F

LE MAGAZINE DE LA FNARS

N°5 - AUTOMNE 2013

DOSSIER

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

« AVEC L'ÉQUIPE DE TRAVAILLEURS SOCIAUX, J'AI EU LE DROIT DE ME TROMPER ET DE REBONDIR, COMME JE LE SENTAIS. »

FNARS
agir pour la solidarité

« ÉVOLUTION DES PRÉCARITÉS, R-ÉVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL ? »

Ils sont les premiers à voir les ruptures, les chutes et à entendre les histoires de vie si différentes les unes des autres, bien sûr, mais si proches dans ce fond de détresse qu'elles racontent.
Les travailleurs sociaux sont bien ceux sur lesquels «on» compte tous les jours, comme amortisseurs des conséquences de la précarité et pour éviter un éclatement de la société. Je dis «on» parce qu'il s'agit aussi bien de vous, de moi, que de l'Etat, des élus locaux. Le travail social, qui regroupe en son sein des métiers très divers, incarne bien la solidarité qui s'exerce au jour le jour dans des services, des centres d'hébergement, dans la rue…
Ils sont au plus près des évolutions de la société et sont confrontés chaque jour à sa transformation évidente : la précarité a changé de nature et de dimension du fait du chômage de masse ; elle est devenue beaucoup plus plurielle et frappe des populations nouvelles – les jeunes, notamment. La crise que nous traversons se traduit par une augmentation massive des personnes en précarité ou en difficulté ; les travailleurs sociaux sont aux avant-postes.
Que peuvent-ils faire ? Quelle réponse peuvent-ils apporter ? Aujourd'hui ils doivent souvent apprendre à dire non et gérer un sentiment d'impuissance alors qu'ils représentent le dernier recours pour de plus en plus de personnes. Ils sont parfois fatigués, usés, et des difficultés d'exercer ce métier il est rarement fait mention, même par eux-mêmes, tant ceux qu'ils soutiennent sont toujours plus démunis. Mais pour aider il faut se sentir soutenu soi-même, on le sait. De tout ce qui fait le cœur des métiers du travail social, de l'écoute et de la motivation qu'il faut pour accueillir sans condition les plus faibles, des moyens souvent plus réduits, de l'optimisme qu'il faut garder face à des situations sociales profondément dégradées, de la pression du nombre, de tout cela il sera question lors des Journées du travail social organisées par la FNARS. Pendant deux jours, près de 1 000 travailleurs sociaux et personnes liées au travail social, dont les personnes accompagnées, mettront leur quotidien, leurs limites et leurs interrogations sur la table, pour refonder des pratiques nouvelles. C'est ensemble que nous trouverons le compromis satisfaisant entre évolution et révolution du travail social.
Je vous donne rendez-vous à Valence, les 7 et 8 novembre.

Louis Gallois, Président de la FNARS

SOMMAIRE

© Julien Jaulin

2 **ÉDITORIAL** de Louis Gallois, Président de la FNARS
3 **ACTUALITÉS**
• Rédiger un règlement de fonctionnement, suivez le guide…
• Une équipe face aux violences conjugales
• Comment mieux accompagner les PPSMJ ?
• Un accès aux soins dentaires pour tous
• Les enfants messagers de la prévention santé

7 DOSSIER
LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

8 **ENTRETIEN AVEC ÉVA**
9 **LE TRAVAIL SOCIAL DANS TOUS SES ÉTATS**
• **Focus :** Ces « nouveaux » travailleurs sociaux indépendants
• **Focus :** Quand le social se heurte à la culture du résultat
• Interview de Joseph Rouzel
15 **REPORTAGE**
• Une clé pour sortir de la rue
19 **Accompagner**
• Rompre l'isolement en milieu rural
• Le collectif au service de l'individuel
21 **Perspectives**
• Pour un droit à l'accompagnement social
• Vue d'ailleurs : Les « experts du vécu » belges

23 **PORTRAITS CROISÉS**
Maîtresse de maison

25 **ANALYSE**
Analyse politique : Projet de loi logement : où en est-on ?
Analyse juridique : Travail en prison : quelles perspectives ?

27 **ENGAGÉS ENSEMBLE**
À l'unisson

28 **INITIATIVES**
Retrouver sa citoyenneté grâce au CVS

30 **PÉRISCOPE**

32 **L'INVITÉE**
Nicole Questiaux

F - N°5 - AUTOMNE 2013 - LE TRIMESTRIEL DES ADHÉRENTS DE LA FNARS ••• 76, rue du Faubourg Saint-Denis - 75010 Paris - Tél : 01 48 01 82 00 - Fax : 01 47 70 27 02 - www.fnars.org - fnars@fnars.org • **Directeur de la publication :** Florent Guéguen • **Rédactrice en chef :** Céline Figuière • **Rédactrice en chef adjointe :** Laure Antoine • **Directeur de création :** Bruno Franceschini/MokaDesign • **Abonnements :** Nora Fekkar • **Impression :** STIPA • **Photos et dessins :** Julien Jaulin • **Ont participé à ce numéro :** Katya Benmansour, François Brégou, Geneviève Colinet, Anne-Béatrice Delaite, Aurélien Ducloux, Elsa Hajman • **Remerciements :** association Habitat Alternatif Social, association Accueil 9 de cœur, Christian Chassériaud, Nicole Questiaux •

RÉDIGER UN RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT, SUIVEZ LE GUIDE…

Le groupe d'appui national (GAN) Participation des personnes accompagnées de la FNARS, s'est fixé, entre autres objectifs, de rendre accessible à tous, et en particulier aux personnes accompagnées, les différents outils mis en place depuis de la loi 2002-2. Le règlement de fonctionnement, qui permet aux établissements sociaux et médico-sociaux d'assurer l'effectivité des droits des personnes, est de ceux-là. Bien que réglementée par le code de l'action sociale et des familles, sa rédaction est assez disparate en fonction des structures, souvent incomplète ou limitée à une longue liste d'interdictions, avec peu de références à la charte des droits et libertés des personnes accueillies. Les membres du GAN ont ainsi décidé d'élaborer eux-mêmes un guide pour aider à la rédaction des règlements de fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux.

UN TRAVAIL COLLECTIF DE LONGUE HALEINE

À partir des différents règlements de fonctionnement existants, du code de l'action sociale et des familles et de la charte des droits et libertés, le GAN a défini les trois grands chapitres du guide : une introduction consacrée à l'objet du règlement de fonctionnement - son contenu, les principes de rédaction, une proposition de trame ; une première partie dédiée aux droits fondamentaux de chaque personne regroupant notamment les droits à la dignité, à l'intimité et au respect de la vie privée ou à un accompagnement individualisé et une seconde partie concernant la vie quotidienne avec les entrées et sorties de l'établissement, les conditions d'accès aux espaces collectifs et privatifs, les repas, le courrier, les absences, le départ de la personne et les conséquences du non-respect des obligations. Dans le cadre de la rédaction des contenus de ces grands chapitres, différentes séquences de travail ont été programmées, toujours en favorisant des méthodes d'animation participatives. Afin de finaliser le guide et de vérifier la pertinence et la légalité des orientations proposées, les membres du GAN et la chargée de mission « analyse juridique » de la FNARS se sont également réunis à plusieurs reprises avec l'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL).

UN GUIDE MÉTHODOLOGIQUE À LA PORTÉE DE TOUS

Après plusieurs mois de concertation, l'outil est aujourd'hui disponible sur le site internet de la FNARS dans la rubrique « Participation ». Accessible à tous - personnes accompagnées, travailleurs sociaux, cadres - tant en termes de langage que d'organisation du document, ce guide, utile pour élaborer un « bon » règlement de fonctionnement, alerte également sur des orientations contraires au respect des droits fondamentaux. La mise en page en mode paysage permet à chacun d'utiliser la partie vierge pour y formuler ses propres remarques et annotations. Une plaquette de présentation, support de diffusion également téléchargeable sur le site internet, a été élaborée pour accompagner ce guide qui vise à faire évoluer les pratiques professionnelles au sein des établissements.
Le travail des membres du GAN Participation a permis de relancer certains débats et comparaisons sur le respect des libertés individuelles, de l'intimité et de la dignité dans les structures.

Geneviève Colinet

TÉMOIGNAGE DE RAOUL

MEMBRE DU GAN PARTICIPATION

« Lors de la rédaction de ce guide, nous sommes partis d'un constat: dans la plupart des centres d'hébergement, les règlements de fonctionnement mettent l'accent sur les devoirs plus que sur les droits, à tel point que cela se traduit parfois par une énumération d'interdits. Nous pensons, nous membres du GAN, que la citoyenneté ne s'arrête pas aux portes d'un établissement et que la loi française est valable pour tous et applicable par tous. Nous sommes certains que l'étude et l'ouverture des discussions sur la base de cet outil doivent permettre d'élaborer un règlement de fonctionnement qui prenne mieux en compte les réalités et les positions de chacun et ceci dans le respect de tous. La loi précise que les règlements de fonctionnement doivent être revus tous les cinq ans mais rien n'empêche de les revoir entre temps. Nous invitons donc toutes les parties prenantes, à savoir : les directions, les travailleurs sociaux, mais aussi les personnes hébergées à se saisir de cet outil afin de revoir certains points contenus dans les règlements devenus obsolètes. Il nous parait nécessaire pour cela que tous les acteurs acceptent d'appliquer ce que nous appelons tous simplement la participation. »

ACTUALITÉS ADHÉRENTS

UNE ÉQUIPE FACE AUX VIOLENCES CONJUGALES

RENCONTRE AVEC L'ASSOCIATION « ACCUEIL 9 DE CŒUR » À LENS

Créée par neuf femmes en 1989, l'association « Accueil 9 de cœur » accueille et accompagne des personnes victimes de violences conjugales. Des femmes mais aussi des hommes viennent chercher le soutien des professionnels de l'association pour mettre fin aux violences physiques ou psychiques. Depuis quelques mois, l'association a ouvert un accueil de jour pour apporter écoute, aide et protection à toute heure.

Située rue Saint-Elie, au centre de ce qui fut le bassin houiller du Nord-Pas-de-Calais, l'association est bien implantée dans le quartier. Elle possède de nombreux appartements et petites maisons dans les rues attenantes au centre d'hébergement, où se réfugient des femmes, des hommes et des enfants pour échapper à un quotidien devenu insupportable. Agressions verbales, physiques, ou psychiques, les formes que peuvent revêtir les violences conjugales sont multiples et souvent difficiles à repérer par l'entourage social voire familial. *« Avant d'arriver ici je pensais que j'étais la seule à vivre ce genre de situation. Aujourd'hui je sais que nous sommes nombreux et j'apprécie de pouvoir parler avec les autres femmes et l'équipe de l'association. On est très entouré ici »*, confie Sandrine accompagnée, elle et ses trois enfants, par « l'Accueil 9 de cœur », depuis huit mois. Aujourd'hui, l'association dispose de plusieurs types de réponses lorsqu'elle est contactée par une personne victime de violences conjugales. Si elle propose une mise à l'abri immédiate en cas d'urgence, elle peut aussi écouter, conseiller, aider à la décision, apporter un soutien psychologique, informer sur les droits et recours existants ou encore donner une adresse postale, favoriser l'ouverture d'un compte ou entreposer des bagages et des documents administratifs quand la personne souhaite préparer son départ du domicile conjugal… Accessibles, chaleureux et ouverts, les salariés de l'association ne semblent plus s'étonner ni des allers et retours des femmes entre leur domicile et l'association après des excuses de leur mari violent, ni de l'augmentation du nombre d'hommes qui trouvent le courage de les contacter après avoir subi les coups de leur compagne, ni même de l'évocation du mot amour dans la bouche de femmes meurtries par une relation violente. Mais, cette maîtrise, l'équipe l'a acquise en se formant et en acceptant de ne plus juger pour mieux entendre les besoins et le projet des personnes et les accompagner à leur rythme.

UNE REMISE EN QUESTION DES PRATIQUES

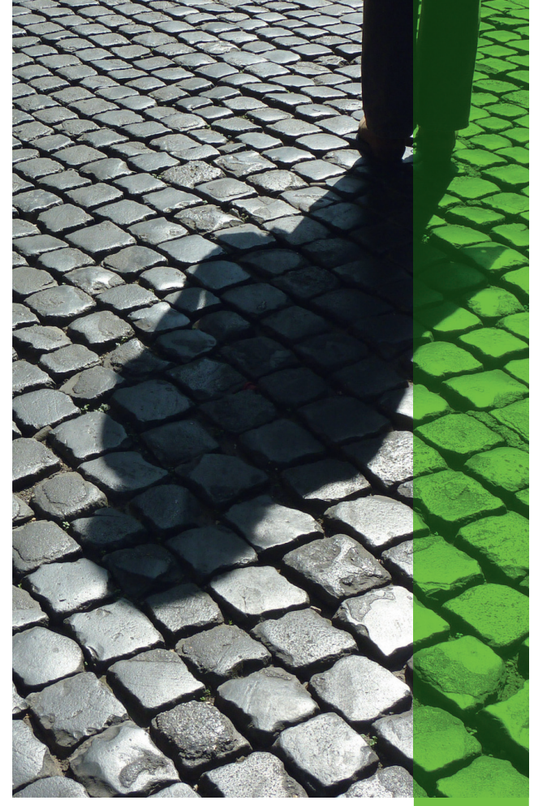
Aujourd'hui, Stéphanie, Valérie, Laurent et Marc, le directeur, se remémorent en souriant l'impasse dans laquelle ils se sont retrouvés il y a quelques années, faite d'angoisse et d'impuissance. Une partie de l'équipe avait peur des maris violents habitués à la domination qui « débarquaient » et s'insurgeaient contre une situation qu'ils ne maîtrisaient plus et, de fait, contre les salariés dont la mission était de protéger leur femme. *« À ce moment-là, certains réclamaient même "des miradors" pour se protéger ! »*, se souvient Stéphanie. *« On a bien vu que notre travail ne fonctionnait pas à cause de retours systématiques au domicile conjugal (environ 80 %). La façon dont on voyait les choses n'était pas efficace, c'était une vision binaire « victime-bourreau » qui se focalisait uniquement sur la personne mais jamais sur le couple. On cherchait notre rôle et on regrettait de n'être là que pour faire de la mise à l'abri »*, ajoute-t-elle. Ce goût d'échec, ils l'ont perdu grâce à une supervision et la formation qu'a suivie l'un des assistants sociaux pendant quatre ans. Laurent est en effet devenu systémicien et y a trouvé une nouvelle façon d'envisager les relations au sein du couple, de la famille, et, de manière globale, de tout l'entourage social de la personne victime.

LA SPÉCIALISATION ET LE RÉSEAU DE PROFESSIONNELS : DES ATOUTS SUPPLÉMENTAIRES

Peu à peu, l'équipe de l'association « Accueil 9 de cœur » a créé une nouvelle alchimie de travail et réorganisé l'accompagnement des personnes. Une fois le diagnostic co-construit, dans un cadre sécurisant et sécurisé, la personne victime de violences conjugales fait ses choix : quitter son conjoint et être protégée, hébergée dans la structure ●●● avec ou sans ses enfants, et accompagnée dans ses démarches administratives par les travailleurs sociaux, ou s'engager dans un suivi thérapeutique, vers une séparation constructive ou bien le maintien du couple mais sur de nouvelles bases relationnelles. Ces consultations mensuelles se passent dans un autre lieu : Systémia, ouvert depuis 2009, qui est devenu, progressivement, un lieu Ressources (documentation, formation, supervision) et un laboratoire de recherche sur les violences conjugales. L'approche globale des violences conjugales prend aussi en compte les intervenants sociaux, les enfants et l'auteur. *« C'est difficile d'écouter les auteurs de violence et beaucoup plus facile de les rejeter »*, explique Laurent qui reconnaît cependant qu'il ne peut rien faire lorsqu'il se retrouve face à certains profils psychologiques comme les pervers narcissiques.

