

SOMMAIRE

Développement durable

Un millier de Lausannois ont donné leurs idées pour améliorer la qualité de vie et leur environnement. Des propositions qui alimenteront le programme d'action Agenda 21 de la Municipalité. **2-3**

Aînés

Le Centre d'animation pour personnes âgées (CAD) de l'Hospice général fait revivre les souvenirs des aînés sous forme de spectacles et de vidéos. **4**

DOSSIER Violence



Les sociaux se protègent

Les professionnels locaux du social sont de plus en plus confrontés à diverses formes de violence : menaces verbales, physiques, séquestration, morsures, griffures ponctuent leur quotidien. Comment les prévenir et comment s'en protéger ? Divers acteurs se sont mobilisés pour tenter d'enrayer cette violence. Un soutien à la fois matériel, juridique et psychologique est offert aux collaborateurs touchés par ce phénomène. **5-13**

Chronique juridique

Frontaliers et travailleurs seront bientôt sur pied d'égalité. Il aura fallu résoudre de nombreux problèmes de sécurité sociale : chômage, assurance maladie, allocations familiales. **14-15**

Plume libre

Oui au secteur associatif, non à un « monde associatif » qui grouperait les revendications diverses de multiples associations. **16**

CFC social

Le référentiel de compétences a été validé et un groupe national planche sur un règlement unique pour la Suisse. Entrée en vigueur en 2005. **17**

Handicap

Frappé de plein fouet par les restrictions budgétaires, ce secteur prévoit des licenciements et des fermetures d'institutions, voire une diminution des prestations. **18-19**

Lu pour vous 20

Internet Les psys sont en ligne 21

Nouvelles acquisitions 22

Revue des revues 23

Social Express 24-25

Agenda 26-27

EDITORIAL

Souci de soi, souci d'autrui

Il y a là quelque chose qui confine au non-sens. L'apparition croissante d'incivilités, d'agressivités voire de violences à l'égard des personnes qui se donnent pour tâche de soigner, d'aider, de soutenir ceux-là même qui les molestent a de quoi faire vaciller la raison. D'où, probablement, le silence sidéré qu'ont longtemps observé les travailleurs sociaux et les soignants à ce propos. En outre, le contenu altruiste de leurs professions les convainc facilement d'avoir mal fait leur travail si leur « client » souffrant n'est pas content. Les travailleurs sociaux le savent : ces attitudes violentes et cette méfiance vindicative à l'égard des institutions relèvent aussi du ressentiment, d'une réponse (inappropriée) au malheur social. Une fois le silence rompu, la tentation pourrait poindre de voir, dans les auteurs de débordements injustes, des « autres » radicalement incompréhensibles, des ennemis dont il faudrait se protéger à tout prix. Avec des barrières, des guichets, des sas, des contrôles d'identité. Pourtant, il faut bien continuer à travailler avec ceux qui ont transgressé les limites... Ce qui rend impossible la transformation des services sociaux en bunkers.

Or, faire respecter la loi dans l'institution, se faire respecter tout en respectant l'autre même débordant, voilà le défi. Mais comment ? Pour répondre, les travailleurs sociaux ont été obligés de se poser la question du « pourquoi ».

Les réponses sont multiples et s'entrecroisent. Mais toutes réfèrent en filigrane à ce que Paul Ricoeur¹ appelle « l'idée de l'ethos », qui « embrasse dans une unique formule le souci de soi, le souci d'autrui et le souci de l'institution ».

Le souci de soi implique l'estime de soi : elle passe par la permanence, la capacité de parler, de répondre, de promettre, de tenir. Ce qui impose la clarté sur ce qu'on fait et peut faire. Le souci d'autrui suppose la sollicitude, la recherche d'une égalité morale avec l'autre reconnu comme un semblable. Ce qui permet de lui rappeler et de lui appliquer les normes, les impératifs, les interdictions, bref, les règles morales. Quant à l'institution, qui englobe les uns et les autres, elle peut et doit redevenir aux yeux de ses membres comme de ses usagers, « ce système de distribution juste, dont les parts sont non seulement des biens, mais des droits et des devoirs, des obligations et des charges, des avantages et des désavantages », comme la définit Paul Ricoeur,

Voilà pourquoi, quelles que soient les mesures pratiques prises, guichets blindés ou procédures transparentes, elles ne peuvent atteindre leur but que si ces trois éléments les fondent, garantissant ainsi la reconnaissance mutuelle des personnes dans une institution juste. Les professionnels interrogés pour ce numéro de *Repère social* sont, à l'évidence, partis de ce souci éthique. Celui-ci sous-tend, sans que ce soit forcément dit, toutes les solutions élaborées en réponse aux débordements qui apparaissent dans les services sociaux. ■

Diane Gilliard

¹ Paul Ricoeur, « Approches de la personne », in *Lectures 2*, Paris, Ed. du Seuil, 1999, pp. 203-221.

Prochain dossier

Mesures d'urgence pour mineurs en péril

«S'il te plaît, dessine-moi un quartier...»

Près d'un millier de Lausannois ont donné leurs idées pour une meilleure qualité de vie dans leur environnement. Leurs propositions alimenteront le programme d'action Agenda 21 de la Municipalité.

«**D**onner la parole à tous les habitants, les inviter à dessiner ensemble un avenir qui les rassemble autour de projets destinés à augmenter leur qualité de vie, ouvrir un dialogue entre eux et l'administration publique», tels sont les objectifs de Quartiers 21 que la Ville de Lausanne a lancé voici un an. Après une série d'ateliers-propositions avec tous les habitants intéressés, le processus occupe maintenant des groupes restreints: jusqu'en avril, des «conférences de consensus» regroupant des représentants des habitants, des associations et des groupes d'intérêts concernés traitent par thèmes les principales propositions.

L'ensemble de cette démarche s'inscrit dans la mise en place du programme Agenda 21. Lausanne s'y est engagée en 1998, en signant la Charte d'Aalborg, charte des villes européennes pour le développement durable.

Le projet est conduit par une délégation de la Municipalité présidée par le syndic Daniel Brélaz. Il a été mis au point par l'agence bâloise ecos, spécialisée dans les démarches participatives et le développement durable pour l'économie, l'environnement et la société, en collaboration avec la Communauté d'études pour l'aménagement du territoire (CEAT). L'objectif politique est affirmé, les débats sont orientés sur l'ensemble des préoccupations des habitants, la transparence et l'ouverture sont de mise. La réflexion doit déboucher sur des réalisations concrètes.

Deux soirées par secteur

L'information a été soignée. Au début 2003, un dépliant explicatif a atterri dans chaque boîte aux lettres. Tous les habitants ont reçu une invitation à participer à des rencontres au cours desquelles ils pourraient exprimer leurs soucis et donner leurs idées. Les représentants d'associations, de groupes d'intérêts ont été sollicités eux aussi. On a découpé la ville en dix secteurs d'environ 15 000 habitants, dans chacun d'eux ont été organisées deux soirées animées par des personnes spécialement formées.

Les rencontres se sont déroulées au printemps, par petits groupes afin de donner un maximum de chances à chacun de s'exprimer. Elles devaient être un bouillonnement de propositions. Christine

Ziegler, d'ecos, responsable du projet, précise: «Nous souhaitons que les participants commencent par parler de leurs propres préoccupations. La microsituation était une porte d'entrée dans la discussion. Peu à peu, le cercle s'est élargi du pas de sa porte à son quartier, du quartier à la ville.»

Les ateliers étaient conçus en trois phases. La phase critique, qu'est-ce qui me gêne dans mon quartier? Par exemple, le manque d'espaces verts. En fin de séance, on a inversé: «pénurie d'espaces verts» est devenu «aménageons des espaces verts». Suivait la phase d'utopie: quelle forme pourrait prendre le quartier de mes rêves. Enfin, la phase de réalisation: comment pouvons-nous concrétiser nos idées pour notre quartier? Il s'agissait de visualiser toutes les remarques par des écrits ou des images.

Au final, la démarche a attiré près d'un millier de participants, soit environ 0,9% de la population lausannoise. «C'est un succès», affirme Christine Ziegler. Le résultat lausannois est supérieur à celui obtenu dans d'autres villes, à Bâle par exemple, où le même type de démarche a intéressé environ 0,7% des habitants. Leur âge moyen se situe entre 40 et 49 ans, 5% d'entre eux ont moins de 25 ans. La moitié vivent à Lausanne depuis plus de vingt ans, 64% ont des enfants. La majorité sont suisses.

Peu de jeunes et d'étrangers

Les jeunes, généralement peu intéressés à la vie du quartier, ont très peu participé et les communautés étrangères sont elles aussi restées en retrait. D'autres rencontres ont donc été organisées: les jeunes ont été conviés à participer à un théâtre forum où ils pouvaient s'exprimer et les personnes étrangères ont pu donner leur avis dans le cadre de la formation pour adultes et des cours Français en Jeu.

En été et en automne, l'ensemble des quelque 160 propositions ont été classées par thèmes. Les résultats ne sont pas forcément ceux qu'on attendait. Ainsi, le thème de la sécurité apparaît peu dans les demandes des participants. Ceux-ci se préoccupent davantage de mieux vivre ensemble dans leur quartier et le besoin d'échanges s'est fortement manifesté. La mobilité et les transports publics sont également un sujet récurrent.

Toutes les propositions ont été consignées dans le procès-verbal des ateliers envoyé aux participants et publié sur le site Internet¹. Elles ont été groupées en

sept familles thématiques: mobilité, transports publics, vivre ensemble, proximité (communication entre les autorités et les habitants), salubrité, urbanisme, politique du logement. En ce moment et jusqu'à la fin avril, ces thèmes font l'objet de conférences de consensus qui réunissent des représentants des habitants, des associations et des groupes d'intérêts concernés par le sujet. Le but est d'aboutir à des projets concrets qui serviront de matériau à une troisième série d'ateliers destinés aux services de l'administration cette fois. Ils plancheront sur la faisabilité des projets. Le plan d'action est prévu pour la fin de l'année.

Plaisir et frustrations

Quartiers 21 a enthousiasmé les participants qui y ont trouvé un formidable terrain de rencontres, et manifesté un réel plaisir à travailler ensemble. Mais la démarche laisse aussi quelques frustrés. Telle Annelise qui se sent «encore pleine d'idées à développer» et «regrette d'avoir dû choisir un thème aux dépens d'autres». Christiane Ziegler en convient. «C'était le rôle de l'animateur que de veiller à donner la parole à chacun. L'approche était inhabituelle et il a parfois fallu du temps pour s'y mettre. Deux soirées de sept heures au total, c'est peu. Nous avons dû laisser tomber des sujets.»

Mais «les frustrations risquent d'arriver maintenant», note la Municipale Silvia Zamora, directrice de la sécurité et de l'environnement. D'abord, parce que tous les participants aux ateliers ne sont pas conviés aux conférences de consensus seulement leurs représentants. Ensuite, parce que l'attente est grande par rapport au suivi, alors que les plans d'action de la Municipalité ne pourront pas tout couvrir.

«Certaines demandes tombent sous le coup de compétences fédérales et cantonales», précise le syndic Daniel Brélaz. S'imposent aussi des soucis budgétaires. La Municipalité constate toutefois qu'il y a peu de demandes onéreuses. Et surtout que plusieurs d'entre elles, l'augmentation du nombre de crèches par exemple, sont déjà en cours de réalisation.

Geneviève Praplan

1 www.quartiers21.ch/résultats

Fribourg se lance

En novembre dernier, la ville de Fribourg a initié une démarche similaire, nous apprend *La Liberté* du 24 décembre: des ateliers de réflexion organisés dans 10 quartiers ont rassemblé quelque 350 personnes. Des innombrables propositions, deux thèmes se dégagent: la mobilité douce (transports publics, pistes, cyclables, etc.) et la création d'espaces où d'activités favorisant les rencontres. Une demi-douzaine de groupes de travail vont plancher sur les propositions et à l'automne 2004, un catalogue de propositions sera soumis au Conseil communal.

La commune de Villars-sur-Glâne a décidé elle aussi de se lancer dans ce processus.

Mi.V.



A propos de participation

Quartiers 21 n'est pas un but, mais un moyen, rappellent Christine Ziegler et Lilli Monteventi, les mandataires responsables du projet. La démarche aura mis en place un réseau qui peut servir de base à la créativité. Car il s'agissait aussi de redynamiser la vie associative. Beaucoup de groupes sont déjà très actifs, mais au vu des questionnaires qui accompagnaient les invitations, on constate que de nouvelles personnes ont été intéressées.

– Quels ont été les difficultés rencontrées par les animateurs?

– Ils ont dû s'adapter aux groupes, suivre un fil rouge précis pour ne pas laisser la discussion se diluer, tout boucler lors de la première soirée pour bien commencer la seconde, rester à l'écoute, vérifier que tout était dit et suffisamment approfondi. Quelques-uns ont eu du mal à respecter le temps imparti. Il fallait tenir les délais sans bousculer les participants.

– Vous estimez que la participation a été bonne, alors qu'elle atteint à peine 1%...

– Il ne faut la comparer ni à celle des votations, ni à celle de la campagne pour la paix en Irak. Les ateliers sont un exercice difficile, ils exigent une réflexion soutenue, les thèmes sont liés à une demande sociale hétérogène. Les gens aiment s'investir pour des idées-cibles alors que nous étions dans une démarche plus globale, avec des intérêts très divergents. Compte tenu de tous ces facteurs, nous pouvons considérer la participation aux ateliers comme un succès. C'est aussi le point de vue des experts en démarches participatives.

– Comment analysez-vous les résultats de la démarche?

– Il est intéressant de constater la conjonction entre l'objectif de la Municipalité d'améliorer la communication avec la population, et la réponse de la population. Il y a toujours un décalage entre les autorités qui pensent informer régulièrement, et le public qui dit ne pas l'être. Ce n'est pas forcément la preuve que l'une ou l'autre des parties a du mal à communiquer. C'est plus que cela. C'est comme si un Japonais pose une question et que la réponse est donnée par un Anglais. D'où vient ce problème? Comment faire passer l'information? Que demande la base? Ces questions restent ouvertes. La Municipalité dispose maintenant d'un excellent terrain pour poursuivre la discussion.

G.Pr.

Les souvenirs des aînés forment le matériau de spectacles et de vidéos

Danièle Meynet travaille au Centre d'animation pour personnes âgées (CAD) de l'Hospice général. Elle raconte une facette de ses activités, l'écriture et le travail des histoires de vie.

Voilà 30 ans que je travaille auprès des personnes retraitées comme animatrice socioculturelle, et je peux affirmer que je ne me suis jamais ennuyée. Pourquoi? Parce que la vieillesse est multiforme et qu'une personne quel que soit son âge, n'a rien de commun avec une autre. Lorsqu'on dit la vieillesse, ce n'est pas un amas de préoccupations et d'intérêts qui seraient semblables pour toutes les personnes âgées, non! Ces personnes sont diverses, multiples, avec des chemins de vie et des aspirations différents. Qu'il y a-t-il de commun entre une personne de 65 ans aujourd'hui et une personne retraitée du même âge dans les années 70? Rien! Elle n'ont pas vécu les mêmes événements, leur environnement culturel au sens large, celui qui façonne tout individu, est unique. Ce qu'elles ont en commun, c'est d'avoir engrangé des souvenirs qui n'appartiennent qu'à elles, mais qui font l'histoire, notre histoire. L'équipe d'animation à laquelle j'appartiens a toujours été préoccupée de recueillir cette mémoire. Ne dit-on pas « les aînés, c'est une réserve de souvenirs, une mémoire qu'il ne faut pas laisser perdre »?

Mais comment faire pour qu'ils puissent transmettre ces souvenirs qui représentent tant de richesses pour les générations suivantes? Travailler sur la mémoire est une démarche active, ce n'est pas seulement écouter. C'est une attitude, une attention, un accompagnement. C'est valoriser la parole, récolter les émotions et faire naître les couleurs, les saveurs et les sons. C'est aider à accoucher les images que chacun porte en soi, à raviver le passé en le restituant au présent.

Expression théâtrale

Il y a une vingtaine d'années, nous avons travaillé avec les aînés sur l'expression théâtrale, c'est-à-dire que nous avons monté avec leurs souvenirs, leurs émotions, leur vécu, des spectacles où chacun venait témoigner de son histoire, de l'histoire. L'expression théâtrale, c'est la parole, la mémoire, un espace convenu, et un public. Les retraités ont une parole peu écoutée, une mémoire parfois défaillante, un espace limité. Quant au public, il sert de témoin dans l'expression théâtrale à un jeu dont les règles sont établies au départ.

Alors, comment faire pour que tout cela converge afin que naisse un «spectacle», fruit d'un travail en

commun? Avec des personnes motivées par l'idée de raconter leur commune, nous avons constitué un groupe d'expression. Autour d'une table, les personnes racontaient leur vie dans la commune: les artisans, les petits commerces, la place du village, les grandes fêtes...

Une personne, la secrétaire ou l'animateur, prenait des notes.

La prise de notes fixe les souvenirs qui descendent en cascade, le groupe évoque des noms, des personnages, des références. Dans un premier temps, il s'agit de tout noter, d'ordonner, de ne rien oublier. Et à chaque nouvelle rencontre, les participants relisent les notes, et apportent photos, textes, lettres, autant de témoignages de vie.

Durant ces réunions, des axes sont dégagés. Les souvenirs ne s'ordonnent pas naturellement pour un spectacle. C'est à l'animateur de démêler les récits, d'ordonner les souvenirs, de transcrire, et de redonner aux participants leur histoire, qui petit à petit devient aussi l'histoire d'une cité, d'une communauté.

