

Etre travailleuse sociale ou travailleur social aujourd'hui

*Dossier préparé par les services sociaux du Jura bernois, coordonné par le SSR
Tavannes*

Mai 2017

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

R E S U M E

Un travail de réflexion a été entamé par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux du Jura bernois, avec le précieux concours du Journal du Jura, entre mai et septembre 2014 pour expliquer à la population francophone du canton de Berne ce qu'est l'aide sociale et comment elle est vécue de l'intérieur. Les reportages ont paru sous le titre de « Nul n'est à l'abri », ils sont disponibles sur le site de l'ARTIAS, journée 2015 : http://www.artias.ch/artias_type_journee/journees-dautomne/

A la suite de ce travail et en collaboration avec l'Artias, les travailleurs et travailleuses sociales du Jura bernois ont cherché à documenter leur travail quotidien pour le présent «dossier du mois».

Le parti a été pris de laisser chacun et chacune raconter son quotidien professionnel à sa manière, avec ses mots, son rythme, sa façon de le vivre, de manière à refléter au plus près l'extraordinaire diversité du travail social et également ses récurrences.

Chaque cadre de texte du présent dossier correspond donc au récit d'un ou d'une assistante sociale d'un service social du Jura bernois.

Ces descriptions sont à considérer au travers des ressources largement insuffisantes allouées pour remplir les missions de ces travailleuses sociales et travailleurs sociaux.

1. Introduction

2. Textes des travailleuses sociales :

- Premier récit : ma journée de travailleuse sociale
- Deuxième récit : mes tâches dans mon service social
- Troisième récit : un mercredi comme un autre
- Quatrième contribution : les difficultés rencontrées dans le travail quotidien des assistantes sociales et des assistants sociaux (AS)
- Cinquième contribution : panorama graphique des tâches et des missions d'une assistante sociale

3. Conclusion

1. Introduction

Etre travailleuse ou travailleur social aujourd'hui

Le thème choisi ne doit rien au hasard à l'heure des coupes budgétaires et autres politiques d'économies. Au cœur d'une société qui se complexifie de plus en plus et dont les attentes explicites et implicites sont tellement nombreuses et diversifiées, le travail social devient le réceptacle des incohérences et de la dérégulation du système. Décrire la réalité du travail social, tel qu'il se vit concrètement au quotidien, afin de battre en brèche tous les présupposés qui y sont liés, est la nouvelle mobilisation des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales du Jura bernois qui veulent défendre et faire reconnaître le professionnalisme du travail social.

Les textes proposés tout au long de ce dossier vont dans ce sens. En préambule, il convient de comprendre comment sont organisés les services sociaux du canton de Berne.

Organisation des services sociaux du canton de Berne

L'organisation des services sociaux bernois est de la compétence des communes, conformément à la loi cantonale sur l'aide sociale (LASoc). Les plus grandes villes ont séparé les services d'aide sociale de ceux de la protection de l'enfant et de l'adulte (PEA). Les services régionaux ou des communes de moindre importance assument l'ensemble de ces tâches.

La loi exige qu'un service social ait au moins un poste et demi de travail social et forme une autorité sociale chargée de piloter, contrôler, surveiller et soutenir le service social.

Les services sociaux du Jura bernois, et ceux du canton de Berne en général, présentent une importante diversité de structures. Certains ont adopté la convention intercommunale, d'autres la délégation de compétences à une commune-siège, l'un d'eux est un syndicat de communes et deux d'entre eux desservent une seule commune. La répartition des tâches et des compétences entre les conseils exécutifs et les autorités sociales sont très différentes d'une structure à l'autre. Les conditions de travail des collaboratrices et collaborateurs ne sont pas les mêmes, ni les tâches qui sont déléguées aux services sociaux par les communes. Il est impossible de faire une comparaison entre les services en termes de coûts et de prestations sans procéder à une évaluation détaillée de chacun d'entre eux.

Tous les services sociaux du Jura bernois (couvrant les besoins de 50'000 habitants environ) assument les trois cercles de tâches que sont :

- la protection de l'enfant,
- la protection de l'adulte,
- l'aide sociale.

Ils dépendent ainsi de la Direction de la Santé Publique et de la Prévoyance Sociale du canton de Berne et également de la Direction de Justice et Police.

La polyvalence est donc de mise et les compétences requises dans chaque secteur sont exigeantes et importantes.

Comme le mentionne Verena Keller dans la conclusion de son ouvrage « Manuel critique de travail social »¹ ...le mandat des travailleuses et travailleurs sociaux est multiple et parfois contradictoire. Il relève d'une commande sociale (politique) visant la pacification des désordres sociaux par la garantie d'un bien-être minimal, l'intégration et la cohésion sociales en fonction des normes dominantes....les prestations du service social servent ainsi deux maîtres : les destinataires ou les personnes demandeuses d'un côté, la société de l'autre. Ce double mandat crée des tensions en raison de possibles conflits d'intérêts entre ces deux parties.

