

## Dettes : les motivations des assistantes sociales



© Andreas / Fotolia

Les politiques publiques incitent les usagères et usagers à participer à la résolution de leurs problèmes. Lors de surendettement, les assistantes sociales insufflent le pouvoir d'agir avec des motivations autant personnelles que politiques.

Par **Laurence Bachmann** et **Sophie Rodari**, sociologues, HES-SO, Haute école de travail social, Genève

Les politiques publiques actuelles incitent les usagères et usagers des politiques sociales à développer leur pouvoir d'agir, ou «agentivité». Elles visent à en faire des actrices et acteurs de leur vie, responsables de leur destin, qui collaborent activement à la résolution de leurs problèmes en développant un projet en partenariat avec les assistantes sociales et assistants sociaux (AS). Ces nouvelles injonctions ont aussi un impact sur les professionnel-le-s du travail social. Comment s'approprient-elles cette nouvelle norme ? Et quelles en sont leurs motivations ? Cet article vise à répondre à ces questions.

Les nouvelles injonctions s'inscrivent dans un contexte où le travail social est confronté à un double mouvement influençant les conditions de travail des AS : d'une part, la diversification des publics nécessite de mobiliser une plus grande variété d'outils, de supports et de modalités d'accompagnement afin de s'ajuster aux réalités plurielles des usager-ère-s tout en évitant d'agir en surplomb. D'autre part, la restriction des moyens alloués à l'action sociale contraint à exiger des publics davantage d'autonomie.

Cette analyse s'inscrit dans le cadre d'une recherche sur le rapport à l'argent des AS face à des situations de (sur)endettement [1]. L'étude s'appuie sur une enquête qualitative au sein de 6 services sociaux privés et publics du canton de Genève, dans lesquels ont été réalisés 14 entretiens semi-directifs avec des professionnel-le-s (13 femmes et 1 homme) en fonction dans les services partenaires de la recherche ; des observations de colloques où les AS attribuent les situations et examinent leurs modalités d'intervention ; et enfin des analyses de dossiers de l'année écoulée qui ont nécessité une intervention professionnelle comportant une gestion financière.

Précisons qu'un petit nombre d'AS rencontrées [2] considèrent que soutenir le développement du pouvoir d'agir des

### Comment citer cet article ?

Laurence Bachmann et Sophie Rodari, «Dettes : les motivations des assistantes sociales», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 21 août 2017, <https://www.reiso.org/document/2018>

usager-ère-s ne relève pas de leur mission professionnelle. Elles estiment que les usager-ère-s doivent assimiler cette nouvelle disposition sans leur soutien. Elles sont dès lors confrontées soit à des personnes qui disposent de ce pouvoir d'agir et qui collaborent, soit à des personnes qui manquent d'agentivité et ne se mobilisent pas. Les assistantes sociales décrivent souvent ces dernières comme des personnes « pas prêtes » à changer leurs habitudes financières pour respecter le budget préconisé par Dette Conseil Suisse [3], ce qui relève à leurs yeux de leur choix et de leur responsabilité. Les AS, alors impuissantes, ne les revoient généralement plus.

Toutefois, pour la majorité du corpus, il relève de leur mission professionnelle d'accompagner les usager-ère-s à développer leur pouvoir d'agir. Dans cette perspective, toute personne, même la plus démunie, est capable d'améliorer certains de ses comportements et cette transformation est alors accompagnée. Le rôle consiste à aider l'usager-ère à développer de nouvelles manières de penser et d'agir, en s'appuyant notamment sur un budget [4]. Mais, outre la mission professionnelle au sens large, quelles sont les motivations précises à soutenir le pouvoir d'agir des usager-ère-s ? L'analyse met en exergue trois motivations, non exclusives entre elles.

## Alléger sa charge de travail et collaborer

Dans un contexte où la charge de travail est de plus en plus lourde, les AS peuvent être incitées à soutenir le pouvoir d'agir des usager-ère-s afin de se décharger professionnellement. Plus l'usager-ère sera autonome et entreprenante, moins l'AS aura besoin de la/le prendre en charge et plus elle pourra se dégager du temps de travail pour d'autres usager-ère-s ou d'autres tâches. Ainsi, une professionnelle affirme, en parlant d'une jeune femme endettée qu'elle a soutenue sur les plans administratif et juridique: « Finalement, si elle se débrouille par elle-même, tant mieux. Pour nous, ça nous fait un usager de moins... » Cette préoccupation d'allègement des charges de travail se révèle en creux dans l'enthousiasme avec lequel les personnes interrogées parlent des usager-ère-s autonomes, à jour avec leur budget, prenant des initiatives sans les solliciter, et parfois décrit-e-s comme des « usager-ère-s idéal-e-s ».

