

## Actualité

«Repère social», édité par l'Hospice général, à Genève, cesse de paraître. «expression», «Repères» puis «Repère social» se sont succédé en 30 ans. Regard sur l'histoire de ces trois périodiques.

2-4

## Social en images

Entre novembre 2005 et février 2006, le photographe genevois Pavel Cugini a réalisé un travail personnel dans le bus Cartouche, lieu d'accueil de l'association Carrefour-Rue, à Genève.

5-8

## DOSSIER Valeurs



### La valeur phare des sociaux c'est l'engagement

Comment concilier solidarité et baisse des prestations, écoute et dossier, justice et contrat, travail à long terme et gestion par projet? Quel pont lancer entre les valeurs humanistes du travail social et celles issues de l'économie? Ce sont des questions que se posent chaque jour les travailleurs sociaux. Les lieux d'échange et de débats dans le social permettent de libérer la parole et de dégager des stratégies nouvelles. Mais ils manquent.

9-27

## Chronique juridique

La 5e révision de l'Assurance Invalidité vise à réduire son déficit. Détection précoce, mesures de réadaptation renforcées, durcissement des conditions du droit à la rente en sont les principales mesures.

28-29

## Chronique du travail

Le secteur public est soumis à des mesures drastiques d'économies et la question des effets collatéraux de ces choix est d'actualité. Une meilleure définition des objectifs et des moyens s'impose, écrit Daniel Cerf.

30

## Lu pour vous

31

## Social en lecture

32

## Social express

33-35

## Agenda

36

# Prenez vos repères!

Imaginez. Chaque lundi matin, la poste apporte dans votre boîte aux lettres quatre pages journal d'informations et de réflexion sur le travail social. Elles sont hébergées dans votre quotidien préféré: *Le Courrier*.

L'éditeur de cette publication est une association<sup>1)</sup>. Son comité, le gardien de la charte rédactionnelle. Le tirage passe à 12'000 exemplaires hebdomadaires...

Voilà, en quelques mots, le projet – le pari! – lancé par la rédaction de *Repère social*,

après que l'Hospice général a annoncé, cet été, la fin de RS, pour des raisons d'économies budgétaires.

Quel serait le contenu de ce supplément? Un *Repère social* sous une forme hebdomadaire. C'est-à-dire, un journal d'information et de réflexion romand, fabriqué par des journalistes et des rédacteurs issus du travail social. Voilà pour la formule, qui demeurerait.

La nécessité de se démarquer des pages du *Courrier* impliquera de traiter les articles sous l'angle précis du travail social, tout en restant suffisamment ouverts pour intéresser le lectorat habituel de ce quotidien basé à Genève, mais qui table sur un repositionnement en Suisse romande. Cela doit encore faire l'objet de réflexions.

Le rythme changera. Les papiers longs – enquêtes et dossiers – seront contrebalancés par des informations plus «rapides», comme l'agenda du social ou des brèves. Une large place sera faite à la recherche dans le travail social, avec la collaboration des HES et d'organismes actifs dans l'information sociale. Plus que jamais, les contributions extérieures seront à l'honneur. Des acteurs d'horizons professionnels et politiques variés auront la parole. Cela est hautement nécessaire pour garantir la pertinence de ce cahier.

Certes, le travail de construction de ce nouveau journal n'est pas terminé. L'ouvrage mérite d'être encore cent fois remis sur le métier. Mais ce qui ne bouge pas est mort, dit justement l'un des travailleurs sociaux qui ont pris la plume dans ce dernier numéro.

Aujourd'hui, le sauvetage de *Repère social* est en route. Le coût annuel du supplément est estimé à 400'000 francs, avec des recettes escomptées d'environ 100'000 francs. Qui payera la différence? L'Hospice général finançait seul un mensuel qui était romand. L'idée est que les organismes du social, et les cantons et villes de Suisse francophone, se répartissent les coûts. Chômage, exclusion, migrations, handicaps, dépendances: les collectivités et les professionnels retrouveraient dans ces pages des échos des initiatives nouvelles, un lieu de réflexion, des pistes de travail.

Vous, lectrices et lecteurs de *Repère social*, avez aussi votre mot à dire. Si le projet que nous esquissons vous semble digne d'intérêt, participez à sa réussite en vous abonnant (voir en dernière page)! Nous vous dirons début 2007 si le journal prend son envol.

Au nom de toutes les personnes qui ont travaillé et contribué à la fabrication de *Repère social* depuis sa création, en 1998: merci. ■



Stéphane HERZOG

1) Association pour une revue d'information sociale (www.reiso.org)

# D'«*expression*» à «*Repère social*» 30 ans d'information

Entre 1976 et 2006 «*expression*», «*Repères*» puis «*Repère social*» ont été portés par leurs rédacteurs. Quelquefois au corps défendant des hiérarchies. Rétrospective.

**R***epère social* (RS) cesse donc de paraître à fin 2006. L'édition du magazine cède sous la pression des restrictions budgétaires. Cette décision peut être lue comme l'aboutissement d'un hiatus qui remonte aux publications qui ont précédé RS, c'est-à-dire *expression* et *Repères*, publiées entre 1976 et 1998. Un regard sur l'histoire de ces trois périodiques révèle qu'ils sont issus de l'initiative et de la motivation de leurs rédacteurs et non d'une volonté venue de l'institution. Pour Daniel Dind, travailleur social aujourd'hui à la retraite anticipée et l'un des premiers rédacteurs d'*expression*, cette première publication est «le fait de travailleurs sociaux qui ont investi des espaces de liberté et de temps pour écrire et penser sur leur action».

«A l'origine, se souvient Daniel Dind, *expression* se voulait instrument d'information, d'échange et de confrontation d'idées. Le périodique présentait différents modes d'action, des idées novatrices touchant aussi bien les métiers traditionnels du social que les nouvelles professions. *expression* était en totale symbiose avec la vie et le travail du CREDIS», le Centre de recherche, de documentation et d'information sociale de l'Hospice général.

## Un modeste bulletin

Tout d'abord modeste bulletin tiré sur papier recyclé et destiné aux professionnels de l'Hospice général, *expression* est peu à peu devenu une revue qui a intéressé d'autres institutions de la République puis de Suisse romande. Cet essor est né du besoin des travailleurs sociaux souvent pris par les tâches quotidiennes de bénéficier du travail de réflexion et de la prise de recul quant à la pratique quotidienne, opéré par le CREDIS. Réflexion

créatrice d'un réseau.

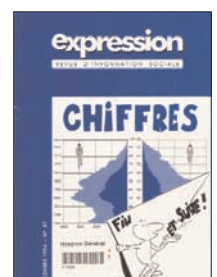
Quelques rédacteurs maison écrivaient. «Plus tard, se souvient Odile Benoist, cheville ouvrière de la rédaction, nous allions à la pêche pour trouver des sociaux désireux et capables de s'exprimer par écrit sur leur pratique, sur leur thème de recherche, leur domaine de compétence ou d'enseignement.» Des collègues de terrain, des praticiens, des sociologues informaient sur leurs expériences et sur leur réflexion. Des enseignants de l'Institut d'études sociales, des soignants, en psychiatrie notamment, faisaient aussi partie de ce réseau de pensée. Il arrivait bien souvent qu'Odile Benoist, secrétaire de rédaction, réécrive avec respect et doigté certains textes afin de les rendre lisibles ou de les mettre en bon français!

## L'âge d'or

Le contenu d'*expression* était aussi alimenté par le matériel de réflexion, d'échange et de débat issu de Rencontres du jeudi (puis du mercredi), qui rassemblaient périodiquement des travailleurs sociaux genevois. Des séminaires, des quinzaines ou des séries de débats animés par le CREDIS sur des thèmes tels que le logement, la santé mentale, l'urbanisme, donnaient lieu à des cahiers spéciaux, les *Cahiers du CREDIS*.

Pour Daniel Dind «*expression* a connu son âge d'or de 1975 à 1985 et répondait à un réel besoin : une réflexion liée à l'action et à l'écriture». C'était aussi la période où le social a connu une floraison d'associations et d'organismes dans le contexte économique de la fin des Trente glorieuses.

Vers 1987, une reprise en main institutionnelle intervient. Le CREDIS est supprimé et fait place au nouveau Service d'information sociale, concept moins conflictuel et moins politisé. Il continue



l'édition d'*expression*. La recherche ainsi que l'action communautaire et collective, qui dérangent, sont mises en veilleuse. Odile Benoist: «L'édition d'une publication comme *expression* a toujours été difficile. Elle était prise entre la volonté de la direction d'en faire un outil de communication reflétant son opinion et la visée de l'équipe CREDIS qui se voulait porte-parole des sociaux, de ceux qui créent le travail sur le terrain et sans être un organe de la direction.»

*expression* avait pris sa place à côté de deux autres revues romandes généralistes: *Social* et *Travail social*. Les trois publications d'alors touchent globalement un même public, abordent souvent les mêmes thèmes. Par ailleurs, la crise des années 90 pousse aux économies. Face à cette cohabitation sur le territoire exigu de la Romandie et à la redondance des dossiers abordés, les trois revues fusionnent. En février 1995 paraît le premier numéro de *Repères*, revue romande d'information sociale. Elle est mise en place et portée par une équipe de rédaction composée des rédacteurs genevois d'*expression*, payés par l'Hospice général (HG), et de deux rédactrices, embauchées conjointement par la CORAS qui éditait *Social* et par l'ASPAS editrice de *Travail social*. (voir encadré)

### La fusion de trois revues

Le contenu du nouveau bimestriel qu'est *Repères* reprend l'essentiel des trois revues mères. A savoir la dimension romande avec des nouvelles cantonales, l'information sociale bien documentée et des articles de fond écrits par des professionnels. Les rédacteurs, tous à temps partiel, s'entourent d'un groupe de référence composé de professionnels reconnus au niveau romand: des chercheurs, des praticiens, des enseignants. Ce groupe aiguille, stimule et alerte la rédaction sur le choix des thèmes à aborder. Des professionnels chevronnés et capables d'écrire collaborent à l'édition. «Mais dire des choses pertinentes en peu de mots est toujours difficile», reconnaît Odile Benoist qui continue avec *Repères*, son travail de secrétaire de rédaction.

Cependant l'association editrice, qui s'est mise en place dans le sillage du travail de l'équipe de rédaction, ne parvient pas à trouver un accord sur des modalités de l'apport financier de chacune des parties. Le mariage se révèle difficile et boiteux entre une grosse institution comme l'HG – qui fournit l'essentiel du personnel, de l'infrastructure et de la trésorerie – et un groupe d'institutions sociales comme l'ARTIAS et un groupement de professionnels comme l'ASPAS. Ces deux derniers peinent à apporter leur contribution financière. Par ailleurs, la revue romande reste très marquée par la réalité et le réseau genevois. Après trois années de vie, *Repères* cesse de paraître par décision des trois

organes co-éditeurs. L'échec n'est pas le fait de l'équipe de rédaction mais du comité d'édition, soulignent les rédacteurs dans l'édito du dernier numéro (juin 1998). «Expérience probante bien que née d'un mariage impossible, l'histoire de la revue, qui a duré trois longues années, ressemble à celle des enfants des familles recomposées. Une sorte de mariage à trois entre des partenaires éditeurs sociaux fort dissemblables (...). En tant que membres de la rédaction, nous avons vécu une extraordinaire confrontation culturelle dont ce triangle parental a été la source».

Stimulé par l'expérience romande des années *Repères*, au bénéfice d'un réseau pertinent d'appui et d'un nombre respectable d'abonnés, le «solde HG» de l'équipe rédactionnelle, obtient de sa direction de l'époque l'accord pour la poursuite d'une publication. A condition qu'hormis les salaires, le journal ne coûte rien à l'institution. Le pari sera tenu jusqu'à la fin, la production du journal (imprimerie-photos) sera financée par les abonnements et les annonces.

### Les journalistes débarquent!

Sous l'impulsion de la cheffe du Service de l'information sociale d'alors, la publication devient un magazine mensuel qui adopte l'écriture journalistique. En 1998, une journaliste est engagée. La mixité professionnelle se constitue au fil des ans: journalistes et rédacteurs/trices issus du champ social travaillent la main dans la main. «Cela n'a pas été facile au départ en raison de cultures différentes, reconnaît Françoise Debons Minarro, la journaliste responsable du nouveau projet. On s'est apprivoisés et peu à peu nous avons trouvé une façon enrichissante de travailler ensemble». Pour Daniel Dind, encore présent dans les premières années de *Repères social*, «l'arrivée des journalistes a marqué un tournant positif quant à l'écriture et à la lisibilité de la publication. Mais ce tournant a dépossédé encore plus les travailleurs sociaux de moyens d'expression». Les règles de l'écriture journalistique – écrire pour être lu – amènent une autre façon d'aborder l'écrit. Si *expression* et *Repères* avaient gardé une certaine attitude militante quant aux problèmes sociaux abordés et défendaient une certaine vision du travail social, l'éthique journalistique impose une nette distanciation d'avec les interlocuteurs et l'obligation de présenter des avis opposés dans les sujets controversés. L'introduction de l'informatique comme outil d'écriture et d'édition amène aussi une révolution dans le travail. Désormais les rédacteurs tapent eux-mêmes leurs textes et la maquette du journal est réalisée à l'interne. Une imprimerie de la place tire la publication, une entreprise sociale l'emballage et exécute l'adressage avant l'envoi par la Poste.



## Les titres de l'information sociale entre 1976 et 2006

### «Social»

Revue romande d'information sociale. Editée par la CORAS, la Conférence romande d'Action sociale. Paraissait trois fois par an. 1981-1994

La CORAS est devenue l'ARTIAS, l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale.

### «Travail social»

Revue professionnelle de l'ASAS, l'Association suisse des assistants et éducateurs diplômés (publication née de la fusion de «Ensemble-l'information au service du travail social» et «Sozialarbeit/Travail Social», le mensuel bilingue de l'Association suisse des assistants sociaux).

Revue romande mensuelle. Janvier 1981-décembre 1994. L'ASAS est devenue l'ASPAS, l'Association suisse des professionnels de l'action sociale, puis AvenirSocial, Professionnels travail social Suisse.

### «expression»

Publication d'information sociale. Editée par l'Hospice général, institution d'action sociale, Genève.

Parution : 5 puis 6 fois par an  
Janvier 1976 – décembre 1994

### «Repères»

Revue romande d'information sociale. Co-éditée par la CORAS, l'Hospice général, et l'ASPAS. Bimestriel.

Janvier 1995 – juin 1998

### «Repère social»

Revue romande d'information sociale. Edité par l'Hospice général. Magazine mensuel  
Octobre 1998 – décembre 2006

### «Actualité Sociale»

La revue spécialisée des professionnels du travail social. Editée par AvenirSocial Professionnels travail social Suisse (pendant romand de la revue «SozialAktuel»). Bimestriel. 2006

*Repère social* sort le 1er octobre 1998. Le magazine vise un public plus large que les professionnels du social. A l'encontre de l'esprit de clocher et loin du jargon social, les rédacteurs veulent jouer un rôle d'interface en vulgarisant les problématiques sociales, en rendant accessible l'information, en faisant bénéficier leurs lecteurs des expériences novatrices, des recherches, des analyses sur lesquelles d'autres se sont penchés. Ils rendent compte de colloques, d'ouvrages, d'études réalisés en Suisse romande et ailleurs. Avec la volonté d'être pratiques et utiles, ils fournissent des informations vérifiées, claires, documentées. Les coordonnées des ouvrages et des auteurs cités, une bibliographie, permettent à qui le désire de continuer à creuser le sujet. Dans la façon d'aborder et de traiter les sujets, l'attention est portée sur la prévention.

### La fin du hiatus

L'impératif des économies aidant, le couperet tombe fin juin 2006 : malgré l'estime et la qualité reconnue du magazine, l'Hospice général décide la fin de la publication pour décembre 2006.

Dix ans après la fusion d'*expression*, avec *Travail social* et *Social*, il est piquant de constater que l'on se retrouve comme avant. Avec *Actualité sociale*, la

publication d'*AvenirSocial*, qui défend les métiers du social; et avec l'information sociale latine fournie par l'ARTIAS sous la forme du Guide social romand, de ses dossiers électroniques mensuels et ses journées de réflexion. Cependant, pour le militant que demeure Daniel Dind, il importe qu'une publication généraliste et de débat perdure. «Elle est nécessaire, car la réflexion liée à l'action passe par l'écriture». Les sociaux, les organismes et les lecteurs intéressés au social trouveront-ils le temps, l'énergie et l'argent nécessaires pour soutenir un tel projet? ■

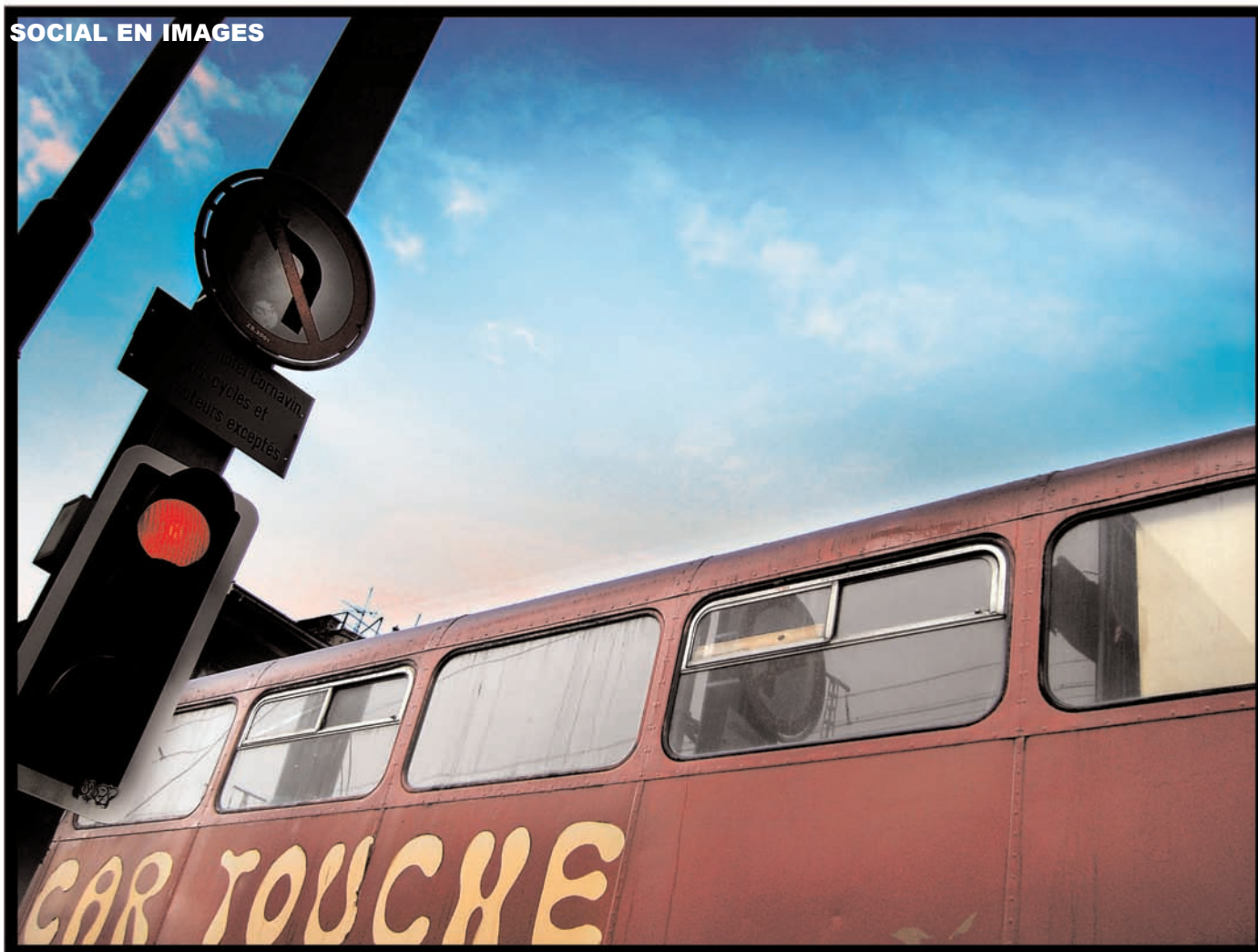
Hélène ASSIMACOPOULOS  
assistante sociale, elle rejoint l'équipe d'*expression*  
en 1992, poursuit avec *Repères* et *Repère social*  
comme rédactrice.



## Humeur

Et de trois! En 13 ans d'écriture au service du social, *Repère social* est la troisième publication dont je vois se terminer le parcours. RS s'affale, non qu'il ait le souffle court, mais la suppression des postes de sa rédaction, pour raison d'économies, lui coupe les ailes. Les temps sont durs pour tout ce qui n'est pas directement utile, mesurable, productif. Les missions définies comme prioritaires s'alignent sur les missions urgentes. La nécessité du recul, de la lecture, de la réflexion pour considérer où l'on va et réorienter si nécessaire le tir, passent à l'arrière-plan, voire à la trappe. Pourtant cette petite part du travail non directement productive se révèle rentable à long terme, tant pour les usagers que pour les professionnels. Croire à ce que l'on fait, bénéficier d'une vision d'ensemble et disposer d'une part de pouvoir de décision dans son travail est facteur de santé et d'efficacité dans l'exercice de la profession. Les psychologues du travail le confirment.