¹ Keller, V. (2016). *Manuel critique de travail social*. Lausanne, Genève : Editions EESP, Editions IES

2. Textes des travailleuses sociales

Premier récit

Ma journée de travailleuse sociale

Pour résumer :

1. Prendre connaissance des courriers et des mails et les traiter. Distinguer les urgences des démarches qui peuvent attendre, définir les priorités à chaque instant.
2. S'entretenir avec ses collègues pour débloquer une situation ou la réfléchir
3. Travailler un dossier client : aide sociale / curatelle mineur / curatelle adulte / enquête sociale / reconnaissance en paternité / autorité parentale conjointe et...être souvent interrompue dans ce qu'on est en train de faire. Rendre des rapports et des comptes à sa hiérarchie ou à des instances supérieures ou judiciaires, être en lien avec les exigences de fonctionnement à l'interne du service social et être en lien avec les collaborateurs et organismes du réseau professionnel.

Pour approfondir :

1. Chaque jour prendre connaissance du courrier et des mails reçus. Il s'agit de les traiter avec toute la diligence requise : s'agit-il d'une urgence administrative en lien avec l'AVS, l'AI, les prestations complémentaires ou toute autre assurance ? S'agit-il d'un impératif pour un client en lien avec l'aide sociale ? Une curatelle de mineur ? Une curatelle pour adulte ? Une enquête sociale ? Une demande en vue d'adoption ? S'agit-il d'une urgence financière ? Est-ce que l'argent arrive sur un compte gestion que je gère et si oui, ai-je une réserve financière ou non ? Auquel cas tout paiement doit faire l'objet d'une calculation précise afin que les ordres comptables puissent partir. Recevoir et traiter une facture, c'est aussi faire attention au délai de paiement, suivre les remboursements qui doivent arriver, demander des arrangements de paiement selon la situation financière de la personne concernée, etc.

Répondre à un courrier ou à un téléphone, c'est interroger le bien-fondé de l'action entreprise ou à entreprendre.

Envoyer une facture au paiement, c'est la traiter de manière approfondie en fonction du budget et de la situation particulière de la personne.

Répondre à un courrier ou à un téléphone, c'est faire un travail de mémoire car pour chaque client, le travailleur social doit se rappeler où il en est dans le cheminement de soutien discuté avec le client : la démarche répond-elle à l'accompagnement souhaité ? Est-ce à moi, en tant que travailleur social, de

faire la démarche ou revient-il au client de la faire lui-même pour qu'il s'approprie un savoir visant son autonomie ?

Traiter un courrier, ce n'est pas simplement lire un document, c'est prendre un temps pour réfléchir à ce que l'on fait, pour qui et pour quoi.

2. Les entretiens avec les collègues procèdent de ce même type de réflexion : ma compréhension d'une situation est-elle en cohérence avec ma déontologie professionnelle ? Est-elle en cohérence avec les actions menées jusqu'ici ?

Partager de la réflexion avec les collègues représente un soutien inestimable car cette démarche invite à être attentif à l'arbitraire et aux projections personnelles dont le client, dans sa situation, n'a que faire.

3. L'aide sociale exige de connaître les lois, les ordonnances, les lois d'application. Le travailleur social doit appliquer ces normes, de plus en plus restrictives, et les expliquer aux clients, avec comme corollaire de devoir gérer le mécontentement ou la tristesse du client voire de la violence verbale ou physique.

Les curatelles éducatives exigent de faire preuve d'une compréhension fine des enjeux psychologiques qui se vivent dans une famille. Le travailleur social doit être à la fois pragmatique, honnête et diplomate pour mener à bien un suivi de ce type. Il doit aussi être capable d'assumer parfois le rôle du « méchant » ou de « l'empêcheur de tourner en rond ». Ce travail exige également des connaissances pointues du Code civil suisse (CCS) et du nouveau droit de la protection de l'enfant et de l'adulte.

Le travailleur social doit être un rédacteur subtil pour, dans ses rapports écrits, respecter la loi et faire transparaître une réalité sociale difficile tout en proposant des axes de travail dûment réfléchis. Le travailleur social sait qu'il doit exprimer la réalité de son action en tenant compte de la sensibilité du client qui lira le document et qui, en cas de désaccord, peut activer un avocat. La justice peut également être amenée à prendre connaissance des rapports et certains passages peuvent être lus en audience de tribunal.

Notons aussi que l'actualité nous oblige à relever un nouveau défi et un nouveau type d'accompagnement pour répondre à l'accueil en famille nourricière des réfugiés mineurs non-accompagnés. Les travailleurs sociaux doivent se doter de nouveaux outils d'intervention.

Ils sont confrontés à de nouveaux champs de tension entre le code de déontologie du travail social et le cadre légal notamment en matière de discriminations envers certaines catégories de la population.

Les curatelles adultes répondent aux mêmes exigences, avec un accent plus pointu sur la gestion financière, la tenue des comptes, les rapports à établir régulièrement ainsi que les connaissances en assurances sociales avec une vision claire de leur cohérence et de leurs incohérences.

Les travailleurs sociaux doivent en outre savoir se débrouiller dans différentes langues pour pouvoir créer un lien de confiance avec leur client dont les origines et le vivre ensemble sont différents des nôtres.

Le travailleur social doit également accepter de travailler dans le stress en cas de situation urgente à traiter. Il doit également accepter d'être interrompu à tout moment pour que le travail puisse se faire dans les délais impartis ou pour dépanner un collègue.

