

## Actes de la journée d'automne 2017

### Quatuor en démocratie majeure

### Le travail social à l'articulation entre population, mouvements citoyens et collectivités publiques

#### II. Le collectif au service de l'accueil Entre tabou et honte, un espace de rencontre entre pairs et professionnel-le-s de l'action sociale

Isabelle Baume, Estelle Picard et Coralie Personeni, assistantes sociales,  
"Secteur social - prévention et désendettement", CSP du canton de Neuchâtel

Jeudi 23 novembre 2017  
Lausanne, Musée Olympique

## **Trampoline**

Début 2004, le CSP mettait sur pied un projet d'intervention collective dans le but :

- d'offrir aux personnes qui font appel au CSP une nouvelle manière de prendre en main leur situation ;
- de donner aux travailleurs sociaux du CSP un nouvel outil contribuant à résoudre le problème endémique de la surcharge de travail.

Deux animatrices/assistantes sociales étaient engagées dans ce projet, avec un 20% (mandat extérieur) et un 10% confié à une assistante sociale du CSP.

### **Qu'est-ce que l'action collective ?**

*« C'est une action qui vise à développer les interactions entre les groupes d'acteurs d'une collectivité territoriale (groupes, réseaux, associations, acteurs institutionnels), à mobiliser ses ressources sociales, économiques et culturelles, dans le but de favoriser une dynamique des projets et d'enrayer les processus d'exclusion des personnes et des groupes minoritaires.*

*L'écoute des personnes, l'accompagnement de groupes informels, la médiation entre acteurs d'origine, de statuts et d'intérêts différents, contribuent par un travail de prévention, à tisser des liens entre habitants, bénéficiaires de services et institutions, à fixer des repères et des règles pour la vie sociale, notamment au plan local.*

*Les finalités de l'intervention collective portent principalement sur la défense des droits des usagers, la valorisation du citoyen comme acteur social capable de participation, de créativité et de responsabilité, le changement ou l'adaptation des structures sociales ou culturelles, le développement des solidarités et la restauration du lien social. »*

Définition tirée de l'ouvrage « Retrouver en soi l'agir collectif ou la métaphore du photographe amoureux des arbres », janvier 2001, Alain Simonin.

### **Ethique de la démarche**

Il s'agissait, pour le CSP, de mettre en place un contrat entre trois groupes d'acteurs liés par un partenariat :

1. L'institution CSP qui offre la possibilité de mettre en place le projet et qui attend des effets sur trois plans : un mieux-être des personnes, un allègement du travail des assistants sociaux (a.s.), des changements plus « macro » au niveau sociétal (en fonction des thèmes traités).
2. Des clients du CSP qui participent au projet deviennent membres du groupe de base en étant garants du contenu des thèmes traités : ce sont eux qui choisissent les thèmes à partir de leurs besoins et ce sont eux aussi qui donnent le rythme de l'action (il s'agit d'avancer au rythme de ce groupe d'acteurs si l'on veut réellement travailler avec lui).

3. Les animatrices qui organisent la démarche. Elles font avancer le projet, animent le groupe et sont garantes de la circulation de l'information entre les trois groupes d'acteurs (tout en respectant la confidentialité à laquelle elles se sont engagées comme les autres membres du groupe).

### **Mise en route du projet**

Après une période de préparation, d'informations données aux collègues du CSP, de supervision et de recherches, les animatrices ont pu constituer un groupe de six personnes. Celles-ci avaient eu connaissance du projet par leur a.s. au CSP et venaient voir de quoi il s'agissait. Les premières rencontres ont permis aux participants de faire connaissance et de définir ensemble les thèmes sur lesquels ils souhaitaient travailler. En effet, il s'agissait, pour les animatrices, de proposer une structure, mais pas un contenu, ce dernier appartenant aux personnes concernées. Le travail social de groupe utilisé comme méthode pour constituer et animer ce premier groupe a peu à peu permis aux participants d'établir des relations de confiance et de solidarité.

Le groupe a baptisé cette action collective: « Trampolino » ... une envie de rebondir face à l'adversité, de s'émanciper, d'apprendre ensemble.

