

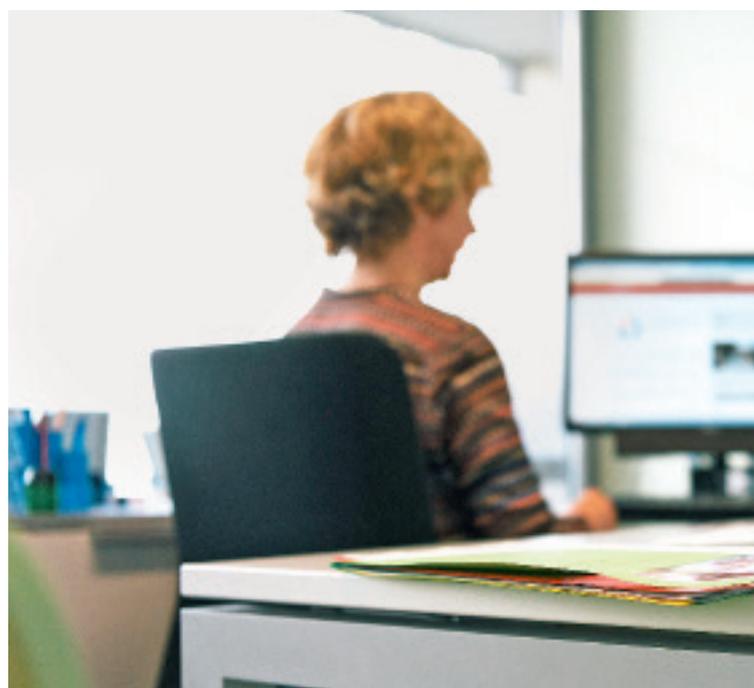
Qu'en est-il du travail social dans les services d'aide sociale?

Les travailleuses et les travailleurs sociaux ne sont pas les seuls à fournir les prestations de l'aide sociale. Ceci dit, le rôle du travail social dans les services d'aide sociale est plus important aujourd'hui qu'autrefois. La séparation entre aide matérielle et soutien personnel peut permettre un accompagnement social volontaire.

Peut-on encore, aujourd'hui, dans les services d'aide sociale, accomplir un travail social de qualité, ou est-ce que les aspects matériels et administratifs ont pris le dessus? Que la question soit posée de cette manière est intéressant, puisqu'elle suggère que «dans le temps», on pratiquait un «véritable» travail social dont les aspects matériels et administratifs ne faisaient pas partie. Cette vision ne résiste pas à l'analyse. Le domaine de l'aide sociale est hautement dynamique. Il n'est pas impossible qu'aujourd'hui, le travail social soit justement, et pour la première fois, en train d'obtenir la place qui lui convient dans ce domaine.

Ce que l'on désigne aujourd'hui comme du travail social s'est construit dans de nombreux pays du Nord industrialisé depuis le début du XXe siècle. En Suisse, le travail social s'est imposé comme métier petit à petit dès les années 1950 dans le sillage du développement de la protection sociale. Ce n'est toutefois que depuis une vingtaine d'années que les formations correspondantes ont été systématiquement et reconnues sur le plan fédéral, notamment dans le contexte de la création des hautes écoles spécialisées. Ainsi, le travail social est un métier jeune dont l'exercice – contrairement à celui de métiers proches tels que les soins, la psychologie ou l'enseignement – n'est pas réglementé. Dès lors, il est possible d'engager comme travailleuses et travailleurs sociaux des personnes qui ne disposent pas d'une formation correspondante, et celles-ci sont nombreuses: seule la moitié environ des personnes engagées dans une fonction du travail social bénéficie d'une formation correspondante. Cette situation est ancienne et elle ne s'explique pas par les actuels programmes d'austérité. Elle est hautement problématique: comment faire du travail social sans travailleuses et travailleurs sociaux? Afin de corriger cet état de faits, AvenirSocial, l'association professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales, lancera dès l'été 2017 une campagne nationale «Une formation en travail social, garante de qualité» et exige 100% de professionnel-le-s formés en travail social.

Le travail social revêt de nombreuses formes et il réunit les tâches les plus diverses qui se transforment en permanence en fonction des contextes organisationnels et politiques. Ce qui, aujourd'hui, est considéré comme du travail social relevait hier, peut-être, d'une tâche de la police et sera, demain, assumée par des professionnel-le-s de la santé ou de la formation. En ce sens, toute référence au «véritable travail social» est problématique et idéalisant. Ajoutons que les aides matérielles, économiques et administratives font partie du travail social depuis ses origines. Aujourd'hui, elles sont trop souvent dévalorisées. Par ailleurs, le travail social était et restera toujours ambivalent. Ce champ assume des mandats contradictoires d'aide et de contrôle. Il se situe entre l'autonomisation d'individus ou de groupes