La masse de connaissances et de travail à faire, la polyvalence des savoirs ne peuvent pas être portées par un seul travailleur social, le groupe est essentiel pour répondre aux exigences de cette diversité et cela requiert d'être disponible pour répondre à tous les questionnements. La souplesse de chacun est de mise, elle est essentielle comme de l'huile dans un moteur. L'organisation de chaque collaborateur doit servir à la fois les impératifs de l'équipe et les impératifs personnels tout en sachant que la fin d'une journée procure un mélange de satisfaction face au travail accompli et de frustration face à toutes les tâches qui devront attendre.

En résumé : le travail social requiert des connaissances et des compétences personnelles extrêmement étendues :

Connaissances :

- Juridiques : les lois, les ordonnances, les lois d'application des nombreux domaines en lien avec les activités du travail social.
- Psychologiques : les différents courants de thérapies, les découvertes nouvelles pour aiguiller le plus correctement possible nos clients en prenant en compte la réalité de chacune des pathologies présentes.
- Médicales : les affections dont souffrent les clients ont des incidences sur leur humeur, leur compréhension, leurs possibilités.
- Assurancielles : pour tout ce qui touche à l'AVS, l'AI, les prestations complémentaires, le chômage, les caisses-maladie, etc.
- Politiques : les enjeux qui se jouent au sein des partis politiques qui ont une application directe sur le terrain.
- Comptables : le travail avec les banques, les placements, les rendements, les ventes immobilières.
- Du réseau : connaître les spécificités du réseau psychosocial (école à journée continue, fonctionnement de la psychiatrie locale, de la Fondation Contact, spécialiste des addictions illégales, par exemple) et adapter nos demandes à la spécificité de chacun.

Compétences personnelles :

Diplomate, journaliste, rédacteur, psychologue, philosophe, magicien, jongleur, équilibriste, humoriste, polyglotte, gestionnaire de revenus et/ou de fortune, coach relationnel, médiateur, juriste, pasteur, ange gardien, etc..

Deuxième récit

Mes tâches dans mon service social

Journée 1

Prise de connaissance du courrier et des mails :

- Factures à vérifier et signer
- Téléphone aux soins à domicile pour organiser suivi d'un bénéficiaire
- Différents téléphones pour prendre des rendez-vous (réponses aux courriels)
- Contact avec l'agence AVS pour obtenir un calcul PC pour une demande PAH (prestations d'aide aux personnes en situation de handicap)

Finalisation d'une demande de prestations complémentaires :

Rassemblement des différents documents (extraits de compte de fin décembre sur plusieurs années, taxation d'impôts, téléphone pour obtenir le détail d'indemnités journalières AI (assurance invalidité), bail, primes LAMal, décision AI...)

Coordination avec la secrétaire pour différents dossiers de bénéficiaires d'aide sociale.

Rencontre avec responsable du service :

- Réception d'une nouvelle enquête sociale
- Réception d'une nouvelle demande d'aide sociale
- Précisions sur une enquête en cours
- Réflexion sur la manière de communiquer avec un partenaire du réseau
- Réflexion autour de la demande d'une famille concernant une curatelle adulte (éthique, protection des données versus collaboration).
- Discussion d'un cas d'aide sociale qui pose problème (avocat, personne qui ne se présente pas aux rendez-vous...).

Elaboration écrite d'un rapport d'enquête sociale :

Capacité de résumer une situation complexe, capacité d'écriture rapide, pose de diagnostic social, synthèse et recommandation, référence à des articles du CCS (code civil suisse).

Séance d'équipe de 30 minutes

Discussion de situations précises qui posent problème, répartition de la charge de travail.

Pause de midi

Rencontre d'une bénéficiaire de l'aide sociale :

- Formulaire d'affiliation AVS pour non-actif à remplir
- Formulaire de collaboration avec l'ORP (Office régional de placement) à remplir
- Négociation pour paiement de dettes à un autre service social
- Décision subsides primes caisse maladie pas correcte : contact OAS (Office des assurances sociales) Ostermundigen
- Vérification extraits de compte et paiement du loyer
- Revenu du mois d'avant : calcul du budget pour le mois avec franchise sur revenu, repas à l'extérieur et transports.
- Projets professionnels : éventuel travail de courte durée, demande pour un contrat de travail signé
- Téléphone à l'Office des poursuites pour vérification si le concubin est saisi : affirmatif, donc pas de calcul de l'indemnité pour la tenue du ménage.
- Transcription dans le dossier informatique

Téléphone d'une institution pour expliquer les difficultés d'un jeune, prise de décision.

Début d'élaboration écrite pour un rapport de curatelle bisannuel.

Rencontre de réseau pour enfant placé :

- Entretien motivationnel avec le jeune, réseau avec maman et éducateurs.
- Capacité à mener une rencontre, donner un temps de parole à chacun-e, gérer le temps imparti, gérer le conflit durant la séance, motiver pour pose d'objectifs, évaluer la situation d'ensemble, collaboration avec d'autres professionnels, s'adapter aux sensibilités de chacun, confronter, encourager...
- Transcription dans le dossier informatique.

