'est pas cela qu'on entend, dans l'espace public. Il y a le travail positif – mais on n'entend parler que d'échecs ou de travail inadéquat. Même les chiffres montrent des réussites – or on ne parle que des échecs.

Le problème tient en partie au rôle demandé, plus ou moins explicitement, aux chiffres. On attend qu'ils soient « frappants », voire « saignants ». Comment, sinon, intéresser les médias, ou les politiques ? Or les chiffres que nous avons ne sont pas forcément « frappants », d'où une sorte de décalage difficile à contrer... Montrer les chiffres « normaux » mais inintéressants ? Ne montrer que les chiffres « frappants » et donc ne plus rendre compte de l'ensemble ? Une proportion citée tout à l'heure illustre la difficulté : « X dossiers suivis dans le service désendettement, plus de 60% des situations stabilisées ou améliorées ».

Certainement que si on n'indiquait que la proportion de désendettements complets réussis, cette proportion serait bien plus basse. Or 60% de situations stabilisées ou améliorées : cela inclut des désendettements complets réussis ainsi que des désendettements impossibles mais des stabilisations réussies, tout aussi importantes car elles signifient une spirale d'endettement stoppée. C'est une réalité connue des praticien-ne-s – mais comment la « chiffrer » pour qu'elle soit vue et reçue comme significative par le public, les médias, les politiques, les décideurs ?

5) Des préjugés à l'assaut des chiffres

J'en arrive à deux constats complètement divergents, mais bien vrais l'un et l'autre :

À la fois : oui, il faut des chiffres, et il faut les situer, les comparer, les analyser...

Et : non, il ne faut se faire aucune illusion sur la capacité des chiffres même les mieux analysés, à répondre à tous les questionnements, à lever toutes les critiques, ou encore à calmer les préjugés et les images réductrices, par exemple sur le travail social, sur ses acteurs, sur ses destinataires. Lorsque des préjugés ou des présupposés s'alimentent notamment de peurs, non seulement les chiffres ne peuvent rien y faire – mais il arrive même que les chiffres, nos chiffres, soient récupérés et retournés par les langages de peur.

Les chiffres à l'assaut des préjugés ? Je n'y crois guère. Les préjugés à l'assaut des chiffres, plutôt, oui !

Cela ne nous libère aucunement de la responsabilité de produire, d'utiliser et de travailler les chiffres – cela nous libère peut-être d'une illusion quant à leur portée.

6) Deux désillusions

Ceci m'amène à deux désillusions, en fait de chiffres. La première est plus qu'une désillusion, c'est une déception. Travailler avec des chiffres vérifiés, c'est bien. Encore faut-il en tenir compte ensuite.

Ainsi, je fais partie des personnes qui ne comprennent pas le lien des récentes recommandations de la Conférence suisse des institutions d'action sociale – CSIAS, et des décisions de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux de l'action sociale – CDAS qui en sont issues, avec les études chiffrées et documentées que la CSIAS avait pourtant commandées avant la consultation de ses membres puis l'élaboration de ses recommandations.

Comme le résume un récent article paru dans la Revue en ligne REISO :
« ...au printemps de cette année, la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) a mené une enquête auprès de ses membres en vue d'une révision de ses « normes de calcul de l'aide sociale ». En vue de cette consultation, la conférence avait mandaté deux études, l'une concernant le calcul des forfaits d'entretien (ou de base) réalisée par l'Office fédéral de la statistique, l'autre concernant les effets des « prestations à caractère d'incitation », réalisée par le bureau d'études BASS. La première arrivait à la conclusion que le forfait de base actuel pour des ménages d'une ou deux personnes était d'environ 100 francs trop bas.

Sur la base des résultats de la consultation auprès de ses membres, la CSIAS a transmis des recommandations à la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) dorénavant responsable d'édicter les normes selon un commun accord entre les deux Conférences. Le 21 septembre 2015, la CDAS a rendu publiques ses décisions et, pour la première fois et contrairement aux conclusions de l'étude statistique, les normes de base de l'aide sociale seront revues à la baisse, et ceci sans compensation comme c'était encore le cas lors de la révision des normes en 2005. »

Au contraire de ce que démontraient les résultats de l'étude sur les montants d'entretien, non seulement les normes n'ont pas été revues à la hausse, mais seules les mesures restrictives ont été adoptées par la CDAS : baisse du forfait

jeunes, baisse pour les familles nombreuses, suppression du supplément minimal d'intégration, augmentation des sanctions.

C'est comme si le combat entre les chiffres (les constats, les analyses) – et une opinion préalable (tactique, politique) était perdu d'avance. Comme si on n'arrivait pas à faire en sorte que les constats aient la priorité.

On est en droit de s'inquiéter de la crédibilité professionnelle et scientifique d'un processus qui produit des recommandations puis des décisions allant exactement à l'inverse des études chiffrées qu'elles avaient pris pour référence. Si nous travaillons avec des chiffres : qu'en faisons-nous ? Que faisons-nous de la remise en question que les chiffres peuvent infliger à nos présupposés ou à nos choix tactiques ?

Deuxième désillusion : sortons un peu du périmètre du travail social pour regarder d'autres chiffres que voici : 1/120 ; 1/135 ; + 0.7% ; +13.5%.

Il s'agit d'écart entre plus bas et plus hauts salaires dans des entreprises en Suisse en 2010 et 2012 (chiffres comparatifs d'une étude d'UNIA). Les plus bas salaires ont augmenté en 2 ans de +0.7%, les plus hauts salaires de +13.5%. L'écart, lui, a continué à se creuser.

Voilà qui situe et relativise aussi tout ce que nous pouvons entreprendre de bien et de mieux en matière de travail social. Dans ce contexte-là non seulement l'aide sociale doit de fait, de plus en plus, subventionner des bas salaires. Mais elle n'est qu'un élément – et Monsieur van Singer l'a rappelé – d'un champ d'intérêts et d'affrontements économiques, sociaux, politiques dont elle ne tient pas les commandes. À l'aune de cette comparaison, les efforts politiques pour baisser les normes d'assistance, dans l'idée de limiter les critiques visant l'aide sociale, en la surbaissant plus bas que le niveau du quai (que dirait-on si les CFF procédaient ainsi ?) – ces efforts semblent vraiment se tromper de cible.

