

## Travail d'intérêt général

Le canton de Vaud a ouvert un atelier à ciel ouvert qui accueille les condamnés au TIG rejetés par les institutions fermées. **2-3**

## Handicap

L'association Handiculture a organisé l'élection d'une reine de beauté pour transformer le regard des valides sur les handicapés. **4**

## DOSSIER Qualité



### Les systèmes qualité interrogent le social

A priori, le monde du travail social est rétif aux modes de gestion intégrant les systèmes qualité et les contrats de prestations, y voyant avant tout une manière, pour les pouvoirs publics, de réduire les budgets. *Repère social* est allé y voir de plus près. Surprise: les institutions qui se sont soumises à l'exercice en sont satisfaites, malgré quelques réserves. **5-13**

## Chronique juridique

Le divorce est aussi l'obligation de partager les biens communs du couple. **14-15**

## Formation des femmes

La formation élémentaire des femmes perfectionne ses méthodes. L'association Voie F vient de recevoir un prix. **16-17**

## Santé au travail

L'organisation du travail s'est transformée. Les salariés y ont gagné en autonomie, mais subissent aussi des atteintes à la santé. **18-19**

## Internet

Les sites consacrés à la prévention et aux conseils à l'intention des toxicomanes se multiplient. Leurs approches sont néanmoins très variées. **20**

## Plume libre

Le Mouvement AtD Quart Monde prend position sur la prochaine loi portant sur la mise sous tutelle. **21**

**Lu pour vous 22**

**Revue des revues 23**

**Nouvelles acquisitions 24**

**Social Express 25-27**

**Agenda 28-29**

## Passer de la plainte à l'action

« **S**ystème qualité, management, normes, ISO, procédures... » Alerte rouge! « Contrats de prestations, Nouvelle gestion publique, objectifs, indicateurs, statistiques, contrôle... » Enclenchez la sirène! Le social a vécu sur ce mode l'apparition de ces nouveaux outils de gestion. On constate dans notre dossier qu'à l'usage, les préventions se révèlent souvent infondées et remettent en question des certitudes bien ancrées.



Depuis les années 50, les budgets sociaux n'ont cessé de s'alourdir, les services étatiques ou para étatiques de grandir et les associations de se multiplier. Pas étonnant donc que le pouvoir politique ait été pressé de prouver le bien-fondé de ses prestations et la bonne utilisation de l'argent public. Devant ces « menaces », le social s'est réfugié derrière la bannière de « la relation, ça ne se mesure pas », et s'est focalisé sur ses problèmes avec une inclination à l'auto-apitoiement: augmentation du travail administratif, de la complexité des situations, du nombre de dossiers, des difficultés de réinsertion, etc. Le système qualité, lui, pousse à traiter les problèmes et pas seulement à les repérer. Il peut s'avérer d'autant plus utile lorsque les augmentations de postes ne sont pas à l'ordre du jour...

Mais comment imaginer que les outils d'un système économique honni puissent s'appliquer à la sphère sociale? Il faut pourtant se rendre à l'évidence: ce qui vaut pour les entreprises privées révèle aussi des vertus dans le public et le secteur subventionné: les démarches qualité au premier chef, quand bien même elles comportent des risques.

L'outil cependant doit d'abord être connu et approprié. Mais aussi discuté, critiqué, amélioré. Il est donc assez stupéfiant de constater que les écoles de travail social ne comprennent aucun enseignement digne de ce nom sur les démarches qualité, ni d'ailleurs sur les contrats de prestations. Les chercheurs ne montrent pas non plus le moindre intérêt à défricher ce domaine.

Il existe aussi un paradoxe que certaines associations et institutions subventionnées ne se font pas faute de relever: l'Etat nous demande des gages de qualité et d'efficacité dont ses propres services sont exemptés: « C'est pas réglo ». Et il est vrai que les systèmes qualité pourraient avec beaucoup de bénéfice être aussi introduits à l'Etat, ne serait-ce que dans des services qui souffrent d'incertitude, de complexité, tels les institutions sociales, de protection de la jeunesse ou du Tuteur général<sup>1</sup>. Partout, il est vrai, les efforts de qualité sont à l'œuvre, mais ils sont souvent disparates; et empiriques. Alors qu'ISO, par exemple, apporte un cadre précis dans lequel peuvent s'inscrire des activités très diverses. ■

Mireille Vallette

<sup>1</sup> Voir *Repère social* no 48, « Assistants sociaux, les héros sont fatigués ».

