

La contribution des professionnel-le-s du travail social aux modèles de gouvernances. De leur déontologie à leur engagement politique.

Cette contribution consiste en un témoignage issu des travaux de l'association suisse des professionnel-le-s du travail social. Il s'agit d'une réflexion sur le rôle que pourrait davantage jouer les travailleurs sociaux dans la sphère publique. Cette réflexion est faite à partir de l'implémentation du code de déontologie qu'elle émet.

Contexte du travail social

Les professionnel-le-s du travail social sont majoritairement engagés par des autorités publiques pour faire un travail auprès de personnes, groupes ou communautés qui ne peuvent, temporairement ou durablement subvenir à leurs propres besoins. En Suisse, ils opèrent le plus souvent par subsidiarité aux solidarités naturelles, lorsque celles-ci font défaut ou sont insuffisantes. Par là, ils et elles obtiennent des mandats des autorités publiques qui les engagent principalement dans un travail de soutien, d'aide, d'encouragement et d'éducation qui se joue le plus souvent dans l'interpersonnel des relations avec les usagers et usagères. Le travail social s'exerce à des niveaux d'organisation différents et porte sur des thèmes et problématiques multiples. De fait, il est pris dans une grande complexité, laquelle demande de la part des intervenants, une capacité à se positionner clairement pour apporter des réponses satisfaisantes.

Le triple mandat du travail social

Pour ce faire, il importe de tenir compte des attentes qui sont fixées, d'une part par les mandants, soit les autorités publiques et les usagers eux-mêmes.

En effet, les mandataires du travail social doivent, dans le sens du droit souhaitable, répondre aux mutations sociales, politiques et économiques inhérentes à notre société. Si les lignes directrices et l'esprit de ces changements s'inscrivent dans un cadre législatif, ils affectent l'ensemble des dispositifs de l'action sociale. Aujourd'hui, les trois principaux régimes de la sécurité sociale en Suisse, soit l'assurance chômage, l'assurance invalidité et l'aide sociale poussent les personnes à la réintégration professionnelle. On attend des personnes qui sont au bénéfice de ces régimes sociaux une disposition à travailler et à s'intégrer dans le premier marché de l'emploi. On élabore avec ces personnes des contrats individuels dans lesquels on fixe des objectifs. On évalue ainsi périodiquement l'atteinte ou non de ces objectifs et l'on pose ensuite des sanctions si les objectifs n'ont pas été atteints. Pris ainsi, le travailleur social est un agent de régulation et de normalisation. Il est un instrument de l'Etat, à entendre du pouvoir politique, soit de l'ensemble de la société, quant à l'exécution et à la conformité des cadres législatifs. On fixe ainsi des attentes vis-à-vis des travailleurs sociaux, lesquelles peuvent être de simples exécutants de missions qui leur sont ainsi données. Dans cette optique, me référant à l'auteure suisse alémanique, Silvia Staub-Bernasconi, le travail social « consiste en la gestion de problèmes, au transfert et à la mise en valeur des ressources des individus, des familles – et cela souvent dans un contexte d'incitations et/ou de moyens répressifs qui visent à discipliner les usagers, lesquels sont définis comme des client-e-s. Une élite de gestionnaire organise cette aide. » (2007).

Si des attentes sont fixées à l'encontre du travail social et des travailleurs sociaux par les autorités mandantes et subventionneuses, les usagers qui sont finalement les destinataires des mesures envisagées ont eux aussi des attentes vis-à-vis de la société, attentes qu'ils formulent à leurs principaux interlocuteurs que sont les travailleurs sociaux. Ils peuvent s'attendre à ce que l'Etat supplée à leurs besoins de base s'il ne sont plus à même d'y subvenir eux-mêmes. Il s'agit là en quelque sorte de la promesse de l'Etat providence, laquelle est inscrite dans notre Constitution fédérale dans son article 12 : « Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine. » On peut en effet s'attendre en tant que citoyens payant des impôts et des taxes à la consommation que l'Etat doit nous être redevable dans des situations où après avoir fournis un effort à la communauté, il puisse nous arriver un accident qui nous entrave dans notre autonomie. S'ajoute à cela le principe de dignité, fondement des droits humains qui doit guider toute aide ponctuelle ou durable.

