

Actes de la journée d'automne 2015

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

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

Hélène Küng, directrice du CSP Vaud

Jeudi 26 novembre 2015
Lausanne, Palais de Beaulieu

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 dénigrement, 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.