Avec l'évolution des techniques

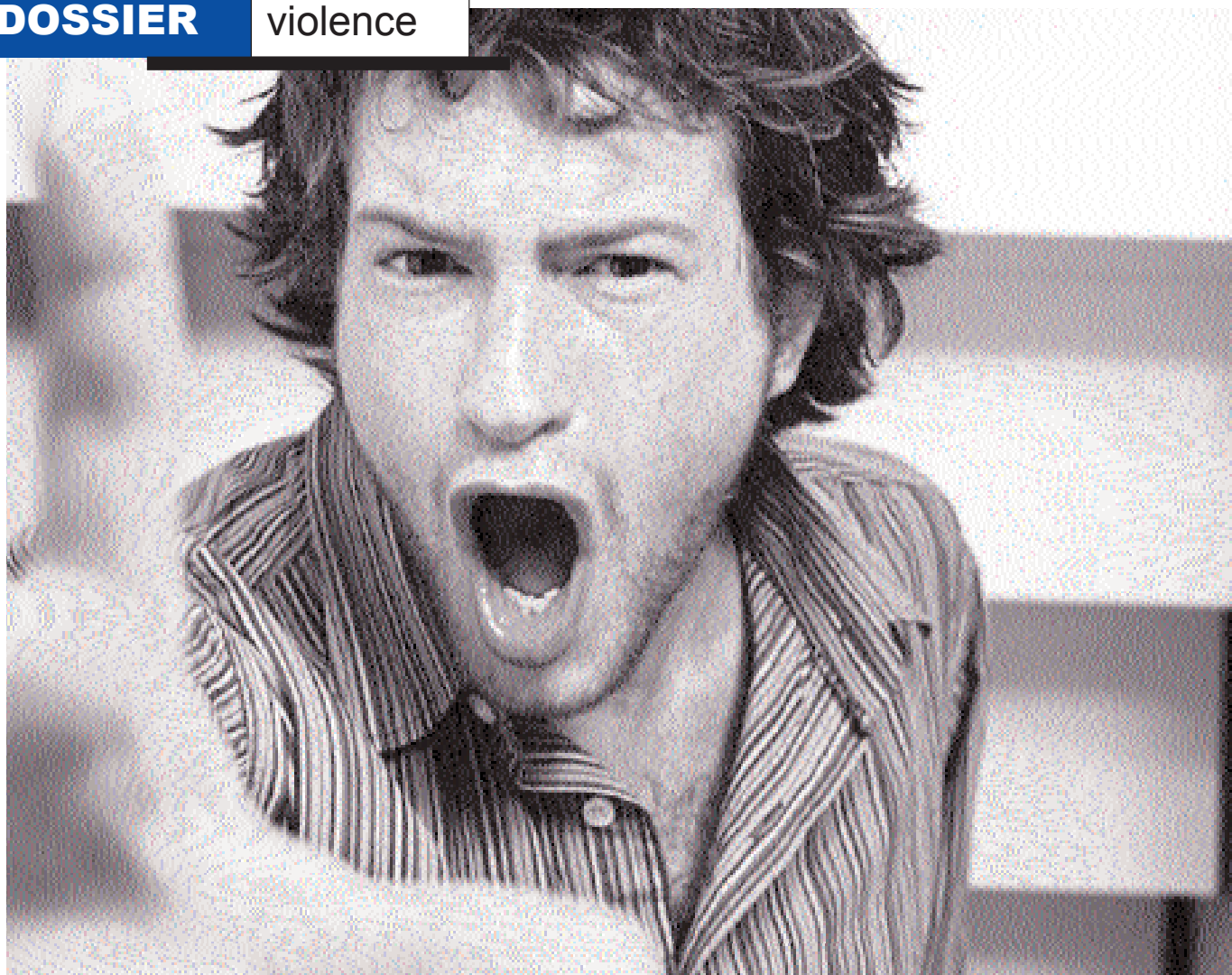
Ensuite s'enchaînent les répétitions, avec leurs mots, leurs textes, leurs souvenirs. Voilà, tout est en place pour que naisse le spectacle. Il ne reste plus à l'animateur qu'à donner confiance, encourager de la voix et du geste, et valoriser, valoriser encore et toujours les acteurs qui se livrent sur scène, et donnent à voir leurs souvenirs. C'est difficile de se raconter, et l'expression théâtrale ne peut s'épanouir que si chaque individu du groupe est pris en compte dans sa sensibilité.

Aujourd'hui, en 2003, nous travaillons encore la mémoire en créant avec les groupes de retraités des vidéos découvertes interactives. Il s'agit, par un jeu de quatre séries de questions, de faire découvrir au public, à travers les souvenirs des aînés, un quartier ou une commune.

La démarche est la même, mais la technique est différente, elle s'est adaptée aux nouvelles technologies... et elle évoluera sûrement encore; mais nous savons, nous travailleurs sociaux auprès des retraités, que nous ne devons pas laisser disparaître les souvenirs des anciens.

Les aînés ont besoin de dire, de se dire, pour continuer à avancer; nous avons besoin de leur témoignage pour nous construire. ■

Danièle Meynet



© Gettyimages

Les sociaux se protègent contre des usagers agressifs

La violence en situation professionnelle augmente, même s'il est encore difficile de la quantifier. Le fait que des mesures sont prises ici et là constitue déjà une preuve de l'ampleur de ce phénomène.

Dans ce dossier, nous nous sommes limités à analyser la violence dite «externe», à savoir exercée sur les sociaux par une personne extérieure: client, usager, patient... Menaces verbales, physiques, avec armes, séquestration émaillent le quotidien des urgentistes, des assistants sociaux, des animateurs etc. Certains secteurs tels l'éducation et l'asile sont plus touchés que d'autres. Des centres de loisirs ont été fermés à la suite d'événements violents. En 1996, un travailleur social a même été tué à Berne.

Comment dès lors prévenir les agressions et protéger les professionnels du social qui cumulent plusieurs facteurs de risque: travailler seul, en contact avec des personnes en détresse ou dans des situations difficiles, tout en représentant l'autorité?

Les acteurs de diverses institutions sociales romandes se mobilisent, mettent en place des mesures ergonomiques, rédigent des procédures, des

brochures et encouragent les professionnels à porter plainte contre leurs clients et à collaborer avec la police. Une révolution dans le monde du social!

Innovateur, le canton de Fribourg a élaboré un concept de prévention qui vise la protection des collaborateurs. La recherche de solutions institutionnelles est envisagée: clarté des messages aux usagers ainsi qu'aux sociaux, procédures précises, soutien de la hiérarchie en cas de transgression. Sur le plan individuel, des formations axées sur la communication, la prévention et le contrôle de soi sont proposées ailleurs en Suisse romande.

Au Service du tuteur à Genève, un groupe a travaillé à l'amélioration de la qualité des prestations, à la défense des droits des pupilles, tout en soignant l'accueil. Car il s'agit avant tout de ne pas mettre les pupilles dans une situation où leur violence serait explicable, voire excusable. De leur côté, les animateurs genevois disposent depuis peu d'une brochure et d'un dispositif anti-violence.

Le soutien offert aux professionnels du social est ainsi à la fois matériel, juridique et psychologique. ■

Françoise Debons Minarro

sommaire

Refuser la violence et porter plainte : une révolution dans le social 6-7

Fribourg innove dans la prévention et la protection des professionnels 8-9

Le personnel du Tuteur genevois fait baisser la tension, celui de Lausanne se cherche encore 10-11

L'animation imagine un excellent un dispositif anti-violence 12

Aux urgences du CHUV, les débordements sont légion 13



© Christian Lutz

Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social

René Bourgoz explique l'évolution de la prise en charge des agressions dans le travail social. Il rend attentif à la «violence implosive».

Travailleur social ex-responsable du Service de la formation de l'Hospice général, René Bourgoz a rédigé la plaquette «Violence en situation professionnelle». Il continue à travailler comme psychothérapeute et superviseur en travail social.

– **Repère social :** Vous avez accompagné pendant de nombreuses années à l'Hospice général des groupes de travail planchant sur la violence sur la place de travail. Voyez-vous une évolution ?

– **René Bourgoz :** L'évolution la plus marquante réside dans le fait que les travailleurs sociaux (TS) ont compris que la relation d'aide n'est pas une relation sans loi. Ils pensaient que comprendre c'est excuser et tout accepter, ils ont désormais appris à mettre des limites, à refuser les projections de leurs clients au lieu d'éponger leur violence. Le soin et l'aide sociale s'exercent dans un cadre. Et si le cadre est transgressé, il y a sanction. C'est en effet un grand changement pour des assistants sociaux (AS) de porter plainte contre ceux qu'ils sont appelés à aider. Mais on peut être aidé en tant que personne qui a besoin de soutien et sanctionné en tant que citoyen qui a transgressé la loi, le cadre.

– **C'est vraiment une révolution !**

– En effet, porter plainte contre quelqu'un qui nous est confié et que l'on est censé aider vient ébranler les motivations profondes des professionnels. Les AS ont, pendant longtemps, choisi ce métier de façon réparatrice : en aidant les autres, en s'identifiant à leurs problèmes, ils pensaient réparer quelque chose d'eux-mêmes et de leur histoire. Faisant du bien, ils s'attendaient à recevoir des valorisations narcissiques. Socialement, la fonction était respectée : «un beau métier», ils étaient aussi estimés en tant que personne : des gens sympas, au cœur ouvert.

– **Et ce n'est plus le cas maintenant ?**

– Tout ça aussi est ébranlé. Les AS ont toujours symbolisé l'autorité, représenté l'Etat. Actuellement, on connaît une désacralisation des rôles symboliques du pouvoir. Les TS ne sont plus protégés par l'aura de leur métier. Ils sont devenus la cible de projections : tout ce qui ne va pas, ce qu'on vit de mal – frustrations, angoisse devant l'avenir, manque de repères, précarité – c'est la société, l'Etat qui en est responsable. Au lieu d'être reconnus dans ce qu'ils font pour les autres, les TS sont en butte à l'agressivité, à la colère. Ainsi les infirmières qui vont en urgence soigner les gens à domicile sont la cible de violences. Cet état de fait a obligé à un sursaut pour reprendre les choses en main, renforcer le contenant institutionnel. Il a aussi poussé à établir un partenariat institution-police-justice, ce qui est un autre changement important, les sociaux n'ayant pas collaboré aisément avec la police dans le passé.

– **N'y a-t-il pas une violence qui vient de l'institution ?**

– Oui, l'institution peut stimuler la violence des clients par la rigidité des règles qu'elle établit, par la lenteur et la lourdeur de ses réponses. Exemples : le refus, au nom d'une règle objective et légitime, peut être ressenti

comme une première forme de violence : «Vous avez dépensé tout votre argent, on ne peut pas vous en donner plus». Fixer pour des raisons de fonctionnement ou par manque de personnel, le repas en EMS à 17h30 ou 18h. en août alors que personne n'a faim.

Les conditions de travail jouent aussi un rôle : un AS fatigué, surchargé par la complexité des dossiers et des situations et appelé à remplacer des collègues malades, peut injecter dans la relation une «violence iatrogène» comme l'appelle George Kohlireser. En se protégeant contre ces conditions de travail par des attitudes trop administratives, paternalistes ou de ras-le-bol, en un mot en ne manifestant pas assez de lien, d'attention et d'écoute, il risque de contribuer à renforcer le problème au lieu de chercher des issues créatives.

Le client ne se sent pas compris dans sa situation. Et s'il arrive déjà énervé, en tension intérieure, avec des sentiments de frustration et d'injustice, il est comme un arc tendu, en grande sensibilité sur la manière d'être accueilli et traité, et un rien peut être déclencheur. Par exemple, deux AS qui, sans vouloir être méprisants, terminent leur conversation sans un mot ou un regard d'accueil pour les consultants qui viennent d'arriver.

– *Tout dépend donc de l'état interne du client ?*

– Il y a un aspect qui me tient à cœur et qu'il ne faut pas oublier : la violence implosive, celle qui s'accumule dans la personne au fur et à mesure des frustrations, avec le sentiment d'être impuissant, enfermé, fautif ou d'avoir peur. Il m'est arrivé d'avoir perdu tous mes papiers à Rome. Je me souviens très bien de ce que j'ai ressenti alors : je n'étais plus personne, alors que quelques instants avant j'étais tranquille et assuré. Je me suis trouvé complètement dépendant de la personne à qui je me suis adressé, avec une immense attente à son égard pour qu'elle me comprenne, agisse rapidement et avec compétence afin de résoudre ma détresse. Il y a bien sûr des cas pathologiques qui n'arrivent pas à contenir la violence intérieure accumulée, mais la plupart des gens pêtent les plombs suite à l'accumulation de cette violence implosive.

– *Y a-t-il d'autres stimuli de la violence ?*

– La pub distille une illusion de toute-puissance par des slogans tels «De l'argent tout de suite» avec des images de liasses de gros billets. Dans les foyers éducatifs, les jeunes se demandent où va le monde, ce qu'ils vont faire et ils ont comme modèles les stars du tennis, du foot qui gagnent des millions. Entre en jeu ce que René Girard appelle le mimétisme – l'envie de ce que l'autre a. Le décalage avec cette image idéale véhiculée par le star-system et la précarité de leur situation génère des sentiments d'injustice, de colère, de tension. Et il faut peu pour que la violence explose.

– *L'explosion violente est donc normale ?*

– Attention, les éléments décrits contribuent à des tensions, mais ne légitiment pas l'acte de violence. L'acte de violence doit être sanctionné. C'est la base, le roc sur lequel s'appuie, même si l'auteur de la violence tend à légitimer son comportement par celui des autres à son égard.

Il est juste de remarquer que la violence, si elle peut avoir un effet de dislocation, peut avoir, comme la crise, des fonctions positives. Elle contraint à rétablir un équilibre, créer du nouveau, être reconnu, afin qu'une parole claire soit dite, ne serait-ce que pour confirmer le cadre ou pour négocier.

– *Peut-on prévenir la violence en situation professionnelle ?*

– C'est un ensemble d'éléments qu'il faut prendre en compte pour établir la sécurité au travail. L'institution a une grande part de responsabilité : clarté des prestations, organisation du travail, mise en place de règlements, agencement des locaux. Par exemple, instauration de guichets, de gardiens, prévoir qu'il n'y ait pas trop de monde à la salle d'attente, pas de rendez-vous après 17h si le TS est seul. Mais il faut veiller à ce que ces mesures ne deviennent pas à leur tour incitatives, car trop défensives et légitimant la violence du client. Et il faut se rappeler qu'elles ne remplaceront jamais le fait que les gens viennent rencontrer une personne qui les accepte tels qu'ils sont, tout en indiquant ce qu'ils peuvent faire et ne peuvent pas faire.

– *Quelle est la part de responsabilité du TS ?*

– C'est là qu'il importe que cette personne soit au clair sur son rôle, sache dire non et stop, qu'elle soit formée, expérimentée, bien dans ses baskets, qu'elle ait confiance en elle, dans l'institution et en ses collègues, de façon à ne pas avoir peur d'affronter la violence potentielle, à pouvoir rester debout et à faire face sans couper la relation, en restant dans son rôle professionnel d'aider les usagers.

– *Quelle est l'implication de l'institution ?*

– Il est nécessaire qu'elle soutienne ses collaborateurs, pour qu'ils ne viennent pas travailler la peur au ventre. Et puisque les AS n'obtiennent plus dans l'exercice de leur métier la reconnaissance, sociale ou celle de leurs clients, il faut qu'ils l'obtiennent de l'équipe et de l'institution. Car la reconnaissance est la matière première de la motivation. J'admire pour ma part ces TS qui continuent à faire le mieux possible dans des situations compliquées. Il est important qu'ils se soutiennent et qu'ils communiquent entre eux. ■

Hélène Assimacopoulos

Deux outils précieux

«**Violence en situation professionnelle**». Ce petit manuel orange trouve son origine dans l'interpellation d'une assistante sociale agressée et menacée de mort dans son centre social de quartier, et qui sortant de sa solitude, demandait à son institution d'assurer la sécurité de ses collaborateurs. Un groupe de travail interne à l'Hospice général, puis élargi à d'autres services sociaux et médico-sociaux du canton de Genève, s'est constitué et est devenu un «groupe ressource sur la violence». Il a élaboré une plaquette utile pour comprendre, prévenir la violence en situation professionnelle, ainsi qu'intervenir et réguler après coup. La publication menée à chef, le groupe a été dissout.¹

Pionnière sur ce thème en français, «**La violence au travail**»² qui traite de la violence émanant de l'extérieur, est destinée à tout type d'entreprise. Elle indique la politique à mettre en place pour prévenir la violence : analyse des situations déjà survenues, procédure à instaurer, mesures à prendre. Les auteurs, mandatés par l'Office cantonal genevois de l'inspection et des relations du travail (OCIRT), ont constaté que les entreprises ne se posent pas les questions essentielles et forment leurs collaborateurs comme si ceux-ci étaient responsables de la violence qui leur est faite. Alors qu'un coup donné à un employé, c'est à l'entreprise qu'il veut en fait être porté. Une approche globale et ergonomique est nécessaire.

H.A.

1 «Violence en situation professionnelle. Que faire?». Épuisée, elle sera rééditée durant le 2e semestre 2004. (Rens. Service de l'information sociale, Hospice général. Tél. 022 420 53 00)

2 Julien Perriard et Raphaël Weissbrodt, Conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de protection des travailleurs, Genève 2002. OCIRT, c.p. 3974, 1211 Genève 3. Tél. 022 327 28 50

Fribourg innove dans la prévention et la protection des professionnels

Insultes, menaces, bris de chaises, voire agressions physiques... Le canton de Fribourg a concocté un concept de prévention et de sécurité pour l'ensemble de ses institutions sociales.