Le dossier de ce dernier numéro de *Repère social* se penche sur les convictions qui donnent sens au travail social. Les valeurs sur lesquelles j'ai fondé mon action d'assistante sociale puis de rédactrice: primauté et respect de la personne, loyauté, engagement, collégialité dans le travail et la prise de décision. Et aussi, égalité de traitement, service public pour tous et notamment les plus vulnérables, responsabilité de l'Etat à l'égard des plus démunis de ses citoyens... Tout cela semble passer sous le rouleau compresseur des économies à réaliser. La façon dont on répond aujourd'hui aux problèmes sociaux me donnent le sentiment d'appartenir à un autre âge. Pourtant, ne pas se contenter de gérer les problèmes, mais chercher à bâtir des solutions à plus long terme, c'est là que naît le souffle qui donne sens aux métiers du social. C'est de cette perspective que viennent l'énergie et le courage pour tenir bon à travers les vicissitudes de la profession. Et c'est à la tâche de nourrir l'information sociale et la réflexion que compte s'atteler *Repère social* dans sa version 2007. H.A.



## Pavel Cugini: photographies de la misère sociale

Entre novembre 2005 et février 2006, le photographe genevois Pavel Cugini s'est rendu chaque matin dans le bus Cartouche, lieu d'accueil de l'association Carrefour-Rue, pour y réaliser un travail personnel.

**G**aré derrière Cornavin, Cartouche ouvre ses portes entre 8h30 et 10h30. Deux travailleurs sociaux et une infirmière y reçoivent des personnes en difficulté. Ils leur proposent un petit déjeuner, une écoute et des soins de base. C'est le point de départ d'une tournée de 24 heures pour l'association, qui offre des repas de midi, des points d'eau et des lieux d'accueil nocturnes en différents lieux de la ville. Pavel Cugini, qui réalise des images pour Carrefour-Rue depuis bientôt deux ans, a travaillé comme photographe du CICR et pour la presse romande. Son expérience à Cartouche, réalisée avec un appareil numérique compact, afin de ne pas effrayer les usagers, n'a pas été un long fleuve tranquille. Les travailleurs sociaux du bus – alors: une bénévole, une stagiaire, et un éducateur – ont manifesté de la gêne devant sa démarche, celle de photographier des gens en situation de grande difficulté. L'image portée au public de la misère sociale serait nuisible pour les personnes concernées.

Pavel Cugini, qui n'est pas travailleur social, estime au contraire que «les gens ont l'image qu'ils ont» et qu'il est même possible de

travailler sur cette image. Il a montré aux usagers des tirages de ses photographies, ceux-ci choisissant les plus souvent de s'approprier les photos, en déclarant par exemple «là, c'est ma photographie», rapporte Pavel. Certains ont déclaré «je suis moche». D'autres ont refusé d'être photographiés ou de voir leur image apparaître publiquement. Autre point difficile à communiquer, celui de la nature introspective de tout travail photographique. «Cette démarche, c'est aussi un travail sur moi-même», explique l'intéressé. Malgré ces différences d'approche concernant la valeur de l'image durant ces quatre mois de photographie, Pavel Cugini a aussi pu observer et vérifier la qualité de l'accueil offert aux usagers par les professionnels de Cartouche. «Les gens sont invités, simplement, à venir manger quelque chose et à rester un moment. Un soin particulier est apporté aux détails, comme une table joliment dressée, ou un mot simple qui fait du bien, toutes choses qui comptent beaucoup.» ■

Stéphane HERZOG











DR

# La valeur phare du social c'est l'engagement

**L**e travail social se heurte à un nouveau paradigme. A la hausse du chômage, de la précarité, correspond un recours accru aux services sociaux en tous genres... et donc une demande croissante d'économies. Il n'y a pas moins d'argent pour le social, mais plus de monde au guichet!

C'est par ce biais que les concepts économiques – qualité, gestion, productivité, projets, etc. – sont entrés dans la sphère du travail social. Appliquer la rentabilité à l'humain? Décrire ses gestes quotidiens dans des grilles? Devant ces concepts d'une autre culture, certains travailleurs sociaux ont carrément conclu qu'il valait mieux abandonner le social. Le choc des valeurs est trop fort. D'autres, militants dans l'âme, sont restés à leur poste. Ils continuent de se battre pour la défense des acquis sociaux. Tant mieux! Mais on peut se demander si l'engagement politique est forcément constitutif du travail social. La question est ouverte.

Reste la majorité des professionnels, notamment les jeunes. Elle s'adapte et cherche à tâtons des solutions à ces équations compliquées, parfois paradoxales. Comment concilier solidarité et baisse des prestations, écoute et dossier, empathie et informatique, justice et contrat, travail à long terme et gestion par projet? Quel pont lancer entre les valeurs humanistes du travail social et celles issues

de l'économie? Ces questions de valeurs sont bel et bien au cœur du travail social. Les professionnels se les posent, ce qui n'implique pas automatiquement une militance, à moins de considérer le travail social comme un engagement politique.

Dans ce dossier, deux jeunes éducatrices sorties de la Haute école de travail social de Genève (voir pages 10-11) soulignent en tout cas la nécessité de lieux d'échange et de débats dans le social pour parvenir à libérer la parole et dégager des stratégies nouvelles. «Le langage du management ne restera pas une langue étrangère au travailleur social! Cela ne signifie pas qu'il faille accepter toutes les modifications sans les analyser. Mais un rejet en bloc de tout changement implique le risque de repli. Nous devons tenter de prendre en compte les évolutions tout en demeurant vigilants face aux implications qu'elles engendrent.» Tel est ce message, qui clôt le dossier du dernier numéro de la revue *Repère social*. ■

Stéphane HERZOG

## sommaire

- ▶ **Humanisme et efficacité: les professionnels font la synthèse** 10-11
- ▶ **Justice sociale: la dignité à tout prix** 12
- ▶ **L'empathie: une pratique intellectuelle** 13
- ▶ **Autonomie: l'arrivée des ingénieurs du social** 14
- ▶ **L'écoute: d'abord s'entendre soi-même** 15
- ▶ **Responsabilité: le dossier au centre** 16
- ▶ **L'esprit critique: le gardien des valeurs du travail social** 17
- ▶ **Le respect: un mot qui pris seul ne dit rien** 18
- ▶ **«La rentabilité ne peut pas fonder le travail social»** 19-20
- ▶ **Les mutations du travail social génèrent de nouveaux dilemmes** 21-22
- ▶ **La finalité, c'est l'humain** 23-26
- ▶ **Bibliographie thématique** 27



© Eric Roset

«Le travail social n'est plus considéré sous l'angle unique de l'aspect affectif et humain» Gladys Rod (à g.) et Sandra Reece.

## Humanisme et efficacité : les professionnels font la synthèse

Les valeurs traditionnelles du travail social sont bousculées par l'émergence de notions issues du monde de l'industrie. Ce choc entraîne une nouvelle approche, écrivent Sandra Reece et Gladys Rod.

**L**a représentation couramment admise veut que les éducateurs sociaux partagent un certain nombre de valeurs sociales, traditionnellement humanistes, et qu'ils n'imaginent pas l'action sociale en dehors de ces valeurs auxquelles le secteur social s'identifie. Or, actuellement, les modifications du champ d'activité sociale – le financement sur projet, qui exige de caler l'action sur les demandes des financeurs; la mise en place de systèmes qualitatifs basés sur des modèles économiques de rentabilité et d'efficacité – favorisent la dimension d'expertise, qui est une adaptation nécessaire aux contraintes administratives. De nouvelles valeurs entrent dans le champ social, comme la performance, la gestion, l'efficacité, la qualité...

Or, s'il est vrai que dans le travail social, la question des valeurs et, plus largement, celle de l'éthique (cf. interview d'Eric Fuchs, page 19) remplissent une fonction «organisatrice» de la profession, aujourd'hui, l'évolution des systèmes de valeurs implique une reconstruction de l'identité du travailleur social.

### Engagement professionnel ou militant

Le problème central peut être défini comme la compatibilité entre l'adaptation à des règles du jeu économiques et administratives et le maintien des

valeurs humanistes. Par exemple, sur la question de l'engagement, on peut remarquer deux conceptions différentes, l'une fondée sur le professionnalisme et la «neutralité engagée», l'autre, basée sur le militantisme. Elles se retrouvent au cœur des polémiques et du débat sur le social. La neutralité s'applique à l'attitude professionnelle envers les personnes que l'on aide, alors que l'engagement a plutôt une dimension sociale volontaire, à la fois éthique et politique. S'y exprime le désir de contribuer à la vie démocratique pour une société meilleure.

La question de l'engagement semble faire l'unanimité. Les personnes interrogées dans notre travail de diplôme\* sont d'accord pour dire que le métier d'éducateur est un métier d'engagement, de don de soi. La justification de cette implication varie: certains s'engagent pour des raisons éthiques (pour lutter contre l'injustice), d'autres cherchent leur place dans le monde, espèrent faire le bien et donner un sens à leur vie, etc. Nos interlocuteurs donnent plus volontiers des exemples personnels (que conceptuels: nldr) de ce qui est pour eux l'engagement. On constate qu'il est à nouveau question de la représentation du métier. Le don de soi est nécessaire non seulement pour l'autre, mais surtout pour soi; en effet, le choix professionnel peut être guidé par un désir de réparation par rapport à une

souffrance personnelle. D'ailleurs, à aucun moment l'usager n'a été cité dans les discours sur l'engagement. Le fait d'interroger des travailleurs sociaux sur leurs valeurs les centre sur eux-mêmes et semble éclipser la question du bénéficiaire.

Contrairement à ce que nous imaginions, les éducateurs que nous avons interrogés sont peu actifs dans la sphère politique. Leur travail demandant déjà un fort investissement, ils expriment le besoin de vivre autre chose en dehors de ce cadre. Mais, tandis que la notion du «politique» paraît diffuse, abstraite, celle «d'être engagé» suscite l'adhésion. L'acte politique n'est pas revendiqué, ou alors seulement de façon personnelle, privée. Mais «être engagé» est représentatif d'un métier qui exige un fort investissement. Ainsi, nos interlocuteurs tolèrent-ils un éducateur non militant, mais le manque d'investissement leur semble aller à l'encontre de l'exigence relationnelle.

L'aspect politique semble être plus une qualité personnelle, qu'un devoir lié à la fonction. Nos interlocuteurs insistent sur le fait que la dimension politique est un plus, mais qu'elle n'est pas indispensable à l'éducateur pour faire correctement son travail. Pour certains, le fait même d'exercer ce métier est perçu comme acte politique. En effet, être un relais de la voix des usagers est une façon de militer. Mais aucun interlocuteur ne décrit de façon concrète ce qui relève clairement du politique.

Pour les étudiants, le politique reste quelque chose d'inaccessible. Les représentations qu'ils s'en font sont très loin du secteur social. Ils ne l'imaginent pas au quotidien. Les professionnels expérimentés expliquent plutôt comment «faire avec». Ils s'adaptent et tentent de faire pencher la balance du côté qui leur semble positif. Un de nos interlocuteurs avoue qu'il a «appris la langue de bois». On sent que cela lui pose un problème, mais il «fait avec». Plus précisément, il adapte son discours tout en le dénonçant comme indécent! Les travailleurs sociaux savent très bien mettre le doigt sur leurs difficultés et leurs problèmes face aux décisions du politique, mais en même temps, ils s'adaptent, sans faire trop de «vagues» et tout en restant insatisfaits.

### Travail social en crise: une tautologie

Une crise identitaire importante règne au sein de la profession: tel était l'un des a priori de notre recherche. Le travail social traverse effectivement une crise, mais elle constitue une part essentielle de ce même travail. L'évolution des échelles de valeur et des modèles d'intervention appartient aux métiers du social. Dans nos entretiens, la «crise» n'est jamais nommée ainsi. Il est possible que ce mot fasse référence à quelque chose qui ne va pas changer facilement et qui sera difficile à surmonter, ce qui effraie! Les éducateurs nous font part de leurs doutes, de leurs questionnements. Ceux-ci peuvent générer un certain malaise. Pour autant, ils ne semblent pas totalement démunis ils proposent des solutions et des façons personnelles de composer avec ces changements.

C'est ce qui se passe face aux exigences du politique en vue de réaliser des économies dans les institutions du social (subventions diminuées, mais qualité de service exigée). Les pratiques s'en trouvent modifiées et les professionnels tentent de s'adapter tant bien que mal aux nouveaux systèmes mis en place.

Il faut aussi noter que certains éléments de la logique «économique» apportent de nouveaux angles de

vue sur l'action éducative. Cette approche peut aussi induire une remise en question et une prise de recul par rapport à la façon d'aborder l'action sociale.

Lorsque nous avons posé la question de la place des valeurs humanistes dans le travail social, nos interlocuteurs ont tous trouvé évident qu'elles faisaient parties des «valeurs sources» du travail social. Cependant, si les jeunes se contentent de confirmer notre hypothèse, les professionnels semblent plus mitigés. Plusieurs relativisent cet apport fondamental de l'humanisme en mettant en lumière l'existence d'autres valeurs, qui nuancent cette vision idyllique. Ainsi apparaît ce que nous avons nommé les «nouvelles valeurs», comme la norme et l'efficacité. L'évocation de l'humanisme comme valeur fondatrice amène une réflexion sur de nouvelles valeurs plus concrètes. Les éducateurs dénoncent l'apparition des concepts issus du management, tout en sachant qu'il faudra les intégrer dans le langage et la pratique sociale. Le plus difficile sera de réussir à leur donner un sens sur le terrain. Car ce qui est ardu à concevoir, et un étudiant l'exprime très bien, c'est comment déterminer ce qui est efficace et ce qui ne l'est pas. Quel sont les résultats qui permettront de trancher cette question?

### Intégrer l'humain et l'économie

Un constat est de mise: l'émergence de ces valeurs nouvelles tend à affaiblir la vision humaniste au profit d'une conception plus complexe du travail social, c'est-à-dire ce dernier n'est plus considéré sous l'angle unique de l'aspect affectif et humain, mais il intègre à la réflexion des impératifs économiques, sachant que ceux-ci exigeront des priorités et des choix. La question qui se pose actuellement est donc de découvrir comment concilier performance et efficacité et travail avec d'autres êtres humains, qui ne sont par définition, ni prévisibles, ni quantifiables...

Nos interlocuteurs sont effectivement affectés par les changements et cela influence leurs pratiques, mais ils s'adaptent! Ils proposent des solutions, car ils tiennent à avancer. Ils essaient de concilier leurs valeurs propres, celles de l'institution et celles imposées par la logique économique et qui vient bouleverser la vision du travail social. Le langage du management ne restera pas une langue étrangère au travailleur social! Cela ne signifie pas qu'il faille accepter toutes les modifications sans les analyser. Mais un rejet en bloc de tout changement implique le risque de repli. Nous devons tenter de prendre en compte les évolutions tout en demeurant vigilants face aux implications qu'elles engendrent.

Une question émerge alors: où est-il possible d'échanger au sujet de ces valeurs du travail social? Chaque travailleur social est conscient de l'importance de cette question pour sa pratique, mais les lieux où une réflexion sur ce type de sujet puisse se développer sont rares. Nous faisons le constat d'un réel vide de la réflexion, que ce soit au niveau de la formation ou sur le terrain. Pourquoi ce manque? Le sujet est complexe et fait appel à des notions très personnelles. Il est possible aussi que chacun ait peur du jugement que pourrait porter l'autre, peur de s'exposer et de parler de soi. ■

Sandra REECE et Gladys ROD

\* «Humanisme certes, mais efficacité! L'éducateur face à ses valeurs», Sandra Reece et Gladys Rod, mémoire de fin d'études à la HETS de Genève, défendu en juillet 2006. Les auteurs sont aujourd'hui éducatrices à Genève. Leur recherche a été effectuée sur la base d'entretiens menés auprès de trois travailleurs sociaux expérimentés et de trois étudiants de première année à l'Institut d'études sociales de Genève (HETS-ies).



## Justice sociale : la dignité à tout prix

Justice, empathie, autonomie, écoute, responsabilité, critique, respect: nous avons demandé à des professionnels de donner leur point de vue sur ces valeurs cardinales du travail social.

**Les photographies sont signées par David Gagnebin-de Bons**

**L**a détérioration du contexte économique et social précarise une partie grandissante de la population. Au moment où il serait opportun de renforcer la protection sociale des personnes confrontées au chômage et à toutes ces autres calamités sociales qui paupérisent et portent atteinte à l'intégrité physique et morale de ceux qui les subissent, on affaiblit le dispositif destiné à compenser et réparer ces dommages.

Le propre du travail social – du moins pour celles et ceux qui se réclament de l'école à laquelle j'appartiens – est d'aider les personnes en difficulté à se remettre en selle et de les accompagner dans la restauration de leurs droits.

Droits à des prestations ou simplement droit à exister dans sa différence. Autant d'acquis qui contribuent à assurer une « certaine » justice sociale. Cette notion de justice sociale est à relativiser, car il est évident que notre société n'est pas juste. En revanche, il faut lui reconnaître qu'elle a su, sous nos latitudes du moins, se doter de mécanismes de régulation, qui sans prétendre réduire les inégalités

sociales, visaient pour le moins à en atténuer les effets. Ce n'est peut-être pas beaucoup. Pas encore assez, aux yeux de ceux qui militent pour une société plus juste, mais c'est au moins ce qui permettait à une partie de la population précarisée de satisfaire à ses besoins et de vivre dans la dignité. Or, aujourd'hui ces droits sont dramatiquement remis en question. A tel point que des droits acquis relevant de la sécurité sociale sont réduits ou purement et simplement supprimés. Au prétexte d'une pléthore d'abus, le dogme de la responsabilité individuelle est réaffirmé, la responsabilité collective est déglacée! L'hallali est lancé sur les prestations sociales! Il devient alors de bon ton de les taxer d'incitation à cette paresse que l'on sait mère de tous les vices. La tendance est générale. Il suffit pour s'en convaincre de considérer ce qui se passe sur le plan fédéral avec le droit d'asile et la 5ème révision de l'Assurance invalidité.

L'actualité cantonale contribue également à cet effritement des droits. C'est le cas à Genève, avec les projets de lois relatifs aux mesures cantonales genevoises en matière de chômage qui suppriment les emplois temporaires cantonaux, ou la modification de la loi sur les avances sur pensions alimentaires, qui limite ces dernières à 3 ans. Tous ces resserrements de lois, pétris de méfiance à l'égard des bénéficiaires, diminuent et rendent plus difficiles l'accès aux prestations. Dans ces opérations, qui visent à réaliser de substantielles économies, on se garde bien d'énoncer au détriment de qui celles-ci se feront. Or il s'agit bien d'un transfert de charge sur l'aide sociale ou sur la capacité économique des individus, aussi compromise soit-elle. Pourtant, indéniablement la suppression de prestations, non compensées, conduira à l'appauvrissement d'un nombre important de personnes. Quant aux plus démunis, pour eux restera toujours le dernier filet: «l'aide sociale», dont la vocation n'est néanmoins pas de se substituer aux «allocations sociales». Spéculations à court terme, bombes à retardement, s'il en est, car les coûts de l'aide sociale s'accroîtront drastiquement, quelles que soient les baisses de prestations d'aide sociale conçues pour endiguer cette augmentation. Une majeure partie de tous ceux qui resteront «à la marge du minimum vital» ne parviendront pas à assumer l'intégralité de leurs charges et verront durablement leur situation financière basculer dans l'endettement. Si l'on se réfère, par exemple, aux conséquences d'un retard de paiement envers les caisses maladie, on frémit d'avance à l'évocation de ces groupes massifs d'assurés qui verront leurs prestations d'assurance suspendues. En l'occurrence, où sont la justice sociale et son corollaire la sécurité sociale? Face à ces dénis de droits, face à ce déni de subsidiarité, quelle peut être l'action du travailleur social? Doit-il sous prétexte de «neutralité» accompagner les usagers dans le deuil de leurs droits? Ou doit-il s'engager pour défendre ces droits, qui somme toute, constituent une bonne part de l'arsenal qu'il met au service du bien-être et de l'intérêt des usagers? Pour ma part la réponse est simple. Il peut sans doute y avoir une justice sociale sans travailleurs sociaux, mais il ne devrait pas y avoir de travailleurs sociaux qui ne se situent résolument du côté de la justice sociale! ■

Jocelyne HALLER est assistante sociale à Genève.

# L'empathie : une pratique intellectuelle

**L**a relation d'aide est l'outil de base du travailleur social. Elle comporte plusieurs dimensions, dont une qualité d'attitude qui consiste à écouter, à témoigner de la sollicitude et de l'empathie. La Fédération internationale des travailleurs sociaux indique dans ses principes éthiques que «les travailleurs sociaux doivent agir avec les personnes utilisant leurs services en faisant preuve de compassion, d'empathie et d'attention.» L'empathie n'est donc pas à proprement parler une valeur, elle est un comportement qui met en œuvre des valeurs cardinales. Celles-ci donnent leur axe, leur direction au travail social : l'amour, le respect, l'écoute, la recherche d'autonomie de la personne. La relation de confiance qui découle de cette attitude est également un pilier de la relation d'aide pour les travailleurs sociaux. Rappelons que «cardinal» vient du «cardo», qui était la rue principale, l'axe des anciennes villes romaines.

A première vue, l'empathie apparaît comme un composé de l'antique charité chrétienne – l'une des sources du travail social – et des apports modernes, scientifiques et techniques de la psychologie. L'encyclopédie en ligne Wikipedia précise que «dans les sciences humaines, l'empathie désigne une attitude envers autrui caractérisée par un effort de compréhension intellectuelle de la souffrance de l'autre, excluant tout entraînement affectif personnel (sympathie, antipathie) et tout jugement moral». Elle signale également des théoriciens de l'empathie tels Carl Rogers (qui met en application l'écoute bienveillante ou écoute active dans l'approche centrée sur la personne) et certains de ses élèves, Thomas Gordon, Marshall Rosenberg.