7) Foire d'empoigne ou union sacrée ?

Qu'est-ce qu'on fait de tout cela – à partir de nos ancrages différents voire divergents, de professionnels et de miliciens, de chercheurs et chercheuses, de praticiens et praticiennes en services publics ou en ONG, de personnes engagées dans le champ des médias ou dans la politique, notamment l'élaboration et la mise en œuvre de politiques publiques ?

La foire d'empoigne est un modèle peu inspirant. Mais je ne crois pas non plus à l'union sacrée – même pour un objectif de cohésion sociale pourtant inscrit dans notre Constitution.

Depuis nos ancrages divers voire antagoniques, et forts de ces divers ancrages, pouvons-nous constituer des équipes-relais, nous passer le témoin ? Pour réhabiter et réhabiliter le terrain et ses observations, remettre en lumière la valeur et la pratique du travail social, faire remonter autrement les constats, les interpellations, les idées : nous relayer pour ce faire, entre toutes les instances que nous représentons ?

C'est un peu le pari et le fil conducteur de cette Journée. Nous allons y entendre quelques observateurs et acteurs de premier plan, des personnes-relais, des personnes-ressource – il est temps que je leur cède la place.

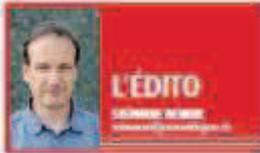
III. Rendre visible l'invisible à l'aide de la presse

Laurent Bonnard, journaliste

Martine Gallaz, directrice du service social régional, Tavannes
Stéphane Devaux, rédacteur en chef du Journal du Jura, Bienne



HOCKEY SUR GLACE
Glen Hanlon
face à son
prochain
employeur
PAGE 13



La face obscur de la société

Nul n'est à l'abri. La femme d'acqu. Elle res-semble à une menace. Dans notre esprit, elle nous sert comme un rappel utile: les coups durs, dans l'occasin, ça tombe pas qu'aux durs. Et personne ne peut savoir avec certitude si nous pas besoin de bé-queilles, un jour, pour se déplacer dans son parcours de vie.

«Nul n'est à l'abri», donc, a été nommé comme formule générique appelée à cha-piter, ces prochaines semaines, des articles consacrés à l'aide sociale. Elle qu'elle soit au quotidien dans les services sociaux du Jura bernois. Pourquoi parler de de l'aide sociale? Et pourquoi précisément maintenant?

D'abord parce que les professionnels occu-pent une place de plus en plus importante, dans le cadre des programmes d'accompagnement des finaux communaux, constituent bien davantage qu'un simple auxiliaire. Pour eux, il est devenu impo-rtant le respect de la dignité des bénéficiaires de l'aide sociale. Tous les jours, les travailleurs sociaux dans une situation extrêmement délicate et obligés de trouver une façon d'appli-quer des normes nationales et régionales aux besoins de leurs «clients», répondant à une forme de malentendu? Une question si grave, à les entendre nous exposent leur situation, qu'elle mène à l'obligation de leur aide.

Mais aussi, dans un second temps, parce que le témoignage de ces collaborateurs dévoués et engagés nous a permis de constater combien le rôle des services de la croi-sance, des aspects de la réussite, des lanternes rouges de la consommation doivent être dirigés à elles et ceux qui, volontairement pour eux, nous pas à vivre ou à vivre au quotidien. Et que notre rôle de quotidien d'information régional doit aussi de rendre compte de la face obscure de notre société, ici et mainte-nant. Sans polémique, mais en remettant des témoignages.

Car nous en sommes convaincus, personne ne « tombe » à l'aide sociale par plaisir. Mais quand tous les autres droits ont été épuisés, qu'on est à ces débuts de longue durée, ces femmes seules avec leurs enfants ou ces victimes d'un méchant coup du sort dans un ultime recours? Pour manger correctement, élever dignement ses enfants ou subire une formation gratuite depuis de nombreuses années? Et pas pour d'acquiescer le fric du contribuable dans le premier bureau venu...

"Nul n'est à l'abri..."

Vivre et se nourrir avec le minimum de l'aide sociale



TÉMOIGNAGES Peut-on vivre avec le forfait minimal prévu par les normes de la Conférence suisse d'action sociale? Dans le Jura bernois, deux assistantes sociales ont tenté l'expérience. Elles témoignent dans le premier article de notre série «Nul n'est à l'abri». **PAGE 3**



LA SUISSE ROUGE
Evillard et
Crémines
en top forme
PAGES 4 et 8

SAIGNELÉGIÉ
Une belle
relève à la Junior
Arc Expo
PAGE 7

VTT
La Prévôtoise
Marine Groccia en
progrès constants
PAGE 17

SOMMAIRE

TV	PAGE 9
Séries	PAGE 11
Diversément	PAGE 12
Météo	PAGE 24



Articles parus dans le Journal du Jura

1. Vivre dans l'angoisse des factures : 12 mai 2014
2. Une menace d'inexistence sociale : 27 mai 2014
3. Beaucoup rognent sur la nourriture : 14 juin 2014
4. Sans formation, ils sont largués : 28 juin 2014
5. La gestion de la détresse humaine : 16 juillet 2014
6. Un pied dans le marché du travail : 9 septembre 2014
7. La fragilité, cette épée de Damoclès : 30 septembre 2014
8. Expliquer pour éviter la stigmatisation : 30 janvier 2015

Cette intervention, qui relate la genèse et les conséquences de la série « *Nul n'est à l'abri* » publiée par le Journal du Jura¹ s'est faite sous forme de dialogue entre l'animateur de la journée, Laurent Bonnard, la responsable du Service social régional de Tavannes, Martine Gallaz et le rédacteur en chef du Journal du Jura, Stéphane Devaux. Deux points de vue, deux approches professionnelles rigoureuses, pour un travail commun destiné à mettre en lumière une réalité. En voici donc un résumé.