Enfin, la prévention et la lutte contre les violences conjugales impliquent la coopération des professionnels issus de la police, de la justice, du milieu médical, éducatif, social… Depuis trois ans, l'association anime le réseau de prévention et de lutte contre les violences conjugales de Lens, qui rassemble près de quarante institutions (150 professionnels) afin de mobiliser les compétences dans la prise en charge des publics et de partager les « bonnes pratiques ».

Céline Figuière



COMMENT MIEUX ACCOMPAGNER LES PPSMJ ?

Alors que le premier texte de la réforme pénale à venir a fait l'objet de discussions au sein du Gouvernement et dans la presse dès la rentrée, la FNARS prépare un guide sur l'accompagnement des personnes placées sous main de justice (PPSMJ) qui se veut un outil pratique sur les partenariats, les mesures de justice et le rôle des travailleurs sociaux dans le cadre de peines effectuées en milieu ouvert.

Toutes les structures adhérentes à la FNARS sont susceptibles d'accueillir des personnes placées sous main de justice ou sortant de prison, qu'elles soient généralistes ou spécialisées. Afin d'améliorer l'accueil des PPSMJ dans notre réseau, il apparaît aujourd'hui indispensable d'informer l'ensemble des acteurs concernés sur leur mission respective (magistrats, administration pénitentiaire, associations) ainsi que les personnes elles-mêmes.

INFORMER SUR L'EXÉCUTION DES PEINES EN MILIEU OUVERT…

La création d'une nouvelle mesure de contrainte pénale sans référence à une peine de prison devra comprendre un accompagnement social adapté aux personnes qui en ont besoin. Durant tout le travail de préparation, l'équipe chargée de la rédaction de ce guide est allée à la rencontre de travailleurs sociaux et de personnes qui ont été ou qui sont en aménagement de peine, qu'il s'agisse de liberté conditionnelle, de placement extérieur ou de placement sous surveillance électronique. Une vingtaine de personnes a accepté de participer à l'élaboration du contenu de ce guide lors de séances de travail thématiques sur tous les volets de l'accompagnement (accès aux soins, recherche d'emploi, ouverture de droits…). Outre le cadre unique de la confection de ce guide, ces groupes de travail ont permis une confrontation intéressante de différents points de vue. Ceux des personnes accompagnées mais également ceux des travailleurs sociaux.

…POUR FAVORISER UN PARTENARIAT EFFICACE AVEC LA JUSTICE

À partir du premier trimestre 2014, ce guide sera diffusé auprès des services de l'administration pénitentiaire au niveau national et local, des magistrats, des avocats, des personnes détenues ou sous main de justice en milieu ouvert, des travailleurs sociaux, des directions d'associations et des pouvoirs publics. Des rencontres seront organisées sur tout le territoire, rassemblant l'ensemble des partenaires évoqués afin de poursuivre le débat en partant de ces nombreux constats et informations. Ce document, qui se veut être un texte de référence en la matière, sera réactualisé régulièrement et notamment après la mise en place de la réforme pénale tant attendue et qui pourrait étendre le champ d'intervention des associations en partenariat avec l'administration pénitentiaire.

Elsa Hajman

FNARS AQUITAINE

UN ACCÈS AUX SOINS DENTAIRES POUR TOUS

Se faire soigner les dents au moins une fois par an, une recommandation sanitaire bien complexe à suivre lorsque l'on n'a pas de couverture sociale ou que l'on est sujet à des troubles du comportement. Pourtant, l'hygiène dentaire est une part essentielle de l'image d'une personne, qui peut aussi avoir une influence lors d'un entretien pour un emploi, un logement. C'est pour répondre à cette problématique que se sont associées l'antenne paloise de *Médecins du Monde*, le centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie Béarn addictions et l'Organisme de gestion des foyers amitié (Ogfa), adhérent et partenaire de la FNARS Aquitaine. De cette collaboration est né un cabinet de soins dentaires installé à Pau au sein de l'accueil de jour pour les personnes sans-abri ou en situation d'exclusion géré par l'Ogfa, et équipé grâce à un don de matériel d'une dentiste engagée partant à la retraite. Ouvert en décembre 2012, le cabinet affiche aujourd'hui un carnet de rendez-vous complet : plus de 70 personnes ont déjà bénéficié de cette offre de soins gratuits, représentant un total de près de 150 consultations. Trois dentistes bénévoles se relayent chaque semaine pour assurer trois permanences d'une demi-journée. L'intégration du cabinet dentaire au sein même de l'accueil de jour permet de bénéficier des habitudes de collaboration de cette plate-forme où interviennent quotidiennement diverses associations et institutions hospitalières. Les soignants et travailleurs sociaux peuvent ainsi directement orienter les personnes qu'ils rencontrent. *« Il s'agit d'un public en grande difficulté, désocialisé qui a besoin d'accompagnement social de proximité. Si le cabinet n'existait pas, 90 % des personnes accueillies ne se seraient jamais fait soigner les dents »* explique Denis Dupont, directeur de l'Ogfa. *« Même si nous n'avons que peu de recul depuis l'ouverture du cabinet, nous constatons qu'il répond à un véritable besoin »* conclut Francine Gratiollet, directrice adjointe de l'organisme.

Laure Antoine

FNARS NORD-PAS-DE-CALAIS

LES ENFANTS MESSAGERS DE LA PRÉVENTION SANTÉ

A tout âge, la précarité des personnes accueillies au sein des structures est l'un des déterminants de leur état de santé dégradé. Et les questions de santé ne concernent pas uniquement les adultes en situation de vulnérabilité, mais toute la famille, c'est pourquoi les besoins en matière d'outils de prévention à destination des enfants sont bien réels. Fort du succès du projet « Kit santé adultes », financé par le conseil régional, la FNARS Nord-Pas-de-Calais a donc souhaité donner davantage d'ampleur aux actions santé à destination des plus jeunes.

Grâce au soutien de l'agence régionale de santé, l'action « Sac à bulles », pour les enfants de 7 à 12 ans, a été reconduite en 2013 pour la deuxième année consécutive. Composés de produits d'hygiène de première nécessité (shampooing, gel douche, dentifrice, gant de toilette, brosse…), 800 sacs à bulles permettront aux professionnels des structures d'insertion d'aborder les questions relatives à l'hygiène et plus globalement de poursuivre ou d'initier toute démarche relative aux questions de santé. En sensibilisant les enfants accompagnés par leurs parents au sein des structures d'hébergement, ceux-ci deviennent de vrais relais des messages de santé au sein de leur famille.

L'appel à projets a été lancé en juin dernier à toutes les structures d'insertion de la région (y compris les structures non adhérentes à la FNARS). Pour motiver leur candidature, les structures étaient invitées à décrire les actions qu'elles souhaitaient mettre en place (objectifs, moyens, partenaires, évaluation…). Au total, 55 associations ont répondu. Pour mener à bien la restitution des sacs à bulles mi-novembre, la FNARS a travaillé en partenariat avec l'association Habitat Insertion, et plus particulièrement avec les salariés de l'atelier chantier insertion l'Arc à Auchel, qui ont assuré le conditionnement des sacs.

Anne-Béatrice Delaite

« LE FAIT D'AVOIR EU LE TEMPS DE ME POSER A ÉTÉ IMPORTANT »

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

ENTRETIEN AVEC ÉVA

Éva, fait partie du collège personnes accompagnées au conseil d'administration de la FNARS depuis 2011. Mère de quatre enfants, elle a subi des violences conjugales pendant plusieurs années avant d'être accueillie dans un centre d'hébergement. Aujourd'hui, elle s'investit activement au sein de différentes associations pour la participation des personnes accompagnées.

© Julien Jaulin

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

© Julien Jaulin

« PARLER DE SOI PERMET DE LAISSER UNE TRACE »

Dans quel cadre avez-vous bénéficié d'un accompagnement social?

Éva : J'ai été hébergée dans un centre d'hébergement pour femmes victimes de violences. À l'époque, je souffrais de « dépersonnalisation ». Quand on subit des violences, le corps continue à fonctionner en automatique mais il n'y a plus d'âme, il n'y a plus personne. À la fin, je n'avais plus d'émotions, j'étais en train de mourir à petit feu. Le déclencheur, ça a été mon fils. J'espérais qu'un jour mon fils parle à la psychologue de l'école et c'est ce qui s'est passé. À la suite de deux rendez-vous avec le psychologue, on m'a demandé de venir à un entretien. J'ai eu très peur parce que je culpabilisais. En fait, on m'a dit que la seule issue était la fuite. On m'a proposé trois centres d'hébergement, mais il n'y en avait qu'un où je voulais aller parce qu'au niveau de l'autonomie, c'était ce qu'il me fallait. J'ai été presque réduite à l'esclavage pendant des années mais ça ne m'a pas ôté mon habilité à faire les choses par moi-même ! Le centre d'hébergement, c'était aussi une alternative au placement de mes quatre enfants. Sur le coup, j'étais prête à les placer, je ne savais plus de quoi j'étais capable. Mais je faisais confiance aux travailleurs sociaux, je leur ai dit « si vous jugez que je ne peux plus, prenez-les, mettez-les à l'abri » et on m'a dit « non, vous êtes très intelligente, vous êtes forte, donc on va vous mener vers un centre d'hébergement ». J'ai dit oui tout de suite. J'ai attendu trois semaines parce qu'il n'y avait pas de places de libre… Et un matin, on est venu me chercher.

Comment avez-vous vécu votre arrivée au centre d'hébergement?

Éva : J'étais isolée depuis très longtemps, donc quand le premier éducateur m'a demandé si j'allais bien, je me suis demandé si c'était à moi qu'il s'adressait. J'ai retrouvé mon humanité dès la première semaine mais avec un choc : la politesse, le positivisme, l'attention aussi… Je me suis sentie bien rapidement parce qu'on est en autonomie quasiment tout de suite, sauf pour la récupération des droits où l'on a besoin des travailleurs sociaux. Ils sont là, ils sont disponibles, ils viennent dans les appartements quand il y a besoin. On sort de l'isolement grâce à eux.

Quelles étaient vos attentes vis-à-vis des travailleurs sociaux?

Éva : J'attendais dans un premier temps qu'ils me laissent du temps pour me « rassembler ». Je trouve, avec du recul, que la signature du contrat de séjour est arrivée trop tôt pour comprendre ne serait-ce que la notion de projet de vie à un moment où ma vie était en morceaux…Néanmoins, je voulais surtout retrouver mon autonomie. Avec l'équipe de travailleurs sociaux, j'ai eu le droit de me tromper et de rebondir, comme je le sentais. Au début, j'avais surtout peur d'être jugée sur mon parcours. La relation de confiance s'est vraiment installée au moment où j'ai constaté que ce n'était pas le cas. Le fait d'avoir eu le temps de me poser a été important. A l'époque, je ne savais pas que c'était possible. Dans ma vie de couple, tout était toujours dans l'urgence. Quand je suis arrivée au centre, pour moi, il fallait que je reparte tout de suite, mais on m'a dit « il faut poser vos cailloux et après vous penserez à repartir ». C'est ce que j'ai fait, j'ai mis un an. Une année pour me défaire de l'emprise. Ne serait-ce qu'oser sortir du centre pour aller chercher mes enfants à l'école ça a été quelque chose de terrible. Maintenant, j'ai retrouvé ma vie, mon sens critique, mon libre arbitre, chose qui est quand même impensable quand on vit dans la violence. Après, j'ai eu envie de remercier la vie, j'ai décidé de m'engager pour la participation des personnes en situation de précarité. Cela me tient vraiment à cœur. Je suis passionnée.

En quoi la participation des personnes accompagnées vous semble-t-elle essentielle?

Éva : Parler de soi permet de laisser une trace. De toute façon, pour passer à une parole collective, c'est obligatoire : on doit parler de soi d'abord. Ensuite on peut passer à la parole collective parce qu'on voit que l'on n'est pas tout seul. Porter la parole collective, c'est encore mieux parce que c'est une même voix pour une même direction, pour de vrais besoins. Il s'agit de réduire la distance entre les responsables politiques et les personnes qui sont en bas, c'est parler d'égal à égal, ce n'est pas des récriminations, c'est se dire : qu'est-ce qu'on en fait maintenant ? On apprend plein de choses, on devient autonome et on a plus confiance en soi. Il faudrait juste que les travailleurs sociaux soient un peu plus renseignés sur ce qu'est la participation, via leur formation par exemple.

Quels sont vos projets?

Éva : Il y a un point accueil écoute (PAE) à Rambervilliers en Lorraine, la personne qui y travaille va partir à la retraite. Si personne ne le reprend, le PAE va fermer alors qu'il y a une grosse demande et un vrai manque d'information. J'aimerais bien le reprendre. Ce système des PAE m'a beaucoup aidée : il y avait des douches, je pouvais me nourrir, laver mon linge, me confier. J'ai retrouvé foi en la vie alors j'ai envie de rendre ce que j'ai reçu et de partager. J'aimerais aussi créer une association dynamique pour prévenir les violences conjugales. Je sais que j'ai quarante super années à vivre encore devant moi et je compte bien les mettre au service des autres, vraiment. Je peux comprendre qu'on soit résigné mais à un moment la résignation tue aussi.

Propos recueillis
par Laure Antoine

+ Écouter l'interview audio d'Eva sur :
www.fnars.org

LE TRAVAIL SOCIAL DANS TOUS SES ÉTATS

Perte de sens, manque de temps et pression face aux contraintes administratives chronophages… Les critiques des travailleurs sociaux sur les conditions dans lesquelles ils doivent exercer leur métier - ou leurs métiers, tant le travail social regroupe de diplômes distincts - pourraient sonner comme une complainte récurrente depuis 30 ans si l'on oubliait quelle est la réalité de leur quotidien. En face à face constant avec les conséquences de la crise économique sur une population de plus en plus vulnérable ainsi qu'avec la faiblesse des réponses des politiques publiques, ils sont de précieux témoins et acteurs qu'il faudrait enfin entendre pour trouver des solutions réalistes contre l'exclusion sociale en 2013.

© Julien Jaulin

PERSONNE NE SAURAIT DIRE CE QU'IL ADVIENDRAIT D'UNE SOCIÉTÉ LAISSÉE SANS ESPOIR DE MIEUX-ÊTRE

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

S'il serait malvenu de ne pas reconnaître la volonté réformatrice du gouvernement, avec notamment le Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté, le projet de loi ALUR (pour l'accès au logement et un urbanisme rénové), la réforme de l'insertion par l'activité économique et l'éventuelle réforme pénale, force est de constater que, sur les territoires, les travailleurs sociaux ne voient pas encore d'améliorations voire constatent au contraire une dégradation et de la situation des personnes qu'ils accompagnent et de leur quotidien professionnel. Impuissants face à la massification de l'exclusion et aux limites et insuffisances des dispositifs existants, certains exercent leurs droits de retrait, d'alerte, se mettent en grève ou souffrent en silence de ne pouvoir accompagner les personnes en grande difficulté sociale comme ils le souhaiteraient. Aujourd'hui, le 115, numéro d'urgence des personnes sans abri ne donne pas de réponse positive à plus d'une personne sur deux, voire sur trois dans certains départements des 37 observés par le baromètre de la FNARS. Même ce dernier recours pour sortir, momentanément, de la rue, ne fonctionne plus.