### Prochain dossier

**Travail en réseau et secret professionnel**

# Vaud ouvre un atelier pour le travail d'intérêt général

La Fondation vaudoise de probation, chargée de veiller à l'exécution des peines de travail d'intérêt général, a développé un atelier à ciel ouvert spécialement adapté. Une nouveauté et une chance pour les condamnés.

«**J'**ai commencé en EMS, mais c'était moins bien qu'ici. Je suis très content d'avoir quitté la monotonie des vitres et de la serpillière.» Le jeune homme cité accomplit son travail d'intérêt général (TIG) dans l'atelier à ciel ouvert créé et géré, sur la petite commune de Carrouge, par la Fondation vaudoise de probation. Une initiative unique en Suisse, puisque le règlement officiel du TIG indique que «le condamné travaille, sans rémunération, pendant son temps libre au profit d'un organisme à but social ou d'utilité publique désigné par l'autorité compétente».

François Grivat, responsable des peines en milieu ouvert à la fondation, explique: «Nous avons développé ce projet à partir du constat que 20% des condamnés, souvent en grande difficulté sociale ou avec des problèmes de comportement, ne parviennent pas à exécuter leurs peines de TIG dans les institutions habilitées à les engager. Notre atelier est encadré par des intervenants sociaux, qui connaissent bien ce genre de situations.» Pour l'heure, les «tigistes» vaudois en sont à la construction – actuellement au stade des fondations – d'une halle de 300 mètres carrés. Elle comprendra bureaux, réfectoire, WC, douches et atelier pour petits travaux, indispensable en cas d'intempéries.

## Un charpentier, un ébéniste

Michel Grin et Laurent Brunner, deux surveillants d'établissement pénitentiaire, respectivement charpentier et ébéniste à l'origine, sont les instigateurs d'un atelier de travail manuel qui accueille ceux à qui leur désinsertion sociale ou leur comportement difficile barre l'accès au TIG en institution. Ils ont bientôt été rejoints par un assistant social de la fondation, lui-même ancien maçon. A eux trois, ils accompagnent et encadrent les condamnés, aussi bien du point de vue pratique que social.

L'entreprise a débuté par des travaux d'entretien du territoire au profit de communes rurales de la région qui n'ont pas les moyens d'engager des professionnels: nettoyage de forêt, remise en état de chemins pédestres, réparation de petits ponts, etc. Ces activités se poursuivent aujourd'hui, en alternance avec la construction de la halle.

Les communes paient cinq francs par heure et par tigitiste – qui travaille gratuitement – ce qui garantit les coûts logistiques de l'entreprise. Ces ressources permettent d'assurer le transport des ouvriers, matin et soir, ainsi que les repas chauds de midi, préparés par un établissement médico-social de la région: «Prendre les repas en commun, précise François Grivat, permet un moment de partage, de confrontation avec les autres, c'est important.»

## Aide à la réinsertion

Evidemment, pour que l'entreprise dure, il faut qu'elle produise: «Nous ne plaçons donc pas que des «défavorisés» à l'atelier, mais aussi des cadres, des professionnels du bâtiment, etc., qui font avancer le travail à un rythme plus soutenu. Sur un pied d'égalité avec les autres, ils sont aussi un moteur pour le groupe. Cela nous permet d'avoir de nouvelles commandes de la part des communes, puisque la production est assurée», précise François Grivat.

Le chantier accueille jusqu'à 15 ouvriers, notamment le samedi, où les condamnés peuvent venir exécuter leur peine en journées séparées sans prétérer leur activité professionnelle. Les sans-emploi travaillent généralement à plein temps, mais si l'un d'eux a des problèmes physiques, il est autorisé à ne venir qu'une fois par semaine au chantier, jusqu'à ce qu'il s'habitue à la charge de travail. L'équipe d'ouvriers change tous les jours, en fonction des disponibilités et de la longueur de la peine.

