

Ecouter la voix des bénéficiaires de l'aide sociale : Le projet Participation de l'Artias

Dossier préparé par Amanda Ioset, secrétaire générale de l'Artias

Juillet 2021

R E S U M E

Le projet-pilote « Mettre en œuvre la participation des bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de leur prise en charge » de l'Artias (dit « projet Participation ») a été lancé en 2018. Pendant neuf mois, une soixantaine de bénéficiaires de l'aide sociale des différents cantons romands et de la partie romande du Canton de Berne s'est réunie dans quatre groupes d'animation décentralisés pour élaborer collectivement des propositions d'amélioration de l'accompagnement social.

Une première communication sur le projet a été réalisée dans le cadre de la journée d'automne de l'Artias de 2019, organisée par une vingtaine de participant-e-s au projet. Aujourd'hui, après une année 2020 consacrée à la valorisation du travail réalisé, les résultats sont publiés dans trois documents : une synthèse des propositions des participant-e-s, une évaluation scientifique du projet réalisée par les chercheuses de la HETS-FR Sophie Guerry et Caroline Reynaud ainsi que le présent dossier du mois qui fait office de synthèse générale.

L'Artias tient à remercier tous les participant-e-s, les équipes d'animation, les assistantes sociales et assistants sociaux, les responsables et chef-fe-s de services sociaux ainsi que l'animateur de la journée d'automne impliqués dans le projet.

Pour leur soutien financier et logistique, ainsi que pour leur confiance, l'Artias remercie également la Loterie romande, la Conférence latine des affaires sanitaires et sociales (CLASS), le fonds d'innovation de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), la Ville de Genève, la Ville de Neuchâtel et la Maison d'Ailleurs d'Yverdon-les-Bains.

1. Introduction

En 2018, l'Artias lançait un projet-pilote participatif destiné aux bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale. Pendant neuf mois, une soixantaine de bénéficiaires des différents cantons romands et de la partie francophone du Canton de Berne se sont réunis dans quatre groupes d'animation décentralisés pour échanger, partager, remettre en question, proposer. Pour rêver un peu, aussi. Et imaginer collectivement un accompagnement social plus en phase avec leurs besoins.

Si l'approche consistant à concevoir, mettre en place et évaluer les prestations sociales avec les personnes concernées n'est pas nouvelle, le « faire ensemble » au lieu du « faire pour » reste l'exception plutôt que la règle. Trop peu de temps, trop peu de ressources. Peut-être, aussi, une certaine réticence à accorder la place qu'elles méritent aux voix de ces personnes peu considérées, stigmatisées, invisibilisées.

L'Artias a estimé que l'expérience de vie des bénéficiaires de l'aide sociale était une source d'expertise et de connaissance tout aussi valable que celle d'autres acteurs. Il s'agissait alors de proposer un espace pour que cette parole émerge, qu'elle se structure et qu'elle soit écoutée. C'est dans cet état d'esprit que le « projet Participation » a vu le jour, en tant qu'expérience pratique de modèle participatif à l'échelle intercantonale.

Il aura fallu à l'Artias un certain courage pour lancer le « projet Participation ». En effet, dès le départ, il a été admis que l'on ne pourrait pas fournir de « retour sur investissement » chiffré et quantifiable, qu'aucun plan détaillé ne pourrait être posé, qu'il allait falloir faire preuve de souplesse, laisser les choses se développer en liberté, s'adapter, accompagner plutôt que contrôler, faire confiance. Qu'il y aurait inévitablement des « couacs » et qu'ils seraient même bienvenus car source d'enseignements. Finalement, en plus d'aboutir à des propositions fort intéressantes de la part des participant-e-s, en plus de proposer une manière de travailler avec les bénéficiaires qui peut être reproduite dans d'autres contextes et à d'autres échelles, le projet se sera révélé une riche expérience humaine pour tous ceux et toutes celles qui s'y sont impliqués. En particulier, l'engagement exceptionnel de la secrétaire générale d'alors, Martine Kurth, aura rendu tout cela possible.