Un positionnement nécessaire au sein des champs de tension

Au regard des modifications structurelles de l'Etat social intervenues durant ces dernières décennies (resserrement des marges financières, new public management), les populations fragilisées ont été de

plus en plus renvoyées à se prendre en charge elles-mêmes et à démontrer de leur volonté à s'intégrer, a fortiori au premier marché du travail. Dans ce contexte naît nécessairement un champ de tension entre les politiques et les besoins des populations en difficulté. Les travailleurs sociaux sont ainsi renvoyés à des dilemmes et des risques d'instrumentalisation de part et d'autre. Il importe dès lors qu'ils trouvent des points de repère qui puissent guider leur action. En référence au code de déontologie de l'association suisse des travailleurs sociaux, AvenirSocial, il est mentionné qu'en plus de répondre aux attentes des mandants et des bénéficiaires, le travail social doit répondre à une troisième mission qui « consiste à référer les savoirs professionnels et disciplines voisines aux principes des droits humains et à la justice sociale. » (Art. 5. b.) Cette définition repose sur les travaux de Staub-Bernasconi (2007), lesquels s'appuient abondamment sur les principes éthiques et la définition du travail social émis par la Fédération internationale du travail social (FITS). Une synthèse de cette définition résume ces propos:

« Les professions du travail social promeuvent les changements sociaux, la résolution des problèmes dans les relations humaines, l'*empowerment* et la libération des personnes pour améliorer leur bien-être. Le travail social, utilisant les théories du comportement humain et des systèmes sociaux, intervient là où les personnes interagissent avec leur environnement. Les principes des droits humains et de la justice sociale sont fondamentaux pour le travail social. » (2007)

La participation comme mot clef

Il faut entendre par là que le travail social ne doit pas se limiter à des interventions de niveaux micro (interpersonnel) et méso (inter-institutionnel). Il doit considérer son rôle de cohésion sociale et doit prendre part aux activités publiques. Pour ce faire, et pour rendre son expertise et son action crédible, il doit s'appuyer sur des bases théoriques, soit se référer aux connaissances les plus actuelles tout en agissant selon un sens moral imprégné des droits humains et de la justice sociale. Parmi les valeurs qui émanent des droits humains et que l'on retrouve explicitées dans le code de déontologie d'AvenirSocial, nous comptons l'autodétermination, la participation et l'*empowerment*. Ces valeurs sont définies comme centrales pour le travail social et contribuent au respect de la dignité inhérente à chaque personne. Il y a là un aspect qui peut paraître prosélyte ou du moins corporatiste, il importe que des associations professionnelles se positionnent sur leur propre hiérarchie des valeurs en lien avec les buts présumés de la représentation qu'elles se font de leur fonction professionnelle. Ceci étant fait, les destinataires de ces instruments – code de déontologies, profils professionnels, recommandations relatives à la qualité – peuvent prendre une distance quant à leurs propres jugements de valeurs et s'appuyer sur des consensus obtenus au sein de leur communauté professionnelle. A moindre échelle, il s'agit là du même modèle qui est au cœur de la justice distributive.

Nous avons là quelques éléments qui peuvent fonder une pratique. En résumé, les travailleurs sociaux agissent à divers niveaux d'intervention et notamment dans la sphère publique. Ils argumentent et fondent leur action à partir de données scientifiques et méthodologiques. Ils agissent ensuite de manière éthique en se fondant sur une hiérarchie de valeurs qui est reconnue par leur corpus professionnel, laquelle émane des droits humains. A partir du moment où ces valeurs visent la participation des usagers de leurs services à la vie sociale, ils ne doivent pas uniquement se contenter d'aider les populations avec lesquelles ils travaillent à améliorer leurs ressources (économiques, cognitives et sociales), ils doivent s'impliquer plus activement pour que ces personnes puissent réellement transférer leurs compétences dans la vie sociale. Il se joue là un travail à deux niveaux. Le premier est le rôle d'*advocacy* vis-à-vis des usagers, soit la représentation de leur défense et le renforcement des compétences des usagers eux-mêmes pour participer plus activement à la vie sociale.

Le rôle des professionnel-le-s

L'association professionnelle suisse des travailleurs sociaux éditrice du code de déontologie des travailleurs sociaux suisses souhaitait réussir à implémenter plus amplement cette réflexion dans la pratique quotidienne des travailleurs sociaux en Suisse. Le danger bien réel est de s'en tenir à la visée et de ne pas se donner les moyens de sa réalisation. Il ne suffit pas en effet de publier un papier et de penser que le travail va se réaliser de lui-même. La commission d'éthique et de déontologie d'AvenirSocial met ainsi à disposition un service de consultation et d'intervention en se basant sur des modèles d'éthique appliquée.

Olivier Grand, 21 juin 2011