Tous ont vu leur demande de TIG acceptée par la Fondation vaudoise de probation à partir du



Dom Favre - ARC

## Le contraire du bagne!

Ce jour-là, il fait froid, humide, la neige dure persiste entre les ornières laissées par les machines. En rase campagne, à proximité du village de Carrouge, six ou sept hommes s'activent sur un vaste terrain boueux cerné de palissades de bois : un bulldozer aplanit le terrain, un ouvrier dégage des lattes, un jeune homme élimine du chantier les matériaux inutiles. Deux autres plantent des clous, un de leurs collègues interroge un responsable. Au fond du terrain, une cabane de bois, des stocks de planches récupérées destinées notamment à la réfection de ponts en forêt.

C'est tout le contraire du bagne. L'après-midi tire à sa fin, les parois de bois sont quasiment prêtes, il sera possible demain d'y couler le béton. Un homme, professionnel du bâtiment et visiblement très satisfait d'exécuter sa peine dans de telles conditions, vérifie si la machine à vibrer le béton fonctionne. La journée de neuf heures et demie de travail, pauses comprises, a débuté à 7h30 aux postes de ramassage dans le bus des intervenants à Epalinges et Puidoux (les condamnés peuvent venir de tout le canton) et se terminera à 16h30.

Dans la petite cabane construite par les tigistes à partir de bois de récupération, un vieux poêle est allumé, une grande table occupe presque tout l'espace. Les ouvriers y entrent, suspendent leurs salopettes crottées à un clou, mettent leurs souliers boueux à sécher près de la source de chaleur. Avant de partir, ils signent leur feuille de présence, annoncent la date de leur prochain passage à l'atelier. Les intervenants sociaux notent les heures accomplies : quatre heures de TIG valent un jour de peine.

Un tigiste agriculteur a apporté une bonbonne de jus de ses pommes. Chacun s'en verse un verre : «C'est le luxe!», commente l'un d'eux. ■

D.G

questionnaire envoyé par le Service pénitentiaire (voir ci-contre). Cette démarche permet déjà d'apprécier la situation du condamné. Pour répondre dans le délai imparti, il faut ouvrir sa boîte aux lettres, lire son courrier, comprendre les questions – et cocher les bonnes cases. Tout le monde n'y parvient pas d'emblée.

Une fois rempli, le questionnaire est transmis à la fondation. Celle-ci convoque alors le condamné et évalue avec lui la peine la plus adaptée. «Nous y passons du temps et ne nous limitons pas à la seule application de la peine, commente François Grivat. Notre tâche est notamment de confronter la personne à son délit, mais aussi de veiller à ce qu'elle ait un revenu lui permettant de vivre, afin d'éviter les risques de récidive ou d'infraction.»

Le choix du type d'exécution de peine se fait sur la

base de l'examen de leur situation par les assistants sociaux de la fondation : «Nous proposons l'atelier TIG aux personnes en situation sociale difficile avec l'idée que cela peut aider à leur réinsertion, leur permettre de découvrir leurs ressources, commente encore François Grivat. Nous définissons le cadre en tenant compte de la réglementation du travail : il n'est pas question que la personne fasse un nombre d'heures exagéré entre sa profession et le TIG.» A quoi Sylvain Blanc, l'assistant social qui les encadre sur le chantier, ajoute : «Comme les gens viennent travailler avec nous volontairement, cela se passe bien.» ■

Diane Gilliard

## Des peines adaptées aux situations

Depuis l'entrée en vigueur du travail d'intérêt général, en 1997, chaque personne condamnée dans le canton de Vaud à une courte peine reçoit un questionnaire sur les différents modes d'exécution possibles :

- la détention ordinaire;
- les journées séparées en détention, soit par tranches de 48 heures minimum en prison, pour une peine allant de 1 à 14 jours;
- la semi-détention, pour les personnes actives professionnellement, condamnées à une peine maximale de 6 mois, ce qui implique de passer la nuit en prison de 20h à 6h pour 15 francs par jour;
- le travail d'intérêt général, pour une peine de 1 à 90 jours;
- les arrêts domiciliaires sous surveillance électronique, pour les peines allant de 20 jours à 12 mois de détention.

En 2003, la Fondation vaudoise de probation a traité 509 dossiers de TIG, correspondant à 10 535 jours de détention cumulés. Sur le nombre, 331 peines ont été accomplies avec succès (65%), 51 ont été interrompues (10%) et 67 (environ 12%) ont été refusées.