Journée 2 - matin

Rencontre à domicile d'un bénéficiaire de l'aide sociale avec curatelle et soins à domicile :

- Gestion de la rencontre
- Evaluation de l'état de l'appartement
- Réception du courrier du bénéficiaire
- Collection médicamenteuse, car la personne ne prend pas l'un de ses médicaments (est-ce qu'elle les vend au noir ? Recherche sur internet pour m'informer)

Première rencontre avec une personne qui demande l'aide sociale :

- Récolte des documents pour faire une analyse de la situation financière : primes LAMal, loyer, salaire, fin de droit de chômage, extraits des comptes sur trois mois, leasing, taxation d'impôts, assurance ménage et RC, ...
- Téléphone à l'Autorité de conciliation du Jura bernois, car le propriétaire a envoyé la dédite du bail à loyer sans explication et ne répond pas : élaboration d'une lettre de contestation avec la personne.
- Ecoute active, car personne stressée +++, problème de peau et de dents
- Clarifier le discours de la personne qui part dans tous les sens, cadrage en douceur, procéder par priorités, gérer le temps.
- Téléphoner à la caisse de chômage qui confirme la fin de droit effective.
- Téléphoner au service d'impôts de la commune pour demander la taxation.
- Téléphoner au contrôle des habitants pour vérifier si quelqu'un s'est porté garant ou si la personne s'est porté garante pour quelqu'un.
- Transcription écrite, car pas encore de dossier informatique.

Lecture mails et courrier.

Journée 2 - après-midi

Fin de l'élaboration écrite du rapport d'enquête sociale et relecture.

Rencontre d'un bénéficiaire d'une curatelle adulte, retour d'hospitalisation :

- Vérifier qu'il est suivi par les soins à domicile.
- Discussion du budget et négociation pour une demande de rallonge financière avec le bénéficiaire.
- Relation d'aide, écoute active, empathie, aider la personne à trouver des solutions adéquates à ses difficultés (solitude, affaiblissement physique).

Rencontre d'une famille (dont la belle-sœur est sous curatelle et le mari a des difficultés à gérer l'administratif pour lui-même) :

- Curatelle pour le mari aussi ? Explication de ce qu'est une curatelle, écoute des vœux de chacun
- Explication des différents documents que le mari doit amener à l'Agence AVS pour une révision PC pour sa femme (calcul avec budget du couple).
- Explication sur l'obligation du mari de participer à l'entretien de sa femme selon calcul PC.
- Gestion d'un entretien en groupe avec différentes demandes, avis divergents dans la famille, négociation pour préserver les intérêts de la personne concernée.

Rencontre d'un bénéficiaire sous curatelle d'accompagnement :

- Aide aux paiements des factures.
- Aide pour remplir la déclaration d'impôts.
- Ecouter, rassurer sur la capacité d'y arriver, calmer les craintes.
- Transcription dans le dossier informatique.

Rencontre d'un bénéficiaire de l'aide sociale :

- Expulsion de l'appartement ou non.
- Inscription POIAS (programme d'occupation et d'insertion) ou non.
- Vérification extraits de compte.

Troisième récit

Un mercredi comme un autre

Je commence ma journée en établissant une facture à l'attention d'une maman qui ne répond pas à ses obligations d'entretien en vertu de la loi envers son fils, jeune adulte en formation. J'organise le dossier et y joins les copies de justificatifs qui concernent la facture, puis je me rends auprès du caissier municipal, afin de lui remettre les documents qui lui permettront d'établir une facture officielle. Je termine cette situation en classant certains documents ; « affaire classée » !

Dans mon courrier, j'ai reçu en retour un rapport final de deux curatelles de mineurs, signé par les parents : copie et envoi à l'Autorité de protection de l'enfant.

A la suite de quoi, je prends connaissance des courriels que j'ai reçus dans ma boîte mail : plusieurs jours de courriels car je rentre d'une formation.

Plus spécifiquement :

- Je réceptionne trois courriels de sociétés qui m'informent (suite à mes lettres), de la situation financière d'une nouvelle curatelle de gestion et de représentation (adulte), en vue d'effectuer un inventaire des biens du concerné. La réception de ces documents me permet, plus tard dans la matinée, de finaliser l'inventaire de départ.
- Je réponds à un courriel pour une situation d'aide sociale.
- J'effectue un arrangement de paiement avec un créancier, pour une situation de curatelle de gestion.
- Urgent : dans le cadre d'une enquête sociale que j'effectue actuellement, je réceptionne des réponses de courriels envoyés avant le week-end : de la clinique psychiatrique dans laquelle était la personne concernée, de son ancienne institution et de son nouveau lieu d'accueil. Aujourd'hui, je dois vérifier comment s'est passée l'admission de cette personne dans sa nouvelle institution. Je téléphone à ladite institution, sans succès, et décide donc d'envoyer un courriel. Finalement, je fais un point oral sur la situation avec l'assistant social en charge de ce dossier au sein du service social communal.
- Demande du secrétariat de rappeler l'Office des poursuites pour une situation d'aide sociale, ok : téléphone et clarification de mon rôle dans la situation. Je n'ai pas de mandat et ne suis pas agréée pour percevoir ses commandements de payer. J'envoie ensuite un courriel à toute l'équipe du service, afin de l'informer

de la procédure que suit l'Office des poursuites lors de la réception d'une procuration générale.