Récit de la naissance du projet au Service social régional de Tavannes (SSRT).

Martine Gallaz :

Le 5 septembre 2013, le Grand Conseil bernois adopte la motion Studer (UDC) qui demande une réduction de 10% des prestations de l'aide sociale dans le cadre des mesures d'économie du canton de Berne.

Suite à cette décision, l'équipe du Service social régional réagit dans un courrier de lecteurs publié dans le Journal du Jura.

Quelques collaborateurs du SSRT créent un groupe de travail dont le but est de communiquer différemment sur l'aide sociale jusqu'à la mise en œuvre de cette motion, soit jusqu'à la révision de la loi sur l'aide sociale (LASoc).

Afin de régionaliser l'action, le groupe de travail décide de contacter les autres services sociaux du Jura bernois et d'organiser une réunion afin de mettre en place une action commune. Une partie des participant-es est enthousiaste à l'idée d'une action commune, une autre partie craint que cette action ne soit qu'une lamentation et qu'elle agace le public.

Le groupe décide finalement de contacter les médias afin de leur proposer une publication sur ce thème. Seul le Journal du Jura entre en matière.

Stéphane Devaux :

Un jour, j'ai eu un contact (téléphone ou mail, je ne me souviens même plus...) avec un membre du Service social régional de Tavannes (SSRT). Il voulait savoir dans quelle mesure notre quotidien serait prêt à publier des textes rédigés par des

¹ Fondé en 1863, Le Journal du Jura est un quotidien régional tirant à un peu moins de 10 000 exemplaires (23 000 lecteurs par jour), couvrant la partie francophone du canton de Berne, à Bienne et dans le Jura bernois. Il est édité par l'entreprise W. Gassmann SA, à Bienne, qui édite également le Bieler Tagblatt.

professionnel-les de l'aide sociale, sur leur travail quotidien, leurs difficultés, leurs angoisses, leurs peurs, mais aussi leurs moments de satisfaction. Ils avaient le sentiment, tous, que leur travail n'était pas considéré à sa juste valeur. Qu'il était même systématiquement dévalorisé par les milieux politiques (en tout cas une partie d'entre eux), pour qui ils étaient devenus une cible facile au moment de couper dans les budgets des collectivités publiques. Le canton de Berne était à ce moment-là au cœur d'un vaste débat autour des finances publiques, le Grand Conseil venant d'adopter un très gros train de mesures touchant tous les domaines de l'administration et des services publics.

Dans un premier temps, ma réponse, en tant que rédacteur en chef, a été négative. Comment gérer ce volume de textes ? Ou les intégrer ? Dans une page « Forum », ainsi qu'on appelle chez nous la page réservée au courrier de lecteurs et aux prises de position de partis et d'associations ? Cela me semblait impossible. Et puis, quelle valeur cela aurait-il eu ?

Très vite, donc, est née l'idée d'un travail en partenariat avec les services sociaux du Jura bernois. Non, nous ne publierions pas leurs textes, mais à la place, nous leur proposerions une vraie démarche journalistique : nous immiscer, nous, journalistes de presse régionale, dans leur réalité en les rencontrant et les interrogeant sur ce qu'ils vivent au quotidien. Mais pas juste comme ça, sans préparation. Nous définirions ensemble une série de thèmes, les touchant plus particulièrement, ainsi que les interlocutrices et interlocuteurs les plus à même d'apporter leur vécu et de celles et ceux dont ils gèrent les dossiers. Le but étant de ne pas nous confiner à un domaine en particulier, à un seul type de population de « gens à l'aide sociale », ni même à une seule vallée ou une seule commune. Etant un quotidien régional, il était important, pour nous, de toucher, géographiquement aussi, l'ensemble de notre zone de diffusion...

MG : Le rédacteur en chef, du Journal du Jura, Stéphane Devaux rencontre une délégation des 7 services sociaux du Jura bernois.

Il fait ensuite la synthèse de l'entrevue en proposant une série de thèmes que ses collaborateurs pourront développer dans leurs articles après avoir rencontré des représentants des différents services. Il propose de publier une série dans un laps de temps de quatre à six mois.

StD : Ont participé à l'opération, des professionnels des services sociaux de Tavannes, Saint-Imier, Orval (Reconvilier-Malleray), région Prévôté (Moutier), La Neuveville, Tramelan, Courtelary et région (SASC). Cinq journalistes membres de la rédaction du JdJ ont signé des papiers dans ce cadre. C'était important, de mon point de vue, que plusieurs journalistes différents soient parties prenantes, colorent les articles avec leurs propres sensibilités, qu'il n'y ait pas qu'une plume, qu'une vision.

MG : Les services se répartissent alors les thèmes en fonction de leurs préférences et le groupe de travail transmet au journal la liste des thèmes avec les coordonnées des personnes de référence dans chacun des services sociaux.

Stéphane Devaux écrit le 12 mai 2014 un éditorial intitulé « *La face obscure de la société* » et réalise le premier article sur la base d'une interview de deux assistantes sociales. En septembre paraît le dernier article de la série.

StD : Le résultat, ça a été sept reportages parus entre le 12 mai et le 30 septembre 2014, réunis sous le terme générique « *Nul n'est à l'abri* », dans lesquels nous avons traité les sujets suivants :

- Le forfait minimum de la CSIAS, peut-on vivre avec ? Récit d'une expérience
- « Finir à l'aide sociale », c'est risquer de ne plus exister socialement
- Loisirs : que peut-on encore s'offrir quand on est à l'aide sociale ?
- Le manque de formation, phénomène aggravant
- Quelle mission pour les services d'aide sociale : aider ou contrôler ?
- Reportage chez Regenove, organe du CSP Berne-Jura, acteur de réinsertion professionnelle
- Essai de portrait des bénéficiaires de l'aide sociale. Point commun : leur fragilité.

MG : Le groupe de travail propose alors à Stéphane Devaux une ultime rencontre afin de « boucler la boucle » et d'écrire un dernier article en guise de conclusion et de synthèse. Il paraît le 30 janvier 2015, revisite certains thèmes traités et fait un tour d'horizon de l'état de situation.