### **Financement de l'expérience « action sociale collective » sur 3 ans**

Le projet a pu être mis sur pied grâce à un double financement :

- 50'000 francs offerts par la SNUP (Société Neuchâteloise d'Utilité publique) qui s'est dissoute fin 2003 et qui a distribué sa fortune en la consacrant à des projets sociaux novateurs ;
- 50'000 francs accordés par Fondia, une fondation liée à la Fédération des Eglises protestantes de Suisse (FEPS) et chargée de promouvoir des projets diaconaux en Suisse.

De ce projet, des actions sont nées. Quelques exemples :

### **Un peu plus de confidentialité s.v.p. !**

Suite à une réflexion au sein du groupe sur la confidentialité, nous avons constaté que différents services publics ou privés ont réaménagé leur réception de manière plus conviviale, mais parfois au détriment de la confidentialité.

Trampolino a initié une campagne de sensibilisation en contactant et/ou en rencontrant les différents responsables des lieux où ce problème a été constaté. Ces contacts et rencontres ont reçu bon accueil et ont débouché sur quelques réalisations pratiques. Par exemple, la réception du CSP de Neuchâtel a réaménagé sa salle d'attente et a rendu ses réceptionnistes attentives à ne pas répéter les noms des appelants lorsqu'elles répondent au téléphone. De même, à l'Office des poursuites de La Chaux-de-Fonds, un box téléphonique insonorisé a été installé permettant aux visiteurs de s'annoncer discrètement.

Les membres du groupe se sont aperçus que ce problème ne pouvait pas être résolu uniquement par des aménagements architecturaux. Il s'agissait aussi de rendre les personnes concernées attentives au besoin de confidentialité que peuvent ressentir les clients de ces divers services, cabinets ou administrations.

## **Cotisations de l'assurance maladie et subside cantonal**

Un sujet soulevé par une participante et des a.s. du CSP est la difficulté d'obtenir, dans un délai raisonnable, une décision de l'Office cantonal de l'assurance maladie quant à l'attribution d'un subside.

Trampolino a contribué, à cette période, à atténuer ce problème. L'idée était tout d'abord de se mettre en relation avec les différents acteurs et d'éclaircir la question en établissant un catalogue des difficultés avec des propositions de solutions. Le groupe a rencontré le directeur de l'époque, puis a rassemblé une dizaine d'a.s. de différents services. Le but visé était de constituer un groupe de travail afin d'esquisser des solutions réalistes.

## **Impôts et caisse maladie**

En 2007, le groupe a rencontré M. Jean Studer, alors chef du Département de la Justice de la Sécurité et des Finances du canton de Neuchâtel, pour témoigner et trouver des solutions aux problèmes posés par les retards d'impôts. Un groupe de réflexion sur le thème de « la remise d'impôt avec sursis » a vu le jour, ainsi que deux cours ouverts à la population neuchâteloise; l'un pour apprendre à remplir sa déclaration d'impôt et l'autre, pour comprendre le fonctionnement de l'assurance maladie et procéder au changement de caisse maladie en fin d'année.

## **Groupe de gestion**

Nous avons tenté de mettre sur pied un groupe de gestion, afin de décharger les a.s en fin de mois. Il s'agissait d'accueillir plusieurs personnes en même temps et de les accompagner à préparer leurs paiements, une fois par mois, et répondre à leurs courriers. Malheureusement, ce projet fut un échec. Nous rencontrons de la difficulté à réunir les personnes en groupe. Nous avons fait l'hypothèse qu'ayant bénéficié d'un suivi individuel, elles ne désiraient pas engager du temps et de l'énergie dans un autre type d'accompagnement. L'idée de proposer un accueil d'abord en collectif a quelque peu émergé.

## **Conclusion et perspectives**

Le groupe Trampolino a existé de 2004 à 2014. Il s'est éteint parce que ses membres, dans le cadre de Trampolino, ont construit des projets privés et professionnels. Leurs mises en place ne permettaient plus de rencontres régulières. L'expérience fut riche tant humainement qu'en enseignements. Participants et professionnels ont pu expérimenter l'appui qu'on peut recevoir en tant que membre d'un groupe et la force qui se développe lorsqu'on s'attelle, ensemble, à une situation problématique.