- Une case manager de l'Orientation professionnelle me propose un entretien téléphonique ce jour au sujet d'une jeune adulte (aide sociale), pour laquelle je viens d'effectuer une inscription. Ce téléphone nous permet d'organiser un entretien tripartite.

Dans mes chemises « A faire » :

- Je commence par la situation d'une curatelle dite « de droit de visite » et rédige une lettre au papa de la fillette concernée, afin de lui fixer un entretien. A noter que je change l'adresse du concerné dans nos systèmes, selon les infos reçues précédemment.
- Je téléphone à une personne au bénéfice d'un mandat de curatelle d'adulte, pour prendre des nouvelles de son déménagement, puis fixer une rencontre en vue de remplir ensemble la déclaration d'impôts qui concerne la vente de sa maison.
- Je transmets à la curatrice d'une maman les informations nécessaires concernant l'organisation des vacances d'été d'avec ses filles placées, pour lesquelles je suis curatrice.

Puis, je reçois un téléphone du foyer, qui souhaite modifier l'organisation d'un mercredi après-midi (filles chez leurs parents) et faire un point de situation sur l'état de santé général des filles et sur leur évolution.

Au vu de la modification organisée, je contacte le service des transports de la Croix-Rouge, qui accompagne la maman des filles quand elle va les chercher et demande de prendre note de cette modification.

Finalement, je contacte l'éducateur en milieu ouvert qui se rend chez ces parents afin de lui faire part du changement de date pour son intervention prochaine.

En parallèle à ces démarches, je synthétise à chaque fois les discussions dans mon journal informatique.

Je traite mon courrier :

- Correspondance, comptabilité.
- Comptabilité aide sociale, comptabilité gestion sans mandat, comptabilité mandat, copie de l'aide sociale pour la gestion et vice-versa, copies à qui de droit...
- J'effectue un décompte car une jeune femme au bénéfice de l'aide sociale percevra un subside de formation. Selon mon décompte, la concernée sortira de l'aide sociale grâce à ce subside, situation peu fréquente avec les subsides de formation.

Entretien :

Je reçois une personne au bénéfice d'une curatelle de gestion, en vue de lui faire prendre connaissance de son inventaire de départ et de lui faire signer le document.

Après vérification de son solde bancaire, je me rends à la banque avec lui, pour retirer 60.00 francs, en vue de s'acheter un jogging.

A la suite de quoi, je résume la rencontre dans mon journal informatique.

Téléphone à notre comptable, concernant deux courriels qu'elle m'a envoyés au sujet :

- d'une pièce comptable concernant un compte de gestion et
- d'un paiement en suspens pour une personne sous curatelle.

Pause de midi

A 12h55 je dois prendre à la gare une adolescente. Je la ramène à la maison en voiture pour notre entretien de famille :

Point de situation familiale :

La scolarité dans sa nouvelle école a bien débuté. Elle se sent mieux que dans sa précédente école, où elle avait vécu du mobbing qui l'avait amenée à effectuer un tentamen.

Son frère va mieux, la maman a trouvé le moyen de le motiver scolairement !

Retour au service pour un entretien :

- Avec une adolescente pour laquelle nous avons dû solliciter un mandat plus contraignant : de la surveillance éducative à la curatelle d'assistance éducative. L'entretien est difficile car la maman de la jeune fille en veut beaucoup à notre service et l'adolescente est sur la défensive.
- Avec un homme au bénéficiaire de l'aide sociale, qui a trouvé un emploi temporaire sur un chantier. Il sortira de l'aide sociale durant deux mois ou plus, décompte à faire. Suite à cela, je fais le compte-rendu d'entretien sur mon journal.
- A la demande de la comptabilité, j'ai vérifié quelles étaient les activités professionnelles de la personne concernée les deux années précédentes et en fais un compte-rendu par courriel : il devra payer des cotisations AVS pour personnes sans activité lucrative.

Ahhh oui, cela me rappelle que pour une ancienne situation d'aide sociale, avec gestion sans mandat, je dois :

Appeler la comptabilité : « nous attendons encore un remboursement de la caisse-maladie, puis nous payerons la facture et le compte de gestion pourra être soldé ».

Je confirme cela au client concerné. Et en profite pour lui demander quelles étaient ses activités les deux années écoulées.

J'en fais un compte-rendu à la personne du service qui s'occupe de cela, qui constatera qu'il s'agit d'une personne qui cotisera en qualité de personne sans activité lucrative.

J'écris finalement un courriel à son nouvel assistant social : aurait-il perçu le remboursement de la caisse-maladie ?

Entretien :

- Avec une jeune adulte qui a fui son domicile parental. Elle a sollicité l'aide sociale il y a peu.

Ensemble, nous fixons un rendez-vous pour qu'elle puisse se faire une carte d'identité, ce qui lui permettra de s'ouvrir un compte bancaire. La jeune répondra ainsi à nos exigences en matière d'aide sociale.