Les AS sont parfois motivées à développer le pouvoir d'agir des usager-ère-s pour ainsi collaborer efficacement avec eux. Cette nouvelle logique d'activation nécessite en effet une collaboration réciproque sur le long terme pour qu'aboutisse la démarche de gestion ou d'assainissement de dettes. Les AS ont ainsi assimilé par l'expérience que les demandes de gestion financière ou de désendettement doivent venir de la personne, plutôt que de lui être imposée, pour entreprendre le processus. Une professionnelle évoque le cas d'un bénéficiaire qu'elle devait porter et qui n'avait toujours pas remboursé ses dettes après six ans. Son expérience repoussoir, où elle s'était dit « plus jamais ça! », l'incite à mobiliser de nombreuses techniques de développement personnel [5] pour encourager ses bénéficiaires à développer leur pouvoir d'agir.

## Insuffler une réflexion sur le consumérisme

Certaines personnes interviewées sont aussi tenté-e-s d'insuffler le pouvoir d'agir pour que les usager-ère-s développent une pensée critique, notamment sur la société de consommation. Elles entreprennent alors un travail éducatif relatif à l'argent, en incitant l'usager-ère, et particulièrement les jeunes, à se questionner sur leurs besoins matériels, à se distancer de certains objets de consommation (Smartphone, motos, habits de marque, etc.), à trouver des alternatives pour dépenser moins d'argent (épiceries caritatives, vêtements de seconde main, etc.), à faire des concessions ou compromis relatifs à leurs achats, ou encore à s'interroger sur leur rapport aux différents types d'argent (argent de l'aide sociale, argent de poche, salaire, etc.). Elles renforcent aussi leurs compétences d'action face aux limites légales de la protection des consommateurs.

Cet accompagnement éducatif incite parfois les usager-ère-s à se mobiliser politiquement. Il s'agit, pour reprendre les mots d'une AS, d'essayer de leur dire : « Mais attendez, vous avez aussi un rôle à jouer dans cette société ! Vous n'êtes pas juste une victime ou un employé! C'est vous, c'est moi. Au-delà de nos jobs respectifs!» Il s'agit alors de

« les faire réfléchir sur le fonctionnement des entreprises. Sur des fonctionnements d'équipe. Sur comment ils peuvent relayer tout ça, faire que peut-être les choses changent. Mais à leur niveau, tout en se protégeant.» Comme l'a montré Sophie Dubuisson-Quellier [6], ce rôle réflexif des AS s'insère dans une contestation sociale du consumérisme en faveur de nouvelles formes de régulation marchande incluant les questions de justice sociale et de durabilité dans leurs revendications économiques.

## Des motivations diverses

Si la plupart des professionnelles du travail social incitent les usager-ère-s à développer leur pouvoir d'agir, l'analyse montre ainsi qu'elles ont différentes motivations à insuffler cette nouvelle norme sociale. Certaines le font dans un but personnel, visant à alléger leur charge de travail. L'amélioration de leurs conditions de travail s'accorde alors avec les objectifs institutionnels d'efficience dans un contexte d'augmentation des demandes. D'autres incitent les usager-ère-s à développer leur pouvoir d'agir dans un objectif pragmatique, en vue de collaborer efficacement avec eux. Une telle collaboration efficace sert les usager-ère-s, soutenu-e-s dans leurs démarches, mais répond aussi aux objectifs institutionnels. Enfin, d'autres encore insufflent de telles dispositions dans un objectif politique, pour conscientiser l'usager-ère sur son statut de citoyen-ne à part entière et lui inspirer une posture critique. Ces démarches servent les usager-ère-s, les AS et l'institution en évitant les rechutes et la chronicisation des situations.

Ce résultat d'analyse met ainsi en exergue la dimension politique et militante de ce travail social particulier. Cette dimension est constitutive de leur culture professionnelle mais trop souvent occultée par les aspects administratifs et techniques relevant de leur fonction.

[1] Rodari, Sophie et Laurence Bachmann. L'attribution d'aide financière aux personnes surendettées. Une analyse sociologique de l'intervention des assistantes sociales et des assistants sociaux à Genève. Etude Ra&D, HES-SO, 2014-2016. [En ligne](#)

[2] Nous déclinons AS au féminin, car la grande majorité des AS interviewé-e-s étaient des femmes (13 femmes et 1 homme), reflétant ainsi la réalité genrée de cette profession. Voir Keller, Véréna (2016). Manuel critique de travail social. Lausanne : coédition éditions EESP et éditions IES.

[3] Association faïtière regroupant des services de conseils en désendettements.

[4] Lire l'article [«Le budget, outil de contrôle ou d'émancipation ?» ?»](#) REISO, Revue d'information sociale, 10 avril 2017

[5] Bachmann, Laurence, Sophie Rodari, « L'appropriation des techniques de développement personnel par les assistantes sociales. Sens, usages et limites », article en préparation.

[6] Dubuisson-Quellier, Sophie (2009), La consommation engagée. Paris. Presses de Sciences Po. Coll. Contester.