Les résultats du projet sont publiés dans trois documents. Le premier est une synthèse des propositions des bénéficiaires, rédigée par une dizaine de participant-e-s avec le soutien d'une animatrice et du secrétariat général de l'Artias sur la base des rapports des quatre groupes d'animation. Le deuxième est une évaluation scientifique¹ réalisée par Sophie Guerry et Caroline Reynaud, chercheuses à la HETS-FR qui ont suivi le processus participatif dans le but de le documenter et d'en analyser les effets sur les différents acteurs. Enfin, le présent dossier du mois est une tentative de synthèse globale du point de vue de l'Artias.

2. Déroulement du projet²

La mise en place

Dès 2016-2017 émerge l'idée au sein d'un groupe de travail de l'Artias de réaliser un projet romand visant à mettre en valeurs les savoirs expérientiels des bénéficiaires de l'aide sociale, dans le but de renforcer leur pouvoir d'agir et d'améliorer leur prise en

¹ Guerry, S., & Reynaud, C. (2021). Participation des bénéficiaires de l'aide sociale à l'évaluation des prestations qui les concernent : Evaluation scientifique du projet participatif mené par l'Artias en Suisse romande. Rapport de recherche. Fribourg, Suisse : Haute école de travail social.

² Il s'agit bien entendu d'un résumé de la démarche. Une description détaillée du projet constitue la première partie de l'évaluation scientifique rédigée par Sophie Guerry et Caroline Reynaud (*ibid.*).

charge. Le projet est ambitieux : il s'agit d'éviter la participation « alibi », de créer un espace intercantonal qui permette véritablement l'émergence d'une parole collective des participant-e-s afin que celle-ci soit prise en compte.

Consciente du défi que représente la mise en œuvre d'un processus participatif d'une telle ampleur, l'Artias et sa secrétaire générale, qui sera aussi la responsable et le moteur du projet, décident rapidement de créer un comité de pilotage (Copil) composé notamment de responsables de services sociaux des différents cantons romands. Ceux-ci joueront un rôle fondamental dans la conception du projet, son suivi et le recrutement des participant-e-s. Pour que le projet puisse servir d'exemple de processus participatif et inciter d'autres acteurs à en reproduire l'esprit, il est question dès le départ de mettre en place un suivi scientifique de la démarche afin de la documenter et d'en tirer des leçons. Ainsi, les réussites comme les échecs doivent servir d'enseignements pour les services qui souhaiteraient se lancer dans des processus similaires.

La construction d'une parole collective nécessite du temps, des lieux de rencontre, de l'énergie, de la confiance et de la considération. Pour garantir ces conditions, l'Artias a dû chercher des financements, qu'elle a trouvés auprès de la Conférence latine des affaires sanitaires et sociales (CLASS), de la Loterie romande et de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). La Maison d'Ailleurs d'Yverdon-les-Bains et les Villes de Neuchâtel et de Genève ont également soutenu le projet en mettant à disposition gratuitement ou à tarif réduit des lieux de rencontre pour les participant-e-s.

Les groupes de travail

Grâce aux responsables des services sociaux membres du Copil et au travail de recrutement des assistantes sociales et assistants sociaux de leurs équipes, une soixantaine de bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée (plus de deux ans) de tous les cantons romands et de la partie francophone du Canton de Berne s'est lancée dans l'aventure en 2018. Répartis dans quatre groupes d'une quinzaine de personnes, les participant-e-s ont travaillé collectivement de novembre 2018 à juin 2019 à raison d'une rencontre d'une demi-journée ou d'une journée par mois environ, pour élaborer des propositions d'amélioration de l'accompagnement social à partir de leurs expériences et de leurs besoins. Les lieux de travail, accueillants afin que les participant-e-s s'y sentent bien, étaient répartis sur quatre villes : Yverdon, Genève, Sion et Neuchâtel.

Chaque groupe a été accompagné dans son travail par une équipe d'animation professionnelle au profil différent. Toutes les quatre au bénéfice d'une expérience dans les méthodes d'animation participatives, les équipes d'animation ont veillé à accorder aux participant-e-s une place prioritaire. Les animateurs avaient peu de connaissances de l'aide sociale, ce qui a représenté un avantage en termes de neutralité et d'ouverture d'esprit.