Le phénomène apparaît davantage depuis quelques années, même s'il existe depuis très longtemps. Des violences se manifestent dans les services sociaux, les institutions éducatives, les lieux d'animation : menaces verbales, menaces de mort, menaces avec armes, séquestration, atteintes à l'intégrité physique de professionnels. Un assistant social a même été tué à Berne en 1996. Au fil des années, divers indices ont montré l'inquiétude des professionnels : des débats, des congrès organisés par l'Association des professionnels de l'action sociale (ASPAS), des articles dans la presse spécialisée, tous consacrés à la « violence dans les services sociaux ».

Le problème n'est pas nouveau. En 1985 par exemple, la revue *Travail social* consacre un numéro à la violence des usagers. Elle reprend le thème en 1993, critiquant notamment le silence qui règne encore trop souvent sur ces événements dans les services, silence qui pourrait être interprété comme « la preuve d'un échec dont l'assistant social serait coupable ». Souvent derniers interlocuteurs d'usagers en proie à une souffrance sociale aiguë, les travailleurs sociaux n'ont cependant pas à légitimer cette violence.

Il faudra encore quelques années pour que le déni, la crainte d'avoir mal travaillé, cèdent la place à la recherche de solutions institutionnelles dans une optique de prévention et de protection. Là où ces solutions existent, les maîtres-mots sont : cohésion de l'institution, clarté de ses messages aussi bien aux usagers qu'aux autres institutions, procédures précises, soutien de la hiérarchie en cas de transgression.

Mais tout n'est pas encore gagné : ainsi, il existe des services sociaux en Suisse romande qui n'ont pas encore abordé systématiquement le phénomène du point de vue de sa fréquence et de sa prévention, ni prévu de procédure formelle en cas de violence, impliquant la hiérarchie de l'institution. Cette réalité rend d'autant plus intéressante la démarche de la Direction de la santé et des affaires sociales du canton de Fribourg, qui a mis sur pied un concept global de prévention et de sécurité en matière de violence dans les services sociaux.

Approche globale

Tout a commencé en l'an 2000, lorsque le Service de l'action sociale fribourgeoise a décidé d'inscrire ce thème à sa journée de réflexion annuelle. Les organisateurs ont eu la surprise de recevoir une septantaine d'inscriptions à cet atelier, signe d'une préoccupation manifeste. Ultérieurement, à partir d'informations recueillies auprès des praticiens, il apparaîtra qu'en moyenne, tous secteurs du travail social confondus, un travailleur social est agressé physiquement toutes les huit semaines. Les milieux les plus touchés sont l'éducation et l'asile.

A l'issue de ces journées, le canton de Fribourg décide de prendre le problème à bras le corps : il met en place le Groupe de travail « Prévention de la violence », et simultanément la Haute école fribourgeoise de travail social entreprend une recherche sur « Les manifestations de violence et leur signification pour les assistants sociaux ». Un concept spécifiquement adapté au champ social a été élaboré sur cette base par le Service de l'action sociale en collaboration avec la police et les juges d'instruction. Ce concept propose une approche globale et coordonnée à différents niveaux.

Sensibilité plus grande

Jean-Claude Simonet, coordinateur pour l'aide sociale et les mesures d'insertion sociale à Fribourg, l'un des principaux artisans du projet, insiste d'emblée : « La violence dans les services sociaux est plus un problème de communication qu'un problème sécuritaire. La population qui fait appel à ces services n'est pas représentative de l'ensemble de la société : elle est fragilisée, désécurisée. Lorsque les usagers ont utilisé tous les modes de communication dont ils disposent pour se faire entendre, ils ne leur reste parfois plus d'autre recours que la violence. » Il explique aussi que le seuil de tolérance des professionnels à l'égard de la violence a baissé : « Il y a quelques années, s'il y avait un événement de type violent dans un service, les assistants sociaux n'en parlaient pas.

Les limites du droit

L'unanimité est presque faite au sein des professions du social et de la santé : les usagers, les patients, ne sont pas au-dessus des lois. S'ils les transgressent, il est nécessaire de porter plainte.

Plus facile à dire qu'à faire. L'article 285 du Code pénal traitant des violences ou des menaces ayant entravé l'action d'un fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions n'est pas toujours utilisable : un assistant social menacé de mort parce qu'il refuse un supplément d'aide sociale, a accompli son devoir. Or, c'est l'entrave réalisée ou/et les dommages à la propriété qui autorisent l'institution à porter plainte (art. 144 CP). Contrainte, menaces, lésions corporelles doivent faire l'objet d'une plainte individuelle de la victime. Souvent, les institutions soutiennent leur personnel dans cette démarche. Il n'empêche : l'agressé est seul et il n'est pas rare qu'il renonce. D.G.

Aujourd'hui, ils savent toujours que leur métier comporte des risques, mais ils manifestent une plus grande sensibilité. En outre, leur profession les contraint à continuer à travailler avec leur agresseur, ce qui n'est pas le cas de nombreuses professions confrontées à l'agressivité de leurs usagers.»

Jean-Claude Simonet voit plusieurs origines, additionnées et croisées, aux passages à l'acte violent dans les services sociaux: «L'évolution de la situation socio-économique touche toujours plus durement les personnes les plus démunies. Les assistants assument le double mandat d'aider et de contraindre et sont exposés aux réactions de frustration de leurs clients». On peut aussi relever les conséquences de la tendance à la désinstitutionnalisation des patients psychiques: les patients sont «lâchés dans la nature», il y a manque de communication et de coordination entre les établissements psychiatriques et les services sociaux. Enfin, l'augmentation des dossiers dans les services prive les assistants sociaux du temps nécessaire pour expliquer leurs décisions et accompagner les personnes. Même si les systèmes d'aide et de prise en charge ne sont pas plus complexes, la hiérarchie, pressée par les déficits publics, manifeste de plus grands besoins de vérification.»

Des espaces conviviaux

Sur tous ces aspects, il est possible d'agir, ont conclu les autorités fribourgeoises, sans donner une dimension démesurée au phénomène – la violence existe, elle ne sera jamais totalement éradiquée – et sans partir dans une logique sécuritaire du type «tolérance zéro». Le modèle fribourgeois s'est attaché à traiter le problème simultanément aux niveaux individuel, institutionnel et interinstitutionnel, dans le but d'assurer à la fois prévention et protection du personnel.

Au plan individuel, il convient d'abord d'éviter tout ce qui pourrait favoriser la violence: «On peut préconiser la mise en place de guichets, mais il faut surtout créer des espaces conviviaux. Selon la configuration des lieux, il est possible de prendre des mesures architecturales et techniques, par exemple en aménageant des salles d'attente accueillantes, avec des couleurs choisies, des jouets», explique Jean-Claude Simonet.

Ces précautions ne dispensent en aucun cas le service de travailler sur la communication. L'essentiel, sur ce plan, est la clarté du travailleur social à l'égard de l'usager: «Il est important de lui manifester respect et transparence, de chercher à développer une relation où il est un acteur à part entière de la situation. Cela passe par une présentation explicite des prestations du service, une attitude conséquente et équitable. Enfin, il s'agit que le travailleur social ait une position claire sur les éventuelles transgressions: pas question d'occulter les faits de violence.»

Réduire les dissonances

Sur le plan institutionnel, il est important de thématiser collectivement la violence, pour ne pas constamment la renvoyer à l'individu. Cela permet de comparer les seuils personnels de tolérance, de s'interroger sur ce qu'est la violence pour chacun. «Il est bon pour les travailleurs sociaux de pouvoir se référer à d'autres définitions, à d'autres appréciations que la leur. Le débat permet de maintenir



© François Grobet

le phénomène dans de justes proportions. C'est sécurisant.» Ensuite, l'institution doit convenir des mesures à prendre en matière de prévention et de protection et, en cas de violence, signaler aux usagers qu'ils ont transgressé une limite. Chaque travailleur social devrait pouvoir répercuter au plan institutionnel les problèmes de violence auxquels il est confronté. C'est dans ce sens que la Direction de la santé et des affaires sociales du canton de Fribourg a mis sur pied une formation spécifique, et a ouvert son concept à d'autres services.

Sur le plan interinstitutionnel, il est important de porter attention à la manière dont les intervenants des divers services travaillent ensemble. «Souvent, les besoins des usagers sont traités par «tranches», selon les compétences de chacun. Développer un travail de réseau pour le suivi des situations, développer une stratégie concertée permet de réduire les dissonances, donc les malentendus et les frustrations.»

Selon Jean-Claude Simonet, tout ce travail a porté ses fruits. D'autres cantons s'intéressent au concept fribourgeois. Le groupe de travail qui l'a élaboré en assure le suivi: il évalue annuellement les faits de violence survenus et propose corrections et adaptations des mesures mises en œuvre pour améliorer encore la prévention et la sécurité dans les services sociaux. ■

Diane Gilliard

Un cours pour se protéger

Le séminaire Approche préventive et intervention contrôlée (APIC) a été conçu par des Québécois. Depuis quelques années, cette formation est le «must» pour divers services hospitaliers, sociaux, psychiatriques et pénitentiaires romands. Pendant quatre jours, entre cours magistral, jeux de rôle et mouvements, les participants apprennent à repérer les situations susceptibles de mal tourner, analysent des situations vécues et travaillent postures et attitudes capables de tenir l'interlocuteur potentiellement violent en respect.

Cette approche axée sur la prévention et le contrôle de soi est tout le contraire de l'autodéfense. Pas question de jouer les gros bras, mieux vaut acquérir une habitude d'être et parvenir à l'autoprotection.

D.G.

Le personnel du Tuteur genevois fait baisser la tension, celui de Lausanne se cherche encore

A Genève, un grand travail de clarification, dont la mise en cause des responsabilités de l'institution et des professionnels, a permis une très nette baisse de la violence. Lausanne n'a pas encore complètement trouvé ses marques.

Les assistants sociaux du Service du tuteur général genevois sont fiers. Grâce à une réflexion intensive et des mesures systématiques, ils parviennent à faire face aux comportements difficiles voire violents que peuvent adopter certains de leurs clients. Des clients de plus en plus jeunes et qui présentent souvent des problématiques psychiatriques sévères. Jusqu'en l'an 2000, l'institution n'avait pas abordé les faits de violence, pourtant fréquents, personne n'intervenait, les assistants sociaux agressés ne bénéficiaient d'aucune aide. Lorsque, à ce moment, le service a décidé de se préoccuper de la question, il a mis sur pied une série de mesures pour limiter le phénomène, en développant aussi une collaboration avec la police.

Accueillir, respecter, répondre

Pour parvenir au calme qui règne aujourd'hui dans la «maison de verre» qu'occupe le Tuteur général au Boulevard Georges-Favon, il a fallu travailler avec rigueur, ne pas hésiter à se remettre en cause, réfléchir sur la mission du service et sur la manière dont les obligations liées aux mandats étaient transmises, se donner des instruments efficaces et précis. «La violence devait être analysée de l'intérieur, explique Chantal Farfar, cheffe de section. Nous avons réfléchi sur notre part de responsabilité dans l'apparition de ce phénomène: lenteur de nos réponses, manque de clarté de notre mission et de notre manière de l'expliquer. Il s'agit avant tout de ne pas mettre les pupilles dans une situation propice à l'expression de leur violence.»

Des groupes ont établi clairement les possibilités et les limites des mandats. Les valeurs défendues par l'action du Service du tuteur général ont été mises en évidence et les tâches des collaborateurs définies: «Nous avons accru notre respect à l'égard des personnes dont nous nous occupons; nous avons établi des procédures pour nos actions et ces gains en qualité de travail ont libéré du temps pour l'accompagnement social», explique Sébastien Joly, chef de section et membre de la Commission incivilités de la Direction générale des Centres d'action sociale et de santé. Il ajoute «qu'aujourd'hui, il y a plus de cohérence dans nos réponses. Nous informons par exemple par lettre le nouveau pupille sur la mission du service, nos règles de fonctionnement, à l'intérieur et à leur égard, ainsi que les devoirs qui leur incombent.» Chantal Farfar renchérit: «Nous nous organisons pour qu'en règle générale, les bénéficiaires soient reçus sur rendez-vous. Mais nous tenons bien sûr compte aussi que les pupilles vivent souvent dans une grande souffrance. Ainsi, nous traitons promptement les demandes, nous avons mis sur pied une permanence sociale pour donner des réponses rapides et éviter ainsi la montée des tensions inutiles.»

Des locaux bien aménagés

Mais le service ne s'est pas limité aux mesures relationnelles. Il a profité de son déménagement pour apporter un soin particulier à l'aménagement des locaux et créer des conditions d'accueil de meilleure qualité. La tutrice générale adjointe Claudine Marcuard précise: «Le bâtiment comprend une partie accessible directement au public qui est «sécurisée»: salle d'attente avec mobilier fixé au sol et locaux de permanence disposant de boutons d'appel d'urgence. Personne ne devrait pénétrer dans le service proprement dit sans être accompagné et c'est le réceptionniste, dont la loge est située entre les deux parties, qui en est le garant. Nos bureaux ont des portes en partie vitrées, qui permettent de voir ce qui s'y passe si on le souhaite. S'il y a un doute sur le comportement d'un pupille, on peut en avvertir les collègues, laisser la porte ouverte, mener l'entretien à deux, par exemple, et assurer ainsi une certaine sécurité.»

La clarification des rôles et des fonctions – qui demande une grande discipline au personnel, aussi

bien social qu'administratif – a entraîné une diminution des actes agressifs voire violents au quotidien. Il y a quatre ans, les agressions physiques étaient plus fréquentes qu'aujourd'hui où elles se comptent «sur les doigts d'une main». D'ailleurs, le service traite immédiatement le moindre débordement. La personne reçoit une lettre l'informant des mesures qui seront prises en cas de récidive ou déjà prises si la transgression est plus grave. Aujourd'hui, le personnel n'hésite plus à porter plainte contre les pupilles violents. «C'en est fini de la toute-puissance, de la toute-protection à leur égard. Ils sont sous mandat, c'est vrai, mais pas au-dessus des lois.»

Mais l'essentiel, souligne Claudine Marcuard, «c'est que nous remettons l'accompagnement social au centre de notre travail». ■

D.G.

Société violente et missions floues

Pour l'heure, et malgré les efforts accomplis par Marianne Bornicchia, tutrice générale, l'Office vaudois n'est pas sorti des difficultés liées à l'accroissement de l'agressivité des pupilles adultes. L'Office a bien pris quelques mesures pratiques de protection, mais il reste encore à clarifier la mission de l'institution. Ainsi, un agent de sécurité est présent pendant les heures d'ouverture du service, il y a un guichet à la réception et des boutons d'appel dans les parloirs, les portes d'accès aux bureaux et aux parloirs sont fermées, la salle d'attente a été agrandie. Tout cela, explique Marianne Bornicchia, a beaucoup calmé les inquiétudes du personnel auquel est en outre proposé un cours sur la violence: «Il a vu que l'institution prend en compte sa protection. Les pupilles aussi sont apaisés, rassurés par la présence de l'agent de sécurité.»

Néanmoins, la violence verbale reste très fréquente, notamment à l'égard des secrétaires, ce qui est très lourd pour elles, malgré le cours qu'elles ont suivi pour répondre avec calme et politesse, en gardant la bonne distance. L'agent de sécurité veille, mais ne peut éviter les agressions physiques qui se produisent environ une fois tous les trois mois. «Mon travail est d'éviter que la situation ne se dégrade; je surveille depuis le couloir les entretiens qui risquent de mal tourner, je suis prêt à intervenir. Certains ont une arme... Il m'est arrivé de calmer une bagarre générale à la salle d'attente avec un spray au poivre avant d'appeler la police.»

Découragement

Selon Marianne Bornicchia, «environ un tiers des quelque 700 pupilles vaudois ont été mis sous tutelle en raison de leur comportement social violent. Une soixantaine d'entre eux restent irascibles et imprévisibles, mais seule une dizaine sont vraiment dangereux».

Les assistants sociaux Marlyse Jammé, cheffe de groupe, et Raymond Mégroz trouvent néanmoins ces mesures nettement insuffisantes. «La salle d'attente, par exemple, est mal adaptée: les pupilles y «stagnent» ensemble. Si l'un d'eux va mal, cela accentue les tensions. Parfois, les portes d'entrée vitrées de l'Office sont brisées à coups de pied, les cendriers giclent, les chaises volent. Il existe aussi la violence larvée, le chantage affectif, les plaintes, les pressions. On a envie de lâcher prise, tant cette répétition est usante.» Raymond Mégroz raconte qu'il a réellement peur d'un de ses pupilles, tant il est incontrôlable et violent.

Il n'y a pas encore de procédure officielle à l'Office du tuteur général vaudois pour prévenir ou affronter les situations de violence. Néanmoins, elle existe de manière implicite, ce que les deux assistants trouvent positif. Ainsi, lors des entretiens qui s'annoncent difficiles, l'habitude est prise de s'asseoir du côté de la porte pour sortir rapidement. Après avoir subi des insultes ou des menaces, les assistants sociaux en réfèrent automatiquement à leur chef de groupe, leur chef de secteur et la direction pour mettre ensemble un cadre au pupille, fixer les limites. Ils l'informent également que plainte sera déposée en cas de débordements. Les plaintes sont individuelles, mais



Raymond Mégroz et Marlyse Jammé.

© D. Favre - Agence de presse ARC SA

signées par la tutrice générale, qui soutient activement cette démarche.

Les deux assistants sociaux sont soucieux cependant de replacer dans un contexte plus vaste les débordements des pupilles – sans pour autant les justifier: «La population que nous prenons en charge est de plus en plus jeune, explique Marlyse Jammé. Par exemple, nous avons sous mandat un pourcentage important de jeunes adultes toxicomanes, mais également de jeunes qui ont été adoptés. Ce sont des personnes qui flottent, sans point d'ancrage, sans avenir, sans espoir, qui souffrent d'importants troubles de l'attachement. Ils ne supportent pas la moindre frustration, ils identifient l'assistant social comme celui qui a le devoir de répondre à leurs besoins immédiats.»