- J'informe la jeune femme de la date retenue pour un entretien avec sa case-manager.

Je lui demande si elle est d'accord de donner sa nouvelle adresse à son papa : non. Je confirme cela au concerné par courriel (j'ai déjà eu contact avec lui pour les contributions financières des parents).

Nous écrivons, ensemble, à ses caisses-maladies LAMAL et complémentaire. C'est notre service qui gèrera ses factures et ses remboursements de prestations. La jeune ne va pas très bien et nous discutons un moment de sa situation psychosociale.

- Tendue avec un papa. Je suis nommée curatrice de ses enfants et je dois planifier les visites que ses derniers feront à son domicile. Mes deux derniers contacts avec lui se sont déroulés sous la menace.

Je range mon bureau, remplis mes heures dans le fichier y relatif, remplis mes tâches de la journée dans le fichier y relatif.

Quatrième contribution

Les difficultés rencontrées dans le travail quotidien d'assistante sociale et d'assistant social

- Manque de temps !
- Quantité de dossiers par AS -> nécessité de faire des choix en termes d'investissement -> inégalité de traitement
- Exigences et attentes (que nous soyons des faiseurs de miracles)
- De moins en moins de moyens pour le social
- Complexité accrue des situations et dossiers

Niveau du contexte légal, économique et politico-social :

- Le champ d'intervention est tellement large qu'il requiert des connaissances, compétences et expériences dans d'innombrables domaines. Tous ces aspects sont impossible à porter par une seule personne, dès lors il arrive souvent que l'exécution d'une tâche soit interrompue pour aller rechercher une information complémentaire, dans la loi, auprès d'une instance ou d'un service, sur internet, dans la documentation personnelle ou dans le service, auprès d'un collègue, etc. A la démarche première s'ajoutent donc d'autres tâches. La mise au courant/étude peut prendre du temps.

- De plus, il faudrait se tenir au courant de tous les changements (de lois, de procédures, d'évolution de services etc.), c'est un investissement en temps et en énergie considérable
- Pressions du politique pour réduire les dépenses, davantage de suspicions d'abus
- Réductions de prestations dans diverses assurances sociales -> précarisation qui se reporte sur nos services, dernier filet social
- Manque d'emplois, difficultés à insérer des personnes sans formation ou sorties du système depuis trop longtemps (manque de volonté des entreprises et du monde politique)
- Contradictions entre réalité et exigences (pousser à l'insertion mais ne pas créer de postes)
- Complexification des situations et des normes auxquelles il faut se référer -> calculs d'apothicaires qui donnent du travail supplémentaire (pour des économies toutes relatives si l'on tient compte que le temps que cela prend, c'est aussi de l'argent)
- Situations de plus en plus précaires, en plus d'être de plus en plus complexes
- Justifications accrues demandées de toutes parts, de manière de plus en plus pointilleuse (APEA, contrôle aide sociale, PC, assurances diverses, institutions de fonds privés, etc.) -> augmentation constante du travail administratif
- Pression liée à la responsabilité portée (mandats) / enjeux (financiers notamment)
- Système maltraitant (volonté politique) qui veut nous voir travailler comme des robots avec de moins en moins de moyens
- Non-reconnaissance de notre travail et de son utilité respectivement son importance
- Méconnaissance de notre fonction / nos fonctions dans la société
- Nouvelles réalités auxquelles le droit n'a pas encore trouvé de solutions

Niveau des réseaux, de la collaboration interinstitutionnelle et intra-institutionnelle :

- Attentes de nos partenaires que l'on règle une situation de suite ou pour hier, pour des tâches qui ne sont pas toujours de notre ressort -> besoin d'expliquer le cadre légal, le mandat et ses limites, besoin de contextualiser
- Nombreux dérangements en rapport avec les autres situations que l'on suit, ou autres... Téléphones, e-mails, collègues... -> Nécessité de sauter du coq à l'âne
- Délais imposés pour traiter certaines affaires, rappels qui mettent la pression
- Urgences qui viennent s'intercaler -> stress
- Difficulté de joindre un service ou de trouver une info -> l'affaire en cours doit être mise de côté et va nécessiter que l'on s'y replonge ultérieurement -> prend plus du temps
- Communication inter et intra-services peut parfois poser problème (nous sommes des humains), les procédures doivent souvent être repensées, redéfinies pour s'adapter aux contextes changeants
- Restructurations, etc.