L'étymologie vient compléter l'éclairage sur cette notion. Empathie vient du grec «en» : dedans, et de «patheia» : ce qu'on ressent. L'histoire du concept est aussi éclairante. Il est fréquent d'en situer l'origine chez Theodor Lipps, philosophe allemand, qui utilisait (en 1903) le terme de «Einfühlung» pour expliquer l'émotion esthétique et la sensibilité à l'œuvre d'art. Ce terme, qui n'était pas destiné aux relations humaines, a été repris en anglais sous le vocable d'«empathy». A partir de cette époque, une confusion a régné quant à la capacité de s'identifier à l'autre et de ressentir ce qu'il ressent.

L'empathie n'est donc pas la capacité à sentir de l'intérieur les émotions et les sentiments d'autrui. Il n'y a même pas grand chose de naturel dans l'empathie. Il s'agit d'une capacité qui n'est pas donnée (comme un don du ciel) mais construite. Autrement dit, l'empathie est une pratique intellectuelle qui, par définition, s'enseigne et s'apprend. Les travailleurs sociaux font par ailleurs bien la différence entre l'écoute sociale compréhensive,



© David Gagnebin-de Bons

empathique et l'écoute psychothérapique. A noter que l'empathie implique une acceptation de la personne telle qu'elle est, mais pas de son comportement s'il est répréhensible.

Thierry Tournebise, psychothérapeute et formateur français ([www.maieustheise.com](http://www.maieustheise.com)) met en garde contre l'attitude qui définit habituellement l'empathie comme la faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent. Il explique que pour vraiment comprendre l'autre, il ne s'agit pas de se mettre à sa place mais plutôt de s'ouvrir à lui, tout en restant à la nôtre. «Plutôt que nous mettre à la place d'autrui, nous pouvons mettre du soin à l'entendre exprimer ce qu'il ressent, pense ou vit à la place où il est». Quant à se situer à la bonne distance, l'hésitation oscille entre le trop proche et le trop loin, entre le copinage et l'indifférence. La solution pour Tournebise est d'être distinct...à ne pas confondre avec distant! Etre pleinement soi face à quelqu'un à qui on accorde d'être pleinement lui. «Cette différenciation permet d'être chaleureux sans ambiguïté et de communiquer plus efficacement et sereinement. (...) En étant proche et distinct, nous sommes à même de comprendre l'expérience de notre interlocuteur, sans pour autant subir la pression émotionnelle. Nous devenons ainsi capables d'entendre cette expérience sans la dramatiser ni la banaliser.» ■

Hélène ASSIMACOPOULOS



© David Gagnébin-de Bons

## Autonomie : l'arrivée des ingénieurs du social

**U**n jour de décembre 2005, Yves Emery, professeur à l'Institut de hautes études en administration publique (IDHEAP), me demanda : « Savez-vous quel est le critère d'employabilité que je privilégie ? Enfin... dans l'idéal, bien sûr... car ce point n'est pas communément admis ». Face à mon silence, il déclara : « La faculté de créer son propre poste ». Je quittai son bureau l'air dubitatif...

Chemin faisant, me vint à l'esprit une histoire trouvée sur Internet, au hasard de mes recherches : celle d'une firme informatique japonaise qui octroie, un jour par semaine, un moment de liberté à ses ingénieurs, non pour qu'ils vaquent à leurs occupations privées, mais afin de favoriser le développement d'un esprit de créativité. Les employés concernés doivent ainsi participer, de manière novatrice, à imaginer des produits originaux qui pourraient, un jour, être utiles à l'entreprise.

Et dans le social ? C'est autre chose, le social : les travailleurs sociaux font face à des personnes et non

des machines, des individus en difficulté, connaissant la précarité, isolés la plupart du temps... La comparaison est-elle possible ? Les travailleurs sociaux gagneront-ils, un jour, en autonomie personnelle dans leur cadre professionnel ? Seront-ils en mesure de pouvoir repérer des chantiers porteurs de sens, susceptibles d'améliorer tant l'efficacité d'une institution que la légitimité de son intervention ? Leur en laissera-t-on la liberté ? Si oui, verra-t-on surgir de véritables ingénieurs du social, penseurs d'un type nouveau d'intervention et acteurs d'un réel changement ?

Quelques mois avant cette rencontre à l'IDHEAP, j'eus moi-même la chance de pouvoir développer un projet au sein du Service social de Lausanne (SSL) : une publication<sup>1)</sup> essentiellement construite sur la trajectoire de vie de douze personnes suivies par ce même service. Réalisée en compagnie du photographe Hugues Siegenthaler et du travailleur social Sébastien Soudière, l'objectif principal de cette démarche était de construire un instrument capable de modifier, partiellement du moins, le regard porté sur les usagers de l'aide sociale, en leur donnant librement la parole. Les douze personnes qui eurent en cette occasion le courage de révéler leur situation, à visage découvert, décidèrent non seulement d'affronter les nombreux préjugés qui participent de leur isolement – ce qui était déjà en soi une étape importante – mais plus encore de nous offrir la possibilité de nous connaître différemment, eux et nous, bénéficiaires de l'aide sociale et travailleurs sociaux, à tel point que je ne puis parler aujourd'hui que de nous.

Cette belle aventure humaine, encouragée et soutenue par ma hiérarchie, me permit de prendre conscience du caractère fondamental du sens que j'accorde aux missions qui me sont confiées. De plus, je compris l'existence d'une réelle volonté d'ouverture et de promotion de l'initiative personnelle de la part du service qui m'emploie.

Autant d'arguments pour proposer, quelques mois plus tard, la mise en place d'un deuxième projet érigeant un certain nombre de bénéficiaires du revenu d'insertion<sup>2)</sup> en véritables partenaires pour imaginer, ensemble, des mesures d'intégration sociale novatrices. En tant qu'individu, avec mon passé, mes origines, mes succès et mes déboires, mais également ma place de travail, je sais avoir une vision de la ville dans laquelle je vis qui m'est propre. Mais n'ai-je pas moi-même beaucoup à apprendre de ceux qui se situent de l'autre côté, qui patientent dans les salles d'attente des centres sociaux communaux, qui vivent, au quotidien, ce que l'on appelle la nouvelle précarité ? Ne sont-ils pas particulièrement bien placés pour évaluer les besoins de notre société, et imaginer, de manière rationnelle, de nouveaux types de prestations sociales ? Sans aucun doute.

A l'image du cadre professionnel dans lequel les ingénieurs japonais cités plus hauts évoluent, je crois en une intervention sociale – consciente du type même de relation improductive qu'elle tend à fabriquer : l'institutionnalisation de ce couple pernicieux que forment la demande et l'assistance -, qui postulerait par conséquent la confiance a priori en ses usagers et promouvrait leur autonomie en les considérant non pas comme des assistés mais comme de réels partenaires. ■

Jonathan ROCHAT est travailleur social à Lausanne

- 1) Lausanne en mouvement, 2005, Paris, éd. Autrement.
- 2) En l'occurrence ici des personnes âgées de 50 ans ou plus, pour qui une insertion professionnelle à court terme semble compromise.

# L'écoute : d'abord s'entendre soi-même

**I**l n'y pas de travail social sans écoute, faut-il encore savoir ce que l'on met derrière cette valeur et de quelle manière elle se traduit dans son cadre professionnel. Les travailleurs sociaux sont continuellement exposés aux bruits et aux fureurs du monde qui les entoure. «Est-ce que vous m'écoutez quand je vous parle? Oui, bien sûr, je ne suis pas sourd...»

Derrière cet échange se cache le fait qu'entendre les mots – et les maux – d'autrui ne nous garantit pas d'avoir compris celui qui nous fait face. Pour cela il faut écouter ce qu'il cherche à nous transmettre de lui-même.

Les travailleurs sociaux côtoient quotidiennement les difficultés et les épreuves de celles et ceux qui s'adressent à eux et cette fréquentation peut en désespérer plus d'un. A force d'entendre le chant de la misère du monde, c'est la tentation de la surdité qui les guette et avec elle, le risque de réduire l'écoute à une simple technique. Bien sûr qu'il est utile de connaître les différents types d'écoute (active, passive, analytique, synthétique, critique, créatrice), mais l'enjeu n'est pas là.

Ecouter vient du latin *auscultare*, c'est à dire prêter l'oreille avec attention, accueillir favorablement. A sa manière le travailleur social ausculte celles et ceux qui s'adressent à lui. Il est un clinicien du corps social, il se tient au pied de son lit (*klinê* en grec). Cependant s'il ne veut pas seulement l'entendre mais l'écouter, soit accueillir favorablement ses murmures comme ses cris, il doit s'engager dans la relation. En effet, écouter demande un engagement et en ces temps d'économies, la chose ne va pas de soi. Cette disposition à autrui exige d'avoir de la place en soi pour que la rencontre ait lieu, c'est dire qu'écoute et travail personnel sont étroitement liés. Entendre ce qui se dit à travers les mots comme les silences les plus parlants implique que l'on accepte de se «dépréoccuper» de soi, ce qui veut dire aussi que l'on est d'accord de se laisser toucher par ce que l'autre vit et qu'il a besoin de partager. Expérience délicate et parfois périlleuse dans le contexte des multiples contraintes auxquelles les professionnels doivent faire face, mais éthiquement essentielle. Elle est une sorte d'antidote à une forme de psychopathologie des discours quotidiens où «chacun suit son idée au lieu de se régler sur la réponse de l'autre, de se plier aux articulations du dialogue. Finalement, il est plutôt rare que nous consentions à nous entendre, que nous fassions des efforts pour élargir nos catégories [...]»<sup>1</sup>.



© David Gagnebin-de Bons

Ainsi l'écoute est plus que jamais d'actualité parce qu'elle permet aux travailleurs sociaux, en tant que valeur de référence, de penser leurs actions sur la base constitutive de leur façon d'être au monde. Elle se situe au delà d'une attitude de crispation vis à vis des mutations et des changements qui s'opèrent autour d'eux. De ce point de vue, l'écoute ainsi comprise leur permet aussi de s'opposer de manière constructive à la servitude du nouveau «grand Sujet», comme le nomme si justement le philosophe français Dany Robert Dufour<sup>2</sup>, à propos du marché, en maintenant en chacun un espace d'accueil inconditionnel pour autrui. Ainsi définie l'écoute est une condition essentielle pour une rencontre intersubjective authentique, de plus elle place, tant le locuteur que son auditeur, dans la trame signifiante du temps et participe ainsi à la construction d'une histoire relationnelle au sein du travail social.

Finalement elle est un acte de résistance, un espace d'échange, de don et de contre don qui maintient dans le circuit des liens symboliques du corps social, celles et ceux qui, pour toutes sortes de raisons, attendent des professionnels du travail social une réelle écoute. ■

Gérald THÉVOZ  
est éducateur spécialisé à Genève

- 1) A. Amado Lévy-Valensi (1967) La communication. PUF, Paris. Cité par Marc-Alain Ouaknin (1994) Bibliothérapie. Lire c'est guérir. Seuil, Paris, op.cit p.198
- 2) Dufour, Dany Robert (2003) L'art de réduire les têtes. Sur la nouvelle servitude de l'homme libéré à l'ère du capitalisme total. Denoël, Paris



© David Gagnebin-de Bons

## Responsabilité : le dossier au centre

**Qu'**un drame de la solitude crève les écrans tés, qu'un sourd conflit familial dégénère, qu'un malheureux fasse du grabuge sur la place

publique, et aussitôt la rumeur publique ira perquisitionner dans l'agenda du travailleur social. «Qui s'occupait de ce dossier?», demande parfois la presse. A ses détresses, la société cherche des boucs émissaires. C'est souvent sa manière de réclamer des comptes. C'est un droit que ne lui dénierait d'ailleurs aucun professionnel du social: dégagez le mot «responsabilité» et son premier réflexe sera d'en référer à l'étymologie. Il faut rendre compte et être garant de, soulignera-t-il.

A qui et de quoi doit-on rendre compte? Professeur formateur à la Haute école professionnelle vaudoise, ancien responsable des médiateurs scolaires, Mauro Amiguet explique que «la responsabilité du médiateur est liée à ses différentes

identités assumées et reconnues, d'enseignant et de médiateur. Une autre dimension de la responsabilité est celle des liens juridiques, financiers, sociaux et institutionnels, qui obligent le professionnel à rendre compte de ses actes aussi bien à sa hiérarchie de fonction et de compétence, qu'aux usagers et, de manière plus large, à la société. Le travailleur social agit ainsi dans les «espaces de segmentarité» et dans les «espaces de transversalité».

Assistante sociale dans le district de Courtelary (BE), Véronique Morf s'était réjouie qu'avec l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi sur l'aide sociale, des responsabilités supplémentaires soient confiées aux professionnels. «Dans notre région, le pouvoir d'attribution de l'aide était précédemment dévolu aux communes. Il nous incombe désormais, et cela nous a d'abord ravis!» Certes, cette nouvelle disposition garantit une meilleure égalité de traitement. Mais à l'usage, ce transfert de tâche a aussi pris un autre goût, celui d'une patate chaude. «L'assistant social, qui répond des deniers publics, doit effectuer des contrôles, prendre au besoin des sanctions, dénoncer les abus des usagers. Ce qui fait que la situation me paraît quelque peu renversée concernant, spécifiquement, l'aide sociale, car nous, professionnels de la relation, nous devenons comme les agents d'offices régionaux de placement!» C'est-à-dire: des agents implicitement responsables d'obtenir des résultats. Tout en refusant, légitimement, d'endosser un rôle de gendarme, puisque que la théorie du travail social «définit le métier comme un lien entre les défavorisés et la société».

«Nous voyons émerger une sensibilité à l'opinion des citoyens et des décideurs, par rapport aux résultats de l'action sociale. Cette conjoncture crée un climat favorable à la sur-responsabilisation des travailleurs sociaux qui pourraient crispier leurs relations avec les usagers», écrit Joao Heredia dans un mémoire déposé à l'Ecole d'études sociales et pédagogiques de Lausanne. «Nous ne sommes pas des thérapeutes!» rappelle Véronique Morf. Or, on entend aussi des psychothérapeutes affirmer qu'ils ne sont censés faire du psychosocial... Le débat est loin d'être simple.

Face à la recrudescence des problèmes sociaux, on assiste effectivement à un déplacement – parfois insidieux – des responsabilités, dans une société évolutive qui durcit ses exigences de normalité, stigmatise, culpabilise, exclut et délègue aux spécialistes les problèmes qu'elle engendre. «La question de la transparence, la clarification des voies de recours, l'accélération de la mise à disposition des informations font que le dossier prend une importance déterminante et que la responsabilité du professionnel est souvent évaluée à l'aune du bétonnage de ce dossier, dans la mesure où celui-ci permettra d'éviter les recours ou le débat sur la place publique», estime, en guise de conclusion, Mauro Amiguet. ■

Françoise BEELER  
est journaliste à Berne



# L'esprit critique: le gardien des valeurs du travail social

**L**e travail social poursuit sa quête d'une identité propre. Au carrefour de différentes disciplines, il prend en compte des aspects éthiques et philosophiques afin de permettre à l'usager de devenir ou redevenir acteur de sa propre existence, et ceci dans un contexte socio-politique contraignant et en mutation. Le travailleur social est le premier témoin des forces qui agissent sur l'individu. Les missions qui lui sont confiées peuvent aller à l'encontre des valeurs du travail social et le mettre en contradiction avec le code déontologique de la profession. Cela est d'autant plus prégnant que, depuis une vingtaine d'années, les autorités politiques remettent en question les couvertures sociales, sapant ainsi les fondements de notre Etat Providence.

Parmi les valeurs qui fondent le travail social, celle de l'esprit critique me paraît fondamentale. C'est elle qui nous détache de la tyrannie de l'urgence, elle qui ouvre des espaces de liberté, elle qui nous recentre sur les idéaux initiaux d'une profession choisie. L'esprit critique est la valeur qui transcende toutes les autres, le dernier filet de protection contre l'érosion des valeurs qui mine les bases du travail social.

L'esprit critique est la flamme qui ranime les idéaux des travailleurs sociaux en les mettant à distance, en «méta» communication, lorsque l'implication professionnelle vacille à force de côtoyer tant de malheurs. C'est la chandelle qui éclaire la conscience d'homme lorsque le professionnel est perdu dans ses contradictions, entre l'utopie et l'implacable réalité, entre le travail prescrit et le travail réel. C'est aussi la petite voix qui le conforte en lui donnant quittance: «Tu t'es pleinement investi, tu es allé jusqu'au bout de ce qu'il t'était possible de faire». C'est enfin une attitude intellectuelle qui lui permet d'aborder son travail dans sa complexité sans pour autant s'enfermer dans les vertiges d'un sentiment d'impuissance ou dans l'enfermement de l'inhibition d'action.

L'esprit critique du travailleur social s'active chaque fois que ses autres valeurs sont mises à mal ou reléguées aux marges de son action, lorsque la réalité professionnelle ne correspond pas aux principes et aux idéaux de l'action sociale, tels qu'ils sont définis dans le document éthique de la Fédération internationale des travailleurs sociaux



© David Gagnebin-de Bons

(FITS), le code de déontologie de l'association faîtière suisse *Avenirsocial* et les chartes institutionnelles des organismes sociaux.

Le travailleur social ne peut rester indifférent quand le droit à l'autodétermination, notamment pour les demandeurs d'asile, est confiné à des contraintes légales spécifiques qui les placent sous la curatelle de l'administration; quand la sphère privée leur est déniée et que la promiscuité est la règle. Il doit contester les politiques et les pratiques injustes, qui remplacent la primauté des besoins de la population par celle des moyens, qui font obstacle au développement des capacités personnelles des usagers. Il doit agir contre la tendance à la multiplication des intervenants dans le champ social, qui met en péril le traitement de la personne dans sa globalité. Il a besoin de la création par l'institution d'un espace interne propice à l'ouverture d'un véritable débat sur la déontologie avec ses collègues et son employeur.

Le travailleur social doit aussi savoir être autocritique et se remettre en question, lorsqu'il s'agit de respecter l'usager et le secret de fonction. La compassion et l'empathie ne doivent pas l'empêcher de devenir à son tour critique envers l'usager et de s'opposer fermement aux incivilités, voire aux attitudes extrêmes qui peuvent aller jusqu'à des menaces de mort. L'esprit critique ne peut tendre, en ce sens, qu'à assainir la relation, cet élément fondamental dans le travail social, dans lequel le professionnel peut encore investir, même pour un temps limité. Selon le philosophe Baruch Spinoza, l'interaction des personnes dans des champs de forces induit deux types d'effets: «la joie» ou l'augmentation de la puissance d'agir, et «la tristesse» ou la diminution de la puissance d'agir. Quel est l'effet de mon action sur l'usager et sur moi? Au baromètre des humeurs du lundi matin, c'est l'éclaircie que je préfère. Dans le jeu des nuages et du soleil mon paysage embellit et gagne en relief. ■

Marc HAUSER  
est assistant social à Genève



## Le respect : un mot qui pris seul ne dit rien

**L**e respect est une valeur individuelle qui devient collective dès qu'elle est régie par l'institution et que l'individu doit cohabiter avec d'autres individus. Le respect de soi implique le respect de l'autre, quelle que soit la place que l'on occupe dans la hiérarchie interne du milieu dans lequel on exerce sa profession. Ce n'est pas en utilisant systématiquement le terme respect, en l'écrivant, en l'affichant, en l'utilisant dans chaque règle de vie de classe que nous arriverons à combler sa carence.

Les idéalistes qui prônaient l'interdit d'interdire, message que certains utopistes préconisent

encore, se rendent à l'évidence ! Tout être humain a besoin de références, de cadre et de modèles fiables pour se construire. Le manque de respect fait ressurgir chez les adultes et les élèves leurs peurs, leurs angoisses, phénomènes gangrenant pouvant pousser l'adulte au laxisme, voire à la démission et l'élève à la violence verbale, voire à la violence physique.

Les élèves irrespectueux sont demandeurs de cadres bien définis, de règles claires et d'adultes solides qui leur montrent les limites. Il n'y a rien de plus dangereux et d'imprévisible qu'un chien errant qui a peur.

Et quelle est la réponse de l'institution confrontée elle aussi à ses peurs ? Désemparée, elle fait appel à moult personnages douteux sortant d'on ne sait où après avoir été « formés » par quelques gourous mercantiles, qui se présentent comme étant les sauveurs du monde et les seuls détenteurs de la relation respectueuse et du savoir-vivre en groupe.

En cette période de disette pour l'Etat, le social au sens large nourrit bien son monde (trop bien ?) et nombreux sont ceux qui viennent se gaver de sa manne généreuse en prêchant la bonne parole. Ces démarches ambiguës ne sont pas efficaces. Au contraire, elles déstabilisent encore plus l'institution en traitant le non-respect collectivement.

Tous les élèves heureusement ne « dysfonctionnent » pas ; tous, par contre, sont demandeurs de références, de modèles, de force à imiter et de connaissances à explorer. Aidons de manière efficace les quelques élèves qui éprouvent des difficultés, sans entraîner toute la classe dans un pathos inutile...

Pour ce faire, l'institution a besoin de professionnels confiants en leurs capacités et en leurs connaissances, rassurés dans l'efficacité des structures et de ses cadres, respectueux d'eux-mêmes, souriants, aimant leur métier et les jeunes d'aujourd'hui. Les élèves ainsi rassurés prendront assurément goût aux apprentissages tout en comprenant leurs sens et leurs enjeux. Parlons de nos peurs, échangeons nos manières de faire, motivons-nous, montrons l'exemple et unifions notre discours. Expliquons clairement à nos élèves ce que nous attendons d'eux et ce qu'ils peuvent attendre de nous. Sécurisés, ils auront envie de faire un bout de chemin dans une ambiance respectueuse et constructive. Et n'oublions pas de laisser les gourous et leurs adeptes aux portes de l'institution scolaire.