Les services sociaux ont été extrêmement satisfaits de cette expérience car les articles ont pu mettre en évidence une réalité dont bien peu de personnes ont conscience. Les récits des travailleurs sociaux mis en forme par les journalistes ont permis de montrer une autre image des personnes ayant recours aux services sociaux et des services eux-mêmes.

StD : Ce que j'en retiens : le Journal du Jura s'est plongé dans un monde plutôt nouveau pour lui. Une bonne prise de conscience pour la majorité d'entre nous. Notre espoir : que notre travail ait contribué à mieux faire connaître cette réalité de notre société (« c'est aussi chez nous ! ») et à combattre les amalgames, la stigmatisation, la mise sur la touche. Dans la population au sens large, mais aussi auprès des autorités locales, régionales, cantonales, etc., afin qu'elles prennent leurs responsabilités. Car il en va de l'avenir de cette partie, affaiblie et cabossée, de la société. Mais aussi de l'avenir de l'ensemble de la société et de sa cohésion.

Je sais, c'est un peu prétentieux, mais je signe encore aujourd'hui, sans en changer une ligne, ce que j'écrivais dans un édito le 12 mai 2014, pour expliquer le sens de notre démarche : « *Le témoignage de ces collaborateurs dévoués et engagés [les travailleurs sociaux] nous a permis de constater combien la réalité des largués de la croissance, des éjectés de la réussite, des lanternes rouges de la consommation devait être étrangère à celles et ceux qui, heureusement pour eux, n'ont pas à vivre ce calvaire au quotidien. Et que notre rôle de quotidien régional d'information était aussi de rendre compte de la face obscure de notre société, ici et maintenant. Sans polémique, mais en recueillant des témoignages.* »

MG : On n'a pas toujours de bonnes expériences avec la presse, et c'est un peu compliqué de faire confiance, parce que nous devons protéger nos bénéficiaires et selon la manière dont les choses sont montrées, dites ou écrites, sorties du contexte, elles peuvent faire beaucoup de tort. Mais la confiance et le respect peuvent se gagner et c'est important pour nous de savoir qu'on peut, chacun dans son rôle, travailler ensemble à faire émerger publiquement des réalités qu'on ne veut pas voir.

StD : Je pense que les représentants de la presse, nous n'avons pas toujours à être fiers de notre manque de curiosité : on relate une décision politique (ici la motion

Studer), mais trop souvent sans chercher à comprendre, à mettre en contexte cette décision et ses enjeux, ses conséquences réelles.

MG : La remise en cause du travail social et de sa professionnalité (versus la milice) par certains politiques est une insulte faite aux bénéficiaires, aux professionnel-les, aux hautes écoles, à toutes celles et tous ceux qui se battent pour que ne soient torpillés ni le code de déontologie de nos professions, ni le minimum d'harmonisation que représentent les normes de la CSIAS. Mettre en lumière la réalité telle qu'elle est, loin des fantasmes simplistes, avec une vraie rigueur journalistique, c'est aussi une manière de remettre publiquement l'église au milieu du village.

IV. Police et travail social : une prévention commune

Christian Kernen, chef de région Montagnes et Vallées de la police de proximité/Police neuchâteloise, La Chaux-de-Fonds

Dans son travail quotidien, le policier et plus précisément celui de proximité est fréquemment appelé à œuvrer et à collaborer avec les travailleurs sociaux qu'il s'agisse de fondations diverses, ou des associations de protection de l'adulte et de l'enfant, des éducateurs de rue ou encore de l'action sociale proprement dite, il s'agit là d'une chaîne de partenaires qui se veut indissociable.

S'il y a plusieurs années, cette collaboration était quasiment inexistante, de nos jours, chacun a parfaitement compris son rôle dans cette chaîne de services d'aide envers les plus démunis et les messages à faire passer à plusieurs niveaux, chacun dans la spécialité qui est la sienne.

Non, le travailleur social n'a pas l'esprit policier. Il n'est pas de ceux qui vont déposer plainte pour un oui ou un non auprès de la gendarmerie et pour cause, puisqu'aider son prochain n'est pas lui créer encore plus d'embrouilles. Mais de nos jours, le gendarme peut se montrer bon conseiller et il n'est plus nécessaire comme auparavant de déposer plainte pour faire avancer les choses. La notion de "médiation" est désormais acquise et c'est tant mieux. Cette technique peut donc être mise en route chaque fois que le besoin s'en fait sentir et notamment lorsque le travailleur social ne sait plus comment résoudre des problèmes professionnels avec certains clients qui ont un comportement inadéquat.

Les policiers, tout comme les travailleurs des soins de santé, les agents de services correctionnels, les employés des services sociaux, les enseignants, les employés des travaux publics et les employés du commerce de détail sont parmi les professions le plus souvent confrontées à la violence qu'elle soit verbale ou physique. Questionnés, ces travailleurs estiment que cette violence est en augmentation, reste à savoir ce qui en est la cause. Les salaires qui stagnent et les frais divers en augmentation n'y sont certainement pas étrangers, mais il y a plein d'autres facteurs à prendre en compte. Ce n'est que rarement la personne elle-même qui est visée mais bien la fonction, qui représente l'Etat, l'Autorité.

Lorsqu'un policier se fait faire un doigt d'honneur, ce n'est pas le policier X ou Y qui est visé mais bien l'Autorité, les lois et donc l'Etat.

Les personnes qui occupent des postes de travail dans les professions exposées ne doivent pas sombrer dans un délire sécuritaire, mais elles peuvent s'y préparer en sachant que "ça peut arriver" et être informées de la violence sous toutes ses formes. La capacité d'affronter une menace et/ou un comportement menaçant, les détecter, les évaluer et savoir comment réagir est probablement le meilleur moyen de prévenir un incident violent.

Personne n'est en mesure de définir quelle est la forme de défense la plus efficace en cas d'agression. Tout dépend des circonstances, mais aussi de la condition physique et psychique, tant de la victime que de l'auteur. Réfléchir au préalable de quelle manière on se comporterait dans telle ou telle situation.