Tonneau des Danaïdes

Marlyse Jammé explique: «Nous ne pouvons, au niveau individuel, ni remplir leur tonneau des Danaïdes affectif, ni leur trouver un lieu de vie stable, ni leur assurer une formation – que d'ailleurs ils mettent en échec – ni leur donner l'argent qu'ils voudraient afin de jouir des mêmes biens matériels que les autres. Et pour répondre aux demandes des familles et de la société, nous n'avons pas les moyens de les faire rentrer dans le rang, les mettre au travail, garantir qu'ils suivront un traitement psychiatrique, assurer leur sobriété, et faire en sorte qu'ils «ne créent plus de problèmes...»

Car la violence la plus pénible, pour Raymond Mégroz et Marlyse Jammé, n'est pas tant celle des pupilles que la violence sociale, celle des intervenants extérieurs, médecin, famille, voire police, qui téléphonent et exigent d'être débarrassés immédiatement de ces gens tellement dérangeants: «On veut, en l'occurrence, résoudre des problèmes de société par des mandats de tutelle et on attend des assistants sociaux qu'ils soient le «sas» de la violence sociale. En même temps, l'institution ne pose pas de limites claires à sa mission, ni envers l'extérieur, ni envers les pupilles. Cette confusion aussi est source de violence.» ■

Diane Gilliard

L'animation produit un excellent dispositif anti-violence

Les maisons de quartier genevoises possèdent un guide complet pour empêcher ou gérer les incivilités, et la violence. Et une interlocutrice institutionnelle est à disposition.

Dans les maisons de quartier aussi, la violence a crû durant la dernière décennie: injures, racisme, menaces, bagarres, agressions physiques, déprédations, vols, racket... Elle prend des formes plus ou moins graves. L'année 2002 a été particulièrement mouvementée à Genève: deux centres ont fermé quelques jours après des événements violents, afin de panser les plaies et prévenir les rechutes. Depuis lors, la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe) a concocté le guide le plus complet sur le sujet¹ et désigné une intervenante institutionnelle, qui répond à toute demande préventive ou de suivi en matière de violence et d'incivilités. Après un épisode violent, elle intervient dans les 24 heures pour mettre à disposition de l'équipe concernée les premières mesures de soutien et de sécurité, et faciliter l'analyse de la situation.

La brochure est destinée à tous les centres de quartier et au travail social hors murs (TSHM). Elle décrit de manière claire et précise quels ingrédients introduire dans la marmite de la prévention, comment sentir venir le péril, comment agir en cas d'agression... «Nous sommes empiriques, nous nous sommes inspirés des bonnes pratiques appliquées à l'occasion d'incidents», explique Marie-Christine Kluker, pilote du groupe de travail et intervenante institutionnelle. Exemple: Un jour, dans un minibus, un jeune envoie un coup de poing en direction de l'animateur-conducteur, qui frôle son visage. Sur la base de la rédaction précise des faits, s'ensuivent un dépôt de plainte pour menaces et la mise à disposition des ressources institutionnelles: intervention de la cellule stratégique (secrétaire général de la FASe, conseiller administratif de la commune, président du comité, animateur victime, collègues) et organisation d'un soutien psychologique.

Autre événement: suite à des violences graves dans un centre, la cellule stratégique se réunit et décide de le fermer deux semaines, organise une assemblée dans le quartier, convoque une petite vingtaine de familles – avec traducteur pour les non-francophones. Les choses sont mises à plat et diverses décisions prises.

Clarté à tous les étages

Ce genre d'incidents a constitué un des matériaux d'une année de réflexions. Mais outre un catalogue précis de mesures (voir ci-contre), l'aspect remarquable de ce guide est la mise en évidence du lien existant entre la qualité d'organisation d'un lieu et le surgissement d'actes violents. «Nous avons constaté qu'il existait une étroite corrélation entre

une organisation floue, voire des dysfonctionnements internes, et l'apparition d'actes violents. Notre brochure a intégré cette réalité.» Une prévention digne de ce nom implique donc, indique notre bréviaire, que soient définis un projet global d'animation, des objectifs et des actions claires, une répartition précise des rôles et des fonctions de chacun.

Les auteurs conseillent aussi la constitution de personnes ressources et l'attention aux risques de burn-out. La FASe assure dans ce cadre des possibilités de ressourcement, de formation et de mobilité. Le seul défaut de ce dispositif est son caractère facultatif. Le Conseil de Fondation de la FASe «recommande vivement» sa mise en pratique, mais ne l'impose pas. Cependant, chacune des interventions incite à son application. Les formations le favorisent aussi, qui obtiennent un remarquable succès. ■

Mireille Vallette

Quelques conseils

- Définir des règles de vie, les afficher, prévoir et appliquer les sanctions.
- Tenir un livre de bord, noter les faits significatifs, l'atmosphère, la fréquentation du lieu.
- Désigner deux personnes de référence (animateur et membre du comité) pour le suivi du livre de bord, notamment en matière de violence
- Analyser les faits consignés, échanger en colloque, définir des mesures, informer le comité.

En cas d'urgence (lorsque l'épisode violent s'est produit), les animateurs peuvent fermer immédiatement le centre. Ils informent dans les 24 heures la FASe, le comité et la commune. L'interlocutrice institutionnelle organise les premières mesures de sécurité, de soutien psychologique, d'appui pour les dépôts de plainte, etc.

La FASe met à disposition des psychologues et avocats compétents dans l'aide aux victimes. Elle est en contact avec le centre LAVI.

Si nécessaire, la cellule stratégique est réunie et prend des mesures plus larges en matière de sécurité, de maintien de l'ouverture du lieu, de ressources supplémentaires en personnel, de convocation des agresseurs et conditions de réaffectation (réparation, travaux d'utilité publique, changement de comportement...), etc.

1 «Actes de violence dans le cadre des actions d'animation», Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe), octobre 2003.

Aux urgences du CHUV, les débordements sont quotidiens

Bondé jour et nuit 365 jours par année, le service des urgences du Centre hospitalier universitaire vaudois voit entrer la rue dans l'hôpital. Une infirmière a réalisé une étude et propose des remèdes apaisants.

Ouvert 24 heures sur 24, 365 jours par an, un service hospitalier d'urgence accueille sans discontinuer les malades légers ou graves, les accidentés, les blessés lors d'une rixe, les personnes sous influence de psychotropes ou d'alcool. Les délais d'attente sont longs (entre deux et quatre heures), les locaux sont bondés, 60% des «urgences» n'en sont pas... Anxiété, souffrance physique, stress, impatience amènent le service de sécurité de l'hôpital à intervenir environ 500 fois par an pour calmer les tensions, voire maîtriser physiquement les irascibles. Des infirmières ont été mordues, quelques-unes giflées ou griffées, mais la plupart des agressions restent heureusement verbales. Il n'empêche: «Un tiers des interventions du service de sécurité concernent des agressions physiques, soit en moyenne une par semaine, affirme Pierre Kundig, chef du Service de sécurité du CHUV. Il y a vingt ans, l'hôpital était un sanctuaire. Aujourd'hui, il est ouvert sur la ville, et la rue y entre.»

La colère et la peur

Cette réalité a incité Suzanne Gilliéron, infirmière, à consacrer un mémoire¹ à cette problématique. Elle a adressé un questionnaire à 87 collègues, auquel 48 ont répondu. Elles sont 94% à avoir été confrontées au moins une fois à des comportements agressifs, voire violents dans leur travail.

La plupart disent ressentir de la colère et de la peur après une agression verbale, de la colère et de la haine après une agression physique. Il est donc étonnant que les deux tiers affirment ne pas ressentir de perturbations à long terme après de tels événements. Suzanne Gilliéron, sans remettre en cause la sincérité de ses collègues, analyse que «le déni du phénomène des agressions dans les établissements de santé est encore dominant». Preuve en est le fait que la plupart du temps, même s'il existe une procédure officielle, le personnel ne déclare pas les agressions verbales à la hiérarchie, ni même les «petites» agressions physiques comme les gifles ou les griffures.

L'étude recense des propositions concrètes et imaginatives pour améliorer la situation, à partir de suggestions des professionnels. Par exemple des attitudes «désamorçantes» telles qu'offrir nourriture et boissons, respecter l'espace interpersonnel du patient, diminuer les manifestations excessives de pouvoir médical, répondre à toutes les questions, même les plus inhabituelles, soigner l'accueil. Elle suggère aussi de trouver des moyens de tromper l'attente des patients en adjoignant à l'équipe une assistante sociale 24 heures sur 24, un psychologue et un infirmier en psychiatrie. Enfin, elle propose de «réinvestir autrement les locaux» en cultivant l'ambiance par le biais d'une musique douce ou d'un aquarium, sans oublier d'expliquer ouvertement les causes de retard.

Une partie des aspirations de Suzanne Gilliéron seront satisfaites: des travaux sont en cours, qui devraient permettre d'ici à 2007 de



60% des urgences n'en sont pas...

mieux canaliser les flux de patients et du personnel pour éviter les embouteillages et d'aménager l'espace de manière plus conviviale, avec notamment une salle d'attente digne de ce nom.

Soutien institutionnel

Cela dit, le CHUV s'est doté depuis longtemps de mesures de sécurité: deux agents de sécurité habilités (et habitués) à entrer en contact avec les patients sont disponibles en permanence, des poussoirs d'alarme ont été installés dans toutes les zones. Par ailleurs, le personnel de sécurité, de soins et d'admission est appelé à suivre un cours de gestion de la violence (formation APIC). D'autre part, l'institution soutient son personnel. Après une agression, un «debriefing» a lieu avec la victime, un psychologue, un représentant de la hiérarchie (souvent juriste), qui encourage à «aller de l'avant». Lors d'atteintes matérielles, l'institution, donc l'Etat de Vaud, porte plainte. Mais pour les injures, coups et blessures, c'est le lésé lui-même qui doit le faire. «Souvent, il n'ose pas, déplore Pierre Kundig. Et s'il le fait, il peut arriver que le juge se contente de proposer une conciliation...»

D.G.

1 Suzanne Gilliéron, «Agressivité et violence aux urgences», Centre interdisciplinaire des urgences, Centre hospitalier universitaire vaudois, août 2003.

Dès juin, les frontaliers pourront travailler en Suisse sans condition

Frontaliers et travailleurs locaux seront sur pied d'égalité. Mais il a fallu résoudre de nombreux problèmes de sécurité sociale, notamment de chômage et d'assurance maladie.

Une étape importante de l'entrée en vigueur de l'Accord sur la libre circulation des personnes (ci-après ALCP) sera franchie le 1er juin 2004¹. Dès cette date en effet, le permis frontaliers «G», sera accordé sur simple présentation d'un contrat de travail, les frontaliers étant mis sur pied d'égalité avec les travailleurs du marché local². Il ne sera plus nécessaire d'obtenir l'accord d'une commission tripartite. Jusqu'en 2007 toutefois, le contingentement de la main-d'œuvre étrangère sera maintenu.

On se souvient par ailleurs qu'avec l'entrée en vigueur des accords bilatéraux en 2002, l'obligation d'être domicilié en zone frontalière depuis six mois n'existe plus. De même, l'exigence du retour à domicile n'est plus quotidienne, mais hebdomadaire.

Il est aussi possible pour les frontaliers de changer d'employeur, de profession ou de canton. L'accès en Suisse aux frontaliers désireux d'exercer une activité indépendante est déjà possible depuis 2002.

La liberté de s'établir dans n'importe quel canton et non pas seulement dans une zone frontalière sera effective dès 2007.

Les questions fiscales ne sont pas traitées par l'ALCP. Il s'agit dans ce domaine de se référer aux accords bilatéraux régionaux. Ainsi, le statut fiscal des frontaliers de la région genevoise découle d'un accord remontant à 1973 selon lequel ils sont imposés à la source sur leur lieu de travail, une somme de 3,5% de la masse salariale brute étant rétrocédée par Genève aux collectivités frontalières voisines.

Cela étant, hormis la question de l'octroi du permis, les frontaliers sont souvent confrontés à des difficultés relevant de la sécurité sociale, en particulier dans le domaine de l'assurance maladie, du chômage et des allocations familiales.

Choix de l'assurance maladie

Dans le domaine de l'assurance maladie, le régime des frontaliers est traité par le Règlement R (CEE) 1408/71 qui prévoit qu'ils doivent être assurés contre la maladie selon le régime du lieu de travail, ce qui peut s'avérer beaucoup plus cher que l'ancien système. En France, en effet, la législation prévoyait avant l'entrée en vigueur de l'ALCP que les frontaliers pouvaient s'affilier de façon volontaire à la sécurité sociale française. La cotisation était alors calculée en un pourcentage des revenus perçus à l'étranger fixé par décret.

Après de fortes pressions du Groupement des travailleurs frontaliers³, la France a accepté de supprimer l'obligation d'être assuré en Suisse et de donner aux frontaliers et à leur famille le choix de s'affilier à l'un des deux systèmes, la LAMal ou le CMU français. Ils peuvent encore rester affiliés à une assurance maladie privée jusqu'en 2007. Cela étant, le montant des cotisations au CMU n'est pas encore déterminé. Il semble que le pourcentage du revenu fiscal servant de base de calcul à la cotisation passera de 8 à 13,5%.

Au niveau des prestations, les frontaliers peuvent être soignés et percevoir des indemnités journalières en cas de maladie selon le CMU, et ce depuis 2002. Le choix pour les frontaliers, même affiliés au système de sécurité sociale français, d'être soignés en Suisse est en discussion en ce qui concerne la prise en charge des frais, actuellement insuffisante⁴.

Les Suisses frontaliers favorisés

Les frontaliers perçoivent leurs indemnités de chômage dans leur Etat de résidence.

Les frontaliers qui perdent leur emploi sont indemnisés contre le chômage par l'Etat de leur résidence, contrairement au principe posé par l'ALCP selon lequel c'est l'Etat du dernier emploi qui verse les prestations de chômage.

Une jurisprudence de la Cour de justice des communautés européennes (CJCE) de 1986 souligne en ce qui concerne l'article 71 & 1 a) ii) du Règlement n° 1408/71 qu'il s'agit de comprendre cette disposition comme stipulant qu'un travailleur frontalier au chômage peut prétendre exclusivement aux prestations de l'Etat de résidence, même s'il remplit les conditions d'octroi de la législation de l'Etat du dernier emploi. Cependant, la Cour a constaté que l'objectif de cette disposition ne peut être atteint lorsque le travailleur concerné a exceptionnellement conservé dans l'Etat du dernier emploi des liens personnels et professionnels justifiant que c'est là qu'il conserve ses meilleures chances de réinsertion professionnelle. Dans une telle hypothèse, les prestations chômage pourront être assumées par l'Etat du dernier emploi. Ainsi, une personne qui aura accompli toute sa formation en Suisse, qui aura toujours travaillé en Suisse, mais qui a établi son domicile en France, bénéficiera des prestations du chômage suisse malgré sa résidence en France. Il s'avère donc que cette exception concerne plus particulièrement les Suisses qui se sont établis en France.

En France, le calcul pour l'indemnisation chômage s'effectue en multipliant le salaire annuel moyen brut obtenu sur douze mois avant le congé par le taux de change et le taux de chômage de 57,4%. L'indemnité est plafonnée à quatre fois le plafond de la sécurité sociale française, soit actuellement à 9728 euros par mois. Les démarches à entreprendre pour percevoir l'indemnisation consistent à se procurer une attestation d'employeur et, auprès de la caisse cantonale de chômage, un formulaire E 321 qui devra ensuite être remis à l'ASSEDIC, soit à l'organisme français compétent⁵.

Quand les deux pays versent des allocations

Au chapitre des allocations familiales, le principe de base selon les art. 73 et 75 R (CE) 1408/71 prévoit que le travailleur a droit aux prestations de l'Etat dans lequel il travaille, même si ses enfants



© Rebecca Pittet

Le permis «G» relève des cantons

La procédure de délivrance de l'autorisation de travail pour frontaliers (permis G) est cantonale. A Genève par exemple, l'autorité compétente est la section frontaliers de l'Office cantonal de la population (OCP). Jusqu'en juin, la demande est soumise à l'appréciation de l'Office de la main-d'œuvre étrangère qui vérifie le respect des conditions liées à la priorité pour les travailleurs indigènes, au contingentement ou à la question des risques de dumping salarial. Dans le canton du Jura, c'est l'Office régional de placement (ORP) qui examine les possibilités qu'offre le marché de l'emploi de la région, puis qui transmet la demande avec son préavis au Service des arts et métiers et du travail. Dans le canton de Vaud, l'autorité compétente est le Service de la population.

L'autorisation de travail, le permis «G», est accordée en fonction de la durée du contrat et elle est valable au moins cinq ans si le contrat est conclu pour une durée de douze mois ou plus. Un contrat de durée indéterminée doit être considéré comme étant conclu pour une durée de plus de douze mois et permet donc d'obtenir un permis frontalier valable cinq ans.

Le permis peut être renouvelé sans nouvel examen des questions de marché du travail et de contingentement.

Notons également que dans des cas particuliers et à des conditions très restrictives, une autorisation frontalrière peut être octroyée à des ressortissants des Etats tiers, s'ils possèdent un droit de séjour durable dans l'un des pays voisins de la Suisse et s'ils habitent dans la zone frontalrière depuis six mois au moins (art. 23 OLE).

vivent dans un autre Etat. De plus, les personnes domiciliées en France ont droit à un complément de rente lorsque leurs revenus n'excèdent pas un certain montant.