Quelle joie de percevoir une lueur pétillante de reconnaissance dans l'œil d'un élève qui prend plaisir à travailler et à réussir. Un de mes anciens élèves rencontré au hasard d'une rue cet été, dix ans après son passage en institution, m'a dit au fil de la discussion : « Vous étiez sévère. C'était dur ! Mais la vie me fait dire maintenant que vous aviez raison ! » Là-dessus, il me souhaite bien du courage dans l'école d'aujourd'hui, avec les élèves d'aujourd'hui... Demain est un autre jour... mais le respect est et sera toujours un bien précieux à préserver et à cultiver quotidiennement. ■

Alain REYMOND  
est éducateur et enseignant à La Chaux-de-Fonds

# «La rentabilité ne peut pas fonder le travail social»

Entre mercantilisme et communautarisme, le consensus démocratique né de la Déclaration universelle des Droits de l'homme en 1948 est sans cesse rediscuté, regrette le professeur genevois Eric Fuchs, théologien et spécialiste de l'éthique

## – **Repère Social: Qu'est-ce que les valeurs, à quoi servent-elles ?**

– **Eric Fuchs :** Elles ne sont pas faciles à définir... Prenons l'exemple de l'adolescent, qui a passé de l'enfance pendant laquelle il a fait l'apprentissage des règles, à un âge où il les remet en question. Pourquoi doit-il être aimable, poli ? Pour lui répondre, on fait appel à des valeurs.

Certaines attitudes permettent d'élargir sa conscience, ses connaissances, la relation qu'on a avec les autres. Ce sont celles qui renvoient à des termes comme «le bien», notion suprême, ou «le juste», et qui rendent possible la vie en société. La valeur est toujours liée à l'éthique; elle permet de définir, de fixer des objectifs, de donner des éléments appréciatifs; c'est à partir des valeurs que l'on critique.

Ensuite, que l'on parle de norme, de règle, de principe... ce sont des vocables très proches. La vie est chargée de ces principes qui s'étalent sur plusieurs niveaux. Il y en a de très simples, comme se lever le matin. Il y en a de fondamentaux et alors, on parle de droits, dans le sens philosophique du terme, c'est-à-dire qu'ils appartiennent à notre nature humaine.

## – **D'où viennent ces droits, qui les a décrétés ?**

– Ce sont des droits naturels, critères ultimes de la vie en société et qui déterminent les valeurs. Connus de tous, partout et depuis toujours, ils tendent à l'universalité et cela parce qu'ils représentent une base minimale pour que chacun puisse vivre. Ne pas tuer, ne pas voler, par exemple. Nous connaissons ces droits «naturellement», ils représentent une évidence. Lorsque nous les enfreignons, nous le savons par le sentiment de culpabilité, le remords. Aujourd'hui, notre référence est celle de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme, décrétée en 1948 par l'Assemblée des Nations Unies. Les droits de l'homme se sont imposés peu à peu au cours des siècles pour être définis par la Révolution française, en 1789, comme issus d'une sorte de transcendance, comme donnés à l'homme, par l'Être suprême. Ces droits sont la liberté, le droit fondamental; l'égalité, qui veut que toute personne bénéficie des mêmes lois, des mêmes chances; la fraternité enfin, qui nous rend responsables les uns des autres. Les valeurs universelles s'expriment par ces trois droits, qui vont permettre la vie sociale et qui constituent le noyau dont on déduit d'autres droits, moins fondamentaux, tels que le travail, l'éducation, etc. Ces trois droits sont en rapport dialectique, il n'y a pas de liberté sans égalité, pas d'égalité sans solidarité; ils se règlent les uns sur les autres. Le combat pour leur respect est constant. Les gens de droite

insistent beaucoup sur la liberté en oubliant un peu la solidarité, les gens de gauche insistent beaucoup sur la solidarité en oubliant un peu la liberté...

## – **Ces droits peuvent-ils être discutés ?**

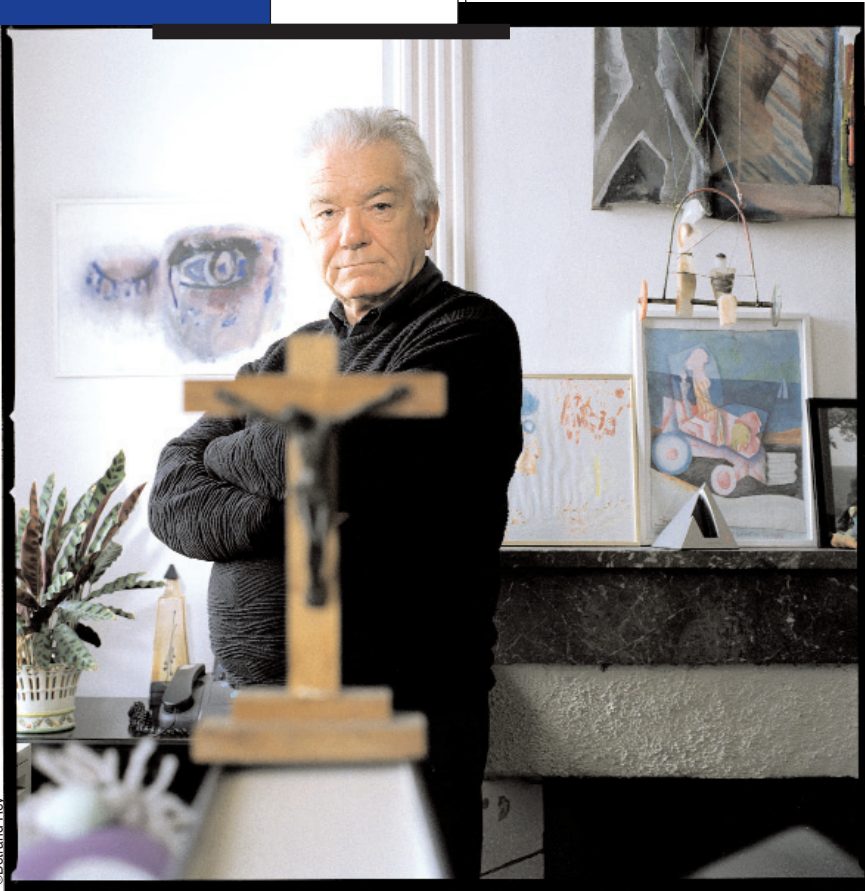
– La Déclaration universelle des droits de l'homme est le résultat d'un consensus, c'est ce qui la rend fragile. Si ce consensus disparaît, les droits subsisteront-ils ? On les voit systématiquement violés, dans le monde. Un Etat peut discuter sur le fait qu'il dispose d'un droit supérieur au droit démocratique, un droit d'ordre religieux, par exemple. Chez nous en Suisse, sous prétexte de justice, nous sommes en train de limiter ces droits démocratiques au profit de droits purement nationaux, purement utilitaires.

## – **Qu'est-ce qui doit guider le choix des valeurs ?**

– C'est la raison au sens large, la réflexion. Nous devons réfléchir, faire preuve d'intelligence, pour que le jour où les règles se trouvent fragilisées, qu'elles ne fonctionnent plus bien, nous puissions faire preuve d'esprit critique. La raison joue un grand rôle pour mettre en lumière les valeurs. L'intelligence nous aide à éviter la passion, la bêtise.

## – **On dit beaucoup que la société a perdu ses repères. Ses valeurs auraient-elles changé ? Ou n'aurait-elle plus de valeurs ?**

– Nous vivons une grande mutation, la morale en est très ébranlée. Les droits fondamentaux supposent une société dont les membres se reconnaissent mutuellement. Or, il me semble que notre société souffre d'une déficience fondamentale, issue de l'individualisme qui est le nôtre. Celui-ci s'est retourné contre les droits, il les a tordus : «mes droits à moi, mais pas les tiens». En même temps, l'individualisme engendre la solitude et, par réaction, provoque le besoin d'appartenance à un groupe. Ainsi la société se trouve-t-elle en conflit entre les valeurs de l'individualisme et celles du communautarisme. Par ailleurs, notre société a tendance à juger des valeurs par le seul critère de l'utilité. La rentabilité tend à s'imposer comme valeur. Tout un pan qui faisait la force de la communauté, la religion, l'éducation notamment, se trouve ainsi disqualifié par le fait qu'il n'est pas utile, pas rentable. Nous sommes passés d'une société très figée à une société très fluide. L'esprit citoyen est fragilisé. Ce qui le fonde, le savoir vivre ensemble par exemple, est en hésitation. Quand nous essayons de rouvrir le débat sur les valeurs, nous entrons dans un grand conflit parce que, devenus multiculturels, nous devons faire avec des sources de valeurs diverses. Si nous ne



«Le travail social porte la reconnaissance et l'affirmation de la dignité de tout être humain, quel qu'il soit» E.Fuchs.

retrouvons pas un consensus autour des valeurs, l'éthique n'aura plus de bases concrètes pour poser les règles de la morale.

– **Quelle est la place des valeurs dans notre quotidien ?**

– Elle est énorme, puisqu'elle détermine la vie en société. Le rôle de l'éducation est de transmettre ces valeurs. Mais les valeurs de l'individualisme se reportent sur les comportements, il y a des choix vers d'autres valeurs qui ont pour conséquence une certaine déstabilisation des institutions. Vont-elles par contre donner plus de force aux individus ? La question est de savoir quelles valeurs nous choisissons. Il semble que nous options aujourd'hui pour des valeurs qui sont grosses de risques, la compétitivité, ou la méritocratie, par exemple, qui risquent de laisser pour compte les personnes les plus fragiles.

– **Y a-t-il des valeurs spécifiques au travail social ?**

– D'un point de vue éthique, le travail social porte la reconnaissance et l'affirmation de la dignité de tout être humain, quel qu'il soit, quelle que soit sa situation. Cette dignité repose sur les trois droits fondamentaux. La solidarité, en particulier, est la valeur autour de laquelle est né le travail social. Ensuite, il s'agit de traduire cela en termes d'institution, de fonctionnement, de disci-

pline... C'est sur ce plan que les valeurs défendues vont s'inscrire pour trouver leur expression concrète.

Il y a la norme générale. En même temps, le travail social s'adresse à des individus, donc des cas concrets, avec des situations à chaque fois différentes. Evidemment, si on traduit cela en fichier, cela ne donne pas de très bons résultats... Mais si on n'a pas non plus le souci du concret, ce n'est pas mieux. Cela produit pas mal de tensions. On voit l'assistant social qui essaie de défendre le client dont il a la charge et qui se trouve en conflit avec la loi. La tension est réelle, il faut la vivre ! L'enjeu pour le travailleur social consiste à ne pas s'enfermer dans la solitude, à ne pas se replier. C'est là que l'équipe joue un rôle important, elle permet de parler, de partager... Le travailleur social doit avoir un recours. Il a besoin d'un regard objectif pour vérifier qu'il ne se laisse pas emporter par l'empathie, pour trouver la solution la plus juste. Il faut accepter la critique, la remise en cause. Comment se renouveler ? Comment se «défonctionnaliser» ?

– **Des valeurs issues de l'économie se confrontent aux valeurs traditionnelles du travail social que sont l'équité, le respect. Comment les professionnels du social peuvent-ils préserver le sens de leur action ?**

– Il faut se battre. Les valeurs de solidarité doivent l'emporter toujours sur les valeurs de rentabilité. Toujours. L'éthique, c'est cela. Ensuite, il y a des moments où il faut composer, parce que les ressources ne sont pas infinies, il faut alors analyser selon le terrain. La morale nous aidera à faire des choix, à ne pas tout mettre dans le même panier, à être raisonnable. Mais fondamentalement, il faut avoir à l'esprit que ce qui importe essentiellement c'est que la rentabilité ne peut pas fonder le travail social. Qu'est-ce qu'un travail social qui ne serait plus porté par un élan de solidarité ? Rien !

– **Certains travailleurs sociaux considèrent que l'équité, le respect, l'amour sont des valeurs anciennes ! Qu'elles sont débordées par l'efficacité, les compétences, la performance...**

– Cela me paraît un peu caricatural. On ne peut pas opposer solidarité et efficacité. Le travailleur social doit être rationnel, c'est une manière de rendre service à ceux qui lui ont fait confiance. Dire ancienne et nouvelle valeur, cela n'a pas de sens. Je ne comprends pas qu'on les sépare. Rien n'est ancien. L'amour n'est pas ancien, la solidarité non plus. L'éthique est importante pour éviter ces sortes de clivages dangereux pour la société. ■

Propos recueillis par Geneviève PRAPLAN

# Les mutations du travail social génèrent de nouveaux dilemmes

L'évolution de la société, l'emprise du politique et du juridique sur le travail social, ont une influence sur les situations paradoxales et parfois cornéliennes vécues par les professionnels.

**L**e travail social est le métier par excellence de la confrontation des valeurs éthiques, dès lors qu'il s'agit pour les professionnels de se trouver dans une position d'interface, d'«entre-deux», «écartelés entre les intérêts de la collectivité, ceux de l'institution, ceux de la personne avec et pour laquelle ils interviennent et, enfin, leurs propres intérêts»<sup>1</sup>. Parmi toutes les mutations du travail social, la place croissante du juridique est souvent citée comme un facteur dont la conséquence serait une liberté réduite, associée à une hausse des conflits de loyauté. Dans le passé, «la marge de manœuvre, d'inventivité des travailleurs sociaux était suffisamment grande pour permettre, à la fois, d'être honnête vis-à-vis de son employeur, d'appliquer les directives... et d'aider l'individu à se recentrer au cœur de son destin, en l'accompagnant pour qu'il puisse, un jour, reprendre sa vie en main...», estime l'auteur française Marie-Line Vergne.

«La récente modification de la loi sur l'asile va renforcer l'exclusion auprès d'une population déjà très précarisée de requérants d'asile, alors que nous sommes censés combattre l'exclusion et travailler en vue de l'intégration», souligne par exemple Lefteri Hasanaj, assistante sociale à l'Aide aux requérants d'asile de l'Hospice général, à Genève. Dans le cadre de la protection des mineurs, les assistants sociaux sont eux aussi confrontés à des choix difficiles. Les abus sexuels et la violence envers les enfants et, plus récemment, envers les conjoints, étant poursuivis d'office, les assistants sociaux se trouvent devant l'obligation légale de les dénoncer dès lors qu'ils en ont connaissance. «Le phénomène de judiciarisation aggrave le choc des logiques judiciaires et professionnelles. La prise de risque est inhérente au travail social et le choix de l'action repose sur le sens du travail social alors que, lorsque la justice est saisie, elle condamne tout risque pris ou tout non-signalement immédiat»<sup>2</sup>.

## Quand la loi guide le social

Si la loi s'offre au professionnel comme une solution, elle produit aussi des effets pervers. D'un côté, elle tend à mettre un terme au malaise de l'assistant social face à une situation grave, en tranchant la question à sa place. De l'autre, elle entretient un conflit de valeurs qui peut compromettre la relation du professionnel avec l'usager (et/ou sa famille) en produisant à court terme, sur ce(s) dernier(s), des répercussions négatives. Les valeurs de protection des personnes et les valeurs institutionnelles viennent percuter d'autres valeurs envers l'usager, telles que le respect du choix, l'autonomie, la dignité. Jusqu'à quel point respecte-t-on l'autonomie et la dignité de la femme dont on dénonce le mari pour violence, alors qu'elle ne souhaite pas forcément une dénonciation, ni une séparation, au nom de l'équilibre de la famille ? Le travailleur social n'a pas de marge de manœuvre lorsqu'il doit dénoncer un père pour actes d'abus sexuels envers son enfant mineur. Au nom de la protection du plus faible contre le plus fort, il prend cependant le risque d'affaiblir davantage le plus faible. L'unité de la famille explose, la mère se retrouve sans mari, les enfants sans père, y compris la mineure abusée, qui va en plus se sentir coupable de l'incarcération de son père. Les effets immédiats de l'application de la loi, censée servir de remède à la situation, sont parfois plus toxiques que la

maladie même. Conscients qu'il n'y aura pas d'amélioration avec cette solution, les travailleurs sociaux comptent pourtant avec un élément essentiel : le temps. Ils inscrivent leurs décisions sur le long terme, sachant qu'une solution drastique basée sur la loi portera ses fruits et sera souvent bénéfique à l'usager dans le futur.

## Autant de règles que de situations

Selon la sociologue et enseignante en travail social Brigitte Bouquet, il n'existe, en intervention, aucune règle éthique pour toutes les situations. «Il y a un assez grand écart entre une hiérarchisation théorique des valeurs et leur application pratique au cœur de l'action»<sup>3</sup>. Si une valeur est primordiale dans la prise de décision lors d'une intervention, elle peut, au contraire, être détrônée par une autre valeur dans un autre contexte d'intervention. D'où une relativité des valeurs selon les situations. En effet, une assistante sociale affirme fermement dénoncer le travail au noir d'un bénéficiaire qui a le droit de travailler, car ceci va à l'encontre des valeurs personnelles, professionnelles et sociétales; mais elle décidera de tolérer le travail au noir d'un requérant d'asile débouté, sans autorisation de travail. Dans ce cas, elle justifie son geste par une forme de rébellion contre un système qu'elle juge absurde. Les valeurs humanistes envers le bénéficiaire primeront alors les valeurs fondées sur le droit. Il arrive aussi que des travailleurs sociaux ne dénoncent pas un usager toxicomane pour un petit vol ou trafic, sachant que cette solution ne lui sera pas forcément bénéfique. Ils préfèrent privilégier le suivi éducatif de l'usager à travers une responsabilisation de la personne face à ses actes.

Face à la pesée des intérêts, le professionnel peut être confronté à deux types de conflits : les conflits solubles, où une valeur en jeu est plus forte que l'autre et le choix peut s'avérer moins difficile à faire, et les conflits insolubles, où le travailleur social manquera à une des obligations, quelle que soit la décision qu'il prend. Les conflits insolubles s'apparentent au dilemme, qui «se définit comme un problème ne comportant aucune solution satisfaisante, un choix entre deux alternatives également indésirables. Quelle que soit l'action choisie, elle n'est pas désirable ou elle constitue une infraction à un autre devoir et il existera des inconvénients à celui-ci... Fort heureusement, dans l'action sociale, s'il existe beaucoup de problèmes éthiques (ndlr : solubles), on s'affronte peu souvent à des dilemmes éthiques dramatiques»<sup>4</sup>.

## Les erreurs sans faute

Pris dans la tension découlant d'une divergence de valeurs, entre aide et contrôle, entre intérêt individuel et intérêt collectif, entre secret et transparence, entre logique sociale et logique économique, les travailleurs sociaux cherchent la meilleure stratégie d'intervention. «Ils doivent apprendre à composer avec les dilemmes et les difficultés d'ordre éthique. Echappant à la logique paralysante du tout ou du rien, il convient de recourir à l'art de négocier, c'est-à-dire grâce à la capacité d'analyse des acteurs, d'éviter des obstacles insurmontables et de renforcer le sens de ce qui est éthiquement commun»<sup>5</sup>. Amenés à gérer des compromis, ils doivent toutefois refuser de se soumettre et «dire non face à des pressions ou injonctions institutionnelles si celles-ci

remettent en cause les droits fondamentaux des personnes. Ils assument ainsi leur devoir de désobéissance lorsque ce qui est demandé est en contradiction flagrante avec leurs convictions, avec la déontologie et l'éthique de la profession»<sup>7)</sup>.

La difficulté du choix dans laquelle se débat le travailleur social, font qu'il se trompe parfois. Il peut se remettre en question et «corriger son tir», mais il est des cas où la conséquence de sa décision est irrémédiable. Gérard De Meo a travaillé pendant 25 ans comme assistant social au Service de protection de la jeunesse (ndlr: aujourd'hui, Service de protection des mineurs), à Genève. Il se souvient très bien d'un cas où l'appréciation des éléments en jeu n'a pas empêché une récidive d'abus sexuels contre des enfants. Il y a quelques années, il devait gérer une situation où un beau-père était soupçonné d'attouchements sur sa petite belle-fille. Après une évaluation circonstanciée de la situation, en consultation avec les différents partenaires, Gérard a jugé que la décision de la mère de confier la garde de la fillette à son père biologique correspondait aux besoins de l'enfant et, de plus, assurait sa sécurité.

### Les choix qui pèsent

Les éléments à sa disposition ne lui permettaient pas, alors, de dénoncer le beau-père. Les déclarations de la petite étaient en effet très floues et Gérard se trouvait devant un dilemme important: prendre le risque de dénoncer, sans indices d'abus, et éventuellement de priver de liberté le beau-père, pouvait être lourd de conséquences pour l'ensemble de la famille (il avait un deuxième enfant en bas âge avec la mère de la petite fille abusée). «Quelques années plus tard, raconte Gérard, j'ai appris que ce même homme a été inculpé et incarcéré pour avoir abusé sexuellement d'autres mineures. Là, le ciel vous tombe sur la tête. Même si vous avez fait le bon choix pour préserver la belle-fille, vous vous sentez coupable d'avoir fait une appréciation qui, par la suite, a été préjudiciable à d'autres enfants».