Nous avons observé que les personnes sortent non seulement grandies et renforcées par ces actions collectives, mais aussi conscientes que c'est en mobilisant leur énergie dans l'action, c'est-à-dire en devenant « acteur de changement » que le dispositif, autour de soi, évolue et se transforme. L'action invite à la rencontre de l'autre, à la compréhension de son environnement et à l'échange constructif. Le retour à l'autonomie et la restauration de l'estime de soi ressortent également du bilan effectué. Tous les membres de ce groupe n'étaient plus suivis

par leur a.s. Le but poursuivi, en termes d'allégement de charge de travail, était atteint.

La continuité de ces actions aurait nécessité une dotation supplémentaire en force de travail. En effet, la gestion de tels groupes implique une source de financement propre dont nous ne disposons plus. Nous n'avons donc pas relancé de nouveau groupe. Un contrat de prestation spécifiquement lié à un tel type d'accompagnement permettrait la mise en place d'une prise en charge axée sur la valorisation et la responsabilisation de l'individu par l'action collective.

Un projet valorisant non seulement l'individu lui-même, mais également la société et les institutions qui, interpellées, deviendraient des partenaires dans la réflexion et la recherche de solutions.

### **De Trampolino à l'accueil collectif**

En 2008, alors que Trampolino était en pleine réalisation de ses projets, la question d'élargir le travail social de groupe (TSG) au sein même du fonctionnement du CSP et plus particulièrement de son « secteur social » s'est posée.

En effet, les a.s. comptaient un nombre important de dossiers. Par conséquent, les personnes qui formulaient de nouvelles demandes d'aide devaient attendre jusqu'à 6, voire 8 semaines, pour obtenir un rendez-vous individuel. Or, si l'attente est trop longue, les personnes ne se déplacent pas au rendez-vous. Fortes de l'expérience de Trampolino, deux a.s. ont alors suggéré que l'accueil des nouvelles demandes se fasse par une séance collective.

Une « révolution » au CSP qui décidait de faire du « collectif » sa priorité.

La culture de la profession de travailleur social, et plus particulièrement d'a.s., a été construite sur la relation d'aide impliquant un aidant et un aidé, induisant une certaine « autorité » sur l'aidé et « dépendance » de celui-ci. Dans cette configuration, il est plus difficile d'appliquer l'injonction de Confucius nous enseignant que « *Quand un homme a faim, mieux vaut lui apprendre à pêcher que de lui donner un poisson* ».

Tous les a.s. du CSP n'étaient pas forcément convaincus par cette nouvelle orientation. Une formation en TSG a d'ailleurs été mise en place et animée par Mme Christine Wyss (l'une des initiatrices et animatrices de Trampolino).

En tant que professionnels, il a fallu que nous révisions et adaptations notre manière personnelle d'envisager le travail social. Ce n'était pas une démarche facile. Nous avons vécu une petite révolution collective en modifiant notre identité professionnelle et en abandonnant certains « pouvoirs » sur l'autre. Nous devons développer nos capacités à accueillir le client avec ses compétences et ses difficultés.

À cela s'ajoute le travail effectué par notre secrétariat, amené en priorité à convaincre nos futurs clients à venir à ces séances. En tant qu'a.s., nous avons assez rapidement repéré les bénéfices de cette approche, mais il fallait convaincre nos collègues réceptionnistes. Nous leur avons donc proposé de participer à nos séances pour en comprendre la dynamique.

Depuis 2008, ce sont près de 450 accueils collectifs qui ont été organisés au CSP de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds.

### **L'accueil collectif**

Les nouvelles personnes qui s'adressent au « Secteur social – prévention et désendettement » du CSP sont donc accueillies en groupe de 5 à 6 personnes pour cette séance.

Les objectifs de l'accueil collectif sont de :

- pouvoir renseigner et orienter les gens rapidement lorsqu'ils ont le courage de prendre contact avec notre service pour demander de l'aide ;
- offrir aux personnes un lieu où elles peuvent échanger sur leurs propres expériences et déjà amorcer des pistes d'interventions.

Pour qu'une telle séance puisse bien fonctionner, nous demandons aux participants de respecter le principe de confidentialité et de se présenter par leur prénom pour éviter tout lien. Afin de « détendre » l'atmosphère et de ne pas entrer trop rapidement dans le vif du sujet, nous proposons un jeu pour la première prise de parole.