Depuis le 27 septembre 2001, date du massacre de Zoug, nous nous sommes rendus compte qu'en Suisse aussi, l'acte d'un tireur fou est toujours possible, mais les récents attentats de Paris nous démontrent également qu'on peut se trouver tranquillement sur une terrasse pour boire un café et risquer également sa vie. Donc, comme dit plus haut, il ne faut pas vivre dans la psychose.

Un travail de prévention auprès des professions à risque peut donc être effectué par la police. A La Chaux-de-Fonds, lorsqu'une personne se montre particulièrement odieuse avec un employé de l'action sociale, elle reçoit une lettre qui lui est adressée par la cheffe de ce service pour lui rappeler les devoirs élémentaires de politesse et de courtoisie et préciser qu'en cas de récidive une plainte sera déposée. Une copie est adressée au soussigné et dès lors, la personne incriminée se rend compte qu'elle a certainement poussé le bouchon un peu loin et que la police est avisée. Jusqu'à ce jour, cette méthode a donné satisfaction.

Une autre forme de prévention consiste également pour la police, à se rendre dans les divers offices à risque pour y faire des photographies afin d'identifier quels sont les risques naturels occasionnés par des objets mal situés ou des meubles mal disposés voir photos ci-dessous.





Ces deux photographies illustrent une réception, les ronds rouges entourent des objets qui pourraient servir de projectiles dans les mains d'une personne mal intentionnée. L'ovale dans la photo ci-dessus, indique qu'un individu peut se rendre de l'autre côté du guichet facilement et s'en prendre au personnel qui y travaille.

Sur la base de ces photographies, les Offices sont renseignés sur les risques et ils sont ensuite libres d'aménager ou non, les locaux en fonction de leur expérience et de leur vécu.

En règle générale, lors d'une agression, il s'agit de conserver son calme et ne pas mettre sa vie en danger par des réactions irréfléchies et inconsidérées. En cas d'appel à la police précisez votre nom, le lieu précis de l'incident, la nature du problème et éventuellement un numéro de téléphone.

Pour conclure, je voudrais insister encore une fois sur le fait qu'il ne faut pas céder à la psychose car la majeure partie de notre clientèle présente un comportement normal, même en état d'énervement. Il ne faut donc pas se rendre à son travail avec la boule au ventre et savoir qu'en cas de questions, la police est là pour aider et conseiller tous ceux qui en font la demande et particulièrement ses partenaires.

V. « Le développement du pouvoir d'agir », une proposition pour transformer le monde au quotidien, ensemble

Isabelle Soguel, Maître d'enseignement HES-TS et de la santé, éesp, Lausanne

« Le développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectivités, une proposition pour transformer le monde au quotidien, ensemble. »

Transformer le monde au quotidien, vous le faites déjà ! Alors pourquoi en parler ? Et quelle légitimité à partager avec vous ma réflexion, moi qui, contrairement aux autres oratrices et orateurs du jour, ne suis pas « du terrain » ?

Avant d’enseigner à l’école d’études sociales et pédagogiques (aujourd’hui HES en travail social), depuis maintenant 13 ans, j’ai été travailleuse sociale pendant près de 20 ans. Puis, comme j’aime transmettre mes découvertes, j’ai opté pour le métier d’enseignante.

J’ai donc accepté aujourd’hui, en toute logique, le défi de vous parler, poussée par l’envie de partager une découverte qu’il me semble pertinent de diffuser largement, car « ça marche » ; il s’agit de l’approche centrée sur le développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectivités (DPA-PC).

Un coup de cœur... une proposition de renouvellement des pratiques du travail social, une invitation à penser différemment l’intervention, dans un monde où les contraintes se multiplient et dans lequel les professionnels souffrent, parfois... souvent... jusqu’à l’épuisement.

Car « ça marche » !

Depuis ce matin, votre action est sur le devant de la scène : le monde du travail social n’a pas attendu l’approche DPA-PC pour que de nombreuses vies changent, souvent vers le mieux, grâce à votre engagement. C’est prouvé par une multitude de témoins souvent silencieux, mais aussi par les orateurs qui se sont exprimés avant moi.

Mais vous, travailleuses sociales et travailleurs sociaux comment allez-vous ? Qui se soucie de vous, de vous qui êtes au front jour après jour ? Vous qui souffrez de la perte progressive du sens de votre travail ; du manque de moyens face à la pauvreté et à la souffrance galopante ? Ce n’est pas moi qui prétend savoir de quoi vous souffrez, c’est ce que vous dites et qui est relayé, par exemple, par Marc-Henry Soulet, Titulaire de la chaire sociologie, politiques sociales et travail social de l’Université de Fribourg, que j’ai entendu encore récemment parler à ce propos : « l’origine du mal-être des travailleurs sociaux est la perte de sens, la logique organisationnelle qui rend problématique la mise en œuvre de ce qu’ils ont été formés à faire ». Je rajoute : et de ce pourquoi ils ont choisi ce métier.

Pour reprendre les mots d’une amie formatrice québécoise : « qui prend soin de qui prend soin ? »

Je profite de l’occasion qui m’est donnée pour le faire, sans prétention autre que celle de partager avec vous, ce qui me tient à cœur : oser vivre ce que nous sommes, à savoir des créatrices et des créateurs... et dans notre jargon, cela s’appelle des actrices et des acteurs de changement. L’approche centrée sur le DPA-PC est un moyen qui nous aide à cela.... et également à devenir des acteurs du changement de notre propre réalité.

Je reprends donc à mon point de départ : « ça marche ». Qu'est-ce que je veux dire par là ? L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités produit des résultats. Bien sûr, ce n'est pas la seule approche qui produise des effets souhaités.... et heureusement ! Ce qui m'a amenée à m'y intéresser tout particulièrement, c'est, entre autres, qu' «elle prend soin de qui prend soin » !

Comment l'approche centrée sur le DPA-PC prend-elle soin de « qui prend soin » ?