Exemple⁶: Monsieur Paul travaille dans le canton de Vaud et vit en France. Il est marié, il a trois enfants et son épouse bénéficie d'un congé parental. Dans cette situation, c'est la Suisse qui est compétente pour verser les prestations familiales. Monsieur Paul percevra donc par exemple un montant de $3 \times 150 \text{ CHF} = 450 \text{ CHF}$, soit environ 300 €.

Pour savoir si une allocation différentielle est due par la France, il convient de déterminer le montant dû par la France si elle avait été compétente: allocations familiales pour trois enfants (248,32 €) + allocation parentale d'éducation (484,96 €) = 733,28 €. Le montant étant supérieur, les caisses

françaises verseront la différence, soit $733,28 - 300 = 433,28 \text{ €}$ au titre de l'allocation différentielle. Bien entendu, dans le cas contraire (montant français inférieur), aucune allocation différentielle ne serait due.

La seule exception concerne le cas où le conjoint exerce une activité lucrative au lieu de résidence des enfants, auquel cas c'est ce dernier Etat qui verse les prestations, cas échéant avec un complément versé par l'Etat du lieu du travail si les prestations sont supérieures. Dans notre exemple, si l'autre parent vit et travaille en France, c'est alors ce dernier Etat qui paie les allocations familiales. Paul peut demander en Suisse la différence entre ce qu'il perçoit en France et ce qu'il pourrait percevoir en Suisse. ■

Francine Rieker Varin

- 1 Pour rappel, cet accord a été conclu entre la Suisse, l'Union européenne et l'AELE, ainsi qu'avec chacun des pays membres des dites communautés. Sont donc concernés les Etats suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume Uni, Suède pour l'UE et Islande, Liechtenstein et Norvège pour l'AELE.
- 2 L'obligation de prouver en commission tripartite le fait qu'il n'y a pas une personne résidant en Suisse qui puisse effectuer le même travail constitue un obstacle non négligeable, sachant qu'en 1998, 27% des demandes de permis frontaliers avaient fait l'objet d'un refus pour cette raison. De tels refus disparaîtront.
- 3 Voir l'excellent site du Groupement des frontaliers: www.frontalier.com.
- 4 On soulignera encore que les frontaliers invalides assurés en Suisse par la LAMal et résidant en France sont tenus de se faire soigner à leur lieu de domicile, les frais n'étant en outre plus remboursés directement par la Suisse. En application de l'ALCP en effet, il appartient au CMU de payer les factures puis de se faire rembourser les frais au moyen du formulaire E121. Les rentiers doivent adresser deux exemplaires de ce formulaire, après l'avoir complété, au service relations internationales de la Sécurité sociale, 2, rue Robert Schuman 74000 Annecy. Téléphone: 04 50 88 60 27.
- 5 Pour plus de détails sur les démarches concrètes à entreprendre, consulter le site du Groupement des frontaliers déjà cité.
- 6 Idem.

Oui au «secteur associatif» non au «monde associatif» !



Les associations sont multiples, leurs revendications aussi. Elles ne peuvent ni ne doivent être représentées par un organisme unique sous peine de perdre leur variété.

Après le Forum social européen (FSE) de Paris, on peut dire que la force des mouvements sociaux est bien sa diversité, personne au FSE n'oserait plaider pour que l'une ou l'autre des organisations n'abandonne une seule revendication. C'est la variété des exigences du «mouvement des mouvements» qui crée sa force de proposition pour la construction d'un «autre monde».

Au-delà des slogans scandés lors de manifestations, ce sont autant de visions et de théories nouvelles qui s'entrechoquent. Plus concrètement qu'au FSE, la Maison des Associations socio-politiques de Genève est un forum social permanent, un foisonnement d'idées et d'actions au quotidien.

Le rassemblement associatif créé dans la Maison par la Fondation pour l'expression associative (FEA) est une nécessité : autour de quatre thèmes porteurs, les associations peuvent créer des synergies et des dynamiques d'ensemble. Elles n'y sont pourtant pas obligées et on évite ainsi de créer un «ghetto associatif», chaque organisme conservant ses buts propres lui valant l'engagement de ses membres. L'idée est donc bien de permettre à chaque association des économies de fonctionnement au profit des activités, mais ne correspond en rien à une démarche de standardisation des buts associatifs socio-politiques divers.

Danger de la représentation

Le danger, notamment de la création d'une commission comprenant les représentants du «monde associatif», comme certains l'appellent de leurs vœux¹, est de créer ce «monde associatif» unifié ! Les seuls bénéficiaires de l'exercice seraient les collectivités publiques : au lieu de recevoir les revendications hétérogènes des associations, elles ne rencontreraient plus qu'un monde associatif, une revendication ! Bien évidemment, les déficitaires seraient les causes «minimes», et le monde associatif ne serait plus qu'un regroupement d'idées consensuelles.

Le défi pour l'État est de promouvoir des réseaux auto-gérés pour les associations, tout en légitimant et en soutenant un travail de réseau qui permette des synergies.

Le défi pour les associations est de ne pas confondre leurs nécessités et leurs objectifs propres, qu'elles doivent défendre coûte que coûte, et un objectif global qui pourrait donner l'impression d'une existence réelle parce que l'État deviendrait un «partenaire écoutant».

Comme l'a relevé le Conseil économique et social (CES) dans son étude sur les relations entre l'État et le secteur associatif, le défi

majeur est la reconnaissance du travail associatif par les collectivités publiques. Ce qui ne veut pas dire, forcément, financement; ce qui veut dire, comme le relève le CES, diffusion d'informations par les collectivités sur le travail effectué, simplification et unification de la demande de subvention, prise en considération des associations comme interlocutrices «professionnalisées» dans leur branche spécifique.

Trois principes

Ici se pose précisément la question : les autorités veulent-elles avoir des représentants associatifs comme interlocuteurs ? Si tel est le cas, les collectivités publiques doivent faire un pas en direction des associations avec lesquelles elles voudraient travailler : heures de réunions communes «associatives» (en dehors des heures de bureau

traditionnelles), déplacements dans les locaux des associations, facilitation des démarches administratives. Ces trois principes devraient s'inscrire comme base, pour les collectivités publiques, pour un début de coopération réelle entre le secteur associatif et l'État.

Enfin, cette coopération ne veut pas dire partenariat. Il n'est pas du rôle des associations d'être un partenaire des collectivités publiques, mais les deux acteurs doivent coopérer ensemble à la réalisation de buts. Et pour que cette coopération soit possible, une autre mise en réseau est nécessaire :

celle de la Ville et de l'État pour la constitution d'une délégation au secteur associatif, acceptée par les associations lors d'assises – à la mode – associatives, sur la base des recommandations et conclusions du CES.

S'il existe bien un «secteur associatif», tant économique que social, il n'existe aucun «monde associatif» : le premier sous-entend l'existence propre de chaque revendication, structurée; le second prévoit de facto la disparition des revendications spécifiques.

Sous le modus vivendi «un autre monde est possible», les revendications précises doivent donc se faire entendre ! Et il est grand temps de passer du «pourquoi» au «comment» ! ■

Florian Irminger

président de la Fondation pour l'expression associative (www.lafea.org)

«il n'est pas du rôle
des associations d'être un
partenaire des collectivité
s publiques, mais les
deux doivent coopérer»

1 Par exemple Gianfranco Fattorini dans *Repère social* no 50, septembre 2003 : «Le monde associatif a besoin d'un vrai partenariat».

Les couleurs du CFC social varieront selon la région

Le référentiel de compétences romand a été validé et un groupe national planche sur un règlement unique pour la Suisse. L'entrée en vigueur est toujours prévue pour 2005.

Le CFC social est en marche. Très attendu par les employeurs, il est imposé par la Confédération et son Office de la formation professionnelle et la technologie (OOF) qui formate les formations professionnelles en trois étapes: apprentissage, écoles supérieures et HES.

Si l'on met de côté l'obligation fédérale, quel intérêt à cette création d'un CFC? Jean-Marc Frère, qui pilotait le projet de CFC social pour la Suisse romande jusqu'à fin décembre 2003, n'a aucune hésitation: «De nombreux secteurs du social emploient des personnes sans qualification, sans compétences reconnues et sans possibilité de progression professionnelle. C'est le cas dans la petite enfance – 40% de non-professionnelles à Genève, par exemple –, dans l'animation socioculturelle, le parascolaire ou les établissements psychosociaux. Il s'agit de permettre à ce personnel d'acquérir une formation certifiée et de poursuivre s'il le désire son parcours par une maturité professionnelle, voire la HES.»

Pour les employeurs, il est susceptible aussi de pallier une pénurie dans certains secteurs.

Des oppositions

Les oppositions se sont manifestées du côté syndical: différenciation artificielle des tâches sur le terrain, menace pour la formation en emploi, crainte que les employeurs abusent du CFC pour raison d'économie et que cette nouvelle donne empêche la progression salariale des personnes formées.

La petite enfance et l'Association vaudoise des travailleurs et travailleuses de l'éducation sociale (AVTES) ont été les plus actifs opposants. L'AVTES dénonce dans le CFC un début de démantèlement des prestations de l'Etat par une volonté de contrôler les coûts et de rationaliser le social, et craint l'instauration d'une politique des moyens et non des besoins, une prise en charge sectorielle et non plus globale des usagers, une hiérarchisation de la profession. Elle considère aussi que la séparation des tâches envisagée sera difficilement applicable sur le terrain.

Le possesseur de CFC appartiendra à la catégorie de «l'agir-encadré», selon le nouveau jargon, par opposition à l'agir autonome (écoles supérieures) et l'agir-expert (HES).(2)

Jean-Marc Frère reconnaît qu'actuellement «dans le social, il est fréquent que tout le monde fasse tout. La Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique – CDIP – a plusieurs fois constaté ce fait et remarqué que si trois niveaux de formation sont introduits, il faudra qu'ils se voient sur le terrain.»

Conformément au calendrier, un référentiel métier a été établi cette année et validé pour la Suisse romande, avec une large participation des acteurs concernés. Il est entre les mains d'un groupe national, «Transition», de même que les enseignements des expériences pilotes de CFC («sociologues» et accompagnants pour personnes âgées)



La petite enfance est opposée au CFC social.

menées depuis deux ans en Suisse allemande. Il lui faudra notamment déterminer la nature du CFC: en école, ou par une formation duale école-institution? Entièrement généraliste ou partiellement spécialisé?

L'apprentissage de sociologue se fait en formation duale, avec un changement d'employeur au cours des trois ans. «La Suisse allemande a l'habitude de ces formations duales, plus spécialisées, observe Jean-Marc Frère, alors que la Suisse romande est plutôt orientée vers les enseignements généralistes. Nous nous acheminons vers les deux possibilités qui correspondent à ces deux cultures: l'une comprendrait par exemple 80% de cursus commun et 20% de formation spécifique, l'autre 100% de formation généraliste. L'enseignement pourra aussi probablement se dérouler en partie en entreprise ou entièrement en école.» C'est déjà le cas pour le CFC d'assistant en soins communautaires qui se déroule en dual en Suisse alémanique et en école en Suisse romande.

L'objectif est de parvenir à un règlement définitif en été 2004 (après consultation), et d'accueillir les premières volées à la rentrée 2005.

Sur le marché du travail, les mesures d'économie fédérales ne risquent-elles pas alors de donner un avantage certain à ces nouveaux professionnels par rapport aux diplômés HES? La question se pose.

Reste enfin à savoir comment s'appelleront ces travailleurs du social. Le titre d'«assistant(e) socio-éducatif» utilisé par les Romands pourrait bien être remplacé par celui d'«accompagnant socio-éducatif».

Mireille Vallette

1 Cf par exemple, Les services publics, 7 mars 2003.

2 Voir le site officiel www.cfcsocial.ch



Le handicap frappé de plein fouet par les restrictions budgétaires

Les économies décrétées par l'OFAS entrent en vigueur cette année déjà. Des responsables prédisent la fermeture d'institutions, le licenciement d'éducateurs et une diminution des prestations.

« Institutions en danger de mort », « La colère gronde », « Foyers condamnés » ont titré cet automne divers journaux romands. Des pétitions d'institutions ont été remises à la Confédération, et une journée nationale de « tam-tam » protestataire organisée. Lors d'une manif pluvieuse de fonctionnaires, une banderole du socio-éducatif vaudois résumait : « Le ciel pleure sur le social »... En effet, la tempête se lève dès cette année sur le handicap, et ce n'est que le début des réjouissances. Selon Simon Darioli, chef de l'Action sociale valaisanne, « en six mois l'impossible est devenu réalité et le futur immédiat s'annonce plus sombre encore ».

Rappel : en 2001, le peuple accepte le frein aux dépenses et en décembre dernier, les Chambres fédérales votent 3,2 milliards d'allègements budgétaires ciblés, et 2,5 autres milliards dont les victimes sont encore à désigner. Et un nuage de plus plane dans ce ciel déjà chargé : la votation sur le paquet fiscal.

Dans le secteur du handicap, l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) diminue dès cette année et jusqu'en 2006 sa participation à la hausse des coûts des lieux de vie et des ateliers pour personnes handicapées.¹ Cette mesure implique plusieurs millions de manque à gagner pour la plupart des cantons. Un trou qui se creusera chaque année jusqu'en 2007. Et à ce moment-là, l'entrée en vigueur probable de la nouvelle péréquation financière signifiera le désengagement total de la Confédération.

Le coût des structures collectives augmente chaque année pour différentes raisons : besoin de nouvelles places pour les cas psychiques, vieillissement des personnes handicapées et mécanismes salariaux (généralement similaires à la fonction publique)². La Confédération finance 37,5% des dépenses, les cantons et les communes 12,5% et les cotisations AI le reste (50%).

Le patron de l'Intérieur Pascal Couchepin décide l'an dernier que la participation de l'OFAS aux lieux de vie et ateliers pour le budget 2004 sera équivalente aux comptes de l'année 2000 plus une indexation de 3%, système répété jusqu'en 2006. Le Conseiller fédéral remet près de 20 millions dans le pot commun en juillet, mais destinés à des objectifs ciblés et argumentés (création de nouvelles places, coûts de l'encadrement).

Selon Simon Darioli, le coût des institutions a augmenté de 10 à 12% entre 2000 et 2004 par le simple renchérissement et la progression normale des salaires. Le nouveau système de financement OFAS leur créera donc déjà en 2004 un manque de 7 à 9% de par rapport à leurs coûts réels.

Toutes les institutions ne seront pas logées à la même enseigne : celles qui sont moins bien pourvues en personnel (le taux d'encadrement en atelier va de un professionnel pour 4 personnes à un pour 10) et modestes en salaires, sont pénalisées par ce système et verront leur situation s'aggraver.

Jusqu'en 2006, les diminutions prévues devraient au total représenter 218 millions sur 1,1 milliard (coût total de l'AI à ce jour). Les décisions OFAS n'étant pas d'une clarté

aveuglante et les inconnues restant nombreuses, les cantons ont dû faire des budgets très approximatifs pour 2004.

Les cantons se débattent

Les Gouvernements cantonaux, pour la plupart déjà dans le rouge, n'entendent pas pallier la désertion de l'OFAS. Le coût du lâchage fédéral va selon les estimations des responsables cantonaux d'environ 500 000 francs (Jura) à sept millions (Vaud). Dans ce dernier canton, les institutions sont sur pied de guerre face à l'Etat. A Neuchâtel, dont le budget est déficitaire pour la quinzième année consécutive, la conseillère d'Etat Sylvie Perrinjaquet a demandé aux institutions de plancher sur cinq millions d'économies d'ici avril. En Valais, le Service de l'action sociale passe à la loupe les coûts afin de trouver synergies et économies (trois millions). A Genève, on cherche à combler environ 4,5 millions pour 2004 par des économies d'échelle.

Toutes ces tentatives ne suffiront pas. «Des non-remplacements de postes sont déjà à l'ordre du jour, et il est impossible que les prestations ne soient pas touchées», observe Jacques Tinguely, vice-président d'INSOS, l'organisation faitière des institutions pour handicapés³. Il fait par ailleurs un sombre diagnostic à propos du personnel: «Il y aura des suppressions de postes dans le premier semestre de cette année – retraites et départs non remplacés, ensuite des licenciements. Dans les trois ans qui viennent, j'estime que quelque 3000 personnes vont perdre leur job.»

Et à l'image de Simon Darioli, Jacques Tinguely

prédit la fermeture d'institutions, une réduction des places disponibles, la diminution de prestations, une réduction des taux d'encadrement, une augmentation du personnel non formé, un transfert de charges sur les bénéficiaires et sur d'autres régimes... Bref, un cataclysme!

Ironie du sort: toutes ces institutions ont été contraintes ces dernières années par l'OFAS d'instaurer un système qualité pour recevoir ses subventions... Le même OFAS les contraint aujourd'hui à diminuer cette qualité.

Reste un espoir: dès 2004, les personnes bénéficiant d'une rente d'impotence auront les moyens d'acheter elles-mêmes des prestations à domicile. Cette nouvelle donne aura-t-elle pour conséquence une sortie de personnes handicapées des institutions ou/et une non-entrée? Des expériences pilotes, dont une déposée par Genève, devraient donner quelques indices. Mais pas avant 2008, année de promulgation de l'ordonnance d'application de cet aspect de la 4e révision AI. ■

Mireille Vallette

- 1 Modification de l'art.73 LAI
- 2 Les salaires représentent 85% des coûts des structures financées par l'OFAS.
- 3 INSOS: Institutions sociales pour personnes handicapées, qui regroupe la plupart des institutions de Suisse.