Après une brève présentation personnelle, il est plus aisé pour la personne de présenter succinctement le problème qui l'a amenée à prendre contact avec notre service et son attente vis-à-vis du CSP. À tour de rôle, les personnes s'expriment. Aucune orientation n'est donnée au cours de cette étape.

A l'issue de ce tour de table, le groupe est amené à apporter des idées et des solutions aux autres. Ici, chacun utilise ses ressources au service des autres. Un échange d'expériences qui permet à tous de valoriser leur propre trajectoire de vie et finalement de se rendre compte que la situation personnelle vécue n'est ni unique, ni isolée. Tous se sentant désormais concernés par la situation de l'autre, la dynamique de groupe est installée.

La séance est co-animée par deux a.s. L'un assure l'animation de la séance et est garant du cadre. Il est maître du temps. Il essaie de faciliter le contact à l'aide de moyens d'animation et d'intégrer les gens qui ont plus de mal à s'exprimer. C'est lui qui pose les règles telles que la confidentialité et il demande « quittance » pour vérifier que tout le monde soit d'accord. De plus, il clarifie les buts de la séance. Il utilise différents outils tels que l'humour, le questionnement, la reformulation. Il donne la parole et arrête les personnes qui parlent trop pour que chacun dispose du même temps de parole.

L'autre a.s. se focalise sur les aspects techniques des informations communiquées et plus largement sur le fonctionnement du système social. C'est aussi l'occasion pour lui de préciser le cadre et les limites d'intervention du CSP.

Fortes de ces informations, les personnes sont désormais en mesure d'évaluer si elles souhaitent entreprendre, ou non, une collaboration en entretien individuel avec

un a.s. Si un suivi est convenu, elles sont renseignées sur les éventuelles démarches à effectuer, ainsi que sur les documents à réunir pour le prochain entretien.

Lors du bilan, nous demandons aux personnes comment elles ont vécu ces moments d'échanges et avec quels sentiments elles repartent. Elles expriment leur soulagement, le fait de ne pas se sentir seules dans la difficulté, de voir que des pistes vers des solutions existent, ce qui les rassure. Comprendre comment le système fonctionne et connaître le cadre d'intervention du CSP permet à chacun de se situer.

Très peu de personnes refusent d'être accueillies en groupe. Les participants se disent très surpris d'avoir reçu autant d'attention de la part des autres et autant d'informations. Ils soulignent le fait d'être souvent peu écoutés et mal accueillis par les institutions et expriment leur soulagement de savoir qu'ils ne sont pas seuls à vivre des angoisses et des craintes au quotidien.

## **Constats**

Le groupe permet de relativiser et de prendre du recul face à sa propre situation. Les difficultés de gestion, tant financières qu'administratives, sont mal perçues par la société. Le sentiment de honte et d'incompétence s'installe dans la tête des gens et les conduit à l'enfermement et au repli sur soi. Lors de cette rencontre entre "pairs", les personnes se rendent compte qu'elles ne sont pas seules à vivre des situations difficiles et ce point commun les amène à partager leurs expériences et leurs connaissances. Valoriser les ressources personnelles de chacun par l'entraide est prépondérant dans ces rencontres. Il arrive fréquemment que des échanges d'adresses de gérances ou d'employeurs se fassent spontanément. Cela favorise l'estime de soi et la reconnaissance de ses compétences et savoirs. Souvent malmenées, voire maltraitées durant leurs recherches de solutions, les personnes trouvent, en ce lieu, ouverture et compréhension dans le non-jugement.

Du point de vue de l'a.s., lors du premier entretien individuel qui suit l'accueil collectif, ce dernier constate que la relation avec son client est différente que lors d'une rencontre « traditionnelle » sans séance préalable de groupe. La **collaboration** étant le point d'orgue de la relation entre l'a.s. et le client, le cadre d'intervention déjà posé en accueil collectif est clair et compris du client. L'a.s. peut, dès lors, s'appuyer sur les forces et compétences de celui-ci. Il agira en appui avec ses outils professionnels et techniques sans déposséder son client de la gestion globale de sa situation. Il veillera, tant que faire se peut, à lui restituer son rôle d'acteur et non de spectateur.