J'ai participé, il y a moins de 2 mois, au 2ème congrès consacré à l'approche centrée sur le DPA-PC. Il avait pour thème : « une nouvelle approche de l'intervention sociale ? pour quels effets ? »

27 communicants ont témoigné que « ça marche » ; 250 participants ont échangé sur la question pendant 2 jours : des travailleurs sociaux, des pédagogues, des cadres, accompagnent désormais des personnes et des équipes avec cette approche dans les pays francophones (Belgique, France, Ile de la Réunion, Québec et Suisse). 3 bénéficiaires ont également participé aux présentations.

27 communicants qui disent avoir fait évoluer leur posture, qui affirment faire autrement qu'avant leur formation à cette approche et qui en tirent de la satisfaction, du plaisir, même !

Yann Le Bossé, à l'origine de cette réflexion, est chercheur et professeur à l'université Laval, à Québec. Il dirige le Laboratoire de recherche sur cette thématique depuis plus de 20 ans. Il dit lui-même ne rien avoir inventé. Mais la manière d'orchestrer, de relier les différents éléments connus est unique en son genre ; l'approche est considérée comme novatrice à ce titre. C'est une démarche émergente, élaborée à partir d'une étude approfondie des écrits sur l'empowerment. Le DPA-PC se distingue pourtant de l'empowerment. J'ai choisi de ne pas développer ce point, car mon temps est limité ; ce qui m'importe que vous sachiez, c'est que le DPA-PC est davantage qu'une traduction de ce mot anglais qui recouvre aujourd'hui une multitude de concepts, tant sa proposition de départ a été diluée. Nous sommes ici face à une approche qui nous guide dans la manière que nous avons d'intervenir ; que nous soyons, travailleurs sociaux, cadres, pédagogues.... voire même dans notre vie privée ; très utile, par exemple, quand vous vous retrouvez, comme moi, prise dans un différend avec votre propriétaire pour une question d'utilisation de la lessiverie !

Les repères théoriques sont apparemment simples et ne sont ni compliqués à apprendre, ni à transmettre. La pratique, elle, est exigeante, et demande de l'exercice, car elle nécessite de se défaire de certaines habitudes, pour tenter d'en prendre d'autres.

Je vais maintenant vous présenter ce qui sert de cadre théorique à l'approche DPA-PC. J'ai cédé, à l'idée que si je ne le faisais pas, vous seriez frustrés, mécontents et critiques. Mais le danger est toujours le même... vous risquez de me dire que « vous agissez déjà conformément à ce que je vais vous dire ». Je vous demanderai alors un peu de modestie ; comprendre les mots est une chose, en mesurer toute l'implication en est une autre. L'expérience nous le démontre bien souvent.

Pourtant, il n'est pas impossible que plusieurs d'entre vous se reconnaissent dans cette façon de concevoir l'accompagnement des personnes... et j'en serais ravie. Loin de moi la prétention de détenir une exclusivité.

La pointe de l'iceberg théorique tient en une posture, 4 axes et un art du questionnement. Mais si vous creusez, vous y découvrirez bien davantage !

Si vous voulez bien, reprenons à « comment l'approche prend-elle soin de qui prend soin »... mais pas seulement...

Une posture professionnelle : celle du « passeur ». Qu'est-il entendu par ce terme ? Un allié stratégique, un négociateur, quelqu'un qui aide à passer d'un bord à l'autre, en tenant compte de ce qui est important pour la personne ou la collectivité.

Le passeur, que l'on pourrait également appeler, facilitateur, ou accompagnant social, crée des conditions pour faciliter la restauration du mouvement, là où ça bloque, là où il y a sentiment d'impuissance, là où il y a un obstacle qui empêche la personne d'avancer dans la direction de ce qui est important pour elle, pour ses proches ou pour la communauté à laquelle elle s'identifie.

Des repères pour nous aider à garder cette posture :

Pour faciliter ce travail, pour soutenir l'action, Yann Le Bossé propose 4 axes et un art du questionnement emprunté à Socrate et la maïeutique, soit à l'art d'aider l'autre à « s'accoucher de lui même ».

Vous avez l'expérience que l'un des principaux outils des travailleurs sociaux est l'art de la communication ; et il est évident qu'il est également essentiel dans la pratique de l'encadrement.

Voici les 4 axes :

- 1. L'adoption d'une unité d'analyse « acteur en contexte »**
- 2. La prise en compte du point-de-vue des personnes concernées dans la définition du problème et des solutions envisageables**
- 3. La conduite contextuelle des interventions. Les pistes sont viables dans l'ici et maintenant.**
- 4. L'adoption d'une démarche d'action conscientisante**

Cette posture, cette manière d'analyser et de poser des questions sont des repères pour la personne qui est en situation d'intervention, mais elle l'est également pour elle-même. Ce qui est utile à créer des conditions facilitant la restauration d'un mouvement pour la personne accompagnée l'est également pour l'accompagnant, dans sa propre situation de professionnel en contexte. C'est l'histoire des poupées russes !

En quoi cette approche « prend-elle soin de qui prend soin » ?

La posture, d'abord, permet au professionnel de trouver son sentiment de compétence dans le fait d'avoir contribué à restaurer le mouvement là où les choses semblaient bloquées. Vous comprendrez aisément que cela survient plus facilement

et plus fréquemment que lorsqu'il faut assainir une situation en trouvant des solutions pour pouvoir être satisfait de son travail.

La posture met également en lumière les responsabilités de chacun des acteurs et du contexte dans la situation telle qu'elle se présente. Elle invite le travailleur social à prendre la responsabilité de ce qui lui incombe contractuellement, et rien de plus. Cela l'allège de la responsabilité que l'autre change, alors que tout un chacun sait que seule la personne elle-même peut faire le choix d'un changement. Nous sommes, je suis sûre, nombreuses et nombreux dans cette salle à en avoir fait le douloureux apprentissage. Non, personne ne change personne, sauf soi-même! Mais pourtant, c'est ce qui est demandé aux travailleurs sociaux, qui acceptent donc une mission impossible, mission qui les met trop souvent dans un sentiment d'impasse, voire d'échec.

