

Atelier N°8 « Quels droits et quels usages du droit dans l'action sociale ? » - *Démocratie, transparence et services publics* -

Animé par **Colette Duquesne**, auteur du « Journal d'une assistante sociale » préfacé par J. P. Rosenczweig - Syros 1996 - Voir plus bas l'article de Jacques Ladsous

Rapporteuse Elisabeth -

Exposé

La relation, la confidentialité, l'obligation du secret, l'obligation de réserve du fonctionnaire, le principe de neutralité, tout cela amène les travailleurs sociaux à ne jamais débattre de certaines questions qu'ils voient sur le terrain : pauvreté, violence, délaissement des familles, maltraitance de certaines populations : mineurs non accompagnés, Roms, jeunes des quartiers etc.

Et à être impuissant face à la non-application du droit : elle donne l'exemple du Dalo qui donne d'un côté un droit et le confisque de l'autre en ne permettant pas son application : complexité, inaccessibilité etc.

Mais les travailleurs sociaux se servent peu du Dalo et du droit en général, et cela engendre le non recours au droit (des plus pauvres par exemple). Et cela crée, de fait, un déni et un déficit de démocratie.

Or l'exigence de l'application du droit est un levier qui permet aux travailleurs sociaux de défendre leur public et de défendre leur métier. Mais cela demande des efforts, de la continuité, de l'endurance et du courage, ça demande aussi de prendre des risques.

Se référer uniquement à la relation ne produit pas de moyens d'agir et contribue à maintenir les métiers dans l'insignifiance.

La proposition de Colette Duquesne

- renforcer les liens entre droits fondamentaux du public et responsabilité du travail social
- actuellement, il y a une idéologie autour du lien ; mais le travail social, c'est le lien **et la loi**
- donc amener les travailleurs sociaux à utiliser cette possibilité de mieux utiliser la loi : pour cela, il faut les former, et les accompagner dans cette démarche.

Propositions du groupe

L'obéissance est apprise (enseignée ?) dans la formation qui est très enfermante. Et quand le travailleur social de base parle, il n'est pas rare que la direction et l'encadrement lui demandent de se taire. Or non seulement, les travailleurs sociaux ont besoin de discuter entre eux, notamment quand il s'agit de relever un dysfonctionnement ou la non-application d'un droit, mais les questions soulevées dans le travail social concernent la société tout entière et devraient être débattues.

- Comment faire évoluer la formation ?
- Protéger le professionnel qui dénonce des situations problématiques
- Fonder un groupe de défense des travailleurs sociaux

Envers la société

- S'emparer des débats de société dans leur dimension politique

- Mieux utiliser la presse

Envers les usagers

- Contribuer à faire respecter le droit des usagers : droit à la vie privée (Big DATA etc), droit à l'oubli etc.
- Se faire comprendre du grand public, parler simplement, éviter la langue de bois, le jargon professionnel et les sigles qui rendent opaques les idées et les échanges
- Afficher les droits des usagers, en faire la promotion
- Ne pas laisser parler n'importe comment des usagers : par exemple, on lit dans un appel d'offre : un « *lot de 120 migrants* »
- **Mieux informer, faire connaître les témoignages des usagers - exemple du livre "Dans l'enfer des foyers" - Lyes Louffok, 20 ans, revenu de l'enfer des foyers (Flammarion) "Pour l'institution, j'étais un enfant-valise, un problème".** Alors qu'une proposition de loi sur la protection de l'enfance vient d'être présentée au Sénat, le jeune homme témoigne de son itinéraire hors norme d'enfant victime des dysfonctionnements de l'Aide sociale à l'enfance

Envers l'employeur et les financeurs

Les travailleurs sociaux admettent des conditions de travail ignobles parfois : sous-effectifs, pas de moyens financiers, manque de formation et de connaissances.

Ils peuvent être amenés à laisser faire des choses contraires au droit, à l'éthique et à la morale par manque de soutien de leur direction. Ils peuvent être amenés à faire ou à laisser faire le « sale boulot ».