L'ombre après la lumière

L'Artias a intitulé sa journée du 27 novembre dernier: «Mesures d'allègement du budget fédéral: le grounding du social?». Le thème des économies dans le secteur du handicap l'illustrait. Les Actes de ces contributions passionnantes sont déjà accessibles.*

Les orateurs ont rappelé comme un vieux souvenir déjà, plus de 30 ans de hausse des budgets sociaux. Martino Rossi, chef de l'Action sociale tessinoise, a décrit quelques courants de fond de notre société. Depuis 1970, la part du social dans le PIB n'a cessé d'augmenter, elle représente désormais un tiers du budget fédéral. «Et pendant 27 de ces 32 ans, les pouvoirs publics, communes, cantons et Confédération confondus, ont fait des déficits.» La dette a passé de 36 à 209 milliards, soit 50% du PIB (rappelons que la limite selon Maastricht est fixée à 60%).

La Suisse a vécu récemment deux tendances caractéristiques de nos sociétés: lorsque les finances publiques vont mal, les partisans du moins d'Etat obtiennent une diminution des dépenses; lorsque les finances vont bien (1997-2000), les mêmes réclament une diminution d'impôts. Ce qui prive l'Etat de moyens pour affronter une nouvelle mauvaise conjoncture ou faire face à de nouveaux besoins.

Cela dit, la quote-part des impôts consacrée au social n'a pas cessé non plus d'augmenter. «Mais, observe Martino Rossi, la part restante des salaires continuait de s'accroître. Ce n'est plus que très légèrement le cas aujourd'hui. C'est un phénomène nouveau, qui pose problème.»

Le responsable estime cependant que le danger à long terme vient peut-être de l'absence de réforme de fond des assurances sociales: les personnes âgées et retraitées sont sans cesse plus nombreuses, les sans emplois augmentent plus que la population active, les temps partiels plus que les temps pleins, la pauvreté croît, les working poors aussi...»

Pour Martino Rossi, la foi dans la croissance comme solution est illusoire. «Il s'agit en réalité de faire un choix entre consommation de biens individuels et de biens collectifs.» Un choix pour lequel une majorité de citoyens devra opter. Peut-on espérer? L'orateur répond: «Les prévisions sont difficiles, surtout lorsqu'elles concernent le futur...»

Mi.V.

* **ARTIAS: Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale.**
Pour commander les actes (Fr. 20.-): info@artias.ch ou tél. 024 423 69 66,
www.artias.ch

Encore une tuile!

C'est dans ce contexte tendu qu'une autre décision de l'OFAS est tombée à la fin de l'an dernier. L'Office a annoncé qu'il financera les nouvelles places prévues par la planification cantonale 2004-2006 à raison de 91 francs par jour, soit la moyenne suisse. Ce qui a fait s'étrangler d'indignation les responsables des deux cantons romands durement touchés, Vaud et Genève.

Selon le directeur adjoint de l'Action sociale Bertrand Levrat, «à Genève, la subvention versée par l'OFAS se situe entre 150 et 270 francs par jour et nous avions prévu 160 nouvelles places. Avec cette nouvelle règle, l'OFAS crée un nouveau manque à gagner cantonal de 7 millions par an, qui s'ajoutent aux 4,5 dus aux allègements budgétaires.»

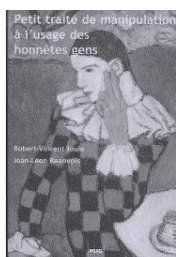
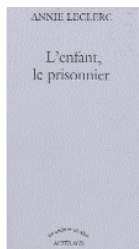
Cette nouvelle donne signifie que l'OFAS multiplie 91 par 160, libre au canton d'attribuer l'argent à tel ou tel type de structure. «On voudrait nous obliger à choisir par exemple entre trois places pour handicap psychique ou une pour polyhandicap lourd. Nous défendons une position éthique, nous ne jouerons pas l'arbitre. L'OFAS ne peut brutalement changer les règles.» Raison pour laquelle Genève a fait recours contre cette décision.

Le responsable du secteur vaudois Thierry Matter est tout aussi remonté. «C'est vraiment pervers, d'autant plus que cette décision touche aussi les places créées depuis 2000. Pour le futur, les 78 places «vaudoises» qui ont été acceptées par l'OFAS concernent surtout des handicaps sévères, soit les plus chers.

L'OFAS nous incite à nous poser cette question absurde: faut-il créer peu de places chères ou davantage de places peu chères, sans se préoccuper des besoins réels? Autre facette soulevée avec ironie par le responsable vaudois: «Vaud héberge plus du quart des places existant pour des ressortissants hors canton. Faut-il les renvoyer pour faire face?»

Vu les bases légales existantes – ou inexistantes, soit des pratiques non codifiées – Vaud n'a pas jugé possible de faire recours, mais soutient pleinement son voisin du bout du lac.

Mi.V.



L'enfant, le prisonnier
Annie Leclerc
 Arles, Actes sud, avril 2003, 219 p.

Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens
Robert-Vincent Joule, Jean-Léon Beauvois
 Presses universitaires de Grenoble, Grenoble, 2003, 286 p.

Ruptures
Moments de vérité
Dir. de Véronique Chauveau, Martin Melkonian
 Paris, Autrement, octobre 2003, 143 p.

L'enfant, le prisonnier

Quel merveilleux petit livre! Agréable par son format oblong, délectable par son écriture précise et sa langue sobre et souple. Et précieux pour son contenu, gros de la vie riche, vivante, aimante, enfouie sous la réalité carcérale et délinquante. De l'or sous l'ordure.

Annie Leclerc, philosophe, a animé pendant quinze ans des ateliers d'écriture à la Prison de la santé et à celle de Meaux, pénitenciers en pleine ville de Paris ou de sa région.

L'atelier d'écriture est devenu le lieu clos où un dire juste, une parole vraie, se sont cherchés. «Il s'agit d'écrire pour écarter les barreaux qu'on a dans la tête, ouvrir au-dedans, se glisser sous l'oppression, se faufiler entre les angoisses». Atelier de philosophie aussi où, à travers une écoute respectueuse, une pensée lucide peut se déplier et s'élaborer pour dire l'innommable de la vie et du vécu carcéral. Réflexions sur l'enfermement, la punition, la peur, la honte.

L'écriture a conduit à la découverte de l'infans, celui qui ne parle pas et qui a besoin de l'écoute de l'autre pour accéder à la parole. «Il fallait revenir à l'enfance, trouver le passage des mots, franchir les murs de l'indicible qui vous arrachait à vous-même. Ce que l'indicible empêche de passer, c'est l'amour. L'amour empêché sort en haine.»

Voilà, tout est dit. Le fond du fond, c'est cette famine de l'essentiel: aimer et être aimé. C'est le cœur de cet ouvrage bouleversant qui transcrit le petit miracle de durs qui retrouvent leur humanité, se mettent à s'écouter, s'entendre, se parler, se répondre pour croître ensemble.

L'ouvrage se termine par un chapitre écrit sous l'émotion de la récente loi Perben durcissant les conditions carcérales. Annie Leclerc y parle en son nom propre, abandonnant le «elle» utilisé au long de ses pages où elle retrace l'aventure de ce compagnonnage qui l'a poussée, elle aussi, vers plus de profondeur, de liberté, de bonheur.

H.A.

Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens

Il est troublant de constater combien on peut parfois se sentir lié par une première décision erronée et s'entêter à poursuivre dans ce chemin manifestement sans issue, au-delà du raisonnable. De la vieille voiture qui enchaîne les pannes, mais dont on ne se sépare plus car on y a investi trop

d'argent aux grands déboires, les exemples sont nombreux. Ils nous rappellent comment nos décisions sont régulièrement parasitées par différents mécanismes psychologiques, véritables pièges de la décision. Moyennant quelques techniques, un individu mal intentionné pourrait abuser de ces comportements non rationnels mais parfaitement humains. C'est le point de départ d'une manipulation: amener une personne à faire quelque chose qu'elle ne souhaite pas. Des chercheurs américains ont ainsi démontré que pour obtenir 20 centimes dans la rue, il vaut mieux commencer par demander l'heure à une personne. Cet ouvrage passionnant alterne théories en psychologie sociale et moult exemples d'expériences conduites par des chercheurs pour dépeindre dans le détail les ressorts de la manipulation. Il passe ainsi en revue un véritable abécédaire des différentes techniques, du pied-dans-la-porte (obtenir quelque chose d'important après avoir sollicité une personne pour une première chose anodine) à la porte-au-nez (arracher une adhésion après avoir posé une requête démesurée) en passant par le pied-dans-la-bouche, le pied-dans-la-mémoire et bien d'autres.

Les auteurs terminent avec trois conseils pour échapper aux manipulations: apprendre à revenir sur une décision, savoir considérer deux décisions successives comme indépendantes, et ne pas surestimer sa liberté. Car ce sentiment ne permet généralement pas de refuser des comportements dont on aurait préféré se dispenser! A bon entendeur...

T. P.

Ruptures

La rupture, c'est cette opposition entre un état d'équilibre et un autre. Cela signifie aussi la fin d'un lien. Elle s'accompagne souvent d'une période de mutisme. Il est parfois difficile de se souvenir du moment précis de cet échec, de la blessure et du malheur qui l'escortent. Mais il y a aussi un message d'espoir et de progrès derrière ce terme. Tout parcours de vie est fait d'échecs et d'illusions; il aboutit à l'élaboration du meilleur de nous-même, de notre être en devenir. Rompre c'est donc apprendre. Des auteurs issus de divers horizons expriment des ruptures avec l'amant, l'ami, son pays, son milieu, son existence. Certains quittent, d'autres expérimentent la douleur résultant d'une séparation. Mais toute rupture aide surtout à grandir, à vivre ce nouvel état en en retirant ce qui peut être salvateur.

F.D.M.

Les psys sont déjà en ligne

La consultation psychologique sur Internet est déjà une réalité. La Fédération suisse des psychologues en atteste, parmi bien d'autres.

Avec Internet, il suffit de se poser une question pour découvrir que la Toile est allée déjà plus loin que vous ne l'imaginiez. Ainsi, à l'interrogation: «Une aide psychologique est-elle disponible sur Internet?», le web vous fournit une charte sur le conseil thérapeutique en ligne. Il s'agit en l'occurrence d'un document élaboré et voté par la Fédération suisse des psychologues (FSP), preuve que le principe de la consultation sur le web est une réalité déjà bien ancrée dans le virtuel.

Daté de mai 2003, ce «Profil de compétences des conseillers psychologiques en ligne» montre, s'il en était encore besoin, que tous les domaines de la connaissance ou de l'expérience humaines sont en train de subir des adaptations plus ou moins rapides, sinon heureuses, en vue de leur intégration à Internet. «De nombreuses institutions reconnues et des spécialistes indépendants proposent aujourd'hui des consultations en ligne sur le web», peut-on lire en préambule.

Jugée pourtant «impensable» ou «peu sérieuse» il y a peu, «une consultation se déroulant en l'absence de la cliente ou du client est devenue envisageable à la suite du développement de la technologie Internet». Nos psys helvétiques notent d'ailleurs que «les mondes virtuels créeront peut-être bientôt de nouvelles possibilités d'expérience, lesquelles ne se différencieront que très peu des expériences du monde réel». Avec leur lot de nouvelles pathologies?

Le mail, cet outil thérapeutique

Selon ces professionnels de la santé psychique, le conseil en ligne aurait lieu le plus souvent de façon asynchrone, c'est-à-dire via des e-mails auxquels les thérapeutes s'engagent à répondre dans un délai défini. Mais des sites français montrent que le «clavardage» ou la visioconférence ont déjà cours pour des consultations. Dieu merci, le principe du mail à distance pour faire part de ses souffrances posséderait des qualités intrinsèques. Non seulement «le fait que la personne sollicitant un conseil formule elle-même son problème constitue déjà un pas important dans la direction de son élucidation». Mais aussi, «le caractère anonyme ainsi que la réduction à la déclaration écrite facilitent souvent une formulation des

propres difficultés personnelles qui est libérée de toute inhibition». Enfin, «chaque phrase peut être relue, comprise ou mal interprétée autant de fois que l'expéditeur et que le destinataire le souhaitent» (sic), se réjouissent les cinq rédacteurs de cette charte, dont la mouture française demeure quelque peu cryptique.

Bien sûr, chaque avancée scientifique possède ses travers. Il en va ainsi du conseil en ligne, «où l'établissement d'un contact satisfaisant sur le plan relationnel représente un plus grand défi pour le conseiller psychologique», admet la FSP. Elle indique que pour répondre à ce challenge, les psys virtuels devront être capables de «lire entre les lignes» et d'identifier les «lacunes» d'un message. Ils maîtriseront aussi les arcanes technologiques de la communication via le Net, notamment en matière de sécurité des données et de paiement en ligne, bien entendu.

Des smileys pour dire ses larmes

Ainsi donc est en train de naître une nouvelle forme de rencontre entre thérapeute et patient. Et de là à imaginer un travail social par l'intermédiaire de mails ou par visioconférence, il n'y a qu'un pas. L'entrée en scène de la consultation psychologique sur la Toile implique l'adoption par les praticiens d'une série de nouveaux «gestes», comme l'expliquent certains psys.

Ainsi, sur perso.wanadoo.fr/therapie.centre un praticien français offre-t-il à ses patients des recommandations pour tout ce qui a trait à la communication en ligne. Il explique le langage des «smileys» afin de «réduire le temps de frappe»! Un client pourra par exemple écrire: «pê k je ;;; de :-@?», afin de signifier qu'il pleure peut-être de colère. Sans doute lacanien, il invite aussi ses usagers à ne pas corriger leurs fautes «d'auto-gaffes». Enfin, ce thérapeute n'hésite pas à taper des interlignes quand son silence est volontaire, afin de montrer qu'il reste néanmoins présent dans l'acte de consultation et ne somnole pas.

«Cela remplace le fameux hm du thérapeute», explique-t-il avec humour. Freud, ce grand spécialiste du witz, en aurait eu la larme à l'œil. ■



Deux sites psys à consulter:

Sur www.psychologueclinicien.com/index2.htm

(choisir l'article idoine) un psychologue donne son avis sur les consultations en ligne et leurs dérives. «La rencontre avec soi-même nécessite peut être dans un premier temps une rencontre avec l'autre», suggère ce praticien, qui propose des séances par téléphone ou visioconférence, mais refuse de travailler avec des mails.

«L'homme est un être de langage et le psychologue travaille sur les mots, les silences, l'intonation de la voix, etc.», défend-il. Quant à la charte de la Fédération suisse des psychologues sur le conseil en ligne, elle se trouve à l'adresse suivante:

www.psychoscope.ch/fsp/dok/f-online.html

Le Centre de documentation de l'Hospice général vous propose ses nouveautés accessibles en prêt

Social

De la responsabilité solidaire

Mutations dans les politiques sociales aujourd'hui
Dir. de Colette Bec; Giovanna Procacci
Paris: Ed. Syllepse, 2003, 266 p.

L'Identité incertaine des travailleurs sociaux

Dir. d'Alain Vilbrod
Paris: L'Harmattan, 2003, 429 p.

Le Travail social: un enjeu d'humanisation

Romuald Avet; Michèle Mialet
Préf. de Pierre Delion
Nîmes: Ed. Champ social, 2003, 127 p.

Environnement



A la recherche du sens perdu

René Lenoir
Paris: Ed. Michalon, 2003, 238 p.

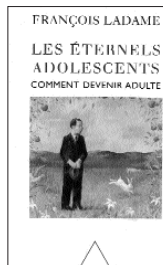
La Relation à l'autre

L'implication distanciée
Myriam Germain-Thiant;
Martine Gremillet-Parent
Lyon: Chronique sociale, 2002, 122 p.

La Religion à l'école

Commission fédérale contre le racisme
Berne: Commission fédérale contre le racisme, 2003, 121 p.

Enfance / Jeunesse



Les Eternels adolescents

Comment devenir adulte
François Ladame
Paris: Ed. Odile Jacob, 2003, 221 p.

Famille



Familles en scènes

Bousculée, réinventée, toujours inattendue
Autrement No 220
Paris: Autrement éditions, 2003, 173 p.



Naître là-bas, grandir ici

L'adoption internationale
Jean-Vital de Montléon
Paris: Ed. Belin, 2003, 302 p.

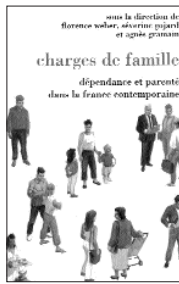
Les Rituels familiaux

Essais de systémique appliquée
Robert Neuburger
Paris: Ed. Payot, 2003, 176 p.

Vieillesse

Les Chaos du vieillissement

Dir. de Michel Personne
Ramonville Saint-Agne:
Ed. Erès, 2003, 183 p.



Charges de famille

Dépendance et parenté dans la France contemporaine
Dir. de Florence Weber
Paris: Ed. La Découverte, 2003, 420 p.

Santé

Apprivoiser la mort

Psychologie du deuil et de la perte
Marie-Frédérique Bacqué
Paris: Ed. Odile Jacob, 2002, 284 p.

Guérir

Le stress, l'anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse
David Servan-Schreiber
Paris: Ed. Robert Laffont, 2003, 302 p.

La Mort devant soi

L'euthanasie, des clés pour en parler
Autrement No 222
Paris: Ed. Autrement, 2003, 125 p.

Exclusion / Intégration

Inégalités, crises, guerres: sortir de l'impasse

ATTAC
Paris: Ed. Mille et une nuits, 2003, 286 p.

Out – L'exclusion peut-elle être vaincue?

Xavier Emmanuelli
Paris: Ed. Robert Laffont, 2003, 279 p.

Pauvreté et santé

OCDE; OMS
Paris: Organisation de Coopération et de Développement Economiques, 2003, 110 p.