La construction du problème et des solutions avec les personnes concernées permet de développer une créativité à plusieurs, tout en vérifiant que les solutions sont adaptées, ici et maintenant, au contexte de la personne. Il ne s'agit pas de plaquer des solutions au problème, mais bien de les construire ensemble, à partir de ce qui est important pour la personne. Cela implique du professionnel qu'il sache négocier, sur la base des enjeux des acteurs concernés et impliqués.

Et « ça marche » parce que les personnes accompagnées sont réellement prises en considération, à partir de ce qui fait sens pour elles. Sous la conduite du travailleur social, elles réfléchissent à ce qu'elles ont mis en œuvre, posent un regard sur leurs actes et prennent conscience à la fois de ce qu'elles ont été capables de faire et de ce qu'elles en ont appris. C'est ce qui est appelé « une démarche d'action conscientisante » et qui produit le sentiment « d'y être pour quelque chose » dans la réussite, dans le fait d'avoir dépassé l'obstacle, de s'en être affranchi. Cette démarche met également en évidence la dimension structurelle de la situation qui pose problème à la personne.

Le professionnel peut se sentir compétent lorsqu'il a créé des conditions favorables à la remise en route d'un processus évolutif, là où tout semblait bloqué, sans qu'il ait à porter, souvent seul, la responsabilité de répondre à toutes les demandes, ni celle d'atteindre des objectifs fixés, porteurs d'un changement dont il ne peut être garant, puisqu'il n'en n'est pas le principal intéressé. La réussite est au rendez-vous lorsque le rapport à l'action a été restauré, lorsque le changement souhaité par la personne est accompli, dans le concret et/ou par un recadrage cognitif.

Je perçois pourtant un obstacle de taille à l'exercice de cet art, auquel la plupart, si ce n'est la totalité d'entre vous, aspirez. Si aujourd'hui cette approche se diffuse largement, c'est probablement parce qu'elle rencontre les travailleurs sociaux dans leur aspiration à renouer avec leurs valeurs, avec ce qui a fait qu'ils ont choisi ce métier. Or, les conditions qui leur sont aujourd'hui réservées sont fréquemment peu favorables au développement de leur propre pouvoir d'agir. Il est pourtant indispensable qu'ils puissent avoir un espace pour développer leur propre pouvoir d'agir, s'ils souhaitent contribuer à développer celui des personnes qu'ils accompagnent.

Et là, je n'ai plus que des questions, auxquelles il convient de répondre en tenant compte de la diversité des contextes dans lesquels les travailleurs sociaux exercent :

Les conditions cadres sont-elles si contraignantes qu'on le dit ? Savons-nous encore « ruser » (au sens de « la Mètis » des grecs), que je traduirais en disant « Savons-nous être des stratèges » ?

Ou sommes-nous tellement pétris de peur et de conformisme que nous n'osons plus rien tenter ? Et si nous sommes dans la peur ? Qui porte la responsabilité de quoi ? Mais peut-on travailler dans la confiance, quand les interventions se standardisent, comme s'il fallait contrôler que les travailleurs sociaux font « bien » leur travail ? A-t-on oublié qu'ils et elles sont des artistes... au sens de créateurs et créatrices d'une réalité ?

Des directions de service disent avoir de jeunes professionnels paralysés par les cadres normatifs ; des professionnels souffrent de devoir justifier tous leurs actes, passer par des procédures chronophages, ne plus trouver de sens aux actions qui leur sont demandées. Comment comprendre cette montée en puissance de la « contrôlite aiguë » ? Et comment comprendre tant de capacités « à faire avec » ? A s'y soumettre ? Les explications sont multiples, certainement, selon le point-de-vue adopté et je serais bien incapable d'y répondre de manière approfondie. Permettez-moi néanmoins de partager avec vous un élément de réflexion.

Comme relevé précédemment, il semble que ce n'est pas tant la souffrance des bénéficiaires qui est lourde à supporter pour les travailleurs sociaux que les conditions qui leur sont faites dans l'exercice de leur art.

Mais vous, travailleurs sociaux, avez-vous seulement conscience du pouvoir qui est le vôtre ? Pourquoi si peu de collectif ? La société individualiste nous a-t-elle, nous aussi, piégés ? Ou est-ce la sur-activation prônée aujourd'hui et à laquelle nous nous soumettons ? Nous n'avons pas le temps pour ce qui est important pour nous, serait-ce au nom de ce qui est vital pour d'autres ? L'erreur consiste peut-être à séparer les deux !

Les personnes reçues par vos services arrivent souvent avec un sentiment d'impuissance, voire d'incompétence; elles ont généralement une faible estime d'elle-même, parfois même de la honte. Qu'est-ce qui va favoriser leur remise en mouvement ?

Permettez-moi un petit détour avant de répondre à cette question.

Selon Paul Ricoeur, l'identité repose sur la reconnaissance de certaines capacités fondamentales, déclinées par l'auteur en « *pouvoir dire, pouvoir faire, pouvoir raconter et se raconter et l'imputabilité* » (à savoir, s'octroyer et se voir octroyer la paternité de ses actes). Ne pas pouvoir le faire relèverait donc d'une atteinte à notre identité.

Il dit également que « La souffrance n'est pas uniquement définie par la douleur physique, ni même par la douleur mentale, mais par la diminution, voir la destruction de la capacité d'agir, du pouvoir faire, ressentie comme une atteinte à l'intégrité de soi »

Cette définition nous met immédiatement en lien avec les conséquences d'une réduction du pouvoir d'agir, à comprendre, selon la définition de Yann Le Bossé, comme « *La possibilité concrète pour des personnes ou des collectivités d'exercer*

un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient. »*

Le contrôle est à comprendre ici comme « *la capacité à influencer ou à réguler les éléments significatifs de notre vie quotidienne* ».

Et c'est là que travailleurs sociaux et bénéficiaires se rejoignent parfois : dans la réduction de leur « pouvoir faire », en lien avec ce qui est important pour eux et la souffrance que cette situation génère.