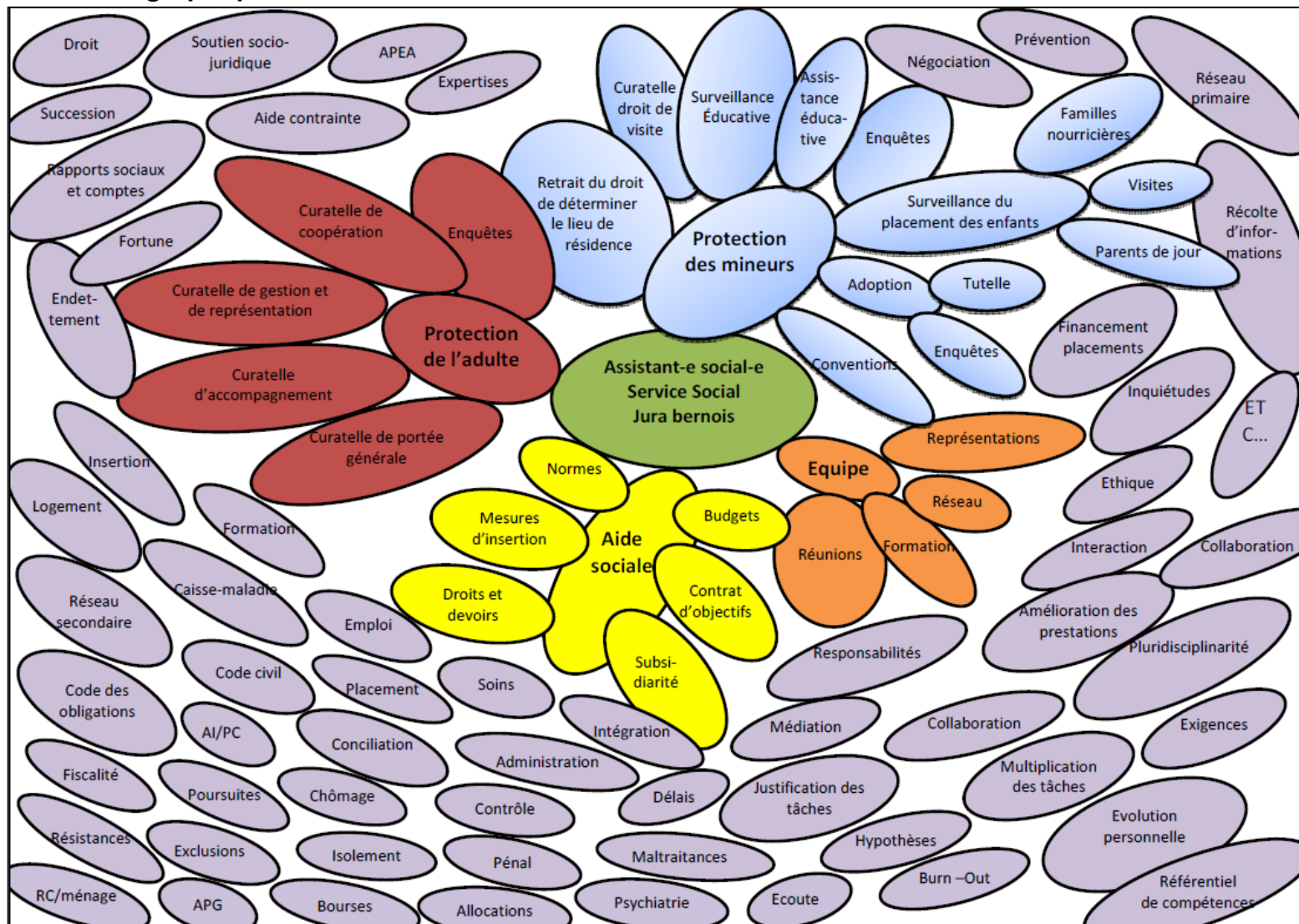
- Changements informatiques, nouveaux systèmes et nouvelles procédures à intégrer
- Ambiance générale du lieu de travail (locaux, rapports humains, collègues, hiérarchie, événements...)
- Manque d'espace pour gérer les problèmes d'éthique

Niveau personnel :

- Nous travaillons avec l'humain. Pas seulement l'utilisateur en face et les intervenants, mais d'abord et avant tout nous-mêmes. Nous sommes l'outil principal de nos interventions. Mais nous ne sommes pas des robots, toujours au top de nos compétences et de nos capacités. L'humain par définition est cyclique, il a des hauts et des bas, des jours où il arrive à bien se concentrer, à tenir le rythme, à avoir la souplesse de sauter du coq à l'âne,... et d'autres jours non (quelles qu'en soient les raisons) ! Et surtout il a besoin de relâcher la tension par moments (une corde toujours tendue à l'extrême finit par se rompre). Etrangement, nous comprenons et acceptons plus facilement ces éléments humains chez nos usagers que chez nous-mêmes, tant nous cherchons à répondre à toutes les exigences et attentes. Cette différence entre ce qui est attendu de nous et notre nature profonde réelle, si elle n'est pas conscientisée, apporte son lot d'insatisfactions, frustrations, blocages, jugements de nous-mêmes sur le travail effectué, stigmatisation voire autoflagellation... et peut nous mener au burn out.
- Dans un contexte toujours en changement (cité plus haut), il est difficile de se stabiliser pour être efficace dans son travail
- Les agressions venant de l'extérieur ont forcément un impact sur l'humain que nous sommes. C'est le cas notamment des événements liés à nos usagers, susceptibles de nous remettre en question dans notre manière d'aborder une situation ou de répondre aux demandes.
- Impossibilité du travail bien fait dans tout. On coupe forcément quelque part dans nos tâches -> nécessité de revoir les priorités à chaque instant et choix de ce qu'on laisse de côté
- Chacun/e a des domaines où il/elle se sent plus à l'aise, d'autres moins -> risque de mettre de côté certaines tâches pour cette raison (procrastination)
- On se réveille la nuit en pensant aux choses à faire
- Le stress et ses effets...
- L'impression de devoir reporter la maltraitance du système sur nos usagers -> en opposition avec notre éthique
- Organisation personnelle plus ou moins efficace, capacités d'adaptation personnelles
- Préparation et conséquences de nos absences (vacances (= un droit !), maternité, maladie...) procurent du stress, difficulté à l'idée que d'autres doivent nous remplacer sans avoir les infos nécessaires, pressions liées à l'idée qu'il puisse y avoir un couac, ne pas vouloir alourdir les tâches/ ajouter des problèmes aux collègues déjà chargés + le temps qu'il faut pour rattraper !!
- Insécurité de l'emploi à mesure qu'on prend de l'âge, liée à l'usure du métier