Qu'il s'agisse des assistants sociaux, des éducateurs spécialisés, des médiateurs familiaux ou d'un autre professionnel titulaire de l'un des 14 diplômes qui constituent les métiers du travail social, tous s'accordent à dire que leur profession traverse une crise. Si celle-ci perdure depuis des années, c'est bien que les réponses n'ont pas encore été trouvées. Mais n'est-ce pas une attente vaine en période de crise économique et sociale ? Ou bien est-ce le débat qui serait mal posé et qui tendrait à accroître nostalgie, insécurité et attentisme dans un secteur – celui de la lutte contre les exclusions - indispensable au maintien de la cohésion sociale ? Puisqu'il faudrait admettre que sans leurs compétences, leur engagement et leur militantisme, personne ne saurait dire ce qu'il adviendrait d'une société laissée sans espoir de mieux-être. À l'aube d'un renouveau ●●●

AURONT-ILS SUFFISAMMENT D'ACQUIS POUR S'ADAPTER AUX NOUVEAUX VISAGES DE LA PAUVRETÉ ?

© Julien Jaulin

●●● des professionnels du travail social, avec le départ à la retraite programmé de plusieurs milliers d'entre eux dans les années à venir, la question est bien de savoir comment sont formées ces jeunes générations de travailleurs sociaux qui débutent leur métier en plein cœur de la crise. Auront-ils suffisamment d'acquis pour s'adapter aux nouveaux visages de la pauvreté ? Pourront-ils trouver leur place entre des logiques de financements et la recherche d'une qualité de service qu'ils devront rendre pour préserver la relation qu'ils engagent avec la personne qu'ils accompagnent ? Ou s'avoueront-ils vaincus devant une volonté toujours plus forte d'imposer les visions des mécanismes marchands à l'action sociale, ne devenant que les instruments silencieux des pouvoirs publics ignorant souvent les réalités de leur métier ?

DES PROFESSIONNELS EN PREMIÈRE LIGNE EN PÉRIODE DE CRISE

Les personnes qui se retrouvent en grande difficulté sociale cherchent écoute, soutien et conseils auprès du travailleur social pour être en capacité de réagir, par elles-mêmes, dans une société dont les bases de protection sociale n'ont pas suffi à leur éviter d'en être momentanément exclues. Devant cette demande, le professionnel engage la relation d'accompagnement social et s'investit physiquement, par le temps qu'il peut lui consacrer, et psychiquement, par la part de lui-même qu'il mettra assurément dans ce cheminement collaboratif vers la réalisation du projet personnel de cette personne. Le cadre de référence de l'accompagnement social est assez clair et le rôle de chacun plutôt bien défini. Pourtant, il semblerait que l'aspect quantitatif aurait une certaine primauté sur le qualitatif de cet accompagnement en période de crise économique et sociale. Les raisons sont simples elles aussi. Les derniers chiffres sur la pauvreté donnés par l'Insee en septembre montrent qu'en 2011, 8,7 millions de personnes vivaient en dessous du seuil de pauvreté monétaire, soit 977 euros par mois, dont la moitié avec seulement 790 euros mensuels. Et, cette fois selon la CNAF dans sa publication RSA-conjoncture, fin décembre 2012, le RSA était versé à environ 2,14 millions de foyers de France métropolitaine et des départements d'Outre-mer, soit une hausse de 5 % par rapport à décembre 2011. La massification de la pauvreté, engagée dès les années 80, ne cesse de croître, alors que, dans le même temps, les pouvoirs publics ne peuvent engager beaucoup plus de moyens pour une action sociale essentiellement ●●●

© Julien Jaulin

CES « NOUVEAUX » TRAVAILLEURS SOCIAUX INDÉPENDANTS

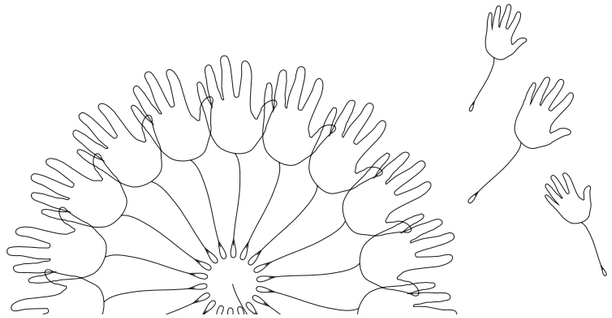
Sous le poids de procédures institutionnelles, d'une hiérarchie, d'un système organisationnel jugé rigide ou par manque de reconnaissance, les travailleurs sociaux sont de plus en plus nombreux à s'orienter vers l'exercice libéral. Emergée au début des années 90, au moment où la crise économique et financière conduisait les entreprises à externaliser certains de leurs services - sociaux en tête -, cette nouvelle forme de pratique oscille entre liberté d'action, de parole et contraintes économiques.

Pratique encore peu évoquée dans les instituts de formation des travailleurs sociaux, le statut d'indépendant prend pourtant de l'ampleur dans les rangs des professionnels du secteur. En quête d'une plus grande autonomie, de perspectives d'innovations, face à la lassitude d'un quotidien trop cloisonné, ils se lancent à leur compte, certains allant même jusqu'à créer leur société. Un challenge risqué. Brigitte Rizzo, ancienne assistante sociale salariée au sein d'un groupe privé, a franchi le pas en 1994 en créant *Service Social Conseil*. Elle s'est rapidement confrontée à la réalité du marché : *« Lorsque l'on est issu du milieu social, on n'a aucune idée de ce qu'est le monde économique. Il y a un certain nombre de risques pécuniaires auxquels tout le monde ne pense pas forcément : pas de rémunération fixe, des charges sociales afférentes, des difficultés à obtenir un prêt… Pour se lancer, il faut vraiment avoir l'esprit d'entreprendre, le goût du risque, et surtout beaucoup de persévérance. Sinon on se décourage vite et on retourne au salariat. »* Une persévérance qui a porté ses fruits puisque sa société compte aujourd'hui 14 salariés, dont 11 assistantes sociales qui interviennent auprès d'entreprises, de médecins du travail ou encore de chantiers d'insertion. *« Nous accompagnons les personnes sur toutes les problématiques qu'elles rencontrent dans la vie courante que ce soit en termes de logement, de santé, de difficultés financières ou familiales, de législation du travail »* explique Dominique Durand, l'une des assistantes sociales de la société. Elle aussi a choisi, il y a 5 ans, de quitter le secteur public pour évoluer dans *« un cadre de travail moins lourd, plus ouvert, avec une certaine liberté de pratique »*. Même si ce nouveau mode de fonctionnement implique également une grande disponibilité, des horaires plus flexibles et une réactivité accrue vis-à-vis des « clients ». À ce jour, si la majorité des travailleurs sociaux du secteur «indépendant» exerce auprès d'entreprises, d'associations, d'organismes, ils sont encore peu à proposer leurs services aux particuliers comme le fait Sonia Louis : *« Je travaille surtout en inter-entreprises, je suis aussi amenée à assurer des enquêtes sociales mais il m'arrive également de répondre à des demandes de particuliers. Je reçois des appels de personnes pour qui toutes les portes des institutions semblent s'être fermées »*. Une prestation qui a forcément un coût et pose une question éthique sur la notion première de gratuité du service social. *« Lorsque des particuliers bénéficiaires des minima sociaux s'adressent à moi, déontologiquement, je ne peux pas les prendre en charge et je les réoriente toujours vers mes collègues du secteur public »* précise-t-elle. À l'association du réseau des travailleurs sociaux indépendants (Arsti), le message est clair : *« Nous exerçons de la même manière qu'en institution, en respectant une charte éthique et les mêmes valeurs. Il faut être en phase avec sa conscience professionnelle et proposer un véritable service d'expertise pour pouvoir se lancer »* explique Béatrice Belabblas, présidente de cette association constituée il y a une vingtaine d'années lorsque le regard porté sur ce nouveau statut dans la profession était encore très mitigé. L'Arsti permet aujourd'hui aux travailleurs sociaux d'échanger sur leurs pratiques professionnelles. *« Quel que soit le statut et le niveau de technicité, sans des réseaux sociaux professionnels tels que l'Arsti ou l'ANAS - association nationale des assistants du service social - il est difficile d'avancer seul au bénéfice de la population »*, confie encore Brigitte Rizzo. L'Arsti compte chaque année un nombre grandissant d'adhérents. À croire que le statut de travailleur social indépendant n'en a pas fini de faire parler de lui… Un débat qu'il sera intéressant de poursuivre lors des Journées du travail social de novembre.

Laure Antoine

« POUR SE LANCER, IL FAUT VRAIMENT AVOIR L'ESPRIT D'ENTREPRENDRE, LE GOÛT DU RISQUE, ET SURTOUT BEAUCOUP DE PERSÉVÉRANCE »

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL



financée par de l'argent public. Résultat : les travailleurs sociaux doivent accompagner plus de personnes, dans un laps de temps plus restreint alors que la complexité des situations se renforce. *«Il y a cinq ans il y avait un travailleur social pour dix personnes accueillies, aujourd'hui on est à un pour quinze. Pendant quelques mois nous étions à un pour vingt-cinq, la journée était minutée et je me suis fait peur, le risque d'être maltraitant était très important. Je redoute qu'on ne devienne plus que des structures d'hébergement et qu'il n'y ait plus tout ce travail d'accompagnement social qui ne se voit pas»* raconte un travailleur social en CADA. Avec l'apparition de nouvelles situations de précarité, les pouvoirs publics créent des dispositifs spécifiques qui, en définitive, n'appréhendent les personnes que par leurs problèmes pris un par un. Le travailleur social, et ce plus encore depuis la décentralisation, doit se repérer dans cet enchevêtrement d'interlocuteurs pour répondre à des demandes de plus en plus singulières, perdant de fait, un temps précieux qu'il pourrait passer à accompagner la personne.

L'ACTUEL MALENTENDU SUR LES OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Devant ces nouveaux visages de la pauvreté, qui peut toucher tout le monde aujourd'hui, même des salariés à faibles revenus, et dans une période où les troubles psychologiques des personnes longuement dans l'exclusion ont pris une place prépondérante, la mission des travailleurs sociaux visant à un accompagnement vers l'autonomie se complique. Des personnes sont de plus en plus éloignées de l'emploi, et les bases de la «vie d'après» contenues dans le projet personnel évoluent elles aussi. Alors qu'un retour à la norme constituait l'objectif de l'accompagnement social d'hier, la précarité des situations semble devenir la norme d'aujourd'hui. *«Même en 1982 nous n'avions pas compris la gravité de la crise, et j'étais portée par l'idée que c'était une période qu'on allait franchir. De là vient l'idée optimiste de remettre tout le monde dans un parcours qui est le sien mais cela suppose que les accès dans la société soient rendus possibles. Tant qu'il y aura crise, il y aura crise du travail social…»* explique Nicole Questiaux, ancienne ministre de la Solidarité nationale et auteure de la circulaire «Orientations principales sur le travail social» en mai 1982. En effet, comment soutenir quelqu'un sans qualification et sujet aux troubles du comportement dans sa recherche d'emploi lorsque l'on sait que les entreprises ne recrutent presque plus ou sont de plus en plus sélectives à l'embauche ?

« MÊME EN 1982 NOUS N'AVIONS PAS COMPRIS LA GRAVITÉ DE LA CRISE… »

Autre tendance de cette période de crise, l'évaluation de la valeur des actions publiques en fonction de méthodes inspirées du secteur privé. L'Etat veut savoir ce qu'il finance, surtout lorsque ses comptes budgétaires sont au plus serré. De là se sont installés des objectifs de résultats dans le secteur de l'action sociale, avec une considération quantitative de ce qu'est la réussite d'un accompagnement social. Un travailleur social pourra considérer que l'arrêt d'une addiction est une réussite, alors que les pouvoirs publics chercheront à voir si la personne en question a repris une activité par exemple. Ceci est d'autant plus évident dans le cadre de l'insertion par l'activité économique, soumise aux dites sorties positives.

LE «FAIRE AVEC», VERS UN SYSTÈME PYRAMIDAL ?

Pour Nicole Questiaux, les bases de la participation sont à rechercher dès le mouvement de mai 68, où tout le monde a pris la parole et où les décideurs ont dû accepter le fait qu'ils n'étaient plus les seuls à pouvoir s'exprimer et à être entendus. Lorsqu'elle pose l'importance du «faire avec» dans sa circulaire, elle amorce un changement qui prendra forme dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et qui fait de la participation un acquis même si l'exécution du principe est plus difficile que son acceptation théorique. Il incombe en effet au travailleur social, dans son accompagnement du projet personnel de la personne, de ne pas faire les choses à sa place mais avec elle et de sortir ainsi du rapport de dépendance et de domination. Mais cet accompagnement nécessite du temps, plus que le fait de faire les choses à la place de quelqu'un. Mais qui écoute les travailleurs sociaux quand ils demandent qu'on leur laisse le temps de cet accompagnement ?

L'Etat mettra-t-il à exécution le «faire avec» les travailleurs sociaux et écoutera-t-il leur appréciation des critères de réussite d'un accompagnement social ? Les laissera-t-il avoir leur mot à dire sur la façon d'évaluer leur travail ?

Fabien Tuleu, directeur général de l'institut du travail social Pierre Bourdieu à Pau, en mesure les risques : *«si les travailleurs sociaux ne veulent pas montrer ce qu'ils font, s'ils ne veulent pas de contrôle, on aura des commanditaires publics qui poseront des cahiers des charges avec une responsabilité partagée».*

Si personne ne peut dire assurément que l'avenir des travailleurs sociaux se joue aujourd'hui, il est bien clair que la somme de leurs désillusions vient de franchir un nouveau cap. Plusieurs rendez-vous pourront poser les bases d'une réaction et d'orientations, dont les Journées du travail social organisées par la FNARS en novembre, puis les Etats généraux du travail social par le Gouvernement en 2014. Un véritable discours politique sur le travail social serait le minimum à souhaiter à l'issue de ces différents temps de réflexion des professionnels de terrain et des personnes accompagnées par des travailleurs sociaux.

Céline Figuière

QUAND LE SOCIAL SE HEURTE À LA CULTURE DU RÉSULTAT

En dix ans, les contraintes budgétaires ont entrainé des bouleversements au sein des structures d'accueil et de réinsertion sociale sur lesquelles s'exerce aujourd'hui une certaine pression du résultat, liée à une volonté d'évaluation des dépenses publiques. Des résultats avant tout quantitatifs basés sur des indicateurs qui ne prennent pas toujours en compte les réalités du terrain.