Katia, assistante sociale à Genève, suivait le cas d'Eden, jeune femme séropositive, qui refusait de révéler son état à son nouveau fiancé. Katia a décidé de taire la maladie de sa cliente. «Je me suis réfugiée derrière le cadre du secret de fonction. Et j'ai respecté le choix d'Eden. Bien sûr, je ne trouvais pas juste sa démarche envers son ami. J'ai essayé par tous les moyens de la rendre consciente de la gravité de son acte et de la convaincre d'être transparente avec son partenaire. Mais elle était dans un déni total. J'ai consulté tous mes collègues et ma hiérarchie, ainsi que l'infirmière du foyer, je n'ai jamais trouvé la bonne réponse. Finalement, j'ai décidé de ne pas la condamner pour son irresponsabilité. J'ai ainsi pris le risque de condamner son ami! Cette histoire me hante toujours. Je regrette ce choix irrationnel, je suis certaine qu'aujourd'hui je me positionnerais différemment sur le même type de situation».

### L'échange comme outil de l'éthique

Il existe pourtant des outils que les travailleurs sociaux pourraient utiliser afin de retrouver une

certaine paix face aux conflits éthiques. L'expérience joue un rôle important dans le choix décisionnel et peut protéger le professionnel des tensions qui l'accompagnent dans son travail. Un assistant social chevronné s'engage parfois à faire des choix radicaux, qui, à court terme, peuvent sembler dramatiques aux yeux des usagers mais qui, sur le long terme, peuvent leur être très bénéfiques. Gérard a demandé à l'autorité compétente – le Tribunal de la jeunesse – de placer un mineur dans une maison d'éducation fermée, tenant compte des éléments de son dossier et évaluant que c'est la seule manière pour rendre service à ce mineur en désarroi. Gérard ne voit pas dans cette mesure d'enfermement qu'une privation de la liberté de la personne, mais aussi la création d'un cadre pour la remettre sur le droit chemin. Il a cherché à lui transmettre un message important: «On vous arrête... dans votre dégringolade!» Résultat: le mineur en a tellement voulu à son assistant qu'il l'a menacé de mort. Mais, avec le temps, il a fini par comprendre le sens de sa démarche et par lui être reconnaissant. «Eh bien, conclut Gérard, quand on est jeune dans la profession, on est davantage pris en tenaille dans un conflit de valeurs et on va éviter de prendre des décisions d'une telle extrémité, car on peut penser qu'on va ainsi «couler» la personne.»

### Le rôle de l'institution

Lors de cas complexes, où les appréciations des travailleurs sociaux risquent de nuire aux intérêts des usagers, Gérard De Meo conseille la lecture de la situation à plusieurs, la consultation privilégiée des collègues et de la hiérarchie. Dans ce contexte, les colloques sont régulièrement utilisés pour gérer des conflits de valeurs et trouver des compromis dans les interventions. C'est un moment de brassage des différents points de vue, ce qui permet une meilleure appréciation de la situation. Le colloque est aussi l'occasion pour les professionnels d'exprimer leurs frustrations et de contester les logiques économiques, politiques, institutionnelles qui iraient à l'encontre de leur éthique.

La supervision devient nécessaire quand le professionnel se trouve devant des choix presque impossibles. Pour le directeur de la Fondation neuchâteloise pour la coordination de l'Action sociale, Laurent Mader, qui travaille également comme superviseur, la tension créée lors de grands dilemmes doit être gérée par l'institution. «Le travailleur social est porteur de la tension, mais il n'est pas à l'origine de la frustration de l'utilisateur. La décision doit être institutionnelle et le professionnel ne doit pas assumer tout seul le poids d'une telle décision.» Le soutien de l'institution est, à cet égard, un moyen indispensable qui peut permettre au travailleur social une meilleure appréhension de ses éternels questionnements éthiques et une conciliation moins éprouvée des valeurs conflictuelles inhérentes à sa mission. ■

Altin THANASI

- 1) Brigitte Bouquet, *Ethique et travail social. Une recherche du sens*, Editions Dunod, Paris 2003
- 2) Marie-Line Vergne, *Le travail social au cœur des paradoxes*, L'Harmattan, 2002
- 3) Brigitte Bouquet, *Ethique et travail social. Une recherche du sens*, Editions Dunod, Paris 2003
- 4) Ibid.
- 5) Ibid.
- 6) Ibid.
- 7) Le social vu par les «sociaux» (Compétences singulières du travail social: synthèse et regard critique sur le référentiel de compétences des métiers du social élaboré dans le cadre de la HES S2), par Alain Mulard, conseiller en développement des compétences dans le cadre du référentiel métier HES S2

# La finalité, c'est toujours l'humain

Les travailleurs sociaux partagent bien un socle de valeurs communes, mais chacun se fraye son chemin à sa façon. «*Repère social*» a tendu ses antennes dans toute la Suisse romande pour les écouter.

## Serge Angst

Educateur spécialisé, directeur aux Ecureuils (semi-internats éducatifs pour enfants et adolescents avec difficultés familiales ou comportementales), à l'Hospice général, Genève.



### – Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?

– La solidarité et le partage ont guidé mes débuts dans le travail social. Je citerai aussi la recherche du bien-être et de l'autonomie de la personne.

### – Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?

– J'ai dû renoncer à certaines valeurs, comme accorder une confiance inconditionnelle aux usagers, ou considérer leur bien-être sous l'angle d'une relation à sens unique entre l'éducateur et le jeune, le second attendant tout du premier. Aujourd'hui, nous tâchons de privilégier l'empathie et la création d'un lien. Le respect et la considération de l'être humain restent des valeurs intangibles dans notre action, mais ces principes s'appliquent dorénavant à travers une nouvelle valeur : celle de la responsabilisation de la personne. Les usagers sont des acteurs de leur propre avenir. Ils doivent apprendre à donner, pour être capables de recevoir.

### – Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?

– Nous tâchons de rendre les jeunes confiants quant à leurs ressources. Plutôt que de les sanctionner, nous travaillons avec eux afin de les responsabiliser face à leurs actes, ce qui les aidera à se «rétablir». C'est de cette manière que la valeur de respect de la personne prend sens aujourd'hui dans notre métier. Confrontés à de nouveaux besoins, les éducateurs doivent développer de nouveaux projets. Ils sont amenés à revisiter leurs valeurs et en inventer d'autres. L'efficacité, la flexibilité professionnelle, c'est-à-dire la capacité au changement, s'imposent de plus en plus à notre type d'intervention : les maisons d'éducation prennent aujourd'hui en charge davantage de jeunes confrontés à de graves difficultés psychologiques.



## Olivier Arni

Animateur socioculturel à Neuchâtel.

### – Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?

– Le respect de la dignité de la vie et des droits humains. C'est pour moi un choix de vie qui implique un processus de développement personnel, lequel a des incidences collectives. Il s'agit de prendre la responsabilité de changer le cours des choses en commençant par changer soi-même.



### – Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?

– Non. Grâce à mon comportement et mon optimisme, je peux être une source d'inspiration et d'encouragement contre le fatalisme et la morosité ambiante. Cependant, la responsabilité individuelle est très importante. Il incombe en effet à chaque personne de prendre des décisions et de faire des choix pour son futur et son évolution. Si l'on ne choisit pas ce qui nous arrive, nous pouvons décider la manière de réagir. Je suis convaincu qu'une dynamique créatrice de changement se situe dans la recherche d'un équilibre entre la responsabilité individuelle et la conscience de notre appartenance à un ensemble plus grand, l'humanité, la société. Il s'agit de conjuguer ensemble la liberté!

### – Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?

– L'ignorance et la peur sont des freins importants. Je pense qu'il est essentiel de rechercher les points communs entre les personnes et les cultures, les valeurs essentielles partagées et de ne pas seulement mettre en lumière les différences. Pour cela, je crois à l'existence des projets inter-communautaires. Le dialogue reste un outil irremplaçable pour fonder une culture pacifique et multiculturelle.

## Seema Bétrisey

Assistante sociale auprès de requérants d'asile, FAREAS, Lausanne.

### – Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?

– Ces valeurs sont l'écoute, le respect, la relation d'aide, l'éthique professionnelle. Le principe de réciprocité me tient à cœur, cela signifie que je cherche à travailler «avec» mes clients et non «pour» eux, à leur garantir la confidentialité, ainsi qu'un espace de confiance.

– **Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?**

– J'ai compris que je ne pourrai pas régler tous les problèmes... J'ai appris à accepter les échecs, à continuer à travailler malgré mon sentiment d'impuissance. Cela dit, l'écoute, le respect, la confiance, restent pour moi des valeurs intangibles.

– **Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?**

– Nous devons agir en fonction du budget mis à notre disposition. Nos moyens ont été réduits alors que nous sommes de plus en plus confrontés à des requérants d'asile souffrant de dépendances, de maladies psychiques, de maltraitance, tandis que d'autres font preuve d'incivilité ou tombent dans la délinquance. Il nous faut constamment trouver l'équilibre entre des ressources financières limitées et les valeurs que nous défendons.

## Raphaëlle Biollaz

*Maître socio-professionnelle à l'Atelier Valais de Cœur, à Sion.*



– **Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?**

– La valeur principale à laquelle je suis restée attentive au fil des ans est le respect de la personne vivant avec un handicap, que je considère comme une partenaire, d'égale à égale. Mon action vise à rendre le travail, l'activité, accessibles à la personne vivant avec un handicap; je dois la rejoindre dans son potentiel pour aboutir à des réalisations concrètes et attractives. Cela, tout en conservant un regard positif, pour ne pas me laisser envahir par des sentiments d'apitoiement.

– **Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?**

– J'ai travaillé plusieurs années dans l'économie privée. Une des valeurs qui diffèrent entre l'entreprise privée et l'atelier social est la rentabilité. Je n'ai plus à en tenir compte ici. Les valeurs intangibles? Le respect et la dignité: chaque personne y a droit. Et le travail est un moyen de concrétiser ces valeurs. La personne vivant avec un handicap trouve dans une activité productive une motivation et le sentiment d'exister, d'être utile. Chacun a droit à cette dignité.

– **Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?**

– Un exemple: l'intégration de la personne vivant avec un handicap dans la sphère de l'économie privée, autant que cela puisse être réalisable, est une valeur à développer, à faire évoluer. Les valeurs auxquelles nous sommes attachés ne sont pas innovatrices mais un travail intensif est à réaliser sur chacune d'elles. Nous essayons de les faire évoluer en les adaptant et les réadaptant aux besoins des personnes.

## Philippe Bruttin

*Educateur spécialisé auprès de patients psychiques, association éméra, Sion.*

– **Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?**

– Les valeurs qui me guident sont l'empathie, la loyauté, le non-jugement, la responsabilisation de la personne, le respect.

– **Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?**

– J'ai renoncé à vouloir obtenir systématiquement une réponse, à trouver absolument une solution à chaque cas. Le respect, le non-jugement, le fait d'offrir un cadre rassurant, sont à mon avis des valeurs intangibles, elles parlent d'elles-mêmes.

– **Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?**

– Dans mon activité professionnelle auprès de patients atteints de troubles psychiques, ce ne sont pas tant les valeurs qui changent, que les problématiques, toujours plus complexes, comme l'association de différentes pathologies.



## Aldo Colombini

*Maître d'atelier à l'imprimerie du Centre-ateliers la Farandole à Fribourg. Travaille avec des personnes avec handicap mental.*

– **Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?**

– Dans mon activité avec des personnes handicapées, ce qui compte, c'est la place centrale de la personne. Ce qu'une personne peut apprendre à travers le travail prime sur la productivité. Le travail est au service de la femme ou de l'homme avec handicap, comme moyen de croissance personnelle, d'intégration dans la société. Il y a de la fierté à découvrir en boutique un produit réalisé de A à Z en atelier. Intégrer les personnes avec handicap au processus de travail, quel que soit le niveau de difficulté, c'est les aider à se responsabiliser, à utiliser toutes leurs possibilités, sans les couvrir.

– **Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?**

– Avant, je vivais corps et âme pour le travail. Aujourd'hui, je ressens une certaine lassitude, un découragement, suscités notamment par les coupes budgétaires sans vision à long terme. La paperasse nous prend un temps auparavant consacré aux personnes. Il faut se concentrer sur un nombre restreint d'activités, le rythme de travail augmente, etc. Mais quelles que soient les contraintes administratives et économiques, il faut tenir bon, résister pour conserver l'essentiel: la valeur humaine de la personne handicapée et son développement. Pas question de revenir à la pratique ancienne du gardiennage!

– **Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?**

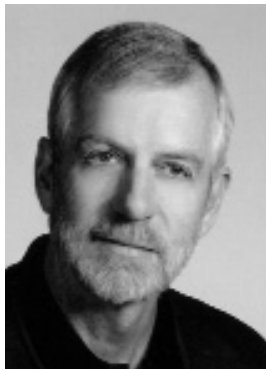
– Les personnes handicapées vivent plus longtemps et arrivent à l'âge de la retraite. Des structures adaptées à cette nouvelle population devront être trouvées, avec le financement nécessaire. C'est le défi de demain.





# Daniel Dind

Ancien travailleur social et ancien rédacteur à «*expression*», «*Repères*» et «*Repère social*».



## – Quelles sont les valeurs qui ont guidé votre action dans le travail social ?

– J'ai eu la chance d'appartenir à cette génération qui, au lendemain de Mai 68, s'est fortement impliquée dans l'action sociale collective.

Impossible, en tant que travailleur social, de ne pas être interpellé par les injustices sociales et, dès lors, de ne pas se sentir concerné par les revendications émanant des nombreux mouvements sociaux d'alors ! Lutter contre les inégalités, agir en amont des problèmes sociaux et favoriser la prévention et l'information sociale, construire des projets collectifs avec les personnes concernées, défendre l'Etat social et travailler humblement pour le bien commun. Telles sont quelques unes des valeurs qui ont guidé mon engagement. L'action sociale étant ainsi indissociable d'une démarche citoyenne globale, il était «naturel» que je m'implique également au sein du mouvement syndical et dans de nombreuses actions de solidarité et de défense des droits humains.

## Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?

– Non. J'ai cessé mon activité professionnelle dans le social – par choix et non par contrainte comme cela est trop souvent le cas aujourd'hui – mais je n'ai pas renoncé à mes valeurs que je continue à défendre dans mon engagement personnel et militant. Ces valeurs et ces notions n'ont, hélas, plus tellement cours dans le social !

## Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?

– Le secteur social est aujourd'hui investi par des «valeurs» qui me sont de plus en plus étrangères et que subissent trop souvent les travailleurs sociaux d'aujourd'hui. Je cite : envahissement des tâches administratives et de gestion, segmentation des activités, hiérarchisation des fonctions – et des formations –, baisse des prestations pour «responsabiliser» individuellement les «clients»... Avec l'affaiblissement de l'Etat social, on assiste à une sorte de retour du social version «charité et bienfaisance». Mais le social n'est pas une fin en soi. Il importe dès lors d'investir également d'autres lieux, car les causes à défendre ne manquent pas !

# Florian Hübner

Directeur de la prison de La Tuilière à Lonay (VD). Ancien directeur du Groupe sida Genève.



## – Quelles sont les valeurs qui guident votre action dans le travail social ?

– La vie humaine est la valeur cardinale, dont découle tout le reste : le respect des droits humains, de la dignité de chacun et chacune. L'importance du lien social se déduit de ces principes. L'action sociale se met au service de cette valeur absolue. Elle ne doit pas s'y substituer. La finalité c'est l'humain et pas le travail social.

## – Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?

– Je renonce aux actions induites par le système, lorsqu'il m'est demandé de mener des activités dont le seul but serait de nourrir ce même système ! Au risque de me répéter, l'humain est intangible. Tout le reste, et notamment toute la paperasserie qui semble parfois l'emporter sur la relation, est accessoire. Avec le temps, on essaie de distinguer les valeurs auxquelles on croit, et celles auxquelles on nous dit de croire ... Identifier ses valeurs propres, sans qu'elles soient «polluées» par les valeurs ambiantes prend du temps, et le champ social n'y aide pas toujours. Il y règne un discours très formaté.

## – Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs dans le travail social ?

– Je ne sais pas s'il y a des «nouvelles valeurs». Elles évoluent, au même titre que la société à laquelle elles se réfèrent. Il faut accepter cette évolution, car ce qui ne bouge plus est mort. Cela signifie qu'il faut oser voir ses certitudes ébranlées et accepter de revisiter ses valeurs. Cet exercice les rendra obsolètes ou en sublimera l'essence.

# Patricia Jubin-Kneuss

Educatrice de la petite enfance. Directrice de la crèche-garderie Scoubidou, à Courgenay (Jura). Présidente de l'Association cantonale des lieux d'accueil jurassiens de l'enfance.



## – Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?

– L'écoute, la confiance que je donne à l'enfant, le respect de son rythme et de ses besoins, la tolérance, l'empathie, la compréhension. Voilà les valeurs de bases qui guident mon travail au quotidien. Vis-à-vis des familles, je citerais : l'honnêteté, la franchise dans les relations, la souplesse, l'écoute et le droit à la différence. Ce sont pour nous des valeurs fondamentales. L'équipe doit répondre à certaines valeurs clefs : la collaboration, par exemple. La capacité de réflexion et de remise en question, l'investissement personnel, sont également nécessaires.

## – Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?

– Nous aimerions pouvoir assurer une place à toutes les familles. Or la politique familiale nous guide peu à peu vers un système de garde réservé aux parents qui ont un travail... Les tarifs peuvent devenir un frein pour certains parents. La crèche est malheureusement un produit de luxe pour certains d'entre eux. La richesse du brassage de toutes les classes sociales dans nos institutions est, de ce fait, peu à peu mise en péril et va à l'encontre des valeurs de notre institution.

## – Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?

– Les nouvelles structures familiales nous amènent à redéfinir certaines de nos valeurs, comme le respect des besoins de l'enfant (plus de besoins chez les enfants et les parents de familles «déstructurées»), l'écoute (davantage de demandes d'entretiens avec les enfants et les parents). Surtout, nous devons faire preuve de plus de souplesse dans l'accueil des enfants issus de familles en difficulté et nous devons répondre aux besoins d'intégration de ces familles. Par ailleurs, l'accueil des enfants en situation de handicap devient un réel souci. L'impossibilité de faire appel à du personnel de renfort qualifié, indispensable au bon accueil de ces enfants, ne nous permet pas d'offrir la qualité à laquelle nous aspirons.

## Micheline Kretschmer

A été responsable de formation à l'Institut d'études sociales de Genève durant 35 ans. Elle assure encore des supervisions.



– **Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé, votre action dans le travail social ?**

- La solidarité ! qui est pour moi la conscience que je ne suis pas seule là où je me trouve. Je suis en relation avec d'autres, réellement intéressée par autrui, à ce qu'il est. Une autre valeur est pour moi le professionnalisme. J'ajoute quelque chose que l'on n'ose plus dire, mais que je désigne quand même : l'amour ! Certes, ces valeurs risquent d'être perçues comme des poncifs, si on ne leur donne pas un sens précis et du contenu.

– **Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?**

- Disons que j'ai compris assez vite que ce n'était pas par pur altruisme que j'avais fait mes choix professionnels... C'était aussi par goût pour l'activité pédagogique. Transmettre à d'autres un métier que j'aime a été ma passion.

– **Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs ?**

- Je découvre, en supervision, que les dysfonctionnements institutionnels sont si présents et préoccupants aujourd'hui qu'il reste peu de place pour le vrai travail social. Dans diverses institutions, on met beaucoup d'énergie à subir, à supporter les choses. Les travailleurs sociaux sont submergés par les tâches administratives. Dans le domaine de la formation – d'où sortiront, je le souhaite, des travailleurs sociaux responsables, et sûrement aussi, de bons gestionnaires et administrateurs – je crains que les valeurs telles que l'attention à l'autre, l'écoute, le respect, etc. ne puissent plus être suffisamment privilégiées.

## Florence Rochat

Assistante sociale au Centre social protestant du canton de Vaud.



– **Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé, votre action dans le travail social ?**

- La solidarité, le respect de l'autre dans son individualité, la justice sociale, la mise en lumière des ressources personnelles des bénéficiaires. Il est primordial pour moi de travailler en collaboration avec l'usager afin qu'il s'approprie les démarches à accomplir.

– **Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?**

- Il m'est arrivé de «remiser» certaines valeurs, momentanément ! Dans un dispositif d'aide sociale, où il est demandé aux travailleurs sociaux de placer l'accent sur le contrôle et l'insertion

des usagers dans la norme, il devient difficile de valoriser certaines valeurs, comme l'autonomie ! Les valeurs sont comme un cap à tenir. Et si la pratique quotidienne nous met régulièrement en porte-à-faux avec nos propres valeurs, il vaut la peine d'aller au bout de ses convictions et de faire le pari d'un changement professionnel.

– **Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs dans le travail social ?**

- Oui, par exemple, la responsabilisation accrue des bénéficiaires de mesures d'aide sociale. C'est un concept auquel je peux adhérer dans une certaine mesure, si ce système n'aboutit pas, au final, à considérer la personne comme totalement responsable, «fautive», de la situation dans laquelle elle se trouve.

## Jean-Marc Veya

Chef du Service de l'action sociale du canton du Jura.



– **Quelles sont les valeurs qui guident, ont guidé votre action dans le travail social ?**

- Quelques mots clés : solidarité, défense des plus faibles, compréhension des phénomènes sociaux, équité, justice sociale, écoute, empathie, valorisation des compétences, de l'autonomie et de la capacité d'autorégulation.

– **Avez-vous renoncé à certaines valeurs ?**

- Je n'ai pas renoncé à ces valeurs, que je défends. Mais ma vision des choses a certainement évolué. Je suis interpellé par la multiplication des dispositifs institutionnels et de la dépendance des personnes (des usagers : nldr) qui en découle. Dans une société dominée par l'individualisme et la compétitivité, les réseaux naturels de solidarité s'effritent. Le lien social est distendu et soumis à des forces paradoxales, par exemple, l'exclusion du travail générée par les mécanismes économiques et les tentatives de réinsertion professionnelle par les pouvoirs publics.

