

Au secours ! Je dois me rendre au service social !

L'accueil et les premiers entretiens évalués par les usagères et usagers de l'aide sociale.

Pour son travail de master, Cornelia Lorenz a interrogé les personnes concernées sur le processus d'accueil dans le service social de la commune de Krienz (LU).

Elle replace tout d'abord la procédure formalisée d'accueil (aussi appelée Intake) dans son contexte : dans les années 1990, une augmentation du nombre des dossiers d'aide sociale a poussé certains services à standardiser le premier entretien dans une procédure distincte du suivi ultérieur, en particulier afin de prévenir la perception induite d'aide sociale et de parvenir à une sortie plus rapide du dispositif. Un autre objectif était d'accroître l'efficacité de l'aide personnelle.

La procédure d'accueil peut également favoriser ou au contraire permettre de lutter contre le phénomène de non-recours. Selon une étude de l'Office fédéral des statistiques datant de 2009, citée dans le travail de master, 28% des personnes touchées par la pauvreté ne recourent pas à l'aide sociale alors qu'elles y auraient droit. En plus des difficultés liées au sentiment de honte ou à la stigmatisation que peuvent ressentir ces personnes avant de se rendre auprès d'un service social, des éléments comme les horaires d'ouverture du service social, l'accueil, l'aspect général des bureaux et de la salle d'attente exercent une influence sur le taux de non-recours. De ce point de vue également, l'avis des personnes qui se soumettent à ce processus peut s'avérer intéressant.

En ce qui concerne le service social de Kriens, l'étude des questionnaires montre que 88% des usagères et usagers estiment que les horaires du service social sont adéquats : il est souligné qu'une ouverture tardive un jour par semaine et entre midi et deux heures un autre jour permettent aux personnes qui exercent une activité lucrative ou qui ont charge de famille de se rendre plus aisément aux guichets. Ensuite, le premier contact avec le personnel administratif est jugé agréable ou positif par trois quarts des répondant-e-s. 88% d'entre eux estiment également que la discrétion est garantie par l'aménagement de l'espace.

Une petite moitié des personnes concernées disent avoir dû attendre longtemps avant d'obtenir un premier entretien. 67% d'entre elles ont pu participer à un deuxième entretien dans les dix jours après avoir complété leur dossier.

En ce qui concerne la manière dont le deuxième entretien, plus complet, était mené, une grande majorité des usagères et des usagers (91%) estiment que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux ont pris le temps de les écouter. 96% relatent que les informations délivrées étaient compréhensibles. Enfin, 92% disent avoir été bien conseillé-e-s, et 87% se sont senti-e-s pris-e-s au sérieux.

Cornelia Lorenz trouve ces résultats réjouissants pour le service social de Kriens. Ils sont à mettre en parallèle avec la difficulté que représente, pour les personnes concernées, la démarche de se rendre dans un service social : 90% relatent qu'il leur est désagréable de devoir demander de l'aide sociale et 80% d'entre elles se sont rendues auprès du service social lorsqu'elles se trouvaient déjà en grandes difficultés. Si peu d'entre elles ont rencontré des difficultés à réunir les documents demandés (avec ou sans appui d'un-e assistant-e social-e), 80% ont trouvé la procédure intrusive et un peu moins de la moitié a estimé qu'elle était pénible. Ajoutons que les personnes concernées semblent faire la différence entre le processus d'accueil et le personnel administratif et social du service, puisque 90% d'entre elles se sont déclarées satisfaites à leur sujet.

À la suite de cette étude, l'auteure propose des réflexions sur une bonne organisation de l'accueil : en particulier, le premier rendez-vous doit être délivré rapidement, car il permet souvent de répondre à une personne dont les difficultés se sont amplifiées avant qu'elle se décide à pousser la porte du service social. Pour répondre à cette demande, le service doit disposer d'assez de personnel qualifié, et, dans la mesure du possible, fidélisé. Il est important que les assistantes sociales et les assistants sociaux puisse avoir le temps d'accueillir la personne et de faire avec elle un tour d'horizon de sa situation, sans que cela ne préterite leurs autres tâches. Une dotation suffisante en personnel qualifié répond d'une part aux besoins des employé-e-s du service social et de ses usagères et usagers, mais permet également à ces dernières de sortir plus rapidement du dispositif, lorsqu'un droit à une assurance sociale peut être activé. Enfin, les usagères et usagers du service social devraient être impliqués dans le contrôle de la qualité des prestations.

[Lien sur le travail de Master \(en allemand\)](#)

>Autres éclairage sur notre rubrique [Social >> Aide sociale >> Organisation](#)

de l'aide sociale