Alors que les populations se précarisent toujours plus, les démarches d'accès aux dispositifs ne cessent de se complexifier, et les contraintes de temps et de résultats de se multiplier pour l'ensemble des travailleurs sociaux. Des évolutions qu'ils subissent de plein fouet dans leur pratique quotidienne et avec lesquelles ils sont obligés de composer en diminuant de fait le temps passé avec les personnes qu'ils accompagnent. Le secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) est particulièrement marqué par cette logique de performance, avec un taux, souvent imposé, de sorties dites dynamiques, regroupant les sorties vers un emploi durable (CDI, CDD de plus de 6 mois), vers un emploi de transition (intérim, CDD de moins de 6 mois, contrat initiative emploi), vers une formation qualifiante ou un salariat dans un autre chantier d'insertion. Fixé à 60%, ce taux de réussite représente, pour la plupart des acteurs du secteur, une incohérence qui tend à exclure les personnes les plus fragiles et les plus éloignées de l'emploi. En effet, les structures de l'IAE sont de plus en plus amenées à s'interroger sur les conditions de sortie du salarié avant même son intégration au sein du chantier d'insertion. Une hiérarchisation des publics inquiétante, qui, associée à une logique de rationalisation des coûts, va à l'encontre des valeurs humanistes qui font l'identité du travail social et qui interroge également sur la valorisation des réussites plus «sociales» des personnes accompagnées. Comme celles qu'évoque Armelle Rouff, accompagnatrice vers l'emploi du chantier d'insertion Vétis à Strasbourg : *«Une personne qui, à son arrivée sur le chantier, ne disait pas un mot et qui, après deux années, s'est correctement intégrée dans la structure et s'est sociabilisée, c'est aussi une sortie positive ! Il faut qu'il y ait une nouvelle prise en compte de l'individu. C'est tellement aberrant qu'on puisse parler de chiffres alors que l'on est dans un chantier social.»* Pour nombre de travailleurs sociaux, cette culture du résultat représente une véritable perte de sens de leur métier. En suivant cette logique, il s'agirait d'imposer une norme aux personnes sans les écouter, sans prendre en compte leurs capacités et leur mieux-être. Un écueil dans lequel refuse de tomber la plus grande majorité. *«Cette pression du résultat n'a pas d'influence sur ma relation avec les personnes. En tant qu'accompagnateur humain, je ne peux pas rentrer dans ce jeu-là. Je dois avant tout créer un lien de confiance»* confirme Armelle Rouff. Pour cela, il faut du temps. Un temps lui aussi conditionné : les salariés des ateliers chantiers d'insertion sont employés en contrat unique d'insertion renouvelé tous les six mois à la suite d'un bilan portant sur le travail effectif et le savoir-faire, mais pour une durée maximale de 24 mois. Or certains auraient besoin de beaucoup plus de temps. *«Nous recevons chaque personne en plusieurs entretiens individuels, c'est une gestion au cas par cas, il ne peut pas y avoir de rythme prédéfini»* souligne Armelle Rouff. Car l'emploi n'est qu'une problématique au milieu d'autres difficultés liées à la recherche d'un hébergement, à la santé ou parfois à un suivi de probation… La réforme de l'IAE, qui devrait être effective début 2014, visera à désamorcer ces tensions en proposant notamment de déterminer l'aide attribuée aux structures en fonction de critères portant sur les difficultés des publics accompagnés et la qualité de l'accompagnement proposé.

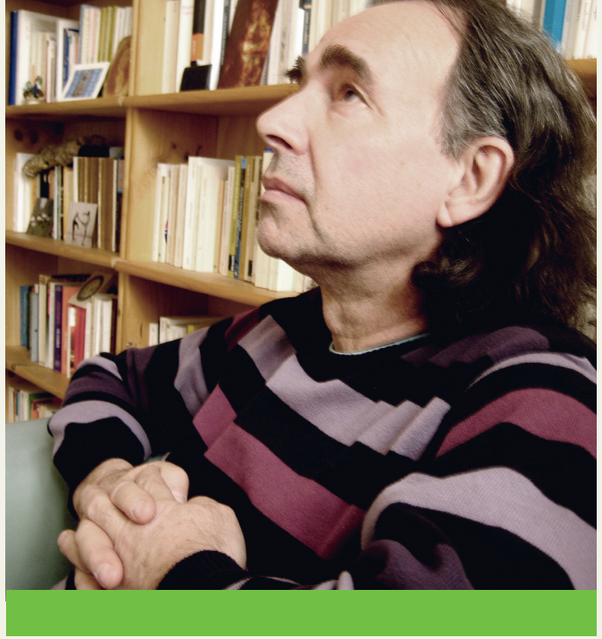
Laure Antoine

« C'EST TELLEMENT ABERRANT QU'ON PUISSE PARLER DE CHIFFRES ALORS QUE L'ON EST DANS UN CHANTIER SOCIAL »

ARMELLE ROUFF

© Julien Jaulin

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL



INTERVIEW DE JOSEPH ROUZEL

Joseph Rouzel est superviseur depuis 25 ans. Après avoir exercé le métier d'éducateur spécialisé pendant de nombreuses années, il est devenu psychanalyste en cabinet et formateur. Il a créé et anime l'institut européen «Psychanalyse et travail social» où il forme des professionnels de l'intervention sociale à la pratique de supervision. Auteur de «La supervision d'équipes en travail social» paru chez Dunod en 2007, il publie cet automne un ouvrage intitulé «La prise en compte des psychoses dans le travail éducatif» chez Erès.

Les associations font de plus en plus appel à des superviseurs. Est-ce une pratique récente?

La supervision en travail social est arrivée en France après la seconde guerre. Certaines assistantes sociales sont allées se former en Grande-Bretagne, et des éducateurs sont allés au Canada dans une école de supervision. Ils vont ensuite ramener ces dispositifs ici. On parle de supervision jusque dans les années 80, au moment où apparaît l'idée que les travailleurs sociaux sont des techniciens de la relation, et où l'on a glissé vers l'analyse des pratiques. Mais la supervision revient dans les années 90.

Aujourd'hui, il y a quelque chose dans l'air, avec une multiplication de la demande de supervisions et de formations de superviseurs. A Psychasoc nous sommes débordés de demandes depuis deux ou trois ans. Les institutions ou associations font appel à nous surtout quand leurs équipes sont confrontées à des situations délicates. Les conditions d'exercice du travail social sont difficiles, et s'il n'y a pas d'outils pour élaborer tout ça les travailleurs sociaux peuvent développer des maladies à répétition. La supervision a finalement pour effet de préserver des maladies et du burn out.

Comment supervise-t-on?

Nous répondons à des demandes des institutions, auxquelles nous proposons différents types de dispositifs tels que la supervision ou la régulation d'équipe. La supervision se fait en trois temps. D'abord quelqu'un raconte une histoire, quelque chose qui s'est passé, ou qui lui est arrivé. Les autres ne peuvent pas intervenir, ils ont l'obligation d'écouter sans poser de questions. Dans un deuxième temps, je demande à chacun de dire ce que cela lui a fait, si cela lui a fait penser à une autre situation, en résumé de décrire ce qu'il a éprouvé à l'écoute d'un collègue. En général on n'écoute pas cela car on veut comprendre trop vite. Et à ce stade la personne qui a raconté son histoire écoute et ne peut pas intervenir. Dans un troisième temps se met en place une conversation et on reprend les éléments évoqués.

Il y a toujours des choses difficiles à digérer. Il faut des lieux pour parler de ce qui nous arrive. Ce qui est spécifique à ce genre de métier c'est que les travailleurs sociaux vont «au charbon» tous les jours. Ils sont aux avant-postes des questions sociales, et sont confrontés à la maladie, au handicap, à la folie et l'injustice à longueur de journée. Il n'y a pas de maîtrise illusoire.

Quel est l'objectif de la supervision?

On peut parler de transfert dans la relation entre le professionnel et l'usager, puisque le transfert est ce qui se noue entre deux personnes. Et la supervision travaille sur le «dénouage» du transfert. Le professionnel s'engage dans ce transfert, cela lui échappe complètement. On raconte qu'il faut être neutre, garder ses distances mais quand on entre en relation avec quelqu'un on n'est pas dans la technique, cela nous dépasse. Et s'il est pris dans la confusion avec ce que vit l'autre, il risque de passer à côté de quelque chose d'essentiel dans son accompagnement. Mais, paradoxalement, sans cette emprise le travail ne pourrait pas se faire. Si on loupe la première étape on loupe l'essentiel. C'est la matière première dans tous les métiers de la relation humaine. Le but de l'opération c'est ça : pendant un certain temps l'usager s'appuie sur le professionnel en lui supposant un savoir sur ses ennuis. Et, peu à peu, le professionnel se dégage de cette position pour «soutenir la capacité à être seul» chez un autre comme disait Winnicott. C'est un mouvement d'abord du côté du professionnel. Le sujet supposé savoir se dérobe tout doucement pour amener la personne accompagnée à être responsable de sa vie. La supervision sert exactement à lâcher cette illusion d'un autre qui saurait ou pourrait à la place de l'usager.

Vous qui les écoutez «vider leur sac», constatez-vous un durcissement de leurs conditions de travail?

Je vois que les choses changent en effet, les conditions de travail sont de plus en plus dures, les pratiques de management sont délétères. Cela produit des clivages malsains dans les équipes et un éclatement des collectifs. On ne peut pas faire ce genre de boulot dans l'insécurité permanente. Je vois des éducateurs qui n'osent même plus prendre d'initiatives. Or ce travail dit «social» ne peut s'exercer sans prise de risque, mesurée et partagée. Le travail social relève de l'engagement et d'un certain militantisme, les professionnels défendent des valeurs et des convictions. Notre société marchande est en train de tout bousiller. J'ai beaucoup de demandes d'institutions qui veulent refonder leurs équipes, on voit vraiment un éclatement de groupes de professionnels qui travaillent ensemble. Autant d'énergie gaspillée qui n'est pas mise au service des personnes...

Propos recueillis par Céline Figuière

UNE CLÉ POUR SORTIR DE LA RUE

«SE BALADER DANS LA RUE AVEC UNE CLÉ DANS SA POCHE, ÇA CHANGE TOUT» GUILLAUME

© Julien Jaulin

«Francis n'a pas fait le ménage, il préfèrerait qu'on passe le voir demain, surtout si on est avec des gens qu'il ne connaît pas...», dit Raphaël, psychiatre et membre de l'équipe marseillaise d'un Chez soi d'abord. De permanence aujourd'hui, il anime aussi la «réunion du matin». Toute l'équipe est présente ce jeudi dans les bureaux de l'association Habitat Alternatif Social, appelés «le local» et situés en plein centre de Marseille. Pendant une heure, éducateurs spécialisés, infirmiers, médecins, médiatrice santé et coordinatrice remplissent le tableau des visites de la journée. Depuis le lancement de l'expérimentation en juin 2011, les cases se sont multipliées au fil des «inclusions» de personnes dans le programme. Aujourd'hui, ils sont 87 anciens sans-abri à être logés et accompagnés par l'équipe multidisciplinaire d'un Chez soi. Lancé sous l'impulsion de l'Etat aussi à Toulouse, Paris et dans le Grand Lille, le programme «Housing First/Chez soi d'abord» vise à favoriser l'accès et le maintien dans un logement ordinaire de personnes sans-abri atteintes de troubles psychiques sévères.

Les travailleurs sociaux leur rendent visite régulièrement pour faire des travaux, les aider à déménager, délivrer une ordonnance, remplir des dossiers, ou simplement voir si tout va bien... *«Au lancement du* •••

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

© Julien Jaulin

●●● *programme, quand il n'y avait encore qu'une dizaine de personnes incluses, on avait tellement de mal à évaluer les crises qu'on y allait tout de suite, on ne prenait même pas le temps de déjeuner le midi… Maintenant on distingue bien les situations d'urgence et celles qui peuvent se régler le lendemain. On est plus conscients de nos limites, de notre rôle et moins dépassés »*, explique Mohammed, éducateur. Malgré une impression joyeuse de chaos, l'organisation et le professionnalisme de cette petite équipe aux pratiques novatrices se mesurent rapidement. Une fois les binômes constitués, le groupe se disperse pour les visites de la matinée. Il est 10 heures du matin.

DÉSINDIVIDUALISER LA RELATION

Célia, éducatrice spécialisée, et Anne, médiatrice santé, connaissent bien les quartiers de Marseille et surtout les commerçants et voisins des personnes logées par le programme. Ce matin, elles ne trouveront pas Benoît chez lui, mais elles ne s'en étonnent pas parce qu'il n'avait pas répondu au téléphone. Il ne donne plus de nouvelles depuis quelques jours. Comme à leur habitude, elles laissent un mot sur sa porte et partent sillonner le quartier à la recherche de personnes qu'il fréquente et qui sauraient peut-être où il se trouve. *« En ce moment il retourne un peu à la rue, à l'errance… Mais de toute façon, on leur garde leur logement pendant six mois, même s'ils ne donnent plus de nouvelles, ou qu'ils sont incarcérés »*, explique Anne en regardant attentivement les promeneurs sur le cours Julien.
Elle a acquis de l'expérience depuis son entrée dans l'équipe d'un *Chez soi*, mais, surtout, elle est passée par là, elle aussi. Les produits, elle connaît, le sevrage aussi. Mais elle ne leur en parle pas forcément, tout est une question de *« feeling »*. Elle sait qu'il faut aller à leur rythme et ne pas brusquer les choses. Attendre que ça aille mieux dans leur tête, passer les moments de crise et maintenir la relation à tout prix. Fait particulier de ce programme : ce n'est pas l'équipe qui choisit quelle personne fera partie de l'expérimentation et elle ne peut pas non plus exclure quelqu'un. Trois enquêteurs de l'université sélectionnent le groupe qui sera logé et celui qui bénéficiera d'un accompagnement classique. Si la personne remplit les conditions du programme de recherche (être sans domicile, sur le territoire marseillais depuis six mois et atteint de troubles psychiques sévères), ils l'orientent vers l'équipe qui a 24 heures pour la recevoir. *« On est donc obligé d'aller chercher des milliards de solutions pour entrer en relation avec la personne. Mais cela ne marche que parce que nous sommes multi-référents, c'est-à-dire que la personne est accompagnée par une équipe et non par un travailleur social référent. Une personne peut terroriser un travailleur social, mais pas une équipe entière »*, explique Sylvie Katchadourian, coordinatrice de l'expérimentation à Marseille.

SAVOIR IMPROVISER

Si quelques principes étaient posés comme étant inhérents au programme national, l'équipe a pu modeler sa propre organisation sur de nombreux points. Ainsi, la réunion du matin a pris différentes formes depuis le début du programme. Au fur et à mesure de la montée en charge, il a fallu s'adapter et notamment recruter des travailleurs sociaux en fonction des besoins repérés. Par exemple, un éducateur qui sache également bricoler, ou une infirmière qui a une expérience dans le secteur social, mais il a fallu également assurer un équilibre entre le nombre d'hommes et de femmes dans l'équipe ainsi qu'un mélange des âges et donc des expériences. Les membres de l'équipe initiale ont développé des réflexes et exercé leurs différents métiers parfois d'une toute autre manière. Mohammed, par exemple, aide l'une des personnes du programme à déménager aujourd'hui. Il admet que les rapports sont un peu inédits entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. *« Comme on fait beaucoup de choses avec elles, il nous arrive de nous demander si cela fait partie de notre travail ou pas, de ne pas savoir exactement quelle distance mettre entre elles et nous »*, dit-il. *« Ils voient le chef de service qui vient déboucher leurs toilettes, le psychiatre qui va acheter leurs baguettes de pain… au début ils nous prennent un peu pour des extraterrestres »*, *ajoute Sylvie*. Même discours de la part de Anne : *« J'ai fait des choses que je n'aurais jamais pensé faire comme accompagner quelqu'un en redescente de drogue pendant des heures en marchant dans la rue, aller acheter une perruche parce que l'une des personnes accompagnées dans le programme avait laissé s'échapper la sienne et faisait une crise… »*.

« ILS VOIENT LE CHEF DE SERVICE QUI VIENT DÉBOUCHER LEURS TOILETTES, LE PSYCHIATRE QUI VA ACHETER LEURS BAGUETTES DE PAIN… AU DÉBUT ILS NOUS PRENNENT UN PEU POUR DES EXTRATERRESTRES »
SYLVIE, COORDINATRICE

ACCEPTER LE « LAISSER FAIRE »

Par définition, le déclic ne peut s'anticiper. Les visites qui peuvent donner l'impression de ne pas servir à grand-chose sont nombreuses mais les binômes s'y sont habitués. Ils misent sur les deux ans du programme pour que les personnes aillent mieux et se repèrent et dans leur quartier et auprès des différents organismes de la ville qui prendront le relais complètement une fois que la personne sortira du programme. Il peut arriver, comme aujourd'hui avec Lucas, qu'un rendez-vous soit pris pour remplir un dossier de surendettement mais que la conversation s'engage sur ce qu'est réellement la folie. Raphaël l'écoute calmement et propose quelques noms de professionnels qui seraient susceptibles de discuter avec lui, mais Lucas n'est pas convaincu. Il avale quelques anxiolytiques et avoue appréhender la séparation avec l'équipe, dans sept mois. Il repartira ●●●

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

© Julien Jaulin

son dossier bien rangé dans son sac mais pas encore rempli. *« Le souci du parcours des gens doit appartenir aux gens eux-mêmes. Si un dossier met trois mois avant d'être rempli parce que la personne ne s'en saisit pas, ce n'est pas grave. On veut sortir de la dépendance au travailleur social qui tue notre métier et amener les personnes à faire les choses elles-mêmes, en étant, nous, simplement des outils pour qu'elles y arrivent »*, ajoute Sylvie. L'objectif d'un Chez soi, est bien que la personne reste dans son logement à la fin du programme. Les résultats obtenus aux Etats-Unis sont encourageants : selon les villes où avait été mis en place le programme « Housing First », 70 à 80 % des personnes étaient encore dans leur logement quatre ans après leur emménagement. A Marseille, deux personnes viennent de terminer le programme. Si elles le souhaitent, elles peuvent garder leur logement, elles en sont locataires, en passant par exemple de l'intermédiation locative vers un système de bail glissant.