– **Notez-vous l'émergence de nouvelles valeurs dans le travail social ?**

- Oui, la responsabilisation individuelle, le ciblage de prestations, le principe de réciprocité (prestation/contre-prestation : nldr). Tels sont les nouveaux credo que l'on oppose à la protection sociale universelle. Le concept de développement durable met en évidence la nécessité de concilier les facteurs environnementaux, économiques et sociaux. J'adhère à cette vision du monde qui cesse d'opposer ces éléments en les mettant en interaction. ■

Interviews réalisées par courriel ou téléphone par Hélène ASSIMACOPOULOS, Geneviève PRAPLAN et Altin THANASI.

# Les valeurs

Bibliographie thématique préparée par Ghislaine Tonascia-Ledru du Centre de documentation de l'Hospice général

## livres

### A la recherche du sens perdu

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

### L'Anarchie des valeurs

Le relativisme est-il fatal ?  
Paul Valadier  
Paris : Albin Michel, 1997, 220 p.

### Le Défi du partenariat dans le travail social

Elisabeth Vidalenc  
Préf. de Gilles Le Cardinal  
Paris : L'Harmattan, 2002, 183 p.

### Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux

Conseil supérieur du travail social  
Rennes : Ed. ENSP, 2001, 156 p., bibliogr.

### Ethique et travail social

Une recherche du sens  
Brigitte Bouquet  
Paris : Dunod, 2003, 230 p., bibliogr., index

### L'Évolution des valeurs des Européens

Futuribles No 200  
Paris : Futuribles, 1995, 231p.

### La Gratuité, une question de droit

Dir. de Geneviève Koubi et al.  
Paris : L'Harmattan, 2003, 238 p.

### L'Identité incertaine des travailleurs sociaux

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

### Inévitable morale

Paul Valadier  
Paris : Ed. du Seuil, 1990, 224 p.

### L'Institution autrement

Pour une clinique du travail social  
Ignacio Garate-Martinez  
Préf. de Ginette Michaud  
Ramonville Saint-Agne : Ed. Erès, 2003, 172 p., bibliogr.

### La Négociation des valeurs

Introduction à la sociologie  
Olgierd Kutny  
Bruxelles : De Boeck Université, 1998, 384 p., bibliogr.

### Questions de morale

Denis Collin  
Paris : Armand Colin, 2003, 299 p., bibliogr., index

### La Société en quête de valeurs pour sortir de l'alternative entre scepticisme et dogmatisme

Jean-Michel Besnier et al.  
Paris : Institut du Management d'EDF et de GDF, 1996, 240 p.

### Le Travail social

Bernard Ravon  
Paris : La documentation Française, 2003, 118 p., bibliogr. (Problèmes politiques et sociaux No 890)

### Le Travail social au cœur des paradoxes

Marie-Line Vergne  
Paris : L'Harmattan, 2002, 192 p.

### Le Travail social au singulier

La fin du travail social ?  
Jacques Ion  
Paris : Dunod, 2006, 2ème éd., 139 p., bibliogr.

### Travail social et «souffrance psychique»

Jacques Ion et al.  
Paris : Dunod, 2005, 208 p., bibliogr.

### Les Valeurs du temps présent : une enquête européenne

Jean Stoetzel  
Paris : Presses Universitaires de France, 1983, 309 p.

### Valeurs et changements sociaux

Équipe de Recherche CMVV  
Préf. de Louis-Vincent Thomas  
Paris : Ed. L'Harmattan, 1993, 158p.

### La Valse des éthiques

Alain Etchegoyen  
Paris : Ed. François Bourin, 1991, 245 p.

## articles de périodiques

### A l'épreuve de la morale

François Flahaut  
in Esprit No 188, janvier 1993, pp. 123-134

### L'Autorité en morale

Paul Valadier  
in Études, septembre 1993, pp. 213-224

### Comment peut-on enseigner la morale ?

Olivier Abel  
in Esprit, No 11, 1998, pp. 194-196

### Derrière les valeurs affichées, quelles convictions ?

François Simonet  
in ASH, No 2426, 21 octobre 2005, p. 35

### Entre normes et valeurs : le cas du travail social

in Vie sociale, No 4, 2003, 159 p., bibliogr.

### L'Europe a-t-elle des valeurs à transmettre

Philip Bagguley  
in Approches, No 121, 2004, pp. 52-57

### L'Évolution des valeurs des Français

Pierre Bréchon; Jean-François Tchernia  
in Futuribles, No 253, 2000, pp. 5-20

### Il n'y a pas de déclin des valeurs

Raymond Boudon  
in Cultures en Mouvement, No 54, février 2003, pp. 17-21

### Métamorphose des valeurs

in Actions et Recherches sociales, No 2, 1989, 100p.

### La Morale de l'éthique

Un nouveau risque  
Reynald Brizais  
in Les Cahiers de l'Actif, No 276-277, mai-juin 1999, pp. 5-15

### Une Morale sans exceptions ?

Paul Valadier  
in Etudes, juillet-août 1992, pp. 67-76

### Le Philosophe, la morale et le citoyen

in Esprit, No 3-4, 1997, pp. 117-183

### Pluralisme des valeurs et universalisme moral

Hans Jonas  
in Sciences de la société, No 52, février 2001, pp. 77-90

### Pour ne pas s'user, le travail social a un besoin vital d'engagement

in Lien social, No 551, 9 novembre 2000, pp. 4-8

### Que reste-t-il de nos valeurs morales ?

in l'Hebdo, No 16, 16 avril 1998, pp. 18-27

### Le Retour aux valeurs, certainement ! Mais lesquelles ?

Jacques Trémintin  
in Lien social, No 452, 3 septembre 1998, pp. 10-11

### Sens et valeurs... en travail social

in Rencontre, No 88, 1993, 98 p.

### La Transmission de valeurs traditionnelles

Michèle Triobalat  
in Informations sociales, No 89, 2001, pp. 64-71

### Les Valeurs en questions

in Sciences humaines, No 79, janvier 1998, pp. 19-33

### Valeurs et cultures : allons-nous devenir post-modernes ?

Jean-Claude Ruano-Borbalan  
in Sciences humaines, No 103, mars 2000, pp. 16-19

### Les Valeurs, fondements de la construction de légitimités

Hélène Hatzfeld  
in Les Cahiers de l'Actif, No 284-285, janvier-février 2000, pp. 201-215

# La cinquième révision de l'AI vise à diminuer le nombre de rentes

Un travail de détection précoce, accompagné de mesures de réadaptation renforcées et d'un durcissement des conditions du droit à la rente, c'est ce que prévoit la 5e révision de l'Assurance Invalidité.

**F**ace à la forte augmentation du nombre de rentes, notamment en faveur des jeunes et des malades psychiques, l'objectif de la 5e révision de l'assurance invalidité (AI) est maintenant bien connu: il s'agit de réduire le nombre de rentes de 20% pour une économie annuelle de 485 millions de francs. Les mesures proposées<sup>1)</sup> pour atteindre cet objectif s'articulent autour de deux principes. Le premier, la détection précoce, consiste à repérer très tôt les personnes susceptibles d'invalidité et d'assurer leur suivi, afin de prévenir la demande de rente.

Le deuxième principe vise à privilégier les mesures de réinsertion avec indemnités journalières, les rentes n'étant versées qu'à des conditions plus restrictives. Pour réduire l'accès aux rentes, la durée des cotisations y donnant droit sera élevée de un à trois ans. De plus, l'évaluation de l'incapacité de travail ne sera plus que du ressort des médecins conseils de l'AI, les médecins des services médicaux régionaux. La notion d'invalidité sera revue dans un sens plus strict, et objectif, excluant toute référence au contexte dans lequel évolue l'assuré. Cette révision ne contient pas d'essais pilotes permettant d'évaluer les conséquences des mesures prises, ni de proposition concrète sur de nouveaux financements de l'assurance. Aucune mesure incitative n'est prévue auprès des entreprises.

La révision de la loi sur l'assurance-invalidité du 6 octobre 2006 (nLAI) fait l'objet d'un référendum, dont le délai de récolte des signatures échoit le 25 janvier 2007.

## Faciliter la réinsertion

Le but de la détection et de l'intervention précoces traitées au chapitre 2a nLAI est d'éviter qu'une absence au travail ne s'installe dans la durée et finisse par être prises en compte trop tard par l'AI, quand l'état de santé s'est aggravé au point qu'une réinsertion professionnelle n'est plus possible. Les rentes ont explosé en raison de plusieurs facteurs, dont celui des motifs étrangers à l'invalidité et ne relevant pas de problèmes de santé, tels que les difficultés de langue, les problèmes familiaux, les soucis de la vie professionnelle ou le chômage. Souvent, au départ, la personne est confrontée à des difficultés qui pèsent sur le problème de santé pour lequel elle consulte le médecin.

La procédure AI ne tient compte que de l'aspect médical de la situation. Par exemple, un travailleur souffre d'un mal de dos. Après examens médicaux approfondis, il s'avère que sa douleur ne résulte pas d'une maladie, mais du stress et du manque d'argent. Faute de solution, le travailleur «se réfugie» dans une douleur qui s'installe. Il n'y a pas fraude à l'assurance, la douleur est bien réelle; toutefois il n'y a pas non plus de maladie à proprement parler. Pendant toute la recherche médicale, il n'est pas tenu compte des aspects non médicaux. Mais l'assuré ne travaille plus, ses chances de réinsertion s'éloignent d'autant plus et aucune solution n'est proposée par rapport à ses problèmes non médicaux, causes réelles de la douleur. L'octroi de la rente pour ce genre de situation a eu tendance à se généraliser. A quoi se sont ajoutés les cas de maladie psychique, celles

des os et des articulations, les coups du lapin sans suite visible, les troubles psychogènes consécutifs à des accidents. Le maintien dans la vie professionnelle permet d'éviter les prestations pécuniaires de l'assurance. La loi prévoit donc la mise en place, dans des centres spécialisés, d'un système de détection précoce et de suivi, intitulé «DPS». Il sera fait appel à ces centres en cas de longue incapacité de travail<sup>2)</sup> ou d'absences répétées. Seront alors interpellés tous les services ou personnes impliqués, y compris ceux chargés d'évaluer médicalement la situation, afin de mettre en place les mesures permettant à la personne concernée de rester active le plus longtemps possible. Les médecins traitants devront communiquer au médecin du service médical régional les renseignements et documents nécessaires à l'enquête effectuée dans le cadre de la détection précoce (art. 3c al. 3 nLAI). Les services médicaux régionaux interdisciplinaires mis sur pied par les offices AI pourront réunir l'ensemble des données leur permettant de se déterminer sur la prise de mesures d'intervention précoce. L'AI pourra collaborer étroitement avec les assureurs intervenant en amont, avec l'assurance maladie perte de gain notamment, et même confier la détection précoce à d'autres assureurs sur la base d'accords de collaboration.

## Obligation de participer

L'interpellation d'un centre spécialisé pourra être faite non seulement par l'intéressé lui-même, mais aussi par les membres de la famille, l'employeur ou l'assureur en cas de maladie, de chômage ou d'accident. L'enquête portera non seulement sur les aspects médicaux, mais aussi sur la situation financière, les dettes, la situation familiale et les problèmes existants. L'autorisation de l'intéressé ne sera pas requise pour la mise en œuvre du DPS<sup>3)</sup>. Un refus d'autoriser ensuite l'accès au dossier médical pourrait s'interpréter comme une non collaboration. L'art. 7 nLAI oblige l'assuré à participer activement à la mise en œuvre des mesures d'intervention précoces. Il n'y a cependant pas d'obligation de solliciter le DPS. Aussi, à l'issue de l'enquête liée à cette détection, ou si aucune détection précoce n'a eu lieu, la personne doit-elle demander l'AI pour en obtenir des prestations. Si le résultat de l'enquête DPS conduit à l'utilité d'une intervention de l'AI, la personne est tenue de déposer une demande. A défaut, elle risque ensuite de se voir refuser ou réduire des prestations qu'elle viendrait réclamer plus tard.

Six mesures d'intervention précoce sont énumérées par la loi, mais pourront être complétées par d'autres (art. 7d nLAI): l'adaptation au poste de travail, le cours de formation, le placement, l'orientation professionnelle, la réadaptation socioprofessionnelle et les mesures d'occupation. Lorsque ces mesures ne permettent pas la réinsertion au travail et qu'il existe un risque d'incapacité durable et de perte de gain, l'AI examine si des mesures de réadaptation ordinaires, ou une rente, peuvent être ordonnées. Si les conditions du droit à la réadaptation sont remplies, les mesures et l'octroi d'indemnités journalières sont ordonnées.

Pour permettre une meilleure chance d'insertion professionnelle, le projet vise à introduire des mesures préparant au retour au travail et



©RP

## Le patient sera responsable de sa santé

Qu'advient-il vraiment des personnes à qui une rente est refusée? Assistance publique? aide familiale? nouveau travail? Le taux de chômage élevé permet de douter de la possibilité de réinsertion des handicapés: on préférera en général la personne bien portante. Les petits boulots sans qualification se font très rares. La situation sur le marché du travail est bloquée, que ce soit pour les chômeurs qui cherchent une réinsertion ou pour les travailleurs de l'aide sociale qui, eux aussi, cherchent les petits jobs à confier aux assistés. Aucune mesure d'incitation des entreprises n'est pourtant envisagée, que ce soit sous la forme d'incitations financières, de quotas, d'accompagnement ou de parrainage. Pour les patients psychiques, c'est encore plus difficile, car ils doivent affronter la peur et le rejet qu'ils provoquent chez les autres, ce qui rend encore plus aléatoires leurs chances d'être engagés.

Pour les défenseurs de cette catégorie de malades, le projet promeut l'idéologie selon laquelle celui qui est en mauvaise santé psychique ne peut s'en prendre qu'à lui-même et doit démontrer sa capacité à faire les efforts convenus pour se maintenir ou se réinsérer dans le monde du travail. Il est vrai que le Conseil fédéral, tout en constatant que les rentes dues aux maladies psychiques ont augmenté, est parti de l'idée que l'assuré est le premier responsable de son état de santé et des mesures à prendre pour aller mieux. Il n'est dès lors pas inutile de souligner qu'il appartiendra à l'AI de ne pas confondre la nécessité de faire de son mieux, avec l'idée préconçue que les patients psychiques auraient une vision complaisante d'eux-mêmes et de leur santé, dans le but d'échapper aux contraintes de la vie professionnelle. Le projet a voulu réduire à sa portion la plus congrue les aspects subjectifs de l'atteinte à la santé. Mais comment évaluer objectivement le manque de volonté individuelle de s'en sortir, de réduire son invalidité, de se réinsérer? Par ailleurs, comment analyser objectivement le pronostic d'invalidité?

Autant de questions sans réponses.

F.R.V.

prévoit aussi d'étendre les mesures existantes, lesquelles sont de l'ordre médical, de la formation scolaire spéciale ou de la remise de moyens auxiliaires. Pour le Conseil fédéral, cette optimisation des instruments de réadaptation professionnelle revêt une grande importance pour les personnes sans qualification professionnelle ou atteintes d'une maladie psychique. Ces mesures devraient autant que possible permettre d'éviter l'octroi d'une rente AI<sup>4</sup>, la réinsertion devant primer la rente. La loi prévoit que chaque fois que ce sera possible, il sera procédé au remplacement des rentes par des mesures de réinsertion professionnelle avec indemnités journalières. Une rente ne doit être octroyée que si des mesures de réadaptation sont d'emblée et objectivement jugées inefficaces ou si de telles mesures ne permettent pas, en

dépit des efforts de la personne assurée, d'atteindre le but visé.

Il faut ici souligner que la loi attend de l'assuré non seulement qu'il mette, comme actuellement, tout en œuvre pour retrouver sa pleine capacité de gain au moyen des traitements et des mesures de réadaptation raisonnablement exigibles. La loi dénie encore toute subjectivité à l'assuré, en définissant l'incapacité de gain comme étant celle qui n'est pas surmontable objectivement<sup>5</sup>. Le Conseil fédéral précise à ce sujet que la perception subjective de la personne assurée (douleurs par exemple) n'est pas déterminante pour l'appréciation de l'incapacité de gain, qui doit, elle, répondre à des critères objectifs<sup>6</sup>. ■

Francine RIEKER VARIN

- 1) D'autres mesures que celles dont parle cette chronique seront prises, comme la suppression des rentes complémentaires pour époux ou la suppression du supplément de carrière lors du calcul du revenu déterminant.
- 2) Le Conseil fédéral mentionne la durée de 4 semaines, tout en réservant de la préciser dans le règlement d'application.
- 3) On peut d'ailleurs à ce sujet se demander si les règles en matière de protection de la personnalité et de protection des données sont respectées.
- 4) MCF du 2 août 2005, FF 2005 p. 4278.
- 5) Voir Ariane Ayer et Jean-Marie Agier, AI: Comment déchiffrer le projet de révision, Plaidoyer 5/05 p. 52.
- 6) MCF du 2 août 2005, FF 2005 p. 4332 et 4286.

# Economies ? Les fonctionnaires ont surtout besoin d'y voir clair

Le secteur public est soumis à des mesures drastiques d'économies et la question des effets collatéraux de ces choix est d'actualité. Une meilleure définition des objectifs et des moyens s'impose, écrit Daniel Cerf.

**D**ans sa déclaration au Grand conseil genevois du 30 mars 2006, le Conseil d'Etat s'est engagé à mettre en oeuvre de «profonds changements dans l'organisation et dans la manière de travailler au sein de l'Etat et de son administration» et ce par des mesures de «rationalisation et des mesures d'efficience sans augmentation des impôts, ni diminution des prestations». Tel est le message lancé par Genève, mais qui reflète une option identique de nombre de politiques menées en Suisse et en Europe vis-à-vis des administrations

En substance, les mesures annoncées qui ont une incidence directe sur les ressources humaines sont: la suppression de postes grâce au jeu des départs naturels et le renforcement de la mobilité interne, l'implémentation de mesures destinées à renforcer les compétences et l'action des collaborateurs, la gestion des services par objectifs, le renforcement des capacités des managers à conduire des projets et, enfin, la réduction des niveaux hiérarchiques.

## L'Etat n'est pas une entreprise

Ne nous y trompons pas, le pari est audacieux... une mutation aussi fondamentale n'est pas sans conséquences sur la culture, l'identité et les valeurs attachées au service public. On sait que politique et économique ne font pas toujours ménage commun. En effet, les dirigeants des entreprises publiques ne sont pas soumis à des obligations de résultats fixées par les règles du marché. Non, leurs devoirs répondent à d'autres règles, celles définies par leur bailleur de fonds: le politique. Par ailleurs, le service public n'a pas vocation à être financièrement rentable. Et les structures, l'organisation et les règles de fonctionnement ne sont pas du tout les mêmes selon que l'existence même d'une entreprise est subordonnée aux résultats qu'elle produit, ou dans le service public, pour qui la seule contrainte économique est d'éviter de dépenser plus qu'il ne reçoit. Enfin on peut se demander comment un travailleur social ou une infirmière pourront, dans cette nouvelle façon de travailler, redessiner le chemin permettant aux valeurs attachées à leurs professions de s'exprimer. En effet, il n'est pas facile de rationaliser le travail de ces professions pour qui un service de qualité nécessite disponibilité, écoute et donc temps. Il ne s'agit pas de faire du métier de travailleur social, une profession de technicien de l'aide sociale.

Toutefois les mesures d'amélioration de l'efficience du service public, d'augmentation de productivité, de rationalisation du travail et autres économies ne sont possibles qu'avec le concours actif de l'ensemble des acteurs du secteur public. Les impulsions nouvelles doivent venir des dirigeants dont le rôle est de définir les buts et les objectifs à atteindre, les moyens à mettre en oeuvre et les règles du jeu pour y parvenir. Si la garantie d'emploi et autres avantages spécifiques à la fonction publique ne peuvent plus être garantis, il est aujourd'hui indispensable de repenser les politiques motivationnelles à mettre en oeuvre au sein des entreprises publiques. Bien des efforts ont été faits ces dernières années dans ce domaine, comme l'introduction de nouveaux modèles d'évaluation ou de méthodes de gestion par projets, ou un encadrement aux nouvelles méthodes de management.

## Donner une marge de manœuvre

Pourtant il manque, aujourd'hui encore, l'ingrédient essentiel pour que ces nouvelles techniques puissent produire les résultats escomptés, tant au niveau des objectifs économiques des entreprises que de la satisfaction des besoins des collaborateurs de la fonction publique.

Ce chaînon manquant, c'est la confiance et la responsabilisation. Donner une marge de manœuvre aux collaborateurs, laisser les initiatives s'exprimer, déléguer autonomie et pouvoirs. Ce sont quelques clés qui permettront aux organisations d'avancer vers une meilleure efficience. Pour cela, les dirigeants doivent être prêts à assumer les risques liés à la délégation de pouvoirs. Ils doivent orienter précisément l'action de leurs équipes et fixer le cadre dans lequel ces nouvelles libertés doivent pouvoir s'exprimer, faute de quoi tout projet est condamné à terminer sa course au fond d'un tiroir. Voilà peut être un des meilleurs leviers qui permettra d'une part à l'entreprise d'améliorer son efficience, d'autre part à ses acteurs de se réaliser et de s'épanouir dans leur travail. ■

Daniel CERF est consultant spécialisé dans l'accompagnement du changement organisationnel en entreprise. Il a été directeur des RH dans la grande distribution.

## «Chemins de résilience»

Un éclairage multidisciplinaire à partir de récits de vie

Genève 2006. Médecine et hygiène et HUG.