A l'atelier, 4737 jours de détention ont été exécutés, soit 45% des heures de TIG réalisées dans le canton de Vaud. Un placement en TIG sur deux se fait à l'atelier. Les femmes, qui représentent environ 10% des «tigistes», viennent parfois à Carrouge. Il peut arriver qu'un premier placement auprès d'une institution à but social se déroule mal. Le condamné est alors «récupéré» par l'atelier, qui offre un encadrement plus adapté aux besoins des condamnés. ■

D.G.

# «On a le droit d'être séduisante»

Lancer un concours parmi des femmes handicapées pour l'élection d'une miss de beauté, tel a été le défi relevé par l'association Handiculture, qui veut tisser des liens à travers des activités culturelles.

**L**a jeune association Handiculture<sup>1</sup>, fondée en décembre 2002, regroupe une cinquantaine de membres, en majorité handicapés. Son but : changer le regard de la société et des individus sur les personnes handicapées et aider celles-ci à retrouver la joie de vivre tout en mettant en avant leurs talents culturels.

La présidente, Dalila Vionnet, explique que les autres associations de handicapés travaillent déjà sur des problèmes prioritaires (barrières architecturales, soins, etc.): «Nous voulons prendre en compte les autres besoins, ceux de tout humain : vivre comme les autres, aimer et être aimé, être reconnu.» Le concours de beauté, le jeu avec la séduction, permet de rejoindre les valides sur leur terrain. Il s'agit de mettre en avant la beauté intérieure, sans cacher le handicap. «Il reste toujours un petit coin à colorer. On est handicapé, on ne peut rien y faire, mais il faut au moins mettre en valeur ce qui reste.»

Animée d'une révolte positive, Dalila Vionnet, une femme de feu<sup>2</sup>, a été la cheville ouvrière du concours Miss Handiculture : «Il y a déjà eu la mise en place des jeux olympiques pour handicapés, il faut maintenant percer dans le domaine culturel. Nous voulons être des modèles pour les autres personnes handicapées qui ne peuvent pas s'identifier à ceux qu'elles voient dans les magazines. Pourquoi ne seraient-elles pas reconnues dans leur droit à plaire et à séduire, à s'habiller comme elles en ont envie ? Il importe de sortir de la douleur, de la fatigue, de ne plus se laisser enliser dans le handicap ni freiner par tous les problèmes matériels et financiers. Ce n'est pas la fin du monde d'être handicapé!»

## La meilleure façon de marcher

L'élection de Miss Handiculture s'est passée comme il se doit devant un jury, dans l'un des grands hôtels de Genève, avec maquilleuses, habilleuses, coiffeuses, prêt de deux collections par un magasin chic, bijoux et robes du soir. La soirée était animée par Lolita Morena, ancienne Miss Suisse, et Christian Gobet, animateur en fauteuil roulant. Toutes ces participations bénévoles ont été recrutées par l'émission «Chacun pour tous» de la Radio suisse romande.

Les candidates, venues de Genève, de Lausanne, d'Yverdon et de Berne, se sont préparées pendant six mois en se rencontrant chaque dimanche à Lausanne. Elles ont appris à se montrer sur scène. La présidente des mannequins suisses leur a enseigné la marche et le maintien, à se tenir droite, à regarder devant elles. «Nous avons marché avec notre démarche mais en nous sentant une personne, pas d'abord une handicapée!»

Deux hommes handicapés en tenue de soirée ont également participé à la petite mise en scène du concours : Pascal et Stéphane ont accompagné les femmes des coulisses à la scène. Les critères du jury pour le choix de la Miss ont porté sur le rayonnement de la personne, la façon de se présenter, le courage, l'envie de vivre, la capacité à communiquer.

L'association veut encourager la création chez les personnes handicapées. Si le concours a drainé ses premières activités, d'autres projets culturels existent : théâtre, musique. Une exposition de photos artistiques sur le thème de la beauté malgré le handicap est prête. Il faut trouver où la montrer. Dalila Vionnet a enregistré un CD de textes qu'elle a composés. L'élection de Miss Handiculture a fait école. Le Tessin va sans doute suivre le mouvement et demande la collaboration de l'association. ■

Hélène Assimacopoulos



© Handiculture

## Doris Peyer, Miss Handiculture

«Ça a été une grande surprise de recevoir le prix, car je me suis beaucoup amusée lors de cette soirée ! Pour la première fois, je n'avais rien à prouver, ni à batailler pour obtenir un diplôme. Handicapée depuis 1993 à la suite d'opérations ratées de hernie discale, je marche comme un crabe à l'aide de cannes. J'ai participé au concours lancé par Handiculture car son but, «le droit d'être belle», m'a rejointe dans ma lutte de tous les jours : être positive, gaie, ne pas en vouloir au monde entier à cause de mon handicap. Mais devant l'ampleur du défi, je n'osais pas y croire !