Le programme doit normalement se terminer une fois que la dernière personne incluse sera dans son logement depuis deux ans. Ensuite ? *« Notre objectif est de modéliser ce type d'accompagnement. En 2014 on sera dans une année charnière puisque la recherche ne donnera ses résultats qu'en 2016. Pendant ce temps, plutôt que de détruire l'équipe, pourquoi ne pas le proposer à d'autres services ? »*, se demande Sylvie, qui attend impatiemment que les ARS sortent un appel d'offres auquel répondre.

Céline Figuière

© Julien Jaulin

TÉMOIGNAGE DE GUILLAUME

« J'ai intégré le programme il y a un an. Au début je n'osais pas y croire. Je vivais dans la rue depuis 12 ans, et tout d'un coup j'avais un logement, on m'accompagnait chez Emmaüs pour choisir mes meubles, on me demandait ce dont j'avais besoin… J'ai eu beaucoup de mal avec les clés. Dans la rue on n'en a pas, dans le CHRS ou en prison non plus ! Alors je les perdais tout le temps et je devais passer au local pour récupérer le double ou bien escalader chez le voisin. Maintenant je les accroche autour du cou ou bien je les mets dans la poche. Se balader dans la rue avec une clé dans sa poche ça change tout. Il a quand même fallu que je m'habitue à vivre seul dans un appartement. C'est vrai que dans le CHRS ou en prison on ne s'occupe pas de grand-chose, on ne fait pas le ménage… Au début j'oubliais d'éteindre les lumières ou les plaques chauffantes… Je sens que ça change beaucoup de choses dans ma vie. J'ai l'impression que depuis que j'ai un appartement je peux m'améliorer, prendre soin de moi et de mon corps. Je peux aussi lire, écrire, écouter de la musique. Dans mes relations avec les femmes c'est différent aussi, je suis sorti de la rencontre un peu opportuniste, aujourd'hui je ne me demande plus si elle a un appartement ou si elle va me préparer à manger, donc je suis devenu un peu plus exigeant. L'image que j'ai de moi a complètement changé. »

ROMPRE L'ISOLEMENT EN MILIEU RURAL

Loin des villes et de tous les services qu'elles proposent en matière d'accompagnement social, les personnes précaires en milieu rural voient bien souvent leur situation s'enliser et se chroniciser du fait de leur isolement. La superficie du territoire, l'éloignement de services et de possibilités d'emploi après des fermetures d'usine impliquent une autre forme de travail social qu'en milieu urbain, très axée sur la prévention et la mise en relation.

Manque de moyens de transport et de lieux de rencontre avec des interlocuteurs compétents, peu d'entreprises, les possibilités d'insertion peuvent être assez limitées dans les territoires ruraux. Dans le département de Saône-et-Loire, où 15 % de la population est allocataire du RSA, les travailleurs sociaux de la Caisse d'allocations familiales fonctionnent avec des offres de services afin de se mettre à disposition des familles dès qu'un événement est susceptible de les fragiliser. Naissance d'un enfant, séparation, décès ou impayés de loyer, les différents services de la CAF sont maintenant habitués à prévenir les travailleurs sociaux afin qu'ils puissent anticiper et mettre en place un accompagnement le plus tôt possible.

SOLLICITER ET INFORMER

Pascale Marchas, Isabelle Vaury et Isabelle Morel, travailleurs sociaux pour la CAF en Saône-et-Loire depuis une vingtaine d'années, connaissent bien les spécificités du milieu rural et notamment le fait, difficilement explicable, que les familles osent moins parler de leurs problèmes sociaux qu'en ville. Ces professionnelles se retrouvent bien dans le slogan : *« Être près de ceux qui sont loin de tout »*. Leur façon d'être « près » est de diversifier les mises en contacts avec les familles, de la transmission par les autres services de la CAF aux orientations par leurs partenaires locaux, et de ne pas tarder à proposer leur aide afin d'éviter que la situation ne s'aggrave. *« Nous leur adressons un courrier mais ensuite elles ont le choix de prendre rendez-vous ou pas. Communiquer sur l'existence de travailleurs sociaux au sein de la CAF et sur tous les services que nous pouvons leur proposer est un enjeu très important en milieu rural où l'information est plus difficile d'accès qu'en ville »*, explique Pascale.

Depuis une dizaine d'années, la CAF propose une offre de services globale aux familles, prenant en compte les changements administratifs et sociaux par une complémentarité des services pour avoir une vue d'ensemble de la situation de la personne. L'orientation vers les partenaires locaux compétents fait partie des attentions quotidiennes de ces travailleurs sociaux *« on sait bien que ces familles ont des problèmes de mobilité et que le coût de chaque déplacement aura des conséquences sur leur budget. Être à leur écoute, évaluer leur situation, les orienter, les accompagner dans leur cheminement relèvent de nos missions »*, précise Isabelle Morel.

JOUER SUR LE PARTAGE DE COMPÉTENCES ENTRE LES FAMILLES

Les familles n'ayant pas forcément de services, structures ou associations à proximité, les travailleurs sociaux de la CAF essaient de repérer les compétences de chaque famille et de les mettre en lien entre elles pour développer un réseau d'aide. *« L'entraide est une véritable culture en milieu rural »*, convient Isabelle Vaury. Autre apport de leur service : la veille sociale qui consiste à écouter les besoins des familles et être leur porte-parole de leur réflexion et ainsi permettre l'évolution de l'action sociale CAF. *« Nous sommes vraiment dans leur intimité et elles se livrent d'autant plus facilement qu'elles apprécient d'être en relation directe avec quelqu'un qui les écoute. Bien que la tendance soit à la multiplication des outils virtuels due à la fermeture des différents services publics en milieu rural, la CAF diversifie ses modes de contact pour être jointe par l'ensemble des allocataires »*, ajoute-t-elle.

Céline Figuière

15 %

C'EST LE NOMBRE D'ALLOCATAIRES DU RSA DANS LE DÉPARTEMENT DE SAÔNE-ET-LOIRE

LA CRISE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL

LE COLLECTIF AU SERVICE DE L'INDIVIDUEL

Méconnaissance des critères d'attributions des logements sociaux, découragement face à la complexité des démarches à accomplir et à la multiplicité des interlocuteurs, les personnes accompagnées sont souvent confrontées aux mêmes problématiques en matière de logement. Des similitudes qui viennent conforter la nécessité de développer de nouvelles dynamiques d'accompagnement social plus collectives.

Si l'approche individualisée de l'accompagnement social s'est généralisée, elle tend ces dernières années à montrer de plus en plus de limites, notamment en termes de mobilisation et de socialisation des personnes. Un constat qui pousse de plus en plus les travailleurs sociaux à compléter leurs interventions avec des initiatives portées sur le collectif. La mise en commun des expériences et des vécus permet notamment aux personnes de constater qu'elles ne sont pas les seules à vivre des situations difficiles, que les solutions qui leur sont apportées sont comparables, et ainsi de faire tomber les fantasmes autour de l'administration. C'est le cas au sein de l'association Habitat et Humanisme Ile-de-France qui met en place depuis plusieurs années « L'école du locataire ». Tout au long de l'année scolaire,

« EN INDIVIDUEL, ON RESTE FOCALISÉ SUR LA SITUATION DE LA PERSONNE. LE COLLECTIF PERMET DE DÉPASSER CELA, C'EST MOINS STIGMATISANT ET MOINS CHARGÉ EN ÉMOTIONS »

des séances pédagogiques sont organisées une fois par mois pour aborder des thématiques liées à la recherche de logement et au savoir-habiter : qu'est-ce qu'un bail ? Comment faire un état des lieux ? Comment gérer son budget, ses factures ? Comment réaliser des économies d'énergie ? *« En individuel, on reste focalisé sur la situation de la personne, le collectif permet de dépasser cela, c'est moins stigmatisant et moins chargé en émotions »* explique Marie-Cécile Duthu, coordinatrice du projet *« ce sont deux modes d'intervention différents mais qui ne peuvent pas être dissociés, certaines choses ne peuvent pas s'exposer en groupe »* précise-t-elle. Chaque année, une trentaine de personnes participe à ces ateliers qui visent aussi à les aider à s'ouvrir aux autres et à rompre l'isolement dans lequel elles sont enfermées. En raison des difficultés à mobiliser les familles, le concept a également été dupliqué pour les enfants avec « L'école du petit locataire ». Avec l'utilisation de différents matériels ludiques, comme des immeubles de poupées, les plus jeunes sont ainsi sensibilisés aux règles du savoir-vivre en collectivité.

S'APPUYER SUR LES COMPÉTENCES DES PERSONNES

Parmi les autres prérogatives de l'accompagnement collectif : valoriser la démarche d'apprentissage et développer l'esprit d'entraide. Comme à Marseille, où l'association Habitat Alternatif Social, en partenariat avec les Compagnons Bâtisseurs Provence, a lancé au mois de septembre un projet expérimental « La Bricothèque ». Ouverte deux jours par semaine, elle est destinée à accueillir 500 personnes hébergées locataires en mettant à leur disposition des outils de bricolage à moindre coût pour qu'elles puissent entretenir leur logement. Une première formation obligatoire de « bon comportement dans son logement » est dispensée aux bénéficiaires qui, s'ils le souhaitent, peuvent participer à d'autres formations thématiques plus techniques (préparer un mur avant de le peindre, ventiler son logement…). En plus de sa valeur pédagogique, les travailleurs sociaux y trouvent une valeur d'équité qui favorise l'accessibilité des publics au logement. *« Il s'agit de s'appuyer sur les capacités des personnes, de leur donner les moyens de faire elles-mêmes, mais également de mutualiser les échanges solidaires et les rencontres sans jugement de l'autre »,* rapporte Nathalie Gurzynski, coordinatrice. Lieu d'animation inséré au cœur d'un quartier d'artistes, La Bricothèque entend bien dans les mois à venir y créer du lien et de la diversité.

Laure Antoine

POUR UN DROIT À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

À l'issue des journées nationales du travail social organisées en 2008, la FNARS publiait le « livre blanc de l'accompagnement social ». Outre une explicitation de ce que la FNARS entend par cette terminologie, cet ouvrage comprend une série d'orientations et de propositions. Parmi celles-ci, la nécessité de « faire reconnaître un droit à l'accompagnement social global ». Dans le cadre des débats en cours au Parlement sur le projet de loi ALUR, la FNARS a proposé un amendement en ce sens. Si les députés ne l'ont pas repris en l'état, le projet de loi a toutefois intégré une dimension d'accompagnement social qui en était absente.

« La loi doit reconnaître pour toute personne ou famille en situation de précarité ou d'exclusion un droit à l'accompagnement social global si sa situation le nécessite et ce, quel que soit le lieu de vie dans lequel elle se trouve ou qui lui est proposé ». Telle était la formulation de la proposition faite par la FNARS dans le cadre de son livre blanc.

Dans le cadre d'un projet de loi traitant du logement, la stratégie du Collectif des associations unies (CAU) et de la FNARS a consisté à proposer un droit à l'accompagnement social, en introduisant une approche globale, pour les personnes relevant du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées : *« Toute personne relevant du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées […] a le droit à un accompagnement souple et adéquat, si elle le souhaite et le temps nécessaire, prenant en compte l'ensemble de ses besoins ».*

Les arguments développés par le CAU et la FNARS pour justifier ce droit à l'accompagnement et son caractère nécessairement global étaient les suivants. Dans le contexte actuel de crise économique et sociale, de plus en plus de personnes sont en situation de précarité ou risquent d'y basculer. Pour anticiper ces ruptures et accompagner ces situations, l'accompagnement est primordial. Il participe au maintien de la cohésion en évitant que des citoyens ne se retrouvent durablement en marge de la société. Ce rôle majeur doit être reconnu et, pour cela, érigé en droit. Cet accompagnement doit se fonder sur la libre adhésion de la personne, et ne doit en aucun cas conditionner son accès aux droits, aux services ou au logement. L'accompagnement mis en place doit prendre en compte l'ensemble des difficultés rencontrées par les personnes mais aussi leurs compétences. Leurs problématiques sont en effet de plus en plus complexes et intriquées : logement, emploi, santé… L'accompagnement repose sur une évaluation globale de la situation de la personne, afin de construire avec elle les axes de l'acceptation en favorisant principalement l'accès au logement.

Les députés ont repris cet amendement en le modifiant. Si le « droit à l'accompagnement » n'y est pas mentionné en tant que tel, le texte adopté par l'Assemblée nationale stipule que *« les mesures destinées à permettre aux personnes et aux familles […] d'accéder à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir […] ainsi que de pouvoir bénéficier, si elles le souhaitent, d'un accompagnement correspondant à leurs besoins le temps nécessaire font l'objet, dans chaque département, d'un plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées. »*

LA COORDINATION DES ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

La FNARS a également mis en avant, auprès des parlementaires, la nécessité d'organiser la complémentarité entre les acteurs de l'accompagnement social global sur les territoires dans le cadre du plan cité ci-dessus, reprenant là aussi l'une des orientations du livre blanc sur l'accompagnement. Les députés ont repris cette proposition et introduit dans le projet de loi le paragraphe suivant : *« les mesures adaptées concernant […] l'offre globale de services d'accompagnement vers et dans le logement et de diagnostics sociaux, ainsi que les modalités de répartition, entre les partenaires du plan, de leur réalisation et de leur financement. Il précise également le cadre de la coopération et de la coordination entre ces partenaires. »*

DES JOURNÉES NATIONALES DU TRAVAIL SOCIAL POUR ALLER PLUS LOIN

La prise en compte de l'accompagnement social et de la nécessaire coordination des intervenants sociaux dans un projet de loi sur le logement constitue pour la FNARS une première étape. Elle contribue à rendre davantage visible le travail social et à insister sur la nécessité de mieux l'organiser sur les territoires. C'est une avancée mais il convient d'aller plus loin. Le travail social doit être questionné dans son rôle et ses pratiques, alors que nous assistons à une précarisation croissante de notre société. Faut-il aller jusqu'à demander qu'il fasse l'objet d'une politique publique à part entière ?

C'est tout l'objet des Journées nationales du travail social organisées par la FNARS les 7 et 8 novembre prochains à Valence, intitulées *« Evolution des précarités : R-évolution du travail social ? »* Ces journées ont un double objectif : co-construire une plateforme d'orientations et de propositions qui constituera la contribution de la FNARS aux Etats généraux du travail social que l'Etat organisera en 2014 et un plan d'action pour le réseau FNARS pour que ses adhérents, en particulier les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées, soient pleinement acteurs de cette R-évolution du travail social.

François Brégou

VUE D'AILLEURS

LES «EXPERTS DU VÉCU» BELGES

Depuis 10 ans en Belgique, des personnes ayant connu ou étant en situation de pauvreté sont employées par diverses administrations pour améliorer la pertinence et la qualité des services publics. Rencontre avec Olivier Vangoethem, l'un de ces «experts du vécu».

Que veut dire être «expert du vécu» et comment le devient-on?