Hôpitaux universitaires de Genève. 263 pages

C'est un très beau livre, que co-éditent les Hôpitaux universitaires de Genève et Médecine et Hygiène. Il a été réalisé dans la foulée des 125 ans de la Polyclinique de médecine, chargée de la médecine sociale et de la santé communautaire. La résilience tend à devenir un thème-bateau, mais la particularité de ce recueil est qu'il est issu du terreau genevois. Le point de départ est constitué par des récits de vie de patients de la Polimed recueillis par une ethnologue. Dans une autre partie de l'ouvrage, une large place est faite à l'expérience résiliente de femmes atteintes du cancer du sein impliquées dans une démarche participative. Elle vise à élaborer des propositions pour améliorer la qualité de vie et de prise en charge de telles patientes.

Chercheurs, philosophes, soignants, aumôniers, apportent leur analyse et leurs définitions de la résilience. Des artistes ont collaboré à cette approche. Le photographe Fausto Pluchinotta a réalisé une série de portraits de patients. La conteuse Lorette Andersen introduit la forme symbolique du conte traditionnel dans la lecture du thème.

Débordant d'expériences et de mots, cet ouvrage est un véritable kaléidoscope. La multiplicité des éclairages et des contributions est si grande que ces apports pourraient paraître divergents, sans lien les uns avec les autres. Un fil rouge les rassemble cependant: une réflexion ancrée dans le vécu de personnes vivantes et proches. Un module d'enseignement appuyé par une vidéo a été créé à partir des récits de personnes en chemin de résilience. Ce matériel reste disponible pour d'autres formateurs auprès de la coordinatrice de l'ouvrage: Dr Letizia Toscani, tél. 076 317 24 25. letizia.toscani@etat.ge.ch

H.A.

## «Ado à fleur de peau»

Ce que révèle son apparence

Xavier Pommereau,

Paris, Albin Michel, 2006, 265 p.

Les choix vestimentaires des adolescents posent à la société des questions qu'elle songe à résoudre en imposant un uniforme. Mais le problème se situe-t-il vraiment dans le textile? Ou plutôt l'absence de textile? Et si l'on cherchait au-delà des apparences? Xavier Pommereau est psychiatre, chef de service au Pôle aquitain de l'adolescent, dans le centre hospitalier universitaire de Bordeaux. Il observe le jeune derrière le look, la marque ou le langage. Il regarde derrière cette peau montrée, percée, tatouée, parfois blessée, risquée volontairement. Pourquoi l'adolescent se singularise-t-il ainsi, pourquoi est-il «à fleur de peau»?

Les adolescents vivent une mue, ils changent littéralement de peau. C'est difficile, parce que la métamorphose de leur corps les angoisse. Parce qu'ils se sentent seuls avec ces bouleversements. Parce qu'ils

sont déchirés entre leur fragilité et leur besoin d'autonomie. Ils aimeraient se trouver, prendre possession d'eux-mêmes en maîtrisant leur apparence, en se donnant une identité. Cette apparence, cette identité choisies pour être remarquées: voilà ce qui dérange.

Xavier Pommereau prend la plume du vulgarisateur et l'encre de l'empathie pour expliquer aux parents en particulier, aux adultes en général, les transformations qui bouleversent les adolescents. Il pointe les risques, donne des repères, apprend à interpréter les signaux lancés par l'adolescent qui va mal. Le look comme seconde peau, marquer sa peau, risquer sa peau, ce sont les trois grands thèmes qu'il explore et qu'il démystifie, afin d'aider les uns et les autres à restaurer la confiance et le respect.

G.Pr.

## «Chômage et solidarité: les nouvelles inégalités»

collection Res Socialis, volume 20

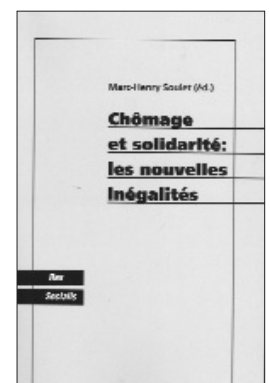
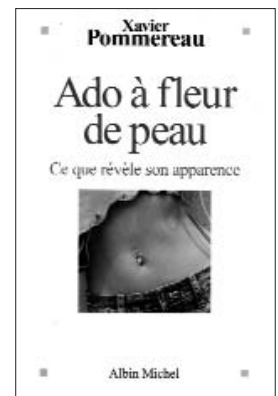
Marc-Henry Soulet (éd.) Academic Press Fribourg, Editions Saint-Paul Fribourg. Avec

Giuliano Bonoli, Béa Cantillon et Ive Marx, Jacques Commaille, Geneviève Courajoud, Xavier Gaullier, Renée Lévy, Lennart Nygren, Martino Rossi.

Contrairement à ce que le titre peut laisser entendre, le chômage et la solidarité ne sont pas les grands sujets de l'ouvrage. C'est la question des «nouvelles inégalités» qui constitue le fil conducteur de ce recueil de contributions d'une dizaine de professeurs d'universités et de directeurs de recherche européens. Inégalités entre générations, entre personnes hautement qualifiées et peu qualifiées, et inégalités des genres: tels sont les problèmes analysés par ces auteurs. «Les femmes sont plus au chômage que les hommes, leur chômage dure plus longtemps, il est plus résistant aux périodes de reprise économique», indique Geneviève Courajoud, professeur de sociologie à Lausanne.

On se déplace en Suède pour comprendre l'impact des transformations de l'Etat social sur la création et le renforcement des inégalités: la réduction du plein emploi et les coupes dans les prestations sociales y ont provoqué la marginalisation des familles les plus démunies et l'augmentation du nombre d'assistés. Autre sujet: l'avenir des systèmes de retraite dans l'Europe post-industrielle. La solidarité risque d'être compromise suite au déclin du plein emploi et à l'expansion du secteur tertiaire, plus inégalitaire, plus précaire et plus féminisé. Avec son système mixte de retraite, la Suisse fait exception, mais l'ouvrage met en garde face au danger que, dans ce pays, des générations de travailleurs - surtout les non-qualifiés - ne bénéficient plus dans l'avenir d'une couverture assurance-vieillesse adéquate. Trois solutions sont proposées pour combattre ces inégalités: les mesures actives du travail, l'économie sociale et l'allocation universelle. Cette dernière est présentée comme «la seule à donner un vrai sens à la lutte contre ces nouvelles formes d'inégalités».

A.Th.



# Le centre de documentation de l'Hospice général présente ses nouveautés

## Social

### Défaillances et inventions de l'action sociale

Marie-Christine Bureau et al.  
Paris : L'Harmattan, 2006, 317 p.

### Ordres et désordres de l'esprit gestionnaire

Où vont les métiers de la recherche, du social et de la santé ?  
Dir. de Marie-Dominique Perrot et al.  
Lausanne : Ed. Réalités sociales, 2006, 254 p.

### Savoir évaluer en action sociale et médico-sociale

Francis Alföldi  
Paris : Dunod, 2006, 249 p., bibliogr.

## Environnement

### C'est pas moi c'est lui

Ne plus être victime des autres  
Charles et Théa Rojzman  
Paris : Ed. Jean-Claude Lattès, 2006, 235 p.

### De la gratuité

Jean-Louis Sagot-Duvauroux  
Paris : Ed. de l'Éclat, 2006, 210 p.

### Eloge du secret

Pierre Lévy-Soussan  
Paris : Hachette Littératures, 2006, 191 p.



### L'Information responsable

Un défi démocratique  
Jean-Luc Martin-Lagardette  
Paris : Ed. Charles Léopold Mayer, 2006, 286 p., bibliogr.

### Parias urbains

Ghetto, banlieues, Etat  
Loïc Wacquant  
Paris : Ed. La Découverte, 2006, 332 p., bibliogr.

### Problèmes de l'Etat social : causes, fondements et perspectives

Ludwig Gärtner; Yves Flückiger  
Zürich : Verlag Rüegger, 2006, 175 p.

### La Socialisation

Muriel Darmon  
Paris : Armand Colin, 2006, 128 p., index

## Enfance / Jeunesse

### Adolescence, parole et éducation

Penser de nouvelles frontières  
Jean-Pierre Aubert  
Paris : L'Harmattan, 2006, 330 p., bibliogr.

### Les Adonaissants

François de Singly  
Paris : Armand Colin, 2006, 399 p., bibliogr.

## Famille

### Comment survivre à sa propre famille

Mony Elkaïm  
Paris : Ed. du Seuil, 2006, 164 p.

### Détache-moi !

Se séparer pour grandir  
Pr Marcel Rufo  
Paris : Ed. Anne Carrière, 2005, 265 p.

### Filiations : nouveaux enjeux

Isabelle Corpart  
Paris : la documentation Française, 2006, 119 p., bibliogr.

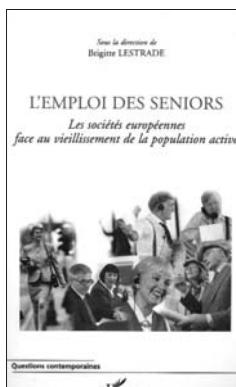
## Vieillesse

### De l'emploi des seniors à la gestion des âges

Anne-Marie Guillemard; Annie Jolivet  
Paris : la documentation Française, 2006, 111 p., bibliogr.

### L'Emploi des seniors Les sociétés européennes face au vieillissement de la population active

Dir. de Brigitte Lestrade



Paris : L'Harmattan, 2006, 367 p.

## Santé

### Santé et droits de l'homme

Les nouvelles insécurités  
Dir. de Yaël Reinhartz Hazan; Philippe Chastonay  
Chêne-Bourg : Ed. Médecine et Hygiène, 2006, vol. 2, 261 p.

## Travail

### Encadrer, un métier impossible ?

Frederick Mispelblom Beyer  
Paris : Armand Colin, 2006, 299 p. bibliogr., index

### L'Insertion professionnelle des femmes

Entre contraintes et stratégies d'adaptation  
Erika Flahaut  
Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2006, 266 p.

### Travailler à temps partiel

Une chance pour les femmes et les hommes  
Jürg Bailod et al..  
Lausanne : Ed. Réalités sociales, 2006, 177 p., bibliogr., CD Rom

## Exclusion / Intégration

### L'Ultime tabou

Femmes pédophiles; femmes incestueuses  
Anne Poiret  
Paris : Patrick Robin éditions, 2006, 189 p., bibliogr.

### Vies perdues

La modernité et ses exclus  
Zygmunt Bauman  
Paris : Ed. Payot, 2006, 257 p.

## Etrangers

### Ethnicité et citoyenneté

La sociologie des sociétés multi-culturelles  
John Rex  
Préf. de Michel Wieviorka  
Paris : L'Harmattan, 2006, 179 p., bibliogr.

### Kingsley Carnet de route d'un immigrant clandestin

Florence Saugues  
Paris : Ed. Marval, 2006, 157 p. (Photographies: Oliver Jobard)

### La Rencontre des mondes

Diversité culturelle et communication  
Paul Rasse  
Paris : Armand Colin, 2006, 331 p., bibliogr., index

## 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



# Social Express

## RECTIFICATIF

Dans un courrier adressé à *Repère social*, l'équipe du Centre d'animation des Faverges, à Lausanne, regrette que dans notre dossier d'octobre, consacré à ce quartier, nous ayons omis de citer une travailleuse sociale qui y a joué un grand rôle. Il s'agit de Christine Bouquet, actuellement en congé de maternité, qui a commencé à travailler dans le quartier en août 2001 comme animatrice socioculturelle. «Elle a joué un rôle primordial dans la création du Centre d'animation des Faverges (...). Nous souhaiterions que son travail soit reconnu et mentionné». C'est chose faite.

*Repère social*

## SOCIAL

### Programme d'aide en cas de conflit

Raid Cross est une sorte de jeu de rôles qui permet de comprendre les enjeux humanitaires en cas de conflit. Il sert notamment à la sensibilisation quant à la protection de la vie et de la dignité humaine. Jusqu'à 90 personnes peuvent y participer. Mis au point par la Croix-Rouge française et la section francophone de la Croix-rouge belge, il est diffusé dans le monde entier. Croix-Rouge/Croissant Rouge. No 2.2006

### Bénévolat, mode d'emploi

La Suisse compte environ 1,5 millions de bénévoles, un pour quatre habitants. Selon l'Office fédéral de la statistique, 23% des 15-24 ans sont actifs dans ce domaine. Si, alors qu'ils travaillent, ils s'engagent comme moniteurs dans des activités de jeunesse et qu'ils sont âgés de 16 à 30 ans, ils ont droit à une semaine de congé supplémentaire, non-payée. Renseignements auprès de l'association AVEC: tél. 021 646 21 96. [www.benevolat.ch](http://www.benevolat.ch). 24 Heures, 06/09/06

### Nouveau dossier de l'ARTIAS

L'ARTIAS consacre son dossier de novembre à un arrêt rendu en juin par le Tribunal Fédéral des assurances, concernant la prise en charge des soins à domicile assurés par une famille. L'affaire suit son cours, le dossier retournant à l'instance cantonale pour complément d'instruction. Mais l'ARTIAS considère que la position du TFA appelle une réflexion approfondie. Par exemple sur les difficultés liées à la nature des soins à domicile, à la fois «traitements» de type médical, et «assistance»

selon des compétences qui sortent du domaine de l'assurance-maladie. [www.artias.ch](http://www.artias.ch) / dossier du mois de novembre.

### FR Prise en charge concertée

Testée depuis 2002, la collaboration entre les services du chômage, de l'aide sociale et de l'AI s'étendra à tout le canton en 2007. Le principe est simple. Quand une personne est confrontée simultanément au chômage, à la maladie et à des difficultés sociales, on lui propose un entretien avec les représentants des trois services concernés. La détection précoce en est favorisée, les malentendus sont minimisés et une stratégie cohérente peut être organisée. *La Liberté*, 12/10/06

### GE Education, tous concernés

La violence augmente, les jeunes ne respectent plus les aînés, les parents démissionnent, ce sont autant de soupçons qui hantent les conversations. La campagne «L'éducation donne de la force» qui se poursuit jusqu'en juin prochain, veut transformer les lamentations en messages positifs, à partir de huit piliers. «Eduquer, c'est amener à l'autonomie» est le pilier exploré en décembre et janvier. Dès février, on passera à «Eduquer, c'est montrer ses sentiments». Le développement de ces thèmes est disponible sur [www.familles-ge.ch/edf](http://www.familles-ge.ch/edf) Pro Juventute Genève, rue de l'Aubépine 1, 1205 Genève. Tél. 022 328 55 78.

### GE La médiation entre dans la loi

La médiation cherche à trouver des solutions non judiciaires à des conflits. Genève l'inscrit dans sa nouvelle loi sur la santé entrée en vigueur en avril 2006. Quant à la loi fédérale régissant la condition pénale des mineurs qui entrera en vigueur au début janvier prochain, elle prévoit la possibilité d'interrompre la procédure pénale pour entamer un processus de médiation assuré par un organisme compétent. *Nouvelles de la Maison genevoise des méditations*, sept.2006

### VD Secours alimentaire

Ouvertes cet été, Les Tables vaudoises, antenne de l'association Les Tables suisses, distribuent chaque jour entre 500 et 900 kilos de nourriture invendue à des institutions du bord du Léman. Légumes, fruits, pain, produits laitiers sont comestibles mais ne figurent plus sur les rayons des grandes surfaces, leur date limite étant échu. En Suisse, une personne sur dix ne mange pas à sa faim selon une étude McKinsay et chaque année, 25'000 tonnes de vivres sont jetées par les commerces. 24 Heures, 10/10/06

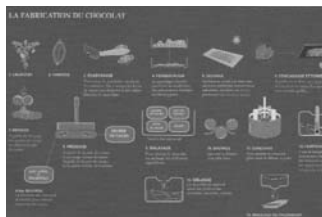
### VD Le Bric-à-Brac est ouvert

Des travaux sur la route de l'Etraz, à Nyon, où se situe la brocante sociale Le Bric-à-Brac, avait contraint celle-ci à fermer ses portes. Elle s'est rouverte en automne, mais les quatre mois d'interruption lui font enregistrer un manque à gagner de 25'000 francs. Le Bric-à-Brac dépend du Semestre de motivation de La Côte. Il donne à des jeunes, à la recherche d'un apprentissage dans la vente, l'occasion de se mettre en situation réelle. 24 Heures, 11/10/06

### VD Succès pour Arcades

Les permanences sociales d'Arcades à Avenches, Moudon et Payerne ont accueilli 573 jeunes en difficulté, en deux ans. Le programme, mis sur pied par la Fondation Cherpillod, avait pour but d'aider les jeunes de 11 à 25 ans à s'insérer dans la vie professionnelle. Sa fréquentation est un succès. Il sera prolongé de trois ans et un quatrième et dernier bureau de permanence s'ouvrira le 1er janvier 2007 à Estavayer-le-Lac. *La Liberté*, 26/09/06

## ENVIRONNEMENT



### Les cultivateurs sont chocolat

La Déclaration de Berne (DB) et l'association romande des Magasins du monde (ASRO) ont préparé un dossier sur tout le processus de récolte et de préparation du cacao, sur la fabrication et la commercialisation du chocolat. Pour consommer équitablement et consciemment la douceur préférée des Suisses, on peut commander ce tiré à part à la DB: 52 rue de Genève, 1004 Lausanne. Tél. 021 620 03 03 ou l'ASRO(même adresse) Tél. 021 661 27 00

### Le logement en Suisse

La Commission fédérale des étrangers a récemment édité une brochure qui informe les locataires sur leurs droits et leurs obligations. Elle est destinée notamment aux étrangers, souvent peu familiarisés avec le système locatif suisse. Publié en 11 langues, «Le logement en Suisse» peut être commandé et téléchargé par Internet: [www.bwo.admin.ch/mietrecht/](http://www.bwo.admin.ch/mietrecht/)

### GE Générations Soleil

Faire se rencontrer les générations, réduire la consommation d'énergie d'un EMS et sensibiliser les jeunes au climat, c'était le sens de Générations Soleil. Trente élèves du cycle genevois de Pinchat, et leurs professeurs de physique ont construit des capteurs solaires pour les pensionnaires de l'EMS de Vessy. La réalisation, réponse à un concours de la Fédération genevoise des EMS, entraîne la réduction de dix tonnes de CO2 et l'économie de 4000 litres de mazout. *Tribune de Genève*, 18/10/06

### VS Cités de l'énergie

Cités de l'énergie, respectivement depuis 1999 et 2003, Sion et Sierre ont vu leur label se prolonger de quatre ans. La première a transformé en zone de rencontre et d'échanges l'axe de transit routier de la Place du Midi. La seconde a posé 600 m2 de panneaux solaires sur le toit de la piscine Guillaume pour préchauffer l'eau sanitaire et chauffer l'eau des bassins. *Le Nouvelliste*, 19/10/06

### VS La voie des érables

Les érables font partie du patrimoine d'Isèrables. La Fondation Pro Aserablos a aménagé, à travers eux, deux parcours d'une heure. Elle a rénové des murs en pierres sèches et construit des passerelles en bois. Les panneaux didactiques qui ponctuent la voie expliquent l'histoire du village, la géologie du lieu, les raccards, les terrasses céréalières, les énergies renouvelables, ces curiosités qui comptent parmi les richesses de la commune. *Le Nouvelliste*, 20/10/06

## ENFANCE / JEUNESSE

### Prix Fondation pour l'enfance

La Fondation française pour l'enfance remet tous les deux ans un prix qui valorise les travaux de recherche sur la protection de l'enfance. En vue du prix 2007, la fondation lance un appel à candidatures avec un délai au 5 janvier 2007. Pour plus de renseignements: Rosine Sebillotte, Fondation pour l'Enfance, 17 rue Castagnary, F-75015 Paris. Tél. +33 153 68 16 56 [www.fondation-enfance.fr](http://www.fondation-enfance.fr)

### Dialogue Nord-Sud via Internet

Terre des hommes Suisse organise comme chaque année des activités sur son portail Voix des jeunes. Du 1er novembre au 31 janvier ce portail met en relation de manière intensive des classes de Suisse romande avec des jeunes d'Afrique et d'Amérique latine. Cet outil pédagogique est centré cette année sur le développement durable. [www.voixdesjeunes.org](http://www.voixdesjeunes.org)

## NE Les adolescents s'endettent

Les endettés sont de plus en plus jeunes. Pour sensibiliser les adolescents à ce problème, le Centre Social Protestant, Job Service, l'Office d'aide sociale, le Centre psychosocial et le délégué à la jeunesse de La Chaux-de-Fonds ont organisé des ateliers d'information en novembre, avec la collaboration de l'Ecole du secteur tertiaire de la ville. Cette action a touché 360 étudiants de première année de l'établissement.

L'Express/L'Impartial, 04/11/06

## VD Accueil fermé pour mineurs

Le Grand Conseil vaudois réclame la fondation d'un établissement fermé pour mineurs dangereux. L'institution accueillerait des jeunes qui nécessitent une prise en charge psychiatrique. Actuellement, ces mineurs sont placés dans des établissements pour adultes. D'autres mineurs sont placés en milieu ouvert, ce qui entraîne des récidives.

La Liberté, 25/10/06

## VD Un «plus» pour les enfants

La Fondation pour l'accueil de jour de la petite enfance verra la jour en janvier. Elle a pour but de financer, dans le canton de Vaud,

2500 nouvelles places en garderies et dans le domaine parascolaire. Ce projet sera réalisé grâce à la collaboration, inédite en Suisse, entre les communes, l'Etat et les milieux patronaux. Ces derniers sont les principaux bailleurs de fonds du système, ils verseront 0,08% de la masse salariale des employeurs à la Fondation.