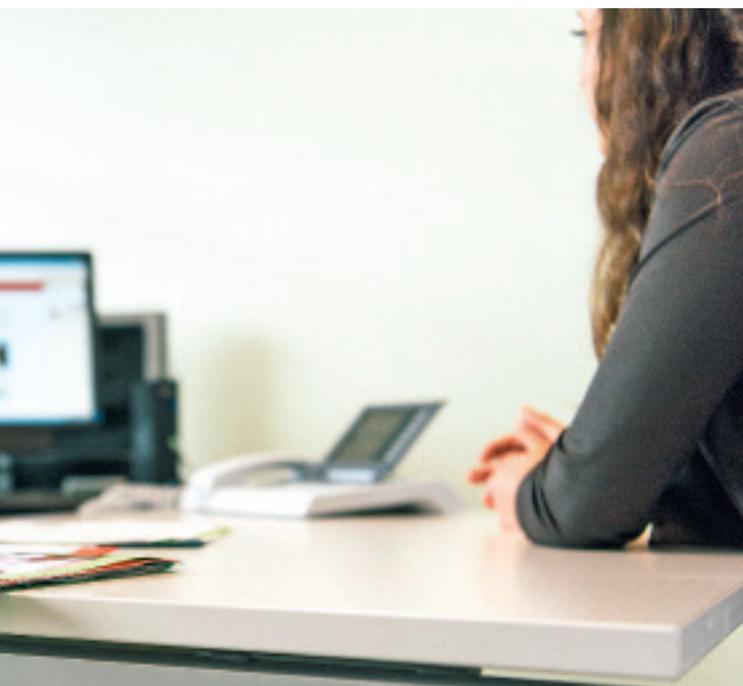


et la normalisation sociétale, entre l'émancipation et la reproduction – la gestion – des inégalités, notamment de la pauvreté. Cette ambivalence ne vaut pas seulement dans l'aide sociale, mais c'est là qu'elle est la plus visible. Au fond, c'est un avantage, puisqu'un champ de tensions identifié peut être abordé. Voilà pour le travail social en général. Qu'en est-il du travail social dans les services d'aide sociale?

Une place croissante

Ce que l'on désigne aujourd'hui comme aide sociale remonte à des formes séculaires, toujours renouvelées, de gestion de la pauvreté. Toutes les sociétés devaient mettre en place des mesures en faveur de leurs membres incapables de subvenir à leurs besoins et qui avaient besoin d'aide. Cette aide était et reste indispensable à une certaine stabilité et sécurité, puisque des états de pauvreté trop vastes sont une menace pour la société dans son ensemble.

En Suisse, l'aide aux pauvres – l'assistance selon la terminologie précédente – a été assumée par des corps de métier les plus divers, parfois sur une base de bénévolat, et ceci bien au-delà du milieu du XXe siècle. Des ecclésiastiques, des employés administratifs, des élus politiques, des membres d'autorités, des enseignants et des juristes – des hommes pour la plupart – en faisaient partie. Les travailleuses et les travailleurs sociaux ont intégré ce domaine bien plus



L'aide personnelle est indispensable pour que les gens parviennent à surmonter leur situation de pauvreté.

Photo: Keystone

ne se limite pas à des prestations financières. L'aide personnelle – le travail social – est indispensable si l'on veut réellement aider les personnes à surmonter leur situation de pauvreté ou, tout au moins, à la vivre dans la dignité. Le travail social est accordé sur mesure: il repose sur une analyse soignée des ressources des destinataires et les aide à mener une vie décente le plus proche possible de ce qu'ils et elles considèrent comme une vie bonne.

Au cours de ces dernières années, plusieurs cantons et grandes villes (p. ex. Vaud, Genève, Zurich, Bâle) ont procédé à une séparation complète ou partielle entre l'aide économique et le soutien personnel, la première étant assumée par du personnel administratif, le second par des travailleuses et travailleurs sociaux. Ces réorganisations étaient motivées principalement par l'augmentation du nombre de dossiers. En même temps, elles étaient l'occasion de repenser la répartition des tâches. Diverses spécialisations sont souvent nécessaires pour couvrir toute la gamme des besoins des bénéficiaires, par exemple en matière de réinsertion professionnelle, de formation, de désendettement, de logement et ainsi de suite.

Ces nouveaux modèles ont été accompagnés par des formations continues permettant de préciser les nouveaux rôles et tâches des professionnel-le-s respectifs. Ils doivent être évalués de manière approfondie. Il est possible qu'ils aboutissent à une diminution des prestations d'aide accordées aux bénéficiaires. Mais il est également possible que ces modèles permettent un travail social fondé sur un soutien volontaire. Un tel travail social est plus respectueux et plus durable que des sanctions et la contrainte. La condition en est que des professionnel-le-s qualifiés puissent mettre à disposition suffisamment de temps au sein de services sociaux faciles d'accès. Il n'est pas certain que l'actuelle charge de dossiers remplisse ces conditions : Un ou une assistante sociale travaillant à plein temps avec une charge hypothétique de 60 dossiers peut consacrer à chacun 16 heures dans une année. Comme la charge de dossiers est souvent supérieure, il est urgent d'agir pour permettre une aide sociale efficace de qualité. ■

Véréna Keller

Professeure honoraire à la Haute Ecole de Travail Social et de la Santé (EESP) à Lausanne & Vice-présidente d'AvenirSocial

tard. Dans les petites communes partout en Suisse, mais également par exemple dans la ville de Bâle, ce n'est qu'au dernier quart du XXe siècle que le travail social a été introduit dans les services d'aide sociale. Aujourd'hui encore, en de nombreux endroits, des membres d'autorités élus – qui ne sont a priori pas des professionnel-le-s du travail social – oeuvrent dans l'aide sociale. L'aide sociale, ou l'assistance, est donc bien plus ancienne que le travail social. Aujourd'hui, le travail social est davantage présent dans les services d'aide sociale que «dans le temps». A noter toutefois que l'aide sociale n'est pas fournie exclusivement par des travailleuses et travailleurs sociaux.

Une aide personnelle sans contrainte

Le type de professionnel-le-s qui fournit une prestation de protection sociale révèle la philosophie qui fonde la prestation. Ainsi, une aide sociale octroyée par des travailleuses et travailleurs sociaux indique un principe de charité: les prestations sont individualisées, accordées de cas en cas et en fonction du comportement du bénéficiaire. En revanche, une prestation reposant sur un droit peut être accordée par un personnel administratif ou par des juristes – c'est le cas des rentes ou d'autres prestations d'assurance. En ce sens, l'introduction du travail social n'est pas impérative lorsqu'il s'agit d'un droit à des prestations financières prévues par la protection sociale. Or, l'aide sociale