O.V. : Lorsque l'on vit une situation de précarité, on est confronté en permanence à des dispositifs publics. On en voit vite les failles : les dispositifs sont pensés pour les gens mais pas avec les gens. Cela conduit à un décalage entre le but poursuivi et la méthode mise en œuvre. Les experts du vécu sont là pour reconnecter les dispositifs avec les personnes auxquelles ils s'adressent. Ils peuvent travailler sur l'accueil du public ou être consultés sur les politiques publiques pour faire émerger des dysfonctionnements. Pour devenir expert du vécu, il n'y a pas de règle puisque chacun est en fait expert d'un vécu qui lui est propre. Il s'agit souvent de hasards de la vie qui conduisent à exercer ce métier. Dans mon cas, après plusieurs années de rue et une addiction à l'alcool, de brèves expériences professionnelles dans des métiers manuels, j'ai décidé de reprendre des études universitaires à Louvain dans un cycle pour adulte sur les politiques économiques et sociales. Quelqu'un m'a parlé de ce poste d'expert du vécu qui s'ouvrait au service public Intégration sociale. J'ai postulé immédiatement. Depuis trois ans, je suis détaché au ministère de l'Intérieur, et je reste passionné par ce que je fais.

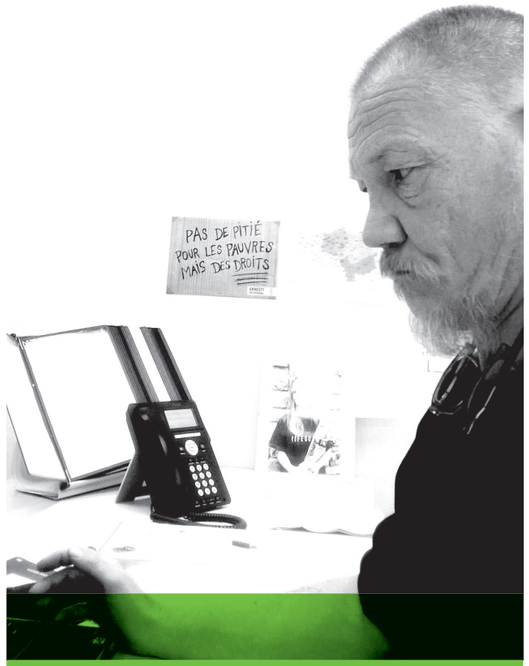
Concrètement, quelle est votre mission au sein du ministère de l'Intérieur?

O.V. : En Belgique, les agents communaux vérifient régulièrement que les adresses déclarées par les habitants sont exactes. Contrairement à la France, il n'existe pour les sans-abri qu'une seule possibilité pour être domicilié : l'adresse de référence, à solliciter auprès du centre public d'action sociale. Or, on observe un taux élevé de non recours, ce qui signifie que bon nombre de sans-abri ne peuvent bénéficier de prestations sociales ou entamer des démarches administratives. Le ministère de l'Intérieur m'a embauché pour que je fasse la promotion du dispositif - qui existe pourtant depuis 20 ans - auprès des personnes à la rue. Or, de par mon expérience, je sais que le dispositif n'est pas adapté au public qu'il vise. J'ai donc demandé à ce que l'on revoie ma mission, et que l'on réforme ce dispositif. C'est à cela que je travaille actuellement : je commence par faire un état des lieux dans plusieurs villes des difficultés rencontrées par les sans-abri pour accéder à ce droit.

Pour vous, l'expert du vécu est-il un fonctionnaire comme un autre?

O.V. : Aujourd'hui, nous sommes une trentaine, rattachés au service public fédéral Intégration sociale, mais détachés dans différentes administrations. Nous sommes embauchés pour améliorer les politiques publiques, mais aussi pour modifier les représentations que les administrations se font des sans-abri. Par exemple, la première chose que j'ai faite remarquer en arrivant au ministère de l'Intérieur, c'est que pour rencontrer les sans-abri auprès de qui je devais faire la pub de l'adresse de référence, mes horaires de travail 8h – 16h n'étaient pas adaptés. Comment je peux reconnaître un sans-abri de jour ?
Si nous sommes bien intégrés aux équipes, nous avons des situations personnelles compliquées, qui font de nous des fonctionnaires à part. Pour moi, SDF ça veut d'abord dire «Sans Droits Fondamentaux» : quand on l'a vécu, on ne l'oublie pas. Le terme d'expert du vécu ne fait pas l'unanimité, certains le trouvent stigmatisant. Pour moi, il dit bien ce qu'il veut dire : nous avons une expertise que nous mettons à profit. Et quand on me demande si nous sommes écoutés, je réponds qu'au moins nous sommes entendus.

«LES EXPERTS DU VÉCU SONT LÀ POUR RECONNECTER LES DISPOSITIFS AVEC LES PERSONNES AUXQUELLES ILS S'ADRESSENT»



Propos recueillis
par Aurélien Ducloux

MAÎTRESSE DE MAISON

Les hôtes et maîtresses de maison travaillent dans les pensions de famille. Loin de la routine bureaucratique, ils consacrent leurs journées aux résidents, les écoutent et les accompagnent dans un quotidien dont ils ont parfois tout à réapprendre. Du ménage à la cuisine en passant par l'hygiène de soi et de leur nouveau logement, Salima et Nicole sont là, oscillant entre patience et encouragements.

Portraits de Salima Nasri, 42 ans, hôte depuis janvier 2013 dans une nouvelle maison relais de l'association l'Aharp à Avignon et de Nicole Bernard, maîtresse de maison à la pension de famille Hélène Lockert de l'association Apremis à Amiens.

Quelles sont vos missions dans la pension de famille?

Salima Nasri : Cette maison relais est toute neuve, les premiers résidents sont arrivés ici le 15 janvier 2013. Nous sommes deux hôtes, ou auxiliaires de vie sociale, pour une trentaine de résidents qui logent soit dans des studios ou des T2. Beaucoup d'entre eux viennent de la rue, de squat ou ont vécu quelque temps dans un CHRS après avoir perdu leur logement ou bien certains étaient hébergés dans leur famille. Quand ils sont arrivés, je les ai accueillis, je leur ai fait visiter les bâtiments puis nous sommes allés dans leur appartement pour faire l'état des lieux. Le fait que la maison relais soit toute neuve leur a fait un peu peur, c'était un grand changement pour eux. Mais de savoir que quelqu'un serait là toute la journée les a beaucoup rassurés. Les journées commencent en prenant un café tous ensemble. C'est un moment important car il me permet de les observer, de voir s'ils vont bien, d'éviter des disputes. Et c'est un moment qu'ils attendent avec impatience, en général ils viennent me chercher jusqu'à ma voiture quand j'arrive!
Après le café, certains viennent me voir dans mon bureau quand ils ne sont pas bien, des fois ils pleurent. Je les aide à remplir leurs papiers pour leurs démarches administratives et ensuite je vais les voir dans leur appartement. Dans la salle commune, il y a un tableau avec le planning de la semaine. Le mardi on va au marché, on essaie de créer un quotidien. Une à deux fois par mois nous organisons un repas dans la salle commune. Je choisis les personnes qui préparent ce repas et je reste avec elles dans la cuisine. Elles apprennent à se laver les mains avant la préparation, à nettoyer la salade… L'après-midi on fait des jeux de société, du karaoké, et puis il y a des groupes de parole ou bien je les accompagne chez le médecin, dans les magasins… Quand ils sont avec moi ils sont rassurés. Et chaque été nous allons au festival d'Avignon, les spectacles leur sont offerts grâce à notre cotisation culture.

Nicole Bernard : Il y a 36 résidents pour 34 maisons. Ma mission c'est de l'accompagnement social, de m'occuper du quotidien des gens, de les orienter vers les structures de droit commun, de leur faire rencontrer une assistante sociale. Mais aussi les aider à remplir leurs papiers pour la retraite, les mises sous tutelle, à maintenir les liens avec les référents sociaux, à s'approprier leur logement, faire attention à leur santé, chercher un emploi et les obliger à respecter le règlement intérieur, la propreté…
Quand un nouveau locataire arrive, je le présente aux autres et je lui fais faire un tour du quartier. Quand il est chez lui, il fait ce qu'il veut, il paye un loyer et s'il ne veut pas m'ouvrir c'est son droit. Quand ils arrivent il faut leur apprendre à tenir un logement. Certaines personnes qui viennent de la rue reproduisent le même espace. Il s'agit d'un accompagnement très rapproché, je suis constamment sollicitée, mon bureau est ouvert tout le temps. On a un accueil le matin, on fait des réunions de famille mensuelles, le premier lundi de chaque mois. Je fais un emploi du temps du mois avec eux et on décide ensemble de toutes les activités. On a deux chorales : Les grosses baleines avec des chansons humoristiques, et les Rigolos kert qui sont des chansons sur les parcours de vie des gens. On fait des représentations dans les jardins, les fêtes de quartier, les maisons de retraite…
J'organise aussi des ateliers de faïence, peinture, fresques, on fabrique des services de table pour la pension de famille ou pour chez eux. Je fais aussi des ateliers avec d'autres associations comme des ateliers cuisine, des goûters, des repas, des ateliers littéraires.

Aviez-vous prévu d'exercer ce métier?

S.N. : J'ai travaillé pendant 10 ans dans une maison de retraite, mais je me suis aperçue que je préférais avoir un poste plus près des gens pour les accompagner, les écouter. Juste avant de devenir auxiliaire de vie sociale, j'étais veilleuse de nuit à temps partiel

MAÎTRESSE DE MAISON

« JE SUIS AVEC EUX COMME AVEC UN MEMBRE DE MA FAMILLE. IL NE FAUT PAS PRENDRE DE GRANDS AIRS, ET NE PAS CHERCHER À CE QUE CE SOIT EUX QUI S'ADAPTENT À NOUS »

NICOLE BERNARD

●●● au CHRS de l'Aharp. Et quand le poste s'est ouvert j'ai postulé tout de suite. C'est nouveau pour eux mais aussi pour moi. Je préfère ce type de relation. Au CHRS, en foyer, ils sont tous ensemble, ils se disputent, alors que là je vais chez eux, c'est différent.
J'ai complètement changé depuis que je suis là, ça m'apporte beaucoup, je suis plus épanouie et contente de ce que je fais. Au départ, j'avais des interrogations sur le public homme parce que je viens d'un CHRS de femmes. Je m'aperçois en fait que c'est beaucoup plus facile avec les hommes qu'avec les femmes.
N.B. : Tout a commencé en 1999 par des travaux de réhabilitation du quartier. Je suis venue en tant que peintre pour refaire un logement et les habitants de la rue pensaient que je m'installais, ils venaient me voir. Ensuite on a refait maison par maison, je remettais toutes leurs affaires à l'identique après les travaux pour qu'ils gardent leurs repères. Une fois la réhabilitation terminée, on a cherché une solution pour que le projet puisse continuer. On a créé le label pension de famille et je suis restée à mon poste non plus en tant que peintre mais en tant que travailleur social. J'ai suivi de petites formations, pour moi c'était déjà évident de m'occuper des gens. J'ai appris mon travail comme ça et je le fais depuis 15 ans maintenant. J'ai changé mes idées reçues avec les formations parce qu'avant je me disais que quelqu'un qui picolait se complaisait là-dedans. Mais j'ai appris que c'était une maladie et que cela ne passait pas du jour au lendemain. Il a fallu comprendre beaucoup de choses et que les gens agissaient de telle ou telle manière parce qu'ils sont malheureux. Il faut leur laisser le temps de se poser. Si j'avais 10 ans de moins, je serais allée faire beaucoup de formations. Même après la retraite, l'engagement social ne s'arrête pas. Mon travail fait partie de ma vie. J'en parle avec mes enfants. Je chante les paroles de la chorale avec mes petits-enfants, et j'aimerais qu'ils montent sur scène avec les résidents.

Quel rapport entretenez-vous avec les résidents de la maison ?
S.N. : Je suis leur repère, ils pensent que je vais trouver une solution à tout. J'ai toujours eu tendance à aider les gens, à les écouter. Je leur apporte ce dont ils ont besoin mais je sais aussi poser des limites et ils les demandent d'ailleurs. Je vois beaucoup de changements depuis leur arrivée en janvier. Ils sont plus rassurés, moins isolés et se mélangent plus facilement aux autres. Certains ne savaient rien faire, je leur ai appris à faire des pâtes, je regarde s'ils mangent équilibré. Je veille sur eux et leur bien-être.
N.B. La famille n'a jamais eu autant de sens qu'ici. Je suis avec eux comme avec un membre de ma famille. Il ne faut pas prendre de grands airs, et ne pas chercher à ce que ce soit eux qui s'adaptent à nous. On se fait des bisous, on se tutoie, c'est très amical, familial. Mais en cas de violence on appelle le chef de service pour qu'il règle ça. C'est vraiment à la bonne franquette. C'est très affectif. Par exemple quand je rentre de congé il y en a certains qui me font la tête parce que je les ai laissés… On devient vite indispensable. Il y a encore du boulot mais ce n'est rien comparé à la vie qu'ils ont eue.

Cet investissement affectif est-il parfois difficile à gérer ?
S.N. : Des fois j'ai l'impression que je dois tout leur réapprendre comme je l'ai fait avec ma propre fille. Il faut avoir de la patience mais relâcher à des moments. Je dois toujours répéter les choses et au bout de la vingtième fois ça rentre. Ils doivent apprendre l'hygiène corporelle, je dois leur répéter tout le temps de se doucher tous les jours. De changer les draps. Je leur propose de faire le ménage avec eux, on met de la musique, ils aiment bien.
Ce n'est pas simple avec chacun d'entre eux. Par exemple il y en a un qui va devoir partir parce qu'il se met en danger et nous met en danger à cause de l'alcool. Il va retourner en CHRS.
N.B . : Ce sont des personnes très fragiles, isolées, donc il s'agit du même public que dans les CHRS. Pour la plupart il s'agit de personnes âgées (elles ont 15 ans de plus qu'à leur arrivée ici) et en général elles décèdent chez nous. C'est très lourd. Si elles n'ont pas de famille il faut même s'occuper des funérailles. Maintenant j'ai moins de chagrin qu'au départ. Avant j'avais l'impression de perdre quelqu'un de ma famille à chaque fois, c'était vraiment dur à gérer. Maintenant je me dis que ce sont des gens avec lesquels je travaille.
Je ne pourrais pas vivre autrement. J'ai 60 ans et je n'ai pas envie de partir à la retraite. Je ne me vois pas faire autre chose et je me vois bien mourir avec eux. J'ai grandi avec eux, ils m'ont apporté une grande envie de vivre, la facilité de se dire qu'il ne faut pas se laisser aller, qu'on arrive à rebondir.

Propos recueillis par Céline Figuière

PROJET DE LOI LOGEMENT : OÙ EN EST-ON ?

Le projet de loi pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové est actuellement débattu au Parlement. Il viendra modifier ou compléter l'arsenal déjà complexe de la législation sur le logement – maintes fois modifié par des lois successives depuis dix ans – pour tenter de résoudre une crise du logement qui persiste depuis plus de trente ans. La FNARS, en lien avec le Collectif des associations unies, a rédigé de nombreux amendements pour contribuer à le faire évoluer. La plupart a été approuvé par le cabinet de Cécile Duflot et accepté par les parlementaires. Où en est-on à l'issue de la première lecture de ce texte par les députés ?