- Participer aux EGATS - états généraux alternatifs du travail social = le 31 janvier
- Exiger de meilleures conditions de travail
- Chaîne collective des syndicats, se regrouper, dépasser les différences
- Renforcer les protections
- Renforcer les actions de plaidoyer, faire entendre nos messages
- Créer des espaces de débat et de plaidoirie avec le grand public
- Pour qui je travaille au juste ? S'intéresser à son employeur, prendre conscience de l'environnement de travail, des positionnements de l'institution et de sa politique... (surtout quand on sait qu'un certain nombre de structures sont prêtes à s'engager dans des Contrats à impact social...)
- Contribuer aux décisions politiques en entrant dans les conseils d'administration, dans les espaces de conseil (Haut conseil du travail social par exemple)

Avec la conclusion générale de la journée

- Enjeux : relever la tête, fierté de ce qu'on fait
- Reprendre la parole depuis notre place
- S'autoriser à dire non
- Lutter contre la marchandisation du social

➤ 2 projets : fête du travail social et courir pour

.....

Jacques Ladsous : Colette Duquesne raconte. Elle raconte sa vie quotidienne d'assistante sociale confrontée à la misère permanente des gens chez lesquels tout s'écroule. Elle les reçoit, elle les accueille, avec le sourire et la disponibilité nécessaires, attitude qui fait que les gens qui viennent la voir se sentent en confiance avec elle.

À ce moment-là, elle a encore dans le cœur et dans l'esprit cette certitude de l'espoir : elle va faire quelque chose pour eux, elle va les sortir de cette mauvaise passe provisoire pour les aider à se récupérer. Ne trouve-t-elle pas autour d'elle, chez ceux qui l'entourent - politiques, administratifs, caritatifs -, le sourire de bienveillance qui laisse présumer que tout va s'arranger, que tout peut s'arranger ?

Mais les promesses rendent les enfants joyeux jusqu'au moment où ils ne peuvent plus y croire. Et Colette Duquesne raconte ses impasses, ses démarches non abouties, ses demandes réitérées sans aucun succès, le sourire de condescendance des autorités, le sentiment d'impatience des détenteurs du pouvoir. Se jouer la comédie, certes, c'est politiquement correct !

Mais y croire vraiment, prendre pour argent comptant ce qui n'est que manière de parler, prétendre que les prioritaires sont vraiment prioritaires, il y a là un manque de décence que nul travailleur social bien élevé ne devrait manifester. Et voilà Colette Duquesne en proie aux mille soucis, aux mille émotions qu'elle ne parvient pas à faire partager. " C'est bien fait pour elle ! " s'entend-elle dire. " Ne sait-elle pas que la distance est la technique pour se mettre à l'abri des implications qui bouleversent l'âme ? " Ses " clients " deviennent revendicatifs, violents ou, pire encore, abandonniques et résignés : que ne sait-elle s'en satisfaire ?

La Violence bureaucratique et totalitaire dénoncée depuis quelques décades par Michel Maffesoli (PUF) règne en maître dans l'espace social, et fait tourner en rond les faibles et les humiliés de la vie. Alors Colette Duquesne crie. Elle ne peut supporter la passivité hypocrite qui fait de ses clients des victimes à répétition. Elle ne peut supporter ces secours de dernière minute qui empêchent de crever sans pour autant offrir la moindre planche de salut.

Elle ne peut supporter cette médecine sociale qui tient la tête hors de l'eau sans pour autant donner les moyens de nager. Elle crie, elle apostrophe, elle invective, et elle a raison !

Colette Duquesne ne fait qu'une petite erreur. Son indignation est si forte, son impuissance si difficile à supporter, qu'elle nous met tous dans le même sac, ses collègues sociaux avec les autres. Elle peut avoir de bonnes raisons - beaucoup de travailleurs sociaux paraissent baisser les bras - mais elle se trompe de cible.

Cette situation ne cessera que si nous nous engageons tous dans une dénonciation du système. Il faut rassembler, et non apostropher dans l'invective, ceux qui peuvent créer la solidarité.

Le cri de Colette Duquesne va trop loin.

Heureusement, elle parvient à corriger le tir. Son Manifeste en est le témoin. Signez-le. Faites-le signer autour de vous. Et témoignez sur les violences qui sont faites aux usagers comme aux travailleurs sociaux, professionnels et associatifs.

Le Conseil supérieur du travail social a l'ambition de s'emparer de ce problème. Il portera cette dénonciation haute et forte. Et peut-être obtiendra-t-il, à travers l'amplification qu'il donnera au problème, ce que les plaintes les plus hurlantes des uns et des autres n'ont pu encore obtenir. Merci Colette Duquesne de nous avoir secoués ! Nous en ferons quelque chose.