L'aventure du concours a été une re-naissance pour moi, je me suis affirmée. Grâce aux cours de mannequin reçus pendant la préparation, j'ai appris à marcher droite, à regarder les autres en face ; avant, je baissais les yeux, gênée pour les gens qui sont surpris de me voir ainsi. On y gagne de leur sourire : ils ont du plaisir à être en notre compagnie. Avec l'aide du groupe et des maquilleuses, j'ai pu de nouveau sortir mes atouts, montrer l'image de moi que j'aimais. Le compagnonnage de la préparation lors des dimanches à Lausanne a aussi été très riche et dynamisant, le contact avec des filles qui ont toutes un vécu assez lourd, mais qui ont toutes envie de rebondir et de donner le meilleur d'elles, m'a remplie d'énergie...

L'un des hommes qui a participé à la soirée a aussi bénéficié de l'aventure : très renfermé au début, il s'est ouvert, il parlait, riait, chaleureux. C'est l'un des plus beaux cadeaux.»

Propos recueillis par H.A.

1 Handiculture, Dalila Vionnet, présidente, 70 av. du Lignon, 1219 Le Lignon. Tél. 022 797 51 79

2 Elle vient de recevoir, avec onze autres lauréates, le prix honorifique «Femme exilée, femme engagée» 2004.



© Gettyimages

# Systemes qualite et contrats de prestation interrogent le social

**S'**assurer que le social donne des prestations utiles et de qualité est de plus en plus à l'ordre du jour. Les pouvoirs publics, qui subventionnent d'innombrables associations, ont affirmé depuis des années leur volonté de contrôler l'utilisation de ces deniers. Les systèmes qualité et les contrats de prestation sont des moyens privilégiés de cette volonté. Malgré de grandes craintes des professionnels du social, l'exercice se révèle dans les deux cas apprécié, quoique non exempt de critiques. Les institutions pour personnes handicapées ont toutes dû introduire un système qualité et se faire certifier pour continuer à recevoir des subventions de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Celui-ci a établi un certain nombre de critères auxquels elles devaient répondre. Le même processus a concerné les institutions proposant des thérapies aux personnes dépendantes de drogues ou de l'alcool. Dans ces domaines, la certification a impliqué un cadre précis, calqué en partie sur ISO. On constatera à la lecture de notre sondage et de l'interview de Claire Roelli, que ces directives claires sur quoi faire et comment ont été riches d'enseignement... et de sueur.

Les contrats de prestation, plus limités et plus quantitatifs, laissent plus perplexes. Pro Senectute

et allé très loin dans la démarche. A Genève, au département de l'action sociale et de la santé, on en est aux balbutiements. Chaque processus se déroule empiriquement, à raisons de multiples séances. Au bilan, le temps investi est tel que Genève a décidé un moratoire.

Les organismes subventionnés sont très demandeurs d'information sur ces contrats de prestations. Ils voudraient savoir quelle sauce ils doivent mijoter afin d'affronter dans les meilleures conditions la négociation. Qu'est-ce qu'un contrat de prestation? Qu'implique-t-il? Comment définir une mission, des objectifs, les moyens de les atteindre et les indicateurs susceptibles d'en témoigner? Dans les deux réunions auxquelles nous avons participé – le 23 avril 2002 qui réunissait 70 associations et le 26 février dernier lors d'un forum consacré au sujet et qui a réuni une centaine de participants –, cette soif de savoir s'est manifestée. Partager l'information, et pourquoi pas mettre à disposition un expert qui orienterait les associations avant le démarrage des négociations proprement dites serait un gain de temps non négligeable. ■

## sommaire

La démarche qualité, c'est lourd, c'est cher, mais... ça paie	6-7
Le client n'est pas un produit, la prestation d'aide oui	8-9
A Pro Senectute, le travail social se compte en unités de prestations	10
Le but des contrats de prestations? L'autonomie, pas les économies	11
Les associations tirent un bilan positif mais critique de l'exercice	12-13

Dossier réalisé par Mireille Vallette

# La démarche qualité, c'est lourd, c'est cher, mais... ça paie

Toutes les institutions pour personnes handicapées ou dépendantes ont été contraintes par l'OFAS d'introduire un système qualité. Une demi-douzaine d'entre elles font le bilan.