Alors que la crise du logement s'amplifie, dans un contexte économique et social dégradé, la FNARS avait tout d'abord demandé une loi de programmation pluriannuelle fixant les objectifs à atteindre en matière de construction de logements, et sanctuarisant les moyens financiers nécessaires pour les atteindre. Une telle orientation aurait constitué une preuve tangible de la volonté gouvernementale d'ériger le logement en priorité nationale. Le Gouvernement ne l'a pas acceptée.
Le projet de loi prévoit de créer une garantie universelle des loyers. Cette approche universelle – promue par la FNARS depuis plus de dix ans sous le nom de couverture logement universelle – doit permettre une égalité de traitement des personnes dans l'accès au logement, quelle que soit leur situation sur les plans économique et social. Mais le projet de loi n'envisage sa mise en œuvre qu'en janvier 2016 et seulement pour les contrats de location conclus à compter de cette date. Cet horizon est bien trop lointain pour toutes les personnes et familles qui se trouvent déjà dans une situation intolérable de mal ou de non-logement. Une application plus large doit être envisagée.

AMÉLIORER LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS

La FNARS en lien avec le Collectif a proposé des amendements afin d'améliorer la prévention des expulsions locatives, volet essentiel d'une politique sociale du logement. Ainsi, la possibilité pour le juge de prononcer un délai de grâce de trois ans au lieu de deux ans pour apurer la dette locative a été introduite dans le projet de loi par les parlementaires. Le délai de grâce pour se maintenir dans les lieux suite à un jugement d'expulsion est également porté à trois ans, ce qui semble plus cohérent avec les délais parfois très longs de la procédure DALO sur les territoires.

LA RECONNAISSANCE LÉGALE DU SIAO

Plusieurs mesures du projet de loi visent à *« faciliter le parcours de l'hébergement au logement »*. La FNARS partage bien sûr pleinement cet objectif : l'hébergement ne devrait être qu'une solution transitoire, en attendant un accès au logement le plus rapide possible. Mais plus important encore, l'hébergement ne devrait pas constituer une étape imposée dans le parcours des personnes.
La FNARS salue donc la reconnaissance par la loi du SIAO (Service intégré de l'accueil et de l'orientation) et de son rôle de coordination des acteurs territoriaux pour faciliter cet accès au logement. Pour autant, la FNARS a proposé plusieurs amendements pour apporter certaines clarifications. Il s'agissait ainsi de préciser le rôle du SIAO qui a vocation à coordonner l'ensemble des acteurs intervenant de la rue jusqu'au logement, et pas seulement ceux de la veille sociale. Un autre oubli s'est glissé dans le texte : des partenaires essentiels tels que les services pénitentiaires d'insertion et de probation, les plateformes d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile, les services de l'Etat en charge du dispositif national d'asile ont été escamotés, ou encore les conseils généraux au titre de l'aide sociale à l'enfance. Enfin, il est indispensable que l'ensemble des acteurs gestionnaires de places d'hébergement ou de résidences sociales acceptent de participer pleinement au SIAO afin qu'il remplisse efficacement sa mission à l'égard des personnes sans domicile. Sur ces deux dernières orientations, la FNARS n'a été que partiellement entendue. Par contre, les parlementaires ont adopté un amendement proposé par la FNARS visant à rappeler les principes d'inconditionnalité et de continuité pour les orientations du SIAO.

LE RÔLE FONDAMENTAL DE L'ACCOMPAGNEMENT

La FNARS a souhaité que soit inscrit dans la loi un droit à un accompagnement souple, adéquat, pour toute personne en situation de mal ou de non-logement qui le souhaiterait, prenant en compte l'ensemble de ses besoins. La mise en œuvre effective de ce droit serait organisée au sein des nouveaux plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, et se traduirait pour les acteurs par une obligation de coordination territoriale de leurs interventions. Il s'agit de reconnaître le rôle fondamental de l'accompagnement dans un contexte ou de plus en plus de personnes sont en situation de précarité ou risquent d'y basculer. Le ministère et les parlementaires ont en grande partie repris cette disposition.

VERS UN STATUT UNIQUE

Afin d'améliorer la lisibilité des dispositifs pour les personnes et pour les gestionnaires, de limiter leur émiettement et de garantir la pérennité ainsi que la qualité des actions engagées par les associations, la FNARS a proposé que le Gouvernement élabore un rapport sur la création d'un statut juridique unique pour tous les établissements et services de la veille sociale, de l'hébergement et de l'accompagnement. La FNARS a été entendue.

UN DROIT À LA DOMICILIATION GARANTI

Enfin, dans un objectif d'égalité, la FNARS a proposé l'instauration d'une domiciliation unique, accessible aux personnes quelle que soit leur situation administrative. Comme la domiciliation est la première étape de l'accès aux droits, elle devrait être ouverte à tous, laissant aux différentes caisses et organismes compétents le soin d'étudier l'éligibilité aux prestations sociales. Le droit à la domiciliation devrait ailleurs être garanti par les préfets sur les territoires, et organisé par eux via une coordination efficace des acteurs. Ces propositions n'ont pas été retenues.

François Brégou

TRAVAIL EN PRISON :

QUELLES PERSPECTIVES ?

Depuis la décision du Conseil constitutionnel déclarant l'absence de contrat de travail en prison conforme à la Constitution[1], et alors qu'une réforme pénale est annoncée, le Gouvernement ne semble pas envisager un quelconque aménagement de la législation du travail en prison. Pourtant, le travail demeure un outil essentiel d'aide à l'insertion et à la réinsertion des personnes incarcérées, mais le régime dérogatoire défini par la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009 ne permet pas de le développer.

UNE OFFRE D'EMPLOIS INSUFFISANTE

Le travail en prison revêt trois formes. La personne détenue peut être employée au service général et effectuer des tâches liées à l'entretien et au fonctionnement de l'établissement pénitentiaire, travailler dans un atelier du service de l'emploi pénitentiaire présent dans certaines prisons (confection de matériel, de tenues vestimentaires vendus à d'autres administrations et à des entreprises), ou réaliser des travaux de manufacture pour une entreprise privée intervenant dans le cadre d'un contrat de concession. Les emplois ainsi proposés sont la plupart du temps peu qualifiants, sans acquisition d'un véritable savoir-faire utile pour préparer la sortie.

Par ailleurs, l'accès à l'emploi est incertain. Il dépend de l'accord du chef d'établissement sans possibilité de recours. L'occupation d'un emploi est souvent exclusive de toute autre activité, l'organisation des horaires dans certains établissements ne permet pas par exemple, aux personnes détenues, de travailler et de suivre également un enseignement. Le nombre d'emplois proposés demeure très insuffisant. En 2012, seuls 39 % des personnes incarcérées exerçaient une activité professionnelle pendant leur détention.

UN RÉGIME DÉROGATOIRE PEU PROTECTEUR DES PERSONNES DÉTENUES

La relation de travail est définie par le code de procédure pénale. L'article 717-3 alinéa 3 du code exclut explicitement l'application du droit du travail en milieu carcéral : « *les relations de travail des personnes incarcérées ne font pas l'objet d'un contrat de travail* ». Présentée comme une avancée, la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009 prévoit la signature d'un « acte d'engagement » entre le chef d'établissement et la personne détenue. Il ne s'agit pas d'une relation contractuelle mais d'un acte unilatéral qui doit définir les droits et obligations professionnelles de la personne détenue ainsi que ses conditions de travail et sa rémunération.

Loin d'être protecteur, ce régime dérogatoire au droit commun empêche les personnes détenues occupant une activité professionnelle d'accéder aux principaux droits accordés à n'importe quel salarié. Elles ne bénéficient ni des congés payés, ni de l'assurance chômage, ni des indemnités pour chômage technique, arrêt maladie ou accident du travail. Leur activité professionnelle peut prendre fin sans préavis et sans que leur soit versée une indemnité de licenciement. Alors qu'ils existent et sont aménagés dans certains pays européens, les droits syndicaux ne peuvent pas être exercés en prison. La rémunération se révèle excessivement faible. Calculée selon un taux applicable au SMIC fixé par décret, les personnes incarcérées sont payées entre 1,88 euro et 4,23 euros brut de l'heure (soit entre 20 % et 45 % du SMIC). Alors même qu'elles travaillent, le montant des salaires les empêche d'assumer leurs charges et paradoxalement leurs responsabilités. Il leur est ainsi difficile de verser les indemnités dues aux victimes. Faute de pouvoir contribuer correctement aux charges courantes (loyers, factures) et à l'entretien des enfants, leur incarcération peut également conduire à une aggravation de la situation financière de leur famille.

En définitive, le travail en prison n'est pas pensé comme un instrument favorisant l'apprentissage et l'intégration de ce public dans la société. Au contraire, les restrictions apportées aux droits des travailleurs détenus par le législateur donnent finalement une image dégradée du travail, peu incitative pour des personnes souvent en rupture et en situation de précarité.

QUELLES PERSPECTIVES?

L'entrée du droit au travail en prison n'a été que de courte durée. La décision du 8 février 2013 rendue par le conseil des prud'hommes de Paris marquait une véritable avancée. Elle reconnaissait que les règles particulières applicables aux travailleurs incarcérés étaient contraires aux principes d'égalité de traitement et de non-discrimination définis notamment par la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Saisi d'une question prioritaire de constitutionnalité, le Conseil constitutionnel n'a pas suivi cette position et déclare le régime spécifique applicable aux personnes détenues conforme à la Constitution. Aujourd'hui, les évolutions continueront de dépendre des positions du juge administratif, ce dernier a d'ailleurs déjà permis des avancées notables dans le contrôle des décisions liées au travail en prison. Depuis la décision du Conseil constitutionnel, plusieurs décisions sont ainsi intervenues et ont sanctionné des établissements pénitentiaires qui avaient rémunéré des personnes incarcérées à des taux inférieurs à ceux fixés par décret.

Désormais seule une réforme législative pourrait permettre un véritable changement concernant les droits des travailleurs détenus, mais le Gouvernement ne semble pas vouloir ouvrir cette voie.

Katya Benmansour

1. Cons. const. Décision n° 2013-320/321 QPC du 14 juin 2013

Christophe Robert (à droite) et Florent Guéguen lors d'une mobilisation du CAU sur le pont des Arts.

À L'UNISSON

Créé à l'initiative de quelques associations en 2008 pour intensifier la lutte contre l'exclusion et sortir les personnes de la rue ou du mal-logement, le *Collectif des associations unies pour une nouvelle politique publique du logement des personnes sans-abri et mal-logées* (CAU) regroupe aujourd'hui 34 organisations. Dernier engagement commun du CAU : les amendements au projet de loi ALUR.

Le CAU a fêté ses cinq ans d'existence et de mobilisation en janvier dernier. Dans quel contexte a-t-il été créé?

Christophe Robert : Le mouvement a été donné par quelques associations au moment de l'évacuation du campement des Enfants de Don Quichotte à l'hiver 2007 au canal Saint-Martin à Paris. Après avoir improvisé une conférence de presse devant la cathédrale Notre Dame, ce petit groupe a pris la parole sur la réalité des difficultés des personnes qui vivaient à la rue et a engagé des négociations avec le Gouvernement. La volonté d'agir a suivi le débat et nous sommes très vite passés de l'action citoyenne aux propositions avec des rencontres au sein du Collectif. Depuis le début, le CAU regroupe des associations de mobilisation, comme les Enfants de Don Quichotte, des associations gestionnaires et des associations qui soutiennent le secteur. La rencontre entre les champs de l'hébergement et du logement est vraiment le cœur du Collectif. D'ailleurs, c'est au lendemain de la première nuit solidaire organisée en 2008 par le CAU place de la République qu'a été créée une délégation interministérielle pour la coordination du chantier national prioritaire, avec la nomination d'Alain Régnier.

« IL NOUS FAUT INTERPELER, RENDRE LES PROBLÈMES VISIBLES ET BOUSCULER LES POUVOIRS PUBLICS »

Son objectif est-il resté le même?

C.R. : L'objectif est d'avoir une parole commune sur les questions de sans-abrisme et de mal-logement pour peser dans le débat public et auprès des pouvoirs publics dans le but de changer les politiques de l'hébergement et du logement pour améliorer la vie des personnes. Il nous faut interpeler, rendre les problèmes visibles et bousculer les pouvoirs publics y compris par la voie médiatique, mais pas seulement. Je ne crois pas que notre objectif ait dérivé. Mais progressivement le CAU s'est structuré. Au départ il fonctionnait par une mutualisation des moyens des associations, ensuite il a été décidé de dédier un poste à l'animation du collectif, ce qui a permis de développer l'organisation du CAU à travers un ensemble de sous-groupes, soit pour des actions soit pour faire évoluer nos positionnements sur des sujets précis comme le logement d'abord, la question des bidonvilles, les réponses à apporter aux migrants, demandeurs d'asile ou déboutés…

Jusqu'à l'année dernière, nous ne voulions pas institutionnaliser le Collectif, avec la possibilité donnée aux présidents des associations de remettre en cause sa prolongation chaque année. Mais en 2012, il a été décidé de lui donner plus de visibilité et de reconduire son action pendant trois ans. C'est un tournant car on a renforcé ses moyens en coordination et en communication. Mais la question de la durabilité doit être posée régulièrement.

L'action collective implique des compromis. Est-ce difficile avec 34 organisations?

C.R. : Depuis cinq ans, le Collectif a constitué une base de référence de ce que l'on pense nécessaire de porter, avec le triptyque fondateur du CAU « prévention, hébergement, logement » qui nous impose un équilibre et une structure de discours lors des rencontres avec le Gouvernement. Ce socle constitue une base identitaire et créé de l'acculturation. On l'a vu lors de la refondation du secteur dans la logique du logement d'abord qui était portée par le Collectif. C'est justement le travail de recherche de la bonne posture, de la bonne proposition et de la bonne intervention qui fait force collective. Il est forcément compliqué de trouver un accord à 34, mais quand il est trouvé il a d'autant plus de poids dans le débat public. Et s'entendre entre nous permet d'éviter que les pouvoirs publics jouent sur les divisions entre les associations. Mais le fait d'appartenir au CAU n'empêche pas chacune des associations d'agir seule, et c'est nécessaire.

Quels seront les grands rendez-vous du CAU en 2013/2014?

C.R. : Nous poursuivons nos actions d'interpellations, nos rencontres régulières avec les pouvoirs publics (Premier ministre, la ministre du Logement, DIHAL, parlementaires…) mais aussi la réflexion sur le fond pour faire évoluer notre vision de l'intervention publique. Nous resterons attentifs et réactifs à l'actualité, que ce soit à l'occasion d'un projet de loi (loi de finances, loi liée au logement…), de la mise en place de nouveaux dispositifs ou lors d'un événement qui concerne la question des sans-abri et des mal-logés et qui appelle une intervention de notre part. Le CAU intervient lors de moments forts dans l'année qui renvoient souvent à des moments difficiles pour les personnes comme la fin de la trêve des expulsions locatives, la période hivernale… Et puis, bientôt, il nous faudra dresser le bilan de la première année du plan quinquennal de lutte contre la pauvreté, le CAU ayant contribué au rapport sur l'hébergement et le logement. La réforme de l'asile est aussi un sujet majeur. Les élections municipales nous préoccupent également, et la déclinaison du CAU au niveau local est en discussion. On voit que quelques associations commencent à s'organiser entre elles pour peser et apporter d'autres réponses. Quoi qu'il en soit, partout et tout le temps, il nous faut continuer à rendre visible ce qui ne l'est pas, hors de tout calendrier politique, pour forcer la prise en compte et faire que des réponses soient apportées aux situations insupportables de détresse qui sévissent dans notre pays.

Propos recueillis par Céline Figuière

RETROUVER SA CITOYENNETÉ GRÂCE AU CVS

Depuis la loi 2002-2 qui visait à rénover l'action sociale et médico-sociale, tout établissement ou service assurant l'accueil ou l'hébergement de personnes, ou menant une activité d'aide par le travail est dans l'obligation de mettre en place un conseil de la vie sociale (CVS) au sein de sa structure. A Lille, au CHRS *Les Moulins de l'Espoir*, le CVS multiplie depuis plusieurs années déjà les projets militants, sportifs et culturels.