24 Heures, 13/10/06

## VS Crèches Fourchette Verte

Sept crèches valaisannes ont reçu le label Fourchette Verte pour enfants de moins de 4 ans. Pour mériter cette étiquette, les établissements s'engagent à servir des collations et des repas sains, variés et équilibrés, qui respectent la législation sur l'hygiène et le tri des déchets. Ce choix vise aussi à favoriser l'éducation alimentaire des enfants.

Le Nouvelliste, 12/10/06

## FAMILLE

### CH L'agresseur est connu

Les centres d'aide aux victimes d'infraction ont enregistré près de 27300 consultations en 2005. Cela représente une augmentation de 8% par rapport à 2004 et de 76% depuis 2000. Dans près de trois quarts des cas

rapportés, les victimes connaissent l'auteur des agressions. Dans plus de la moitié, ils appartiennent à la même famille. Moins de 45% des cas traités ont donné lieu à une procédure judiciaire.

L'Express/L'Impartial, 03/10/06

## VD Maison de la femme, anniversaires

La Maison de la femme a fêté cet automne un triple anniversaire. Trente ans de son existence, en même temps que les 110 ans de l'Union des femmes et les 100 ans de sa consultation juridique instaurée pour venir en aide aux femmes défavorisées sur le plan social. C'est dire que la lutte des femmes ne date pas d'hier!

Généralisations/ sept. 2006

## VD Violence conjugale chez les ados

La violence dans le couple existe aussi chez les ados. Dans un but de prévention, un site interactif spécialement orienté vers les jeunes a été ouvert par le Bureau vaudois de l'égalité entre femmes et hommes. Une équipe de quinze psychologues et assistants sociaux répond aux questions que les jeunes internautes posent de façon anonyme.

La Liberté, 30/10/06

## VIEILLESSE

### FR Les à-fond des aînés

Pro Senectute Fribourg a lancé un service de nettoyage de fond pour les aînés. En effet les services aux personnes âgées offrent habituellement un appui pour le ménage quotidien, mais rien n'existe pour les gros nettoyages.

Renseignements: 026 347 12 40

La Liberté, 05/10/06

### VD Voyager à tout âge

A partir de son expérience en EMS, une ancienne aide-soignante a eu l'idée d'ouvrir une agence de voyage. «Seniors Tours» emmène en toute sécurité des aînés qui n'osent plus partir seuls. A part son Portugal natal Filomena Broggi propose des destinations comme le Maroc, la Croatie ou la Normandie.

Agence Senior Tours, 60 rue des Moulins, 1800 Vevey. Tél. 021 922 34 10

Généralisations, septembre 2006

### VD Zoothérapie

Dans la région de Morges-Aubonne, la zoothérapie s'implante avec bonheur en EMS, à l'hôpital ou en milieu carcéral grâce à une zoothérapeute fribourgeoise. Il est désormais reconnu que le contact avec un animal domestique, chat, chien ou colombe apporte réconfort, joie ou apaisement.

www.zoothérapie.ch

24 Heures, 9/10/06

## SANTÉ

### Chaire en soins palliatifs

Une chaire académique en soins palliatifs, commune aux universités de Lausanne et Genève, est entrée en fonction à la rentrée universitaire 2006. Son financement sera assisté pendant 20 ans par une contribution de la Fondation Leenaards de Lausanne. Cet enseignement vient compléter la pratique des soins palliatifs offerts depuis de longues années par quelques services hospitaliers dont le Centre de soins continus (CESCO) de Genève, qui a été pionnier en la matière.

Le Courrier, 21/9/06

### GE Nouveau bus de prévention

Première ligne. l'association genevoise de réduction des risques liés aux drogues, a inauguré un nouveau bus itinérant. Sous le sigle BIPS qui reste le même, l'appellation a changé. Le Bus d'information et de préservation de la santé élargit sa palette d'action et ne reste plus cantonné à la prévention du sida. Première Ligne, 6 rue de la Pépinière, 1201 Genève. Tél. 022 748 28 78

### VD Du pain pour le cœur

Les Artisans boulangers-pâtisseries du canton de Vaud et la Croix-Bleue vaudoise disent «Oui au pain du cœur». Jusqu'au 14 janvier, tout achat de pain et de pâtisserie sera emballé dans un sachet vendu 50 centimes. Le bénéfice de cette action, lancée en 1979, est destiné à soutenir des camps et des week-ends pour les familles bouleversées par la toxicomanie. La Croix-Bleue organise chaque année trois camps et quatre week-ends de ce type. 24 Heures, 08/11/06

### VS Rives du Rhône a 25 ans

Le Foyer des Rives du Rhône, communauté thérapeutique contre les toxicomanies a fêté ses 25 ans cet automne. Quelque 1600 personnes ont été admises tout au long de ce quart de siècle. Leur âge moyen est de 26 ans. Les trois-quarts sont des hommes. Les principaux problèmes de consommation rencontrés concernent le cannabis, l'alcool et la cocaïne. La durée moyenne des séjours est de dix-huit mois.

Le Nouvelliste, 25/09/06

## HANDICAP

### Affiche ARTHEMO 2007

En vue de sa prochaine célébration en septembre 2007, ARTHEMO, le festival des personnes handicapées, a lancé un concours pour l'affiche de la manifestation. Dès début novembre, le projet lauréat est visible, en compagnie des 171 dessins du concours, sur le site www.arthemo.ch



©Berroff Gay-Crosier

## La montagne comme apprentissage pour des ASE

Comment placer des candidats au nouveau métier d'assistant socio-éducatif (ASE) dans des conditions de vie propices à tester la dynamique de groupe? En les amenant en montagne, s'est dit le guide et éducateur valaisan Jérôme Terrettaz. L'Ecole professionnelle en soins communautaires de Sion a joué le jeu et accepté le principe de trois journées en altitude pour des ASE. A deux reprises, à la fin de cet été, des étudiants de 2ème année de cet établissement ont donc organisé un déplacement dans les Alpes valaisannes. Ils ont rejoint une cabane sans chauffage ni électricité pour deux nuits de travail. Au menu également, une course d'orientation et une descente en rappel. «Cela permet de traiter plusieurs thématiques sur la base d'expériences pratiques: la gestion de conflits, le développement personnel, la prise de conscience des apports possibles du milieu naturel», explique Jérôme Terrettaz. Un des étudiants a affirmé avoir «découvert un autre moi». Un autre a décidé de se mettre zéro point, «car (il) est toujours en vie mais (il est) dégoûté par la montagne». C'est le métier qui entre!

St.H.

## Référendum contre la révision de l'AI

Courageuses, deux petites associations de handicapés à Lausanne et à Zurich ont lancé seules un référendum contre la 5e révision de l'assurance invalidité. Elles sont rejointes par quelques autres, notamment dans le domaine du handicap psychique. Elles devront récolter les 50 000 signatures nécessaires sans l'appui des grandes associations du domaine du handicap. Certains syndicats et partis politiques prennent position et apportent petit à petit leur appui. Délai: fin janvier 2007. Rens. Cap-contact association, 18 Praz-Séchaud, 1010 Lausanne. Tél. 021 653 08 18

## GE Fusion des journaux des sourds

Les journaux pour sourds *Les Mains du CRAL* publié à Genève et *Sourds aujourd'hui* édité à Lausanne vont fusionner pour former le journal des sourds de Suisse romande. Le titre n'était pas encore connu au moment de notre édition Rens. Les Mains du CRAL, 2b ch. de Vincy. 1202 Genève. Fax 022 734 96 31

## GE Rhumatisme: nouveau catalogue

La Ligue genevoise a publié son nouveau catalogue d'activités sous une forme inédite et pratique. Une pochette cartonnée contient des fiches volantes dont chacune présente une des offres de la Ligue: des cours aussi divers que le taiji, l'acquiagym ou la prévention des chutes. Des groupes de soutien existent également. Ligue genevoise contre le rhumatisme, 22 rue Merle d'Aubigné, 1207 Genève. Tél. 022 718 35 55

## NE Centrevue, encore plus proche

Le Centre spécialisé pour handicapé de la vue, à Pesex, a changé de nom. Il s'appelle dorénavant Centrevue et propose un site Internet: [www.centrevue.ch](http://www.centrevue.ch). Avec sa nouvelle identité, Centrevue veut affirmer davantage sa vocation de proximité et exprimer les valeurs qui sous-tendent le travail social et de réadaptation effectué avec des personnes gravement atteintes dans leur vue. Centrevue, 3 rue de Corcelles, CP 227, 2034 Pesex. Tél. 032 731 46 56.

## VD Un jour en chaise roulante

Six étudiantes à l'Ecole d'études sociales et pédagogique de Lausanne ont parcouru Lausanne, Morges et Vevey en chaise roulante, afin de mesurer les obstacles architecturaux et sociétaux qui freinent les déplacements des personnes handicapées. Leur constat est sombre: trop d'endroits sont inaccessibles. Et les Offices du tourisme disposent de peu d'informations sur les lignes de bus et les

établissements qui offrent un accès facilité. Travail disponible auprès de: [aktiberge@yahoo.es](mailto:aktiberge@yahoo.es) et [lvagnieres@etu-eesp.ch](mailto:lvagnieres@etu-eesp.ch)

## TRAVAIL

### CH Le stress au travail augmente

Le stress au travail augmente, selon une étude de la Fédération suisse des psychologues. Les questionnaires ont été remplis par 500 personnes, sur le site [www.stress-nostress.ch](http://www.stress-nostress.ch), entre septembre 2005 et septembre 2006. Ils révèlent de nombreuses atteintes à la santé, telles que troubles du sommeil et maux de tête. Parmi les causes de stress les plus citées figurent les tensions ou les conflits larvés, un volume de travail oppressant et le manque de reconnaissance. *Le Temps*, 20/10/06

### GE Carnet de bord du chômeur

Un guide pratique est publié à Genève pour aider le demandeur d'emploi à se retrouver dans les méandres de l'administration. Ce document passe en revue les étapes ordinaires du chercheur d'emploi, énumère ses droits et ses devoirs dans des situations diverses, attire son attention sur les pièges possibles et donne des conseils. Ce «Carnet de bord du demandeur d'emploi» est en vente au prix de 11,50 francs. Tél. 022 723 26 36. *Le Courrier*, 04/10/06

### GE Plate-forme Travail solidaire

APRÈS, la Chambre de l'économie sociale et solidaire, est à bout touchant dans l'élaboration d'une Plate-forme Travail Solidaire. C'est un projet de placement au sein des organisations membres d'APRÈS de jeunes diplômés ou sans emploi et en attente d'une formation. Ce projet est bienvenu alors que de nombreux jeunes sont au chômage. APRÈS, 8 rue Viguet, 1227 Acacias. [www.apres-ge.ch](http://www.apres-ge.ch)

## EXCLUSION/INTÉGRATION SOCIALES

### CH Places pour les nomades

La Commission fédérale contre le racisme et la Fondation Assurer l'avenir des gens du voyage suisses demandent un plan d'action au Conseil fédéral afin de faire cesser les discriminations visant les quelque 3000 nomades du pays. Il s'agit notamment d'aménager des aires de séjour et de transit, la pénurie actuelle obligeant trop souvent les gens du voyage à vivre dans l'illégalité. *La Liberté*, 03/11/06

### FR Emmaüs a cinquante ans

Les communautés et amis d'Emmaüs ont fêté leur cinquante ans cet automne à Fribourg. Lancé par l'abbé Pierre, le mouvement fait du travail social sans demander un sou à personne. Les compagnons paient par leur travail leur logement et leur nourriture. La Fédération Emmaüs de Suisse compte cinq groupes d'amis et six communautés. Pour l'instant, seule Genève a ouvert un accueil pour les femmes. *La Liberté*, 29/09/06

### GE Caravanes de la fraternité

Le mouvement ADT Quart Monde prépare une vaste campagne de sensibilisation et de mobilisation contre l'exclusion. De juin à octobre 2007, trois «caravanes de la fraternité», d'une vingtaine de jeunes de plusieurs pays, voyageront à travers l'Europe pour rencontrer des personnes en grande pauvreté et pour toucher un public large. Une délégation suisse se prépare à participer à cet engagement. Mouvement ATD Quart Monde, 1733 Treyvaux. Tél. 026 413 11 66

### VS Français pour migrants

L'espace interculturel de Sierre a repris les classes de français pour migrants. Ces cours gratuits développent les connaissances linguistiques pour une intégration sociale et professionnelle. Ils proposent une connaissance de base du pays d'accueil, notamment en matière de culture, de formation et de santé. Inscription, tous les lundis à 18h au Centre scolaire de Liddes, avenue de France. Renseignements: 027 455 32 76, entre 11 et 14 h. *Le Nouvelliste*, 30/08/06

## ETRANGERS

### Mieux se comprendre à l'hôpital

Fruit d'une collaboration entre l'association des hôpitaux H+ et l'Office fédéral de la santé publique, une brochure et un film ont été conçus à l'intention du personnel hospitalier. Ils ont pour but de répondre aux besoins spécifiques des migrants dans le domaine de la santé. Les recommandations qu'ils contiennent devraient permettre d'améliorer la qualité et l'efficacité des soins. [www.hplus.ch](http://www.hplus.ch) *La Liberté*, 24/10/06

### Caritas moins active en migration

Le recul des demandes d'asile en Suisse a obligé Caritas à diminuer son action dans le domaine des migrations. Mandatée par les pouvoirs publics pour encadrer des centres de requérants, l'œuvre d'entraide a dû en fermer certains, mais aussi licencier 50 personnes entre 2004 et 2005. Ceci en raison de la politique d'asile de la Confédération qui a conduit à diminuer le nombre de requérants dans les centres. *Le Courrier*, 20/09/06

### FR Passerelles, pour les migrants

Le centre interculturel Passerelles de Fribourg proposera dès janvier un cours «approche des migrants». Destiné aux professionnels de la santé, du domaine psychosocial ou en contact avec des étrangers, ce cours traitera de tous les aspects du quotidien qui peuvent poser des problèmes parce qu'ils sont mal connus ou incompris d'une culture à l'autre. Association Passerelles, 32 av. de Beauregard, Fribourg, 026 422 44 70. *La Liberté*, 27/10/06

## Une Nigériane apprend la Suisse aux petits

*La Suisse dans un livre, Langues et cantons*, c'est le premier ouvrage d'une série que la réalisatrice de télévision d'origine nigériane Elisabeth Alli écrit pour les petits Helvètes de 6 à 11 ans, afin qu'ils comprennent leur pays. Il explique, par exemple, pourquoi les Suisses s'appellent aussi les Helvètes ou encore pourquoi ils se répartissent en quatre groupes linguistiques.

«La Suisse et les Suisses m'ont ouvert les bras et m'ont intégrée, témoigne-elle. J'ai été entourée par des amoureux de la Suisse qui m'ont transmis leur passion pour ce pays». Née au Tessin de parents qui fuyaient la guerre du Biafra, Elisabeth Alli n'a pas pu profiter de son enfance. Aujourd'hui, la journaliste lie le besoin de faire aimer son pays d'adoption à celui de retrouver ses jeunes années. Paru en juin 2006, le premier livre de la série a rencontré un beau succès. Il est traduit en allemand, en italien et en romanche. Un deuxième volume, «Le Cervin dans un livre» vient de paraître. Interactif, il permet d'éditer soi-même une histoire qui raconte une balade amusante dans la région du Cervin. Attendu dans le courant de l'hiver, «La Suisse dans un livre - Montagnes et Plateau» répond aux principales questions concernant la géographie physique de la Suisse: d'où viennent les Alpes, comment est né le Jura, quelle est l'origine du nom Plateau... Elisabeth Alli prépare un quatrième ouvrage, consacré aux lacs et aux rivières. [www.sbook.ch](http://www.sbook.ch)

G.Pr.

# Agenda

Repère social No 81 – nov./déc. 2006

## RENCONTRES EN SUISSE

### Social

#### L'organisation et l'évolution des services sociaux. Entre mandat social et contraintes économiques

17 janvier – **Berne** (Kursaal)  
Rens. Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), Mühlenplatz 3, 3000 Berne 13. Tél. 031 326 19 19  
www.csias.ch

#### «C'est de ta faute!» Responsabilité individuelle dans l'Etat social moderne.

forum 2007 Caritas  
26 janvier – **Berne** ( Kultur-Casino)  
Inscr. Caritas Suisse, secteur communication. Löwenstr. 3, c.p. 6002 Lucerne.  
Tél. 041 419 22 22

#### Pour des projets participatifs. Outils et pratiques en sociologie d'intervention séminaire

15-16 février – **Fribourg** (Uni)  
Inscr. Serv. de la formation continue, Université, 6 rue de Rome, 1700 Fribourg.  
Tél. 026 300 73 47

#### Journées sociales 2007

15-16 mars – **Genève**  
Rens. Véronique Giacomini, Pluriprofessionnels de santé, Hôpitaux universitaires de Genève (HUG)  
Tél. 022 305 47 87 christine-buff@hcuge.ch

#### Evaluation des nouvelles normes CSIAS

premières Journées de Soleure – CSIAS  
6-7 septembre – **Soleure**  
Rens. Conf. suisse des institutions d'action sociale, CSIAS, Mühlenplatz 3, c.p. 3000 Berne 13. Tél. 031 326 19 19

#### Travail social et approche systémique 7èmes journées francophones

13 -14 septembre 2007 – **Genève**  
Inscr. Chantal Fresard, Haute école de travail social et Centre d'étude et de formation continue (HETS-ies, CEFOC) 30 rue des Voisins, 1211 Genève 4. Tél. 022 388 94 30

### Société

#### L'individu dans un monde en mouvement

congrès européen d'Analyse transactionnelle  
6-8 juillet 2007 – **Les Diablerets**  
Rens. www.asat-sr.ch

### Femme / Famille

#### Salons de F-Information

- Les ingrédients du bonheur à deux...  
19 décembre (12h15-13h45)
- Malentendus, mal-dits? 16 janvier  
(12h15-13h45) – **Genève** (Théâtre de la Comédie)

Rens. F-Information, 67 rue de la Servette  
1202 Genève. Tél. 022 740 31 00

#### Cafés de Parents /Genève

- Eduquer c'est montrer ses sentiments.  
20 février (20h)
- Eduquer, c'est mettre des limites.  
20 mars (20h) – **Genève** (Café Plaine-Lune, 14 bis av. du Mail)

Rens. Ecole des parents, 91 rue de la Servette, 1202 Genève. Tél. 022 733 82 11

#### Soirées à thème autour de l'éducation

- La famille normale: mythes et réalité.  
27 mars (20h15)
- Ecouter pour accompagner. 3 mai  
(20h15) – **Genève**, (Maison de quartier des Eaux-Vives). Tél. 022 736 72 71 ou  
mqeau@fase.ch

### Vieillesse

#### Congrès de la société suisse de gérontologie

8-9 novembre 2007 – **Berne**  
Rens. www.sgg-sgg.ch

### Santé

#### 4es Rencontres romandes de médecine palliative

14 décembre – **Lausanne** (CHUV, auditoire de dermatologie)  
Inscr. Dr Claudia Mazzocato, CHUV, Dpt de médecine interne, div. de soins palliatifs/  
claudia-mazzocato@chuv.ch

#### Psytrialogue

- Solitudes. 13 déc. (18h30-20h30)
- Les enjeux de la médication. 10 janv.
- Confiance en soi. 14 fév. (18h30-20h30)

**Genève** (centre de jour et d'expression de Plainpalais, 1 rue du Vieux-Billard)  
Rens. Assoc. romande Pro Mente Sana, 40 rue des Vollandes, 1207 Genève.  
Tél. 022 718 78 40

#### Camp de ski GRAAP

22-27 janvier – **Saas Grund**  
Inscr. Yvonne Collet, Groupe romand d'accueil et d'action psychiatrique, GRAAP, 25 rue de la Borde, 1018 Lausanne.  
Tél. 027 647 16 00

#### Collaborer efficacement

9e conférence nationale sur la promotion de la santé  
25-26 janvier – **Zoug**  
Inscr. Promotion Santé Suisse, 52 av. de la Gare, c.p. 670, 1001 Lausanne.  
Tél. 021 345 15 15  
www.promotionsanté.ch/conference

#### Conférences CEPUSPP

- Psychanalyse et neurosciences (...)  
25 janvier. (14h15-15h45)
- Les erreurs et les manipulations les plus fréquentes lors des expertises psychiatriques. 15 février (14h15-15h45)

#### Lausanne /Prilly (site de Cery)

Rens. CHUV, Dpt de psychiatrie, S. Lippuner. Tél. 021 314 28 41

#### Conservatoire des savoirs médicaux traditionnels et populaires. CSMTMP

2e symposium de médecine traditionnelle africaine  
4-6 mai – **Genève** (Uni Mail)  
Rens. CSMTMP: info@csmtmp.ch/  
www.csmtmp.ch

### Handicap

#### Dignité humaine et handicap

31 mai-1er juin – **Fribourg** (Uni)  
Inscr. Serv. formation continue, Université, 8 ch. du Musée, 1700 Fribourg.  
Tél. 026 300 73 47

#### Transition. Personnes, systèmes, politique

congrès suisse de pédagogie spécialisée  
3-5 septembre – **Berne** (Unitobler)  
Rens. Congrès suisse de pédagogie spécialisée, Theatrestr. 1, 6003 Lucerne. /  
www.csps-szh.ch

### Intégration/exclusion

#### La Coulou fête ses 20 ans

la Coulou: abri pour les sans-abri  
9 déc. (dès 19h) – **Genève** (Palladium)  
Rens. Carrefour-Rue, 10 rue de la Madeleine, 1204 Genève. Tél. 022 310 22 75

**Rencontres à l'étranger sur :  
www.reperesocial.ch  
Retrouvez également l'agenda  
et ses compléments.**