Différentes mesures ont été prises pour respecter l'esprit du projet participatif. Afin de sortir autant que possible d'une logique de contrôle, les participant-e-s ont pu s'engager dans le projet sur la base d'un simple accord oral avec leur service social. Pour garantir au maximum une liberté de parole dans les groupes, chaque participant-e a validé par sa signature une charte garantissant que les échanges au sein des groupes seraient confidentiels et les résultats anonymes. Chaque groupe a pu décider de ce qu'il souhaitait rendre public et de ce qui lui appartenait. D'une manière générale, les groupes ont bénéficié d'une grande liberté d'organisation.

Au terme de cette première phase de travail, en été 2019, chaque groupe a livré un rapport de propositions.

La journée d'automne

Très rapidement, les participant-e-s ont manifesté leur crainte que leurs rapports et leurs propositions finissent « dans un tiroir » et que leur parole ne soit pas prise en considération. Pour cette raison, le comité de l'Artias a proposé aux participant-e-s qui le souhaitent de prendre en charge la journée d'automne, organisée chaque année par l'Artias. Une vingtaine d'entre eux s'est engagée dans cette démarche avec beaucoup de sérieux et d'enthousiasme. Avec l'appui professionnel de l'animateur de la journée et du secrétariat général de l'Artias, ils ont consacré une vingtaine de journées de travail aux choix des thèmes, à la rédaction du programme, à travailler la prise de parole en public, etc.

La journée d'automne s'est tenue le 28 novembre 2019 au Musée Olympique de Lausanne et a été complète.

La valorisation du travail effectué

A la suite de la journée d'automne, le secrétariat général de l'Artias a systématiquement proposé aux institutions qui lui demandaient des contributions (hautes écoles, médias, conférences, etc.) de prévoir des interventions avec des participant-e-s au projet. Ainsi, entre mi-2019 et début 2020, presque toutes les interventions extérieures du secrétariat général ont été préparées et données avec un ou plusieurs participant-e-s au projet.

Parallèlement, les participant-e-s qui l'ont souhaité se sont lancés dans un travail de rédaction d'une synthèse des propositions contenues dans les rapports des groupes, afin de produire un document qui puisse être diffusé (les rapports des groupes étant confidentiels, en particulier pour des raisons de protection de la personnalité). Ils ont été accompagnés dans cette démarche par le secrétariat général de l'Artias et par une animatrice professionnelle. Le document, publié au même moment que ce dossier du mois, présente leurs propositions principales et donne des pistes sur la manière de les concrétiser.

3. Propositions des participant-e-s³

Le « projet Participation » a rappelé ce qui devrait être une évidence : les bénéficiaires en tant qu'usagers et usagères du dispositif d'aide sociale ont des choses à dire et des solutions intéressantes à proposer pour améliorer l'accompagnement social. L'enjeu est de les prendre au sérieux, les écouter, les considérer.

Dans leur document de synthèse des propositions, les participant-e-s présentent une quinzaine de points, organisés selon la temporalité suivante : l'arrivée à l'aide sociale, le temps à l'aide sociale et la sortie de l'aide sociale. Une réflexion a été menée sur chacune de ces étapes ainsi que sur les moments de transition entre elles.

Pour les participant-e-s, **l'arrivée à l'aide sociale** est vécue comme un traumatisme. En particulier en raison du passage abrupt à un système complètement différent de celui du chômage par exemple, avec un budget réduit au minimum et des règles très contraignantes. Un autre thème très présent est celui du sentiment de déshumanisation, de la perte de dignité. Tisser une relation de confiance avec une assistante ou un assistant social-e demande du temps, de la considération et une écoute attentive afin d'accueillir la personne en tant qu'individu à part entière.

³ Les propositions détaillées se trouvent dans le document « Les propositions principales des participantes et participants. »

Une des propositions clé des participant-e-s est la création d'antennes ou de permanences, tenues par des professionnel-le-s et des personnes vivant ou ayant vécu la précarité, pour anticiper l'arrivée à l'aide sociale et prévenir les ennuis lors de baisses de revenu. Ces permanences permettraient d'utiliser le conseil de pairs et la force collective pour accompagner les personnes confrontées à la précarité, qui vivent mal ces situations.

