

Services sociaux et concurrence sur les coûts

Soumettre les services sociaux à une concurrence sur les coûts a des conséquences pour le personnel, les destinataires et leurs relations mutuelles.

Texte : Daniel Flückiger, responsable du domaine Travail social et Aide sociale individuelle à Münsingen (BE) de 2013 à 2019

La redistribution financière est une véritable composante de l'aide sociale individuelle. Ainsi, le fait que l'utilisation des fonds publics fasse l'objet de débats en raison de l'influence croissante de l'économie n'est donc pas nouveau pour l'aide sociale. Ce qui est nouveau, par contre, c'est lorsqu'une priorité est accordée de manière infondée à une logique de marché au détriment d'une logique de discours sur le sens de l'aide sociale, et ce pour obtenir le meilleur rapport coûts-bénéfice possible¹.

Toutefois, il y a des limites à cela dans le canton de Berne. Selon l'art. 18 de la loi sur l'aide sociale du 11 juin 2001 (LASoc; RSB 860.1), les communes gèrent leurs services sociaux elles-mêmes ou en coopération. Il n'est pas prévu de confier l'aide sociale au marché libre.

En conséquence, les tendances à l'économisation se reflètent dans les tentatives de mettre les services sociaux en concurrence les uns avec les autres :

- La péréquation des charges² est attaquée. L'introduction d'une franchise pour les communes sur leurs propres coûts d'aide sociale est en discussion (motion 131-2019, Krähenbühl, UDC).
- Les services sociaux n'inscrivent plus leurs coûts salariaux dans la répartition des charges. Au lieu de cela, une somme forfaitaire par cas traité est comptabilisée comme dépense. Cela ouvre la possibilité d'obtenir des avantages financiers grâce à des économies de personnel.
- Le canton est en train de mettre en place une centrale d'audit social. Les coûts de l'aide sociale des différentes communes devraient y être examinés de manière plus approfondie. Le risque existe que le point de vue de l'économie prenne le dessus sur celui des spécialistes.

Ces mesures peuvent exercer une pression sur les services sociaux afin que des bénéfices à court terme soient réalisés. Cela affecte les conditions-cadres du travail social professionnel dans le domaine de l'aide sociale :

- Si le personnel est réduit, il n'y a pas de temps pour les processus de conseil professionnels. Des solutions rapides doivent être trouvées. L'expertise et le travail relationnel sont dévalués.
- Les ressources restreintes sont concentrées sur les dossiers qui présentent des économies à court terme prometteuses. Les cas « simples » sans difficultés particulières seront priorisés.
- La pratique d'approbation des prestations circonstanciées devient plus stricte, ce qui complique les solutions qui sont bonnes du point de vue des spécialistes, car les bonnes solutions sont rarement bon marché.

Interventions bon marché

Dans l'ensemble, il y a un risque que prévalent des interventions uniformes et bon marché, mises en œuvre par des moyens répressifs. De plus, les chances diminuent de voir des développements individuels se mettre en marche au moyen de processus de conseil orientés sur la compréhension. Une autre perspective s'ouvre alors d'un point de vue économique : une telle pratique de l'aide sociale pourrait peut-être se passer complètement du travail social qualifié.

Or c'est exactement le contraire qui se produit. La pression de l'économisation multiplie les exigences envers les professionnel-le-s des services sociaux. Iels doivent être en mesure de...

... construire et cultiver des relations de travail solides et fondées sur la confiance dans des conditions institutionnelles rigides.

... plaider pour des solutions durables au détriment de considérations à court terme axées sur les coûts.

... supporter l'échec et donner des explications de manière professionnelle, au lieu de se mettre en colère contre les destinataires qui ne remplissent pas les objectifs rigides et inappropriés.



L'épisode 6 du podcast Voix Sociales donne la parole à deux personnes engagées sur cette thématique : un bénéficiaire de l'aide sociale et une assistante sociale retraitée.



www.avenirsocial.ch



Par conséquent, les personnes actives dans le domaine du travail social doivent disposer de solides connaissances spécialisées et être en mesure de les mettre à profit. Aussi, elles doivent être capables d'appréhender de manière réflexive les conditions-cadres et leurs effets sur leur travail. Ce dernier élément ne doit pas être sous-estimé, car les discours publics ont un effet sur l'esprit de toutes les personnes concernées. Dès que les travailleur·euse·s du social croient que les solutions les moins chères sont aussi toujours les meilleures, iels ne peuvent plus représenter les valeurs du travail social. S'iels n'ont pas la conviction de pouvoir défendre des solutions pensées par des spécialistes face à la pression économique, iels n'essaieront même pas de les défendre. La déprofessionnalisation liée à l'économisation aura alors atteint l'esprit des travailleur·euse·s du social. Et un tel travail social ne vaudra peut-être effectivement plus son prix.

Bien entendu, il serait réducteur de laisser la préservation de l'aide sociale professionnelle entre les mains des seul·e·s travailleur·euse·s du social. Il faut également :

... des personnes travaillant dans le social qui sont des leaders et qui peuvent représenter les solutions élaborées par des spécialistes auprès des autorités politiques. Sinon, elles n'ont d'autre choix que de renforcer la pratique en matière d'autorisations afin de ne pas être sous pression de devoir justifier leur travail.

... des personnes travaillant dans le social qui s'organisent en collectif, par exemple dans le

cadre d'une association professionnelle forte. Ainsi, le travail social peut influencer efficacement les conditions-cadres. C'est ce qui s'est passé dans le canton de Berne le 19.5.2019 lors du vote sur la révision de la loi sur l'aide sociale.

... des établissements d'enseignement. Le travail social, en tant que science, doit pouvoir se confronter aux autres disciplines, en l'occurrence l'économie. Il doit le faire de manière confiante, en développant la recherche, en élaborant des modèles théoriques et en formant des spécialistes précisément dans ce but.

Le professionnalisme et la conscience des coûts ne s'excluent pas mutuellement. Mais le professionnalisme implique cependant de ne pas céder à la tentation de reporter à plus tard des coûts à court terme en optant pour la solution la moins chère. « Un cynique est un homme qui connaît le prix de chaque chose et la valeur d'aucune », a dit avec justesse Oscar Wilde. Mais le cynisme – et espérons qu'il y ait un consensus sur ce point – n'a pas sa place dans l'aide sociale. •

Littérature

Hirschmann, A. O., Face au déclin des entreprises et des institutions. Traduit de l'anglais par C. Besseyrias, Paris, Les éditions ouvrières, 1972

Note

1 Le fait que cela puisse être une erreur a été analysé en détail par Hirschmann (1974).

2 Selon la loi sur la péréquation financière et la compensation des charges du 27.11.2000 (LPFC, RSB 631.1), les communes participent aux coûts totaux de l'aide sociale du canton au prorata de la population résidente. C'est pourquoi il n'est pas possible pour certaines communes d'obtenir un avantage en termes de coûts en maintenant les dépenses de l'aide sociale aussi basses que possible. Cela permet d'éviter qu'une concurrence au niveau des prestations se fasse par le bas.