Violences urbaines, violence sociale

Genèse des nouvelles classes dangereuses
Stéphane Beaud; Michel Pialoux
Paris: Fayard, 2003, 425 p.

Etrangers

Chemins de banlieue

Recherche de soi et engagement professionnel des jeunes issus de l'immigration
Bertrand Dubreuil
Paris: L'Harmattan, 2003, 263 p.

Pédagogie de l'antiracisme

Aspects théoriques et supports pratiques
Monique Eckmann; Miryam Eser Davolio
Genève: Les Ed. IES, 2002, 178 p.

Centre de documentation de l'Hospice général

Ghislaine Tonascia-Ledru
3, rue Ami-Lullin,
1204 Genève.
Tél. 022 420 53 61
E-mail: gtu@ge-ariane.ch

La validation des acquis questionne le social

Dans le secteur social aussi, de nouveaux processus permettent de faire reconnaître des compétences apprises «sur le tas». Les formés et les «nouveaux validés» vont bientôt entrer en concurrence.

En Suisse, le nouveau CFC social est en préparation pour 2005. Il repose sur un référentiel métier qui a été élaboré par des représentants d'employeurs et d'employés. Il s'agit explicitement d'organiser une formation «d'après les besoins économiques et sociaux locaux» (*Expresso*, 4). Rien que pour la Suisse romande, 5000 à 6000 auxiliaires – pour le moment sans qualification reconnue – seraient concernés. Ils pourraient bénéficier d'une validation des acquis qui faciliterait leur mobilité sur le marché du travail et leur accès à la maturité professionnelle. En France, une vogue semblable de validation des acquis traverse le secteur social. Odile Fournier, assistante sociale et sociologue, y décèle «une bonne occasion de savoir dire ce qu'on fait» tout comme un moyen «d'inventer des processus d'évaluation adaptés au social» (*Vie sociale*, 64). En même temps, elle regrette de voir tout un métier s'instrumentaliser en remplissant minutieusement les cases des référentiels métier.

Un savoir invisible: «bricoler»

Tout se passe comme si on mettait au pas une formation jugée trop lente, trop coupée des réalités, trop chère et que l'on renonçait à «relever le défi de la complexité». Or, dans le social, rien n'est simple, ni univoque. Odile Fournier rappelle qu'il faut savoir jouer, sans cesse ruser, «convoquer ce que Michel Autès définit comme la plus grande compétence des travailleurs sociaux, celle de la Métis, cet art de trouver les marges de manœuvre, de «bricoler» dans le sens noble du terme» (*Vie sociale*, 64-65). Georges Vignaux précise pour sa part que la Métis chère aux Grecs de l'Antiquité est cette intelligence pratique qui mêle tactique, finesse d'esprit et vivacité (*Sciences humaines*, 32). De tout temps, ruser c'est épier, créer la surprise, tirer parti de l'événement, contourner l'obstacle, investir dans les possibles, traquer les circonstances favorables, faire des rapprochements inattendus. Et sur le terrain du social, cette connaissance invisible est souvent décisive. Mais peut-on la «coincer» dans l'une des cases d'un référentiel métier?

Pour Edmée Ollagnier, spécialiste genevoise des sciences de l'éducation, «toute personne a une intelligence, une valeur hors des heures de travail» (*Savoirs*, 69). Mais que signifie cette valeur pour

l'employeur? «L'engagement associatif ou militant, l'engagement dans la sphère familiale ou encore une expérience singulière (maladie, voyage...) peuvent techniquement être considérés avec les mêmes critères que l'engagement au travail. Mais politiquement ou socialement, les résistances sont encore trop fortes à ce jour pour que des valideurs accordent aux acquis de ces expériences une crédibilité comparable à ceux de la sphère explicitement reconnue comme la seule où l'on travaille, la seule qui mesure et paye la compétence.» Et puis, s'agit-il de faire un simple inventaire des apprentissages ou de mener une véritable démarche formative qui débouche sur une prise de distance, donc sur «une transformation par rapport à l'expérience passée et future»? (*Savoirs*, 70).

Une identité pour pouvoir durer

Le secteur social étant lui-même traversé par de profondes mutations, il est permis de se demander ce que deviendront les «nouveaux validés» dans la tourmente. Rapidement disponibles sur le marché du travail, mais aussi rapidement inutilisables parce que tout aussi rapidement épuisés, auront-ils le temps – et les moyens – de réfléchir à ce qui leur arrive? Aptes à intervenir, à «faire», seront-ils capables de prendre du recul, de s'affranchir de l'usure («burn out») bien connue dans les métiers d'aide, autrement dit de poser la question du sens à donner à l'action ou à la «non-action»?

Qu'ils soient formés de manière traditionnelle ou validés selon les nouvelles procédures, les professionnels du social ont tous besoin d'une identité forte. «La rejeter, explique Didier Dubasque, c'est se nier soi-même. Et si nous avons besoin de cette identité professionnelle c'est aussi parce qu'elle permet à celles et ceux pour qui nous agissons de se situer. Savoir où l'on est, ce qu'on fait, pourquoi on le fait, poser sans cesse la question du sens et agir en conséquence. Voilà qui ne peut qu'aider l'autre et les autres à construire leurs propres identités» (*Revue française de service social*, 32). Pour «tenir», nous aurons toujours besoin d'outils, de déontologie et de débats éthiques. Impossible d'en faire l'économie... pour pouvoir porter le poids de l'expérience (*Vie sociale*, 62). ■

Présentation du projet de CFC social. Jean-Marc Frère. *Expresso*, Le Mont-sur-Lausanne, Suisse, 2003/3, 3-4.

Formation des acteurs du social: enjeux et manœuvres. *Vie sociale*, Paris, France, 2/2003, 5-130.

Les savoirs invisibles: de l'ethnoscience aux savoirs ordinaires. *Sciences humaines*, Auxerre, France, no 137, avril 2003, 17-35.

L'expérience. *Savoirs*, Paris, France, 2003/1, 15-82.

Compétences, formations, validations des acquis. *Revue française de service social*, Paris, France, no 208, 2003, 7-98.

SOCIAL

Mal-être par e-mail

Le bilan de www.143.ch est positif: grâce aux conseils par e-mail et chat, l'organisation réussit à toucher davantage d'hommes. Mais les problèmes abordés sont souvent plus difficiles: tentatives de suicide, automutilation ou troubles des habitudes alimentaires.

Glossaire sur les générations

Réalités sociales a édité un glossaire qui groupe plus de 320 termes liés aux questions des âges et des générations. Objectif de l'ouvrage: proposer une image des thèmes d'étude et des champs d'action qui peuvent intéresser les professionnels concernés par ces enjeux de société. Réalités sociales, c.p. 1273, 1001 Lausanne. Tél. 021 907 99 64

GE Chèque service

Dans le but d'alléger les démarches administratives des ménages qui emploient du personnel domestique (femmes de ménage surtout), les Départements genevois de l'action sociale et de la santé et de l'économie lancent le chèque service. L'employeur verse à Chèque service une avance pour couvrir les charges sociales (AVS/AI/APG, chômage, maternité, accident), l'organisme se chargeant des calculs et du versement aux caisses concernées.

Forte hausse des dossiers d'assistance

Comme chaque année depuis 1987, l'Hospice général (HG) a présenté en fin d'année ses statistiques concernant l'assistance de l'année précédente. On constate une augmentation de 6,1% du nombre de dossiers par rapport à 2001. La hausse constante, qui s'était ralentie entre 1999 et 2001, a repris son ascension. Ces 6692 dossiers représentent 12301 personnes résidant à Genève (à l'exclusion des bénéficiaires du Revenu minimum d'aide sociale et des requérants d'asile). Parmi elles, une grande proportion vit seule (46%) et la proportion des familles monoparentales a triplé. Une majorité (55%) a moins de 40 ans, ce qui représente un net rajeunissement de cette population. La moitié des dossiers d'assistance correspondent à des avances sur prestations (assurance invalidité, chômage ou Office cantonal des personnes âgées). Et parmi les principales difficultés rencontrées par les assistés, l'insuffisance de revenu (comblement des indemnités du chômage, salaire partiel ou bas salaire) représente 37%. Les situations sont plus complexes qu'auparavant. Dans sa position de dernier filet social, l'HG constate que l'affaiblissement du système des assurances sociales précipite plus vite les gens à l'assistance publique. Les laissés pour compte du marché de l'emploi le restent souvent d'une récession à l'autre, ne montant que difficilement dans le train de la reprise. Ils viennent ainsi grossir le socle des précarisés et des assistés.

H.A.

VD LAVTES déménagement

L'Association vaudoise des travailleurs de l'éducation sociale (AVTES) est installée depuis le 1er janvier au 6 av. de l'Eglise anglaise à Lausanne. Le numéro de téléphone reste inchangé.

VD Nouveau directeur au CSP

Gabriel de Montmollin, ancien responsable des éditions Labor et Fides, reprend dès février la direction du Centre social protestant vaudois. Il remplace Pierre-André Diserens parti à la retraite. *Vie protestante*, 19/11/2003

ENVIRONNEMENT

JU-BE Lieu d'écoute

Depuis bientôt une année, «Passage», lieu d'écoute, de dialogue et d'accompagnement, est proposé sur rendez-vous aux personnes qui ont besoin de vider leur cœur. Ce lieu est un projet commun aux Eglises protestante, catholique et libre. 15 rue de la Source à Bienne. 36 rue H-F. Sandoz à Tavannes. Tél. 078 817 36 15

GE Le centre LAVI a déménagé

Depuis la fin de l'année, le Centre de consultation pour victimes d'infractions, LAVI, se trouve dans ses nouveaux et plus grands locaux: 72 bd St-Georges (3e étage), 1205 Genève. Le téléphone et le fax restent les mêmes: 022 320 01 02 et 022 320 02 48

GE Cours d'éthique

Un programme de formation continue en éthique fondamentale se déroulera de février à décembre 2004. Construit en huit sessions de deux demi-journées et destiné à des

personnes en situation professionnelle, il veut donner des instruments de réflexion pour savoir «comment faire pour bien faire». Inscr. Nicolas Tavignone, Uni de Genève, Dpt science politique, Uni Mail, 40 bd du Pont-d'Arve, 1211 Genève 4. Tél. 022 379 83 72

ENFANCE/JEUNESSE

300 000 enfants pauvres

Pro Juventute et l'Association suisse pour la protection de l'enfant ont tiré la sonnette d'alarme: près de 300 000 enfants sont directement concernés par la pauvreté dans notre pays. Outre un danger pour la santé, la pauvreté peut avoir de graves conséquences sur le développement psychique et social de l'enfant et cela devient un réel problème de société.

Le Courrier 24/11/2003

VD-FR Grands frères dans les trains

Les CFF testent depuis décembre une formule de prévention du vandalisme et de la violence dans les trains régionaux de la Broye. Des médiateurs, les «grands frères», sensibilisent à ces problèmes les jeunes usagers des trains. *L'Express*, 3/12/2003

VD Du côté des filles

L'Unité lausannoise de transition au travail (UTT) a créé «Du côté des filles», un programme intensif de quatre mois permettant aux jeunes filles qui n'ont pas terminé leur scolarité avec succès ou n'ont pas fait toute leur scolarité en Suisse de construire un projet professionnel. L'UTT est soutenue par supra-f, programme de recherche en prévention de l'OFSP chez les jeunes en situation de risque. UTT, 22 rue du Maupas, 1004 Lausanne. Tél. 021 634 70 29 *supra-f*, No 11, octobre 03

VD Pour voir plus grand

Le bilan de l'action vaudoise «Une semaine petite enfance pour voir plus grand», qui s'est déroulée en 2002, est publié par l'Association vaudoise des travailleurs de l'éducation sociale (AVTES). L'ouvrage résume des conférences et présente les actions menées ainsi que le compte-rendu de la table ronde politique. Il peut être obtenu gratuitement auprès de l'AVTES. AVTES, 6, rue de l'Eglise-Anglaise, 1006 Lausanne. Tél. fax: 021 329 08 30, secretariat@avtes.ch

FAMILLE

Assouplir le droit du divorce

Le Conseil national veut assouplir le droit du divorce. Il estime que deux ans de

séparation - contre quatre aujourd'hui - devraient suffire pour que l'un des époux puisse obtenir le divorce contre la volonté de l'autre. Le dossier est entre les mains du Conseil des Etats. *Le Temps*, 25/09/2003

Contre le trafic des femmes

Un nouveau Service de coordination en matière de lutte contre la traite d'êtres humains et le trafic de migrants (SCOTT) a été créé. Il servira de plaque tournante pour l'information, l'analyse et la coopération aux niveaux suisse et international. Il fait partie de l'Office fédéral de la police. *La Liberté* 12/06/2003

GE Femmes migrantes et violence

Les femmes migrantes sont particulièrement touchées par la violence, notamment conjugale et sexuelle, et ont moins de moyens de se défendre. Le Service genevois pour la promotion de l'égalité entre hommes et femmes mène depuis janvier une campagne d'information et de sensibilisation auprès des communautés latino-américaine et albanaise. Il a édité une brochure avec des adresses utiles pour demander de l'aide. Service pour la promotion de l'égalité, rue de la Tannerie 2, 1227 Carouge, Tél. 022 301 37 00. *Le Courrier*, 8/01/2004

VIEILLESSE

Entraînement de la mémoire

L'EURAG, la Fédération européenne des personnes âgées, met régulièrement sur pied des colloques d'entraînement de la mémoire dans le but de stimuler les aînés à maintenir leur capacité cérébrale et d'inciter les pays à instaurer des programmes d'entraînement systématique de la mémoire. *EURAG Information*, nov. 2003

On veut dire son mot

En ces temps où la situation critique d'institutions de prévoyance professionnelle fait envisager de faire passer les retraités à la caisse, Pro Senectute demande que ces derniers puissent participer activement aux prises de décision dans les comités paritaires des caisses de pension. *PS Info* 4/03

VD Emplois pour aînés

Bureau 60 s'est spécialisé dans les placements de personnes de 50 ans et plus qui désirent arrondir leurs fins de mois ou ne pas rester inactives à la retraite. L'agence yverdonnoise place pour des «petits jobs»: jardinage, bricolage, aide au ménage, petites

traductions, travail de bureau, comptabilité, etc.

8 rue des Pêcheurs, 1400 Yverdon.

Tél. 024 426 26 25

Généralisations, déc. 2003

SANTÉ

GE Santé psychique: annuaire

Le Groupe de réflexion et d'échange en santé psychique (GREPSY), actif depuis 1999, vient d'éditer un carnet d'adresses genevoises de 58 pages. Y sont répertoriés les organismes et associations travaillant dans le domaine de la santé mentale.

Commandes: Atelier Galiffe, ch. Galiffe 2bis, 1201 Genève. Tél. 022 807 07 00. Pro Mente Sana, rue des Vollandes 40, 1207 Genève. Tél. 022 718 78 42

HANDICAP

Etudes avancées

Un cycle d'études avancées pour professionnels accompagnant des enfants ou adolescents sourds se déroulera à Lausanne de 2004 à 2007. Délai d'inscription: fin février. Rens. Agnès Jacob, HEP-VD Formation aux professions de l'enseignement spécialisé, 33 av. de Cour, 1014 Lausanne. Tél. 021 316 38 10

Droit et handicap

Les actes de la 9^e journée organisée par l'Institut de droit à la santé viennent de paraître. Sous le titre «Droit, santé mentale et handicap», des thèmes tels que la stérilisation de personnes souffrant de handicap mental ou leur traitement forcé sont abordés. Commande et renseignements: Ed. Médecine et Hygiène, Tél. 022 869 00 29, livres@medecinehygiene.ch

TRAVAIL/FORMATION

Convention sur les migrants

Le 10 septembre dernier, la Suisse a refusé de signer la Convention internationale sur la protection des travailleurs migrants. Notons qu'un seul membre de l'OCDE l'a ratifiée à ce jour.

Le *Courrier*, 24/10/2003

Bourse de l'emploi pour séropositifs

L'Aide suisse contre le sida a mis en place une bourse de l'emploi destinée aux 20 000 séropositifs vivant en Suisse. Dans une étude du Fonds national, 28% des personnes interrogées ont déclaré avoir perdu leur emploi en raison de leur état de santé.

Le *Courrier*, 30/08/2003

GE Chômeurs en sursis

Les chômeurs genevois peuvent encore respirer jusqu'au 30 juin: pour la deuxième fois, le Conseil d'Etat a obtenu de la Confédération une prolongation de la durée d'indemnisation à 520 jours au lieu des 400 prévus par la loi. Cette dérogation n'est possible qu'aux cantons enregistrant plus de 5% de chômage.

Rens.: www.geneve.ch/emploi

JU Chômeurs en sursis (bis)

Après Genève et Vaud, le canton du Jura, qui enregistre également un taux de chômage de 5%, a demandé six mois de prolongation des indemnités. Celle-ci est effective dès le mois de février. Cette mesure pourrait concerner entre 80 et 100 personnes dans le canton.

Le *Temps*, 9/01/2004

Chômage, encore

En 2003, le taux de chômage global en Suisse a nettement augmenté: 3,7% en moyenne nationale, contre 1,7% en 2002. Mais le vent pourrait tourner affirmant certains experts, et le chômage reculer dès le printemps. Tous ne sont pas si optimistes, et pointent la nécessité d'une reprise conjoncturelle significative (3% du PIB) pour provoquer un réel changement.

Le *Temps*, 9/01/2004

GE Hommes à temps partiel

Entre fin 2001 et fin 2003, à Genève, le nombre des emplois à plein temps a baissé, tandis que les emplois à temps partiel manifestent une hausse très nette. La nouveauté, c'est que le phénomène touche des hommes en plus grand nombre.