Le CHRS *Les Moulins de l'Espoir* à Lille.

Participer à la vie active de la structure, c'est l'objectif premier d'un conseil de la vie sociale. Tout projet initié par la direction de l'établissement passe ainsi, à titre consultatif, par le CVS, qu'il s'agisse d'une évolution dans le règlement de fonctionnement, de la mise en place de nouveaux services proposés aux résidents, d'un changement de tarification, de travaux d'aménagement ou d'entretien des locaux. Des informations que le CVS peut ensuite partager avec l'ensemble des usagers de la structure. Mais, au-delà de la gestion de la vie quotidienne, le CVS peut également organiser tout type de sorties, d'activités socio-culturelles ou encore d'animations sportives. C'est le cas au CHRS de Lille géré par la Fondation de l'Armée du Salut et dédié aux hommes isolés. Personnes accompagnées et équipe éducative y travaillent de concert au sein du CVS pour permettre à la structure et à ses résidents de *«s'ouvrir sur l'extérieur et d'être partie prenante de la vie du quartier»* comme l'explique Raoul Dubois, hébergé au CHRS et président du CVS depuis un an. Sur les 120 personnes accueillies, dix ont été élues représentantes au CVS. Du côté de l'établissement gestionnaire, ce sont deux travailleurs sociaux qui représentent les salariés. La loi impose de se réunir au moins trois fois par an, mais ici les membres du conseil ont choisi de se retrouver une fois par mois, *«un bon rythme qui permet de garder le contact et d'avoir un suivi intéressant au niveau des projets de la structure»* selon Raoul.

UN MOTEUR CULTUREL POUR LE QUARTIER

Si le CVS est avant tout l'instance de représentation des usagers, il est aussi porteur de convivialité. En 2012, le conseil a ainsi participé à l'organisation de plus d'une dizaine de manifestations culturelles et sportives : fête des voisins, tournois de belote et de bowling, soirée festive sur le thème du Sénégal, représentation théâtrale et concert, vide-grenier, toutes les occasions ont été saisies pour que le CHRS soit mieux intégré à la vie du quartier. Une dynamique qui s'est poursuivie en 2013. Pour la troisième année consécutive, le CVS a participé à l'organisation, conjointe avec la maison et la mairie de quartier, de la fête « Tous à Moulins », du nom du quartier populaire où se situe le CHRS. Lors de ce grand évènement qui a rassemblé entre 600 et 700 personnes, les représentants du CVS ont été sollicités pour mettre en place une buvette sur le parking du centre d'hébergement. En plus de la tenue du stand le jour même, le CVS a aussi préparé le matériel, s'est chargé des achats et a convaincu les hébergés du CHRS de participer à l'évènement. Même mobilisation pour le week-end « Bienvenue à Moulins » début juillet durant lequel le CVS a tenu un stand pour le vide-grenier organisé par la Fondation de l'Armée du Salut. Pour Raoul, en participant à ces diverses manifestations, il s'agit à la fois de *«faire changer le regard, parfois négatif et chargé de préjugés, qu'ont les habitants du quartier sur le CHRS, mais aussi de permettre aux résidents de sortir de leur isolement, de retrouver une certaine citoyenneté et un peu de leur dignité souvent perdue lors de leur arrivée au CHRS»*. Dans cette même optique, des réunions d'échanges avec les voisins sont régulièrement organisées pour apaiser les éventuelles tensions et permettre à chacun de trouver sa place dans le quartier.

UN ENGAGEMENT QUI DÉPASSE LE CADRE DU CHRS

La participation à l'ensemble de ces évènements tient aux nombreux contacts que maintient régulièrement le CVS avec les différents acteurs implantés dans les alentours : la maison de quartier, la mairie de quartier, l'union des commerçants, les associations mais aussi la mairie de Lille qui, à plusieurs reprises, a apporté un soutien financier au CVS. En 2011, elle avait notamment offert la location d'un bus permettant à une cinquantaine de personnes hébergées et d'éducateurs d'assister à un match de la coupe du monde des sans-abri qui se tenait alors à Paris. Un généreux coup de pouce qui avait permis de compléter l'opération de récolte de fonds « Le mondial est en nous » mise en place par le CVS. Un autre moyen d'ouvrir le dialogue et de sensibiliser le grand public. En parallèle de ces évènements festifs, le CVS participe également à des manifestations plus engagées . Chaque 17 octobre, à l'occasion de la journée mondiale du refus de la misère, il s'associe au collectif des sans-abri de Lille lors d'un grand rassemblement suivi d'une marche silencieuse en l'honneur des personnes décédées à la rue.

DES APPORTS MUTUELS AU SEIN DE LA STRUCTURE

A l'heure actuelle, de nombreux établissements n'ont pas encore de CVS, pourtant Raoul en est convaincu, les bénéfices sont doubles : cela permet à la structure d'instaurer *«un bon climat relationnel»* et aux personnes qui y participent *«de prendre des responsabilités, de se nourrir l'esprit en réalisant des recherches sur le plan légal et comptable, de faire des rencontres, de ne surtout pas se refermer sur soi et donc de pouvoir avancer»*. Autant d'arguments qu'il a déployés lors de la campagne d'élection du CVS organisée en septembre dernier et qui est venue marquer le début d'une nouvelle année de projets et de partenariats.

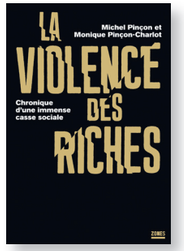
Laure Antoine

« PARTICIPER AU CVS PERMET DE PRENDRE DES RESPONSABILITÉS, DE SE NOURRIR L'ESPRIT EN RÉALISANT DES RECHERCHES SUR LE PLAN LÉGAL ET COMPTABLE, DE FAIRE DES RENCONTRES, ET SURTOUT DE NE PAS SE REFERMER SUR SOI »
RAOUL

RENTRÉE LITTÉRAIRE

SUR FOND DE VIOLENCE SOCIALE

Mêlant enquêtes, portraits vécus et données chiffrées, Michel Pinçon et Monique Pinçon-Charlot, dans leur ouvrage *La violence des riches. Chronique d'une immense casse sociale*, dressent le constat d'une grande agression sociale, d'un véritable pilonnage des classes populaires. Loin d'être l'œuvre d'un « adversaire sans visage », cette violence de classe a ses agents, ses stratégies et ses lieux. Les dirigeants politiques y ont une part écrasante de responsabilité. A ceux qui taxent indistinctement de « populisme » toute opposition à ces politiques qui creusent la misère sociale et font grossir les grandes fortunes, les auteurs renvoient le compliment : il est grand temps de faire la critique du « bourgeoisisme ».



UNE SOCIÉTÉ EN PANNE DE MODERNITÉ

Nous sommes, depuis une décennie, confrontés à cette évidence : toutes les institutions sociales s'affaiblissent, et certaines d'entre elles menacent même de s'effondrer. La famille, l'école, la ville, le système de protection et de contrôle social, l'entreprise, la politique elle-même offrent à nos yeux le spectacle désolant d'archaïsmes incapables de se moderniser. Faut-il s'en inquiéter ? S'en réjouir ? Tous les 25 ans, Alain Touraine, grand sociologue français, publie une somme théorique magistrale, synthèse de ses travaux en cours. Après *Production de la société* (1973) et *Critique de la modernité* (1992), *La Fin des sociétés* marquera son œuvre comme le point d'achèvement d'un travail d'observation critique de l'émergence du sujet sur les ruines de la société.

GAGNER SA VIE, À QUEL PRIX?

Dans tous les milieux, du bas au sommet de l'échelle hiérarchique, que l'on soit au chômage ou travailleur domestique, le sens que nous donnons au travail a beaucoup changé. Bien que l'on vive plus vieux, on passe aujourd'hui moins de temps à travailler au cours de sa vie. Il est aussi devenu primordial de se réaliser dans son métier, de progresser, de construire une trajectoire. En un mot on fabrique son destin. La grande souffrance due à la précarité tient précisément au fait qu'elle empêche de s'approprier son travail. Que serait notre vie sans travail ? En attendons-nous trop ? Est-ce que le travail nous rend heureux ou malheureux ? Donne-t-il un sens à notre vie ? Autant de questions auxquelles Lars Svendsen tente d'apporter une réponse dans son livre *Gagner sa vie, à quel prix ?*

DOCUMENTAIRE

TÉMOIGNAGES DE MIGRANTS

Tourné à Athènes entre octobre 2011 et février 2012 au milieu de l'agitation sociale, politique et économique, le documentaire « How much further ? » donne la parole à ceux qui ont fui l'Afghanistan, la Somalie ou le Soudan dans l'espoir de trouver refuge en Europe. Après des mois, voire des années sur la route, ils arrivent en Grèce, un pays dont la population est confrontée par la crise économique et où les systèmes d'asile et d'accueil sont complètement dysfonctionnels. La plupart des gens ne voient pas d'autre choix que de prendre à nouveau la route dans l'espoir de parvenir à un pays qui peut recevoir et examiner leur demande d'asile. Mais, une fois qu'ils sont entrés en Grèce, il est extrêmement difficile, voire impossible, de quitter le pays en raison des politiques européennes qui les lient juridiquement à la Grèce.

Petrou Ralli, 2012

HOW MUCH FURTHER ? (50 MIN),
réalisé par Matthias Wiessler et diffusé gratuitement sur Youtube.com

LES JOURNÉES DU TRAVAIL SOCIAL

ÉVOLUTION DES PRÉCARITÉS R-ÉVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL ?

LES 7 ET 8 NOVEMBRE 2013 À VALENCE
AU PARC DES EXPOSITIONS

Organisées par la FNARS (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale), les Journées du travail social de 2013 réuniront chercheurs, professionnels du travail social et personnes accompagnées pour deux jours de formation, de réflexion collective et de propositions autour de l'avenir du travail social.

jts LES JOURNÉES DU TRAVAIL SOCIAL

Renseignements et inscription :
www.fnars.org - facebook/JTS.FNARS

FNARS agir pour la solidarité

« CE N'EST PAS LE FAIT DE FORMULER LE PRINCIPE DE PARTICIPATION QUI RÉSOUT LE PROBLÈME CAR EN RÉALITÉ TOUTE NOTRE SOCIÉTÉ RÉSISTE »
NICOLE QUESTIAUX

Nicole Questiaux était ministre de la Solidarité nationale lorsqu'elle rédigeait la circulaire « Orientations principales sur le travail social » en 1982, soit un an après l'alternance politique. Ce texte est resté une référence pour nombre de professionnels du travail social.

Pourquoi cette circulaire en 1982?

Nicole Questiaux : C'était une époque où ce n'était pas les administrations qui commandaient les priorités et où le fait de vouloir changer la vie avait encore du sens. La volonté de rédiger ce texte vient d'abord d'un intérêt personnel que j'ai eu très tôt pour le travail social. J'ai découvert brusquement la pauvreté, la précarité et l'intervention publique auprès des plus démunis en faisant mon stage de l'ENA. J'ai suivi des assistantes sociales pendant six mois pour faire le tour de leur travail. Ensuite est venu mai 68, où tout le monde a pris la parole, et notamment ceux qui jusque-là n'étaient pas intéressés par la vie publique ou la politique. Ils ont vu qu'ils pouvaient prendre les choses en main. La gauche est arrivée au pouvoir en 81 mais ce bouillonnement d'idées avait commencé dès 68, avec déjà une maturation et une réflexion sur la place de l'usager. Lorsque j'ai rédigé ce texte j'étais bien plus consciente que d'autres de la position difficile des travailleurs sociaux. Dans ce texte, je m'adressais à eux, dans leur responsabilité individuelle.

Ce texte a soulevé de l'intérêt et nourri beaucoup d'espoir. Trente ans plus tard, quel est le bilan?

N. Q. : Sur le rapport entre les professionnels et les usagers, les choses ont mûri pendant cette période et maintenant il est acquis que l'on « fait avec » et non pas « pour ». Il s'agit d'un acquis dans les formations, les écrits abstraits sur les politiques, les orientations, et personne aujourd'hui ne peut dire « votre travail c'est le contrôle social ». Je me suis aperçue que cette idée était plus fructueuse que je ne l'aurais même pensé il y a 30 ans, mais plus difficile à réaliser aussi. Le cœur de la politique sociale est bien de savoir comment faire en sorte que les gens ne soient pas placés dans une position d'assistanat. Le projet personnel doit être au centre et le travailleur social doit comprendre que son rôle est d'aboutir à la maturation de ce projet. Mais la chose dont je suis fière est d'avoir dit dès 1982 que c'était un problème de gestion et que rien n'était acquis. Ce n'est pas le fait de formuler le principe de participation qui résout le problème car en réalité toute notre société résiste. Quand vous demandez à un travailleur social de faire surgir un projet, il faut qu'il donne son temps, que ce temps soit payé et reconnu par son financeur et l'on sous-estime considérablement les contraintes de cette relation particulière entre la personne et le professionnel. Il s'agit d'une contrainte physique et psychologique… Il faut également faire comprendre au professionnel que le « faire avec » ne remet pas en cause sa qualification, sa place dans la société. Mais cela ne va pas de soi et il y a peu de professionnels auxquels il est demandé de travailler de cette manière. Ce qu'il y a de pire pour le travailleur social, et c'est l'une des professions les plus vulnérables de ce point de vue, c'est que l'on vous demande des choses mais que l'on ne vous donne pas les moyens ou le temps pour les faire.

Si vous deviez écrire une nouvelle circulaire aujourd'hui, quelles seraient vos orientations prioritaires ?

N. Q. : Je soutiens qu'il ne s'agit pas d'étatiser quoi que ce soit mais il faut qu'il existe une pensée publique sur ces sujets. Ne serait-ce que pour en dire l'importance, que les coûts sont valables. Aujourd'hui la situation est difficile parce que toutes ces activités ne peuvent être financées qu'avec de l'argent public et ce sera toujours le cas. En période de vache maigre, on voit une tendance à chercher à évaluer la valeur des tâches publiques en fonction de méthodes d'appréciation inspirées du secteur privé et manifestant le plus souvent une ignorance crasse de la réalité du travail social. Cela ne peut pas marcher. Il faut que les méthodes prennent en compte la globalité du travail.

Les travailleurs sociaux sont placés en catalyseurs, ils sont des diagnostiqueurs excellents à la fois sur les conséquences de la crise et sur les faiblesses des politiques qui essaient d'y remédier. Il ne faut donc pas qu'ils hésitent à jouer ce rôle et qu'ils prennent en charge eux-mêmes le problème de l'évaluation, qu'ils disent quels sont à leurs yeux les critères de réussite dans le contexte tel qu'ils le voient. Ils doivent participer au dialogue entre le financement et le service.

Que souhaiteriez-vous dire aux travailleurs sociaux qui débutent leur carrière?

N. Q. : Je leur dirais d'abord de tenir bon sur les principes. D'avoir aussi l'esprit ouvert sur leur formation, leur spécialisation, et d'œuvrer pour que leur statut dans la société soit aussi intéressant que celui des ingénieurs et de toutes les personnes qui travaillent entre l'abstraction et les usagers. Ce rôle intermédiaire demande une large formation de base reconnue par la société, jugée prestigieuse. L'esprit de chapelle ne les aidera pas. Je suis profondément persuadée qu'il y a de la place pour un développement important du contingent de travailleurs sociaux. C'est une fonction d'avenir, mais il faut éviter deux dérives : celle de la spécialisation et celle de la marchandisation de l'aide à la personne. Enfin, il faut que cette profession ait une marge d'initiative. On peut lui demander des comptes mais sans que cela atteigne l'intimité de la relation avec la personne qu'elle aide.

Propos recueillis
par Céline Figuière

Cette interview est un extrait d'un entretien filmé qui sera diffusé lors des Journées du travail social les 7 et 8 novembre 2013 à Valence.