Dans **le temps à l'aide sociale**, les participant-e-s soulignent la difficulté de vivre avec le minimum de l'aide sociale, qui est très bas, en particulier pour les enfants. Une augmentation du forfait pour les enfants est proposée, de même qu'une augmentation de la franchise sur le revenu des jeunes et de la franchise générale sur le revenu afin de la rendre plus incitative.

La question de l'insertion socio-professionnelle occupe également une place importante dans les propositions. En particulier, les participant-e-s souhaitent que la personnalité et la dignité du bénéficiaire soit respectée lors de l'élaboration d'un projet d'insertion et de la mesure. Ils soulignent que la signature d'un contrat de travail au terme d'une mesure d'insertion fait figure d'exception. Dans un tel contexte, il existe un risque que les mesures d'insertion viennent concurrencer des emplois dont les entreprises ont besoin et qui devraient être occupés par des personnes salariées. Le service social devrait veiller à ce que cela n'arrive pas. Enfin, les mesures d'insertion devraient faire l'objet d'évaluations qui incluent l'avis des bénéficiaires.

Si **la sortie de l'aide sociale** est un objectif pour les bénéficiaires, elle représente également une crainte pour nombre d'entre eux. Crainte de devoir « assurer professionnellement, mais aussi gérer l'administratif courant et des frais supplémentaires ». La possibilité de maintenir un accompagnement social pendant quelques mois après être sortis de l'aide sociale serait une manière de permettre plus facilement une projection sur une sortie réelle et concrète.

La question des dettes constitue une préoccupation centrale et apparaît tant dans les propositions concernant l'arrivée à l'aide sociale que la sortie. Au moment de l'arrivée, des explications sur les risques d'endettement et les moyens de les prévenir, mais également une prise en charge financière temporairement différenciée en fonction des conditions à l'arrivée à l'aide sociale permettraient d'éviter la spirale du surendettement le temps de pouvoir adapter son budget à son nouveau revenu. Au moment de la sortie de l'aide sociale, les participant-e-s demande un moratoire sur les dettes d'une durée de six mois afin de pouvoir retrouver une stabilité et établir un nouveau budget courant avant de commencer un processus de désendettement. Enfin, l'introduction dans la loi d'un instrument permettant l'annulation des dettes des débiteurs n'ayant aucune perspective de remboursement dans un terme raisonnable représenterait la seule solution pour de nombreuses situations.

4. Effets du projet

Dans leur évaluation scientifique⁴, les chercheuses Sophie Guerry et Caroline Reynaud ont identifié les effets du projet sur les différents acteurs ainsi que les effets attendus, notamment en termes de changements dans l'aide et la politique sociales. Cette synthèse se concentre principalement sur les effets du projet sur les individus et sur leurs attentes pour la suite⁵.

⁴ *Op. cit.*

⁵ La liste détaillée de tous les effets du projet constitue la troisième partie du rapport de recherche (*ibid.*).

Des effets positifs au niveau identitaire, de la santé psychique et de la vie sociale

La participation au projet a eu de nombreux effets positifs sur les personnes impliquées. Sur le plan identitaire, les chercheuses ont mis en évidence que le partage avec des pairs dans le cadre des groupes d'animation avait renforcé la confiance en soi des participant-e-s. Une diminution de la honte, du sentiment de culpabilité d'être à l'aide sociale et du sentiment d'inutilité a également été constatée. Enfin, certain-e-s participant-e-s ont exprimé avoir recouvré un statut d'être humain et une posture d'acteur/trice. Ces effets font écho à la déshumanisation vécue et ressentie par les bénéficiaires de l'aide sociale. Le mot est fort et il interroge. A force d'être vus comme des dossiers ou des problèmes à résoudre, les bénéficiaires finissent par se voir eux-mêmes comme des numéros, des fardeaux, des inutiles. Il y a là sans doute une réflexion à mener sur le respect de la dignité et des individus dans le dispositif d'aide sociale dans son entier.

Au niveau de la santé psychique, les chercheuses ont relevé notamment des émotions positives, un bien-être lié au fait de pouvoir parler de ses difficultés et sortir de son quotidien. Enfin, en ce qui concerne la vie sociale, la participation au projet a permis à plusieurs personnes de sortir de l'isolement, d'enrichir leur réseau par de nouvelles relations fortes et de qualité et de rencontrer des personnes vivant une réalité similaire.