Les effets de l'approche : deux témoignages

Je souhaite vous donner à voir les effets de l'approche par deux témoignages, le premier tiré d'un ouvrage et le second d'une communication à laquelle j'ai assisté lors du colloque de Bordeaux, dont je vous ai parlé tout à l'heure.

1. Voici tout d'abord le témoignage d'une bénéficiaire de l'île de la Réunion (propos rapportés par un travailleur social français, Benoit Macrésy)

« Vous savez... C'est très étrange. Quand vous me remettez sous le nez tout ce que j'ai fait depuis le jour où je suis venue avec l'envie de démissionner, mon esprit refuse d'y croire. C'est comme si ça m'énervait de me dire que j'en suis capable ! Je me dis que j'exagère un peu, que vous m'avez bien aidée... Même là, quand je vous parle. Pourtant, je sais que c'est moi qui ai fait tout ça ! J'ai mis de l'ordre dans mes problèmes, j'ai parlé à mon amie et arrêté l'activité, j'ai mobilisé des personnes, j'ai animé des réunions de travail, je me suis documentée sur Internet... Vous vous rendez compte ? ! Je prends des initiatives avec ma hiérarchie au boulot ! Et il y a plein de petites choses à côté, que je ne pensais pas, une seconde, être capable de faire ! Non, je ne peux pas dire le contraire, tout ça, je l'ai fait ! Bon, attention, j'ai encore peur dans certaines situations ! Mais je ne sais pas. Quelque chose a bougé. Même quand j'ai peur, je peux continuer à essayer, je ne reste plus bloquée. Enfin, vous devez vous dire que je ne suis pas très claire, mais sachez que j'ai au moins compris votre truc, là... Si ça coince, hop !, la question "*quel est le problème ?*", et surtout le plus important, *du concret, du concret !* (rires). »

2. Voici maintenant ce que dit d'une travailleuse sociale, responsable d'un service d'action sociale en Belgique.

Tout d'abord, quelques mots sur le contexte. Nous sommes dans un Centre public d'action sociale, service réputé « rébarbatif », dont la mission principale est de distribuer l'aide sociale. Les tâches de notre responsable, appelons-la Monique, consistent à gérer l'équipe, à veiller à la coordination et à la transmission d'informations, de la direction générale vers l'équipe ; elle fait également remonter des informations et des propositions de l'équipe en direction des décideurs. Elle occupe donc cette fameuse fonction de « courroie de transmission », comme plusieurs d'entre vous.

Monique est cheffe d'un service comprenant 17 personnes réparties en 7 services. Elle témoigne également du fait que ce qui pose le plus problème

actuellement aux travailleurs sociaux est la dimension organisationnelle de leur travail : les contraintes qui se multiplient, la standardisation des pratiques, qui amènent à un accroissement des contrôles, à une perte de sens et à une diminution de leur pouvoir d'agir.

Je ne vous donnerai à voir que les « effets » observés, suite à une conduite d'équipe basée sur l'approche centrée sur le DPA-PC, bien que de développer en quoi cela consiste aurait été fort instructif et aurait contribué à fonder la crédibilité de ce qui suit. Une fois encore le temps me manque pour vous le présenter.

Point de départ en 2009, au moment où elle prend son poste :

- rumeurs, tensions, conflits, plaintes, isolement, autoprotection, cloisonnement, clans, intégration par alliance ou difficile, présentisme, résistance au changement, absentéisme, turn-over
- Aujourd'hui : convivialité, construction de solutions, entraide, intégration facile, participation, absentéisme limité, prises d'initiative, propositions de changement, le turn-over a cessé, les remplaçantes, les intérimaires veulent rester, l'ambiance de travail est positive, constructive.

Ce qui remet en mouvement

Mais qu'est-ce qui provoque ces changements ? Qui remet en mouvement ?

D'après les témoignages, c'est d'abord le fait de se centrer sur ce qui pose problème à la personne, ou à la collectivité, en lui reconnaissant la légitimité d'en décider. La personne est mise en situation de se voir capable de poser un acte significatif pour elle. C'est le début d'un cercle vertueux. L'occasion lui est donnée de dire, de faire, de raconter, de se raconter et de se voir imputer la responsabilité des actes posés, qui ont permis de favoriser l'évolution de sa situation. En cela, son identité est renforcée nous dit Paul Ricoeur. Attention à ne pas comprendre que la personne « doit se débrouiller par elle-même » ; il ne s'agit pas du tout de cela, qui serait une dérive de l'approche. Un Passeur, selon le DPA-PC, ne se croise pas les bras en regardant une personne se débrouiller seule.

Conclusion

Et pour terminer, je vous partage mon utopie... mais nous sommes tant à la porter au creux de notre espérance, qu'il est impossible que nous n'y arrivions pas ensemble : transformer le monde, notre monde, au quotidien ensemble.

Saisir les marges de manœuvre que nous avons, chacun à notre place, pour développer nos actions et en valoriser le sens.

Oser se lever et dire non, ensemble, chaque fois que cela nous semble possible, mais parfois avoir la sagesse de renoncer.

Il ne s'agit pas de faire la révolution, mais d'engager le dialogue, prendre le risque de la négociation et renoncer à la plainte; négocier ensemble ce qui nous semble important, questionner le sens de ce qui nous est imposé. Il ne s'agit pas de nous opposer, mais de négocier, de poser les « bonnes » questions, en fonction des enjeux qui sont les nôtres, mais également des enjeux des autres acteurs concernés.

C'est possible car chacun des acteurs du domaine représenté ici en a les compétences.

C'est l'avenir que je nous souhaite.

Il y a des lieux où cela se passe déjà ! Il me semble que c'est de ça dont nous avons entendu parlé aujourd'hui, que les organisateurs de cette journée voulaient nous faire partager.

Alors merci à eux, pour nous avoir aidés à porter notre regard sur les espaces des possibles et merci à vous, pour votre attention.

VI. Entre travail social et politique : pour une République du quotidien

Thierry Apothéloz, Maire de Vernier, travailleur social et juriste

Texte en attente.