Cinquième contribution

Panorama graphique des tâches et des missions d'une assistante sociale



3. Conclusion

Les champs de tensions du travail social vont en s'accroissant. Les trois domaines d'intervention impliquent des connaissances pointues, des exigences administratives et des limitations des prestations (dans le graphique qui vous est proposé ci-avant, chaque bulle recouvre à elle seule une quantité de liens possibles dans l'exercice du métier).

Dans le domaine de l'aide sociale, pour économiser 50 francs par-ci ou 100 francs par-là, les travailleurs sociaux doivent faire des calculs d'apothicaires qui coûtent, in fine, bien plus cher que l'économie réalisée. Nous devons ici dénoncer les discriminations qui se succèdent à un rythme aussi fréquent que les révisions de l'aide sociale et qui touchent les jeunes adultes, les familles monoparentales, les étrangers, ceux qui peuvent mais qui n'osent pas, ceux qui devraient pouvoir, etc.

Lorsque l'on tente de dire que tel ou tel canton a mis en place une réelle politique d'insertion des jeunes et qu'il conviendrait de s'en inspirer, la réponse est généralement négative et elle provient des mêmes personnes qui exigent l'insertion professionnelle des jeunes. Ainsi, les exigences sont posées mais les outils manquent. Il revient donc aux travailleurs sociaux et aux travailleuses sociales de faire des miracles ! Et comme ceux-ci arrivent rarement, la suspicion quant à une prétendue inutilité de l'action du travail social augmente...

Dans les domaines de la protection des enfants et des adultes, tout comme dans tous les documents requis au niveau des assurances, des banques, des impôts, de l'assurance invalidité, des caisses de compensations etc., les procédures administratives demandent un temps beaucoup trop conséquent ! D'un formulaire de trois pages il y a deux ans, nous voici confrontés à remplir pour la même démarche un nouveau formulaire de onze pages ! Sans compter les nombreuses démarches à mettre en place afin que les documents soient envoyés directement au service social et non au client (qui ne nous les fait parvenir que très tardivement parce qu'il ne comprend pas ce qu'il reçoit et l'importance qui y est liée) !

La complexification est partout et elle contamine tous les domaines. Reste à se poser la question suivante : jusqu'où irons-nous ? Dernièrement, la préposée d'un office a rejeté notre demande visant à obtenir une prestation d'assurance sociale car il manquait la signature de la personne concernée. Laquelle en l'occurrence était un bébé d'un mois !

Nous appelons de nos vœux un retour à des procédures simplifiées, une compréhension et une collaboration de nos partenaires pour pouvoir exercer nos multiples mandats. Lorsque l'on interroge tel ou tel fonctionnement et son bien-fondé, la réponse est généralement du type « ce sont les exigences du canton ». Est-ce à dire que nous obéissons tous et chacun dans son coin sans oser interroger le système et ceux qui le conçoivent ? Procéder ainsi, c'est accepter d'entrer dans une forme de maltraitance qui, pour nous travailleuses et travailleurs sociaux, est lourde de conséquences envers nous-mêmes, mais aussi envers nos clients.

Dans l'ouvrage cité en introduction, et il nous semble particulièrement judicieux de le relever, Véréna Keller écrit : « ... *L'autorité n'exige pas d'améliorer la qualité de vie, mais de la promouvoir, non pas de transformer les familles afin que leurs enfants*

n'aient plus de problèmes, mais de favoriser leur développement. ...De même qu'on n'attend pas de l'hôpital qu'il guérisse totalement tous les malades, ou de la sécurité routière qu'elle empêche tous les accidents, il n'y a pas lieu de demander au travail social de résoudre tous les problèmes sociaux... ».

Et pour terminer

En relisant nos écrits, nous constatons que le bilan de notre quotidien paraît sombre. Il est important pour nous que le lecteur sache que notre leitmotiv réside dans le sens que nous donnons à chacune de nos actions, centrées sur le bien-être de nos bénéficiaires.

Chaque touche quotidienne positive recharge nos batteries, comme les sourires des collègues à notre arrivée le matin, les remerciements d'une institution pour notre disponibilité envers une famille, la considération du réseau pour notre rôle capital dans l'équilibre d'une situation, la gratitude que nous réservent certains bénéficiaires, l'empathie témoignée par nos familles à notre retour à la maison en fin de journée. Autant de petites choses qui peuvent se traduire par « espoir et confiance en l'être humain ».