Bulletin statistique mensuel genevois, décembre 2003

EXCLUSION/INTÉGRATION SOCIALES

Ils sont 300 000 à l'assistance

Aujourd'hui, en Suisse, 300 000 personnes émergent à l'aide sociale et ce nombre croît chaque année de 10%. La Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), qui a lancé ce cri d'alarme, propose diverses mesures pour lutter contre la pauvreté. Mais dans l'ensemble, se montre peu optimiste...

Le *Courrier*, 6/01/2004

Une réforme pour l'AI

Le Conseil fédéral projette de limiter les rentes invalidité dans leur durée pour limiter les déficits chroniques dont souffre cette assurance depuis que le nombre des bénéficiaires a explosé. Une consultation sur cette 5^e révision de l'AI devrait avoir lieu de

manière imminente et proposer par exemple une limite à deux ans, prolongeables après examen.

Le *Temps*, 12/01/2004

ETRANGERS

Appel d'offres: racisme et travail

Le Fonds de projets contre le racisme apporte un soutien financier pour développer des projets pilotes novateurs. Il vise à concrétiser de nouvelles pistes de prévention et d'intervention dans la lutte contre le racisme. Le thème 2004 est «Un monde du travail sans discrimination». D'ici au 1^{er} mai, des requêtes peuvent être déposées auprès du Service de lutte contre le racisme.

Renseignements:

www.edi.admin.ch/ara.

Tél. 031 324 10 33

Asile: des critères plus restrictifs

Une catastrophe naturelle ou une maladie ne sont pas des motifs suffisants pour demander l'asile en Suisse. Par ailleurs, le Conseil national s'est rallié au Conseil des Etats en approuvant une modification de la loi sur l'asile qui entrera en vigueur le 1^{er} avril prochain. Les requérants qui font l'objet d'une non-entrée en matière ne recevront plus d'aide sociale. Une économie évaluée à 120 millions de francs pour la période 2004-2006.

Le *Courrier* 4/12/2003

LU Requérants délinquants

Le Conseil d'Etat a donné son feu vert à un concept de centre d'hébergement spécialisé destiné à des requérants qui se manifestent par un «comportement asocial et récalcitrant». L'endroit idéal n'a pas encore été déniché. Des projets similaires sont à l'étude au Tessin.

Le *Temps*, 12/07/2003

GE Droits civiques aux étrangers

Le comité d'initiative «J'y vis, j'y vote» a récolté près de 12 000 signatures pour ses deux initiatives sœurs. La première demande les droits de vote et d'éligibilité sur le plan communal pour les étrangers domiciliés dans le canton depuis huit ans. La seconde se contente du droit de vote.

GE Retour et énergie solaire

Dans le cadre des programmes d'aide au retour, une formation professionnelle aux techniques de l'énergie solaire thermique est proposée aux requérants d'asile qui s'apprentent à rentrer au pays. Ils peuvent acquérir des compétences utiles à la

construction et au maniement d'installations solaires pour le préchauffage de l'eau.

Aide aux requérants d'asile HG, No 47.

GE-VD Journal pour eux

Le Requérant vient de paraître. Issu de la collaboration entre la Fondation vaudoise pour l'accueil des requérants d'asile (FAREAS) et l'Hospice général (ARA), réalisé par une rédaction entièrement composée de requérants d'asile, il veut être le porte-parole des «sans-voix» et favoriser le dialogue entre la population d'accueil et les demandeurs d'asile. Il est distribué gratuitement aux requérants logés en foyer ainsi que sur abonnement à toute personne intéressée.

Rens.: 021 637 57 89 ou 022 420 57 73

VS Asile: préparer le retour

Comment accueillir et gérer une population fluctuante et destinée à être renvoyée à plus ou moins longue échéance? Le Valais a empoigné la problématique de l'asile (0,9% de sa population à la fin 2002, soit 2509 personnes) en axant ses formations dans les secteurs du bâtiment, de la cuisine, de la couture, de la manucure et de la coiffure. Objectif: favoriser le retour.

Le *Nouvelliste* 19/08/2003

VD Mozaïk a cinq ans

L'Association Appartenances regroupe deux espaces sociaux: le Centre femmes pour les migrantes et l'Espace hommes mixte Mozaïk qui fête son cinquième anniversaire. La Mozaïk, subventionnée depuis trois ans, offre un espace de vie convivial à travers des cours de français, d'informatique, des balades, des visites culturelles et des activités sportives.

Le *Courrier*, 31/10/2003

VD Portrait des immigrés lausannois

Officiellement, les Lausannois sont 37% à ne pas détenir le passeport à croix blanche. La brochure «Mémoire vive» explique en une vingtaine de contributions les différentes vagues migratoires qui ont peu à peu façonné le visage de la ville ouverte aux étrangers.

Commande: Archives de la Ville de Lausanne, CP, 1000 Lausanne 9

JU-BE Des médiatrices

Espace femmes intégration (EFI), service de conseil, d'orientation et de consultation destiné aux femmes d'origine étrangère, s'est ouvert à fin 2003 à Bienne. Des femmes formées sous l'égide d'Espace femme formation (EFFE), originaires d'ex-Yougoslavie, d'Amérique latine, d'Afrique et du Maghreb sont prêtes à servir de médiatrices culturelles à leurs consœurs de toute la région.

7 rue Sessler, Bienne

Journal du Jura, 16/12/03

La Rédaction

Agenda

Repère social No 54 – février 2004

RENCONTRES EN SUISSE

Social

Argent, dettes, désendettement
journées pour assistants sociaux
3 et 4 février – **Genève** ou **Lausanne**
(CSP)

Rens. Centre social protestant-GE,
Valérie Branca ou Frédérique Perler.
Tél. 022 807 07 00

Soirées Croqu'échanges
destinées aux éducateurs/trices
de la petite enfance
24 fév. (19h15-21h15) – **Genève**
Rens. CEFOC, 20 rue des Voisins,
1205 Genève. Tél. 022 320 39 75

Travail social et démarches qualité
forums-actualité HG-CEFOC

- Contrats de prestation et qualité,
26 février (14-16h)
- Expériences de certification et enjeux
politiques, 27 mai (14h-16h)

Genève (Maison des associations)
Rens. Service de l'information sociale,
Hospice général. Tél. 022 420 52 37 /
CEFOC, François Barbezat.
Tél. 022 320 39 75

**Attachement, développement
et psychopathologie**
conférence CEPUSPP
11 mars (14h15-15h45) – **Site de Cery**
(Bât. Admissions)
Rens. Secrét. du Prof. P Guex. Départ. de
psychiatrie/CHUV.
Tél. 021 314 28 41

**Les pratiques des travailleurs
sociaux dans l'intervention
en réseau secondaire**
conférence
25 mars (20h) – **Genève**
Rens. CEFOC, 20 rue des Voisins.
Tél. 022 320 39 75

Les Assises du social
2 avril – **Fribourg** (Institut agricole
Grangeneuve)
Rens. Secrét. des Assises, Service de l'action
sociale, 17 rte des Cliniques, 1700 Fribourg.
Tél. 026 305 29 92

Les Midis du social
• Jeunes difficiles/jeunes
en difficulté: que faire?
6 avril – **Fribourg** (Kinderstube,
4 rue de l'Hôpital)

**Pouvoir des médias et idéologie
publicitaire**
atelier-rencontre
28 avril – **Genève**
Rens. CEFOC, 20 rue des Voisins,
1205 Genève. Tél. 022 320 39 75

Prochain colloque d'Integras
6-7 mai – **Morat**
Rens. Monique Bassin, secrét. romande
d'Integras, assoc. professionnelle
pour l'éducation et la pédagogie spécialisée.
Fax 01 201 23 25

**Travail social et approche
systémique**
«Les enjeux contradictoires
dans le travail social...»
6^{es} journées francophones
23-24 septembre – **Genève**
Rens. CEFOC, 20 rue des Voisins,
1205 Genève. Tél. 00 320 39 75

Société

Table ronde UOG
• Les SEL: Systèmes d'échanges locaux
5 février (10-12h) – **Genève** (UOG)
Rens. Université ouvrière de Genève, UOG,
3 pl. des Grottes, 1201 Genève.
Tél. 022 733 50 60

**Clonage reproductif. La nature
humaine en question**
colloque international d'éthique
12-13 février – **Lausanne** (UNIL)
Rens. Dpt interfacultaire d'éthique.
<Nathalie.Steiner@cle.unil.ch>

Café scientifique
• L'école virtuelle, école sans prof?
19 février (18h-19h30) – **Fribourg**
(café le Central, rue St Pierre)
Rens. www.unifr.ch/cafe-scientifiques.
Tél. 026 300 88 00

Science et marché
colloque d'éthique
19-20 février – **Lausanne** (UNIL)
Rens. Horace Perret, Imédia UNIL.
Tél. 021 692 20 68

**L'empathie ou l'écoute
au service de nos relations**
conférence
1er mars (20h) – **Lausanne** (Maison
quartier sous-gare)
Rens. Jean-Philippe Faure, Assoc. communi-
cation non violente, 8 ch. de la Montagne,
1224 Chêne-Bougeries. Tél. 022 348 38 02

**La Criminologie. Evolutions
scientifiques et pratiques,
hier, aujourd'hui, demain**
congrès du Groupe suisse
de criminologie
3-5 mars – **Interlaken**
Rens. Prof. Nicolas Queloz,
11 av. Beauregard, 1700 Fribourg.
Tél. 026 300 80 75

**Société en changement / société
de changement**
• Le déploiement de la parole est-il le cœur
du changement de société?
25 mars (17h15) – **Fribourg**
(Uni Miséricorde, salle 3117)
Rens. Chaire francophone de travail social.
Tél. 026 300 77 80

**Politique drogue dans
l'agglomération lausannoise**
journée de réflexion
12 février (13h45) – **Lausanne**
Inscr. M.Savary Lausanne Région.
Tél. 021 613 73 35.
Mail: lausanne@region.ch

Enfance/Jeunesse

**Violences et incivilités à l'école:
pistes pour en sortir et s'en sortir**
conférence de l'Ecole des parents
4 mars (20h15) – **Genève** (Museum)
Rens. Ecole des parents, 91 rue de la
Servette, 1202 GE. Tél. 022 733 12 00

Education des enfants
soirées à thèmes
• Mets-moi des limites, j'ai besoin
de les transgresser
16 mars (20h15) – **Genève** (MQEV)
Rens. Maison de quartier des
Eaux-Vives, 3 ch. de la Clairière,
1207 Genève. Tél. 022 736 72 71

Femme / Famille

Cafés de parents (GE)
• Ne te mets pas là, c'est la place
de papa
10 février (20h) – **Genève**
(café Plaine Lune)
Rens. Ecole des parents.
Tél. 022 733 12 00

**Entre tyrannie et harmonie:
le corps dans tous ses états**
séminaire du CPE et de l'Institut d'études
du couple et de la famille
• Corps et âme: le don du divin
1er mars
• Corps maladie et famille – 8 mars

- Notre corps appartient-il à la science? – 15 mars (20h30) – **Genève** (Centre de la Jonction, 24 rue Gourgas) Rens. Centre protestant d'études, CPE. Tél. 022 807 27 37

Modèles professionnels en matière d'accueil familial et d'adoption d'enfants

2e congrès professionnel
18-20 mars – **Zurich** (Uni, Bât. principal)
Rens. Service social international,
10 rue Alfred-Vincent, 1201 Genève.
Tél. 022 731 67 00

3e Synode suisse des femmes

4 septembre 2004 – **Bâle**
Rens. Synode suisse des femmes,
Leonhardskirchplatz 11, 4001 Basel.
Tél. 061 264 92 13
www.kirchen.ch/frauensynode

Vieillesse

Centre d'information et d'orientation pour personnes âgées

portes ouvertes pour son inauguration
3-5 février (14-19h) – **Genève** (APAF)
Rens. Assoc. pour la défense des personnes âgées en EMS et leurs familles, APAF, 12 rue des Gares, 1201. Tél. 022 310 82 82

Santé

Psytrialogue

- Droits des patients et voie de recours
11 février (18h30-20h30)
- La maladie psychique: en individu ou en collectif? – 10 mars (18h30-20h30)
Genève (Arcade 84, 3 rue Schaub)
Rens. Pro Mente Sana, 40 rue des Vollandes, 1207 Genève.
Tél. 022 718 78 40

Ecole le Bon Secours

journée portes ouvertes
11 février (14-18h) – **Genève**
Rens. Le Bon Secours, 47 av de Champel, 1206 Genève. Tél. 022 346 54 11

Santé toujours plus chère: quelles limites à la solidarité?

forum Louis-Jeantet de la santé
4 mars (20h15) – **Genève** (auditorium Louis-Jeantet)
Réservations: 022 704 36 38 ou
forum@jeantet.ch

Articulations artificielles.

Quoi de neuf?
conférence annuelle de la ligue
31 mars (18h30) – **Genève** (salle Frank-Martin, collège Calvin)
Rens. Ligue genevoise contre le rhumatisme.
Tél. 022 322 13 31

Travail

Evolution du monde du travail et pathologies émergentes

journée de conférence et ateliers
10 février – **Lausanne** (EPFL)
Inscr. www.jurst.ch Tél. 021 314 74 21
Rens.: alain-max.guenette@heg.ch
Tél. 032 889 46 43

Séminaires IST

- médecine du travail dans une multi-nationale –
22 avril (16h30) – **Lausanne**
Rens. Institut universitaire romand de Santé au travail IST, 19 rue du Bugnon, 1005 Lausanne. Tél. 021 314 74 21

Ergonomie et normalisation

39e congrès de la Sté d'ergonomie de langue française
15-17 septembre – **Genève** (CMU)
Rens. ERGOrama SA, 6 rte des Acacias, 1227 Acacias-GE, Tél. 022 830 09 09

Etrangers

Table ronde UOG

- Collectif des sans-papiers
26 février (10-12h) – **Genève** (UOG)
Rens. Université ouvrière de Genève, UOG, 3 pl. des Grottes, 1201 Genève.
Tél. 022 733 50 60

Faire face au racisme en tant que professionnels de l'action sociale

Rencontre-séminaire
4 mars (13h-17h30) – **Yverdon** (Château)
Inscr. Service de lutte contre le racisme, Dpt. féd. de l'Intérieur, 3003 Berne. Tél. 031 324 10 33

RENCONTRES À L'ÉTRANGER

Social

4th International conference on Social Work in Health and Mental Health

23-27 mai 2004 – **Québec City**
Rens. Secrétariat de la conférence, 210 rue Lee, suite 275, Québec, G1K 1K6, Canada.
Tél. +1418 523 3555

Société

Femmes Hommes, l'invention des possibles

5e congrès européen de Sciences de l'Homme et Sociétés
7-10 juillet – **Cannes**
Rens. Cultures en mouvement, BP 155 F-06603 Antibes Cedex.
Tél. +33 492 90 44 10

Enfance / Jeunesse

Don, pardon et réparation

congrès international
25-26 novembre – **Paris** (UNESCO)
Rens. Paroles d'enfants. Liège, Belgique
Tél.+0032 4 223 10 99

Femme/Famille

4th European Breast Cancer Conference

16-20 mars – **Hambourg**
Rens. Europa Donna Suisse,
25 ch. du Barbolet, 1213 Onex.
Tél. 022 792 28 76

Ressources et compétences (...)

Qu'en fait le systémicien?
9es journées francophones de Thérapie familiale systémique
12-15 mai – **Lyon**
Rens. Secrét. scientifique du congrès,
Marie-Christine Cablé, F-77000 Melun.
E-mail: mc.cable@noos.fr

Vieillesse

XXIIe congrès de l'AIUTA

congrès des universités du 3e âge
13-16 octobre – **Shangai**
Rens. www.aiuta2004.org

Santé

1er colloque alpin de soins palliatifs

11-12 mars – **Grenoble**
Incr. Commissariat général, COMM Santé,
B.P. 33, F-33360 Latresne-Bordeaux.
Tél. +33 557 97 1919

Pour mieux agender...

Faites-nous part, à temps, des colloques, séminaires, etc. que vous organisez sur un sujet social.

Dernier délai de réception des infos pour le :

No 55 – mars 2004: 16 février

Hospice général, Service de l'information sociale – c.p. 3360, 1211 Genève 3.

Contact: Hélène Assimacopoulos,
Tél. 022 420 53 07. Fax 022 420 52 99.

E-mail: has-riv@ge-ariane.ch

N.B. Les informations relatives à des cycles de formation/perfectionnement assurés régulièrement et à titre lucratif ne seront pas relevées dans cet agenda, mais peuvent faire l'objet d'annonces payantes dans la revue. Le contenu de cet agenda n'engage pas la rédaction.

5 ans au service de l'information et de l'actualité sociales en Suisse romande ça se fête!

Pour marquer cet anniversaire *Repère social* offre à tous ses anciens et nouveaux abonnés une réduction de **Fr. 10.-** sur leur prochaine facture.

En renvoyant le coupon ci-dessous jusqu'au 30 avril 2004, vous bénéficierez des conditions spéciales suivantes :

Fr. 60.- au lieu de Fr. 70.- pour l'abonnement institutionnel

Fr. 50.- au lieu de Fr. 60.- pour l'abonnement individuel

Fr. 40.- au lieu de Fr. 50.- pour l'abonnement étudiant



Profitez dès maintenant de cette offre anniversaire unique en retournant, dûment rempli, le coupon ci-dessous à : Repère social, 12 cours de Rive, case postale 3360, 1211 Genève 3 ou en adressant un e-mail à : aboRS@ge-ariane.ch

Nom	Prénom
Institution	
Adresse	Npa/Ville
Tél./Fax	E-mail
Ancien abonné (No d'abonnement)	Nouvel abonné <small>(si oui cochez svp)</small>
Date	Signature