La force du collectif

Le fait de sortir de sa position d'individu pour devenir membre d'un groupe a permis aux participant-e-s de sentir la force du collectif. Echanger, se sentir appartenir, retrouver ensemble un sentiment de dignité : tout cela semble avoir représenté un soutien important pour les participant-e-s. Les chercheuses définissent cet effet comme un « levier d'*empowerment* » permettant de prendre conscience de l'apport du collectif en termes de pouvoir, de légitimité et de crédibilité. Un des résultats de cette appartenance au groupe a été la volonté de créer des associations de bénéficiaires ou des collectifs. Certains de ces projets ont déjà vus le jour.

Effets attendus sur l'aide et la politique sociales

La communication des résultats du projet débute à peine et d'éventuels effets sur la pratique des professionnel-le-s de l'aide sociale, sur l'organisation des services ou plus généralement sur les politiques sociales ne sont évidemment pas encore observables. Pourtant, les attentes des participant-e-s sont importantes à ce niveau, même s'ils sont conscients que de tels changements peuvent être difficiles et prendre du temps.

Au-delà des changements souhaités par les participant-e-s et qui sont résumés dans leur document de synthèse, les différents acteurs impliqués dans le projet (Copil, Artias) espèrent que le projet débouchera sur certains changements de pratique, notamment dans les aspects relationnels (attitude, accueil, respect de la dignité), et sur le renforcement des approches collectives dans l'accompagnement social (mise en place de permanences, travail social collectif, groupes de parole, groupes d'explication du fonctionnement de la sécurité sociale suisse). Enfin, l'un des objectifs du projet a toujours été de promouvoir l'approche participative dans le domaine de l'aide sociale et nous espérons que la réussite de ce projet-pilote stimulera la mise en place de projets similaires et/ou d'approches participatives dans d'autres contextes et à d'autres échelles.

5. Conclusion

Avec son « projet Participation », l'Artias a fait un pari. Le pari de créer un espace propice à l'émergence d'une parole collective. Le pari d'écouter ce qu'avait à dire une catégorie de la population rarement entendue. Le pari de prendre au sérieux l'expertise des bénéficiaires de l'aide sociale sur leur propre situation. Et le pari s'est révélé gagnant.

Il est fondamental d'intégrer la voix des bénéficiaires de l'aide sociale dans les prises de décisions qui les concernent. Certes, leur donner voix au chapitre n'est certainement pas « confortable », car cela implique d'être prêt à changer son regard sur ce que l'on pense être bon pour eux et à réfléchir à sa propre posture. Pas confortable, mais nécessaire. Pour faire évoluer l'accompagnement social dans une direction qui soit plus adaptée aux besoins, mais aussi pour renforcer le pouvoir d'agir des personnes concernées, pour les sortir de l'impuissance. Aucune autonomie, aucune dignité n'est possible sans capacité d'être acteur de sa propre vie.

Le projet de l'Artias a montré que la participation collective dans l'aide sociale est possible. Les personnes, si elles sont prises au sérieux, réalisent un travail sérieux, intéressant et utile. Elles s'épanouissent lorsqu'elles sont considérées et respectées. Elles retrouvent une dignité dans l'échange avec le groupe. Il appartient désormais aux services et aux professionnel-le-s travaillant avec des personnes à l'aide sociale de s'approprier les résultats de ce projet, et pourquoi pas, de faire le pas et d'introduire de la participation à leur échelle.

Les propositions des participant-e-s sont désormais publiques. Chaque service, chaque professionnel-le est invité à s'y pencher et à s'en inspirer. Dans la foulée du projet, un groupe de responsables de service, pour la plupart issus du Copil, a déjà commencé un travail en commun sur cette base. Ces réflexions se poursuivront, elles pourront être élargies et diffusées partout où il y a un intérêt.

* * *

Avec le soutien de :

SKOS CSIAS COSAS
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
Conférence suisse des institutions d'action sociale
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
Conferenza svizra da l'agid sozial

CLASS | Conférence Latine
des Affaires
Sanitaires et Sociales

**LOTÉRIE
ROMANDE**

**Maison
d'Ailleurs** 

Ville de
Neuchâtel

AVEC · LE · SOUTIEN
· · · · · DE · LA
VILLE · DE · GENÈVE 