« Si on m'avait dit il y a dix ans que je m'engagerais dans un système qualité, j'aurais ri! », s'amuse Jean-Noël Maillard, directeur de Caritas Jura. Aujourd'hui, ils sont nombreux à avoir comme lui découvert que le social peut en tirer bien des avantages. Mais la conversion a été précédée de la contrainte. En 2000, l'Office fédéral des assurances sociales établit un catalogue de critères (AI/2000) que toutes les institutions accueillant des handicapés doivent respecter au travers d'une démarche qualité. Les résidences pour personnes dépendantes suivent l'exemple à partir du référentiel QuaThéDA (Qualité, thérapie, drogue, alcool). On ne discute pas : si elles désirent continuer à être financées, elles doivent en passer par là. Et toutes y ont passé. Nous en avons contacté quelques-unes afin de savoir quel bilan elles tirent de l'expérience. L'introduction d'un système qualité a souvent coïncidé avec des périodes d'instabilité. C'est le cas par exemple des foyers Valais de cœur. Pascal Zufferey, directeur, dont l'institution comprend une septantaine de collaborateurs, en témoigne : « La certification est tombée à point, elle a coïncidé avec une nouvelle direction. On n'avait pas le choix, on a pris ça comme une opportunité. Elle a permis de tout poser à plat, questions de fond, de structures, de fonctions. »

## De bonnes questions

Même situation à Caritas Jura : « Nous étions dans un processus de réorganisation de l'institution, explique Jean-Noël Maillard. Le système qualité a permis de mettre en œuvre les deux démarches, nous en avons tiré avantage. La démarche qualité pose de bonnes questions. Nous avons fait récemment un sondage à propos de notre nouvelle organisation, il était favorable. » Les ateliers de Caritas Jura accueillent une cinquantaine de rentiers AI dans diverses structures, mais l'association exerce d'autres activités. Elle reçoit un public très diversifié (assistance, chômage, etc.). Caritas a choisi le système ISO et s'est fait certifier pour toutes ses activités. « Dès l'instant où il fallait y aller, on s'est dit allons-y complètement. ISO a environ 80% de critères communs avec OFAS/AI 2000, les 20% restant mettent un accent fort sur le

management, la norme ISO a plus de conséquences sur le directeur que sur les collaborateurs. Le référentiel de l'OFAS insiste davantage sur la satisfaction des clients. »

## Mise à plat et évolution

Au final, quels avantages perçoivent les institutions à cette démarche? Selon Pascal Zufferey, « c'est un système qui évolue en permanence. Nous avons l'obligation de fixer des objectifs avec les résidents, de suivre leur évolution. Les entretiens d'évaluation du personnel, les formulaires, le fait que les collaborateurs sont partie prenante, c'est bien. Des prestations nouvelles sont mises en place, vous affinez les objectifs avec les résidents et la collaboration avec le personnel. Tout est écrit. On ne peut plus se réfugier derrière l'argument qu'on ne savait pas. Aujourd'hui, nous revoyons certains documents qui n'étaient pas assez performants. Mais petit à petit, on se détache de la documentation. » « Alain Bolle est directeur de la Maison de l'Ancre gérée par l'Hospice général. Elle accueille des personnes dépendantes de l'alcool et a passé le système QuaThéDA. « Je vois trois avantages au système que nous avons introduit. Il nous a obligés à poser à plat tout le fonctionnement de notre institution, à décloisonner les secteurs (administratif, éducatif, entretien, etc.). Enfin, il nous oblige à avoir des outils de gestion performants par le biais des tableaux de bord : taux d'occupation, nombre de pré-accueils, profil social et financier des résidents, membres du réseau avec lesquels on collabore, finances, recettes, personnel, etc. » Cette démarche est inscrite dans un manuel qualité qui décrit l'ensemble de l'organisation et des prestations et qui « facilite grandement l'accueil des usagers ». Ceux-ci ont la possibilité de remplir une fiche d'amélioration avec obligation de traiter leur demande, et sont informés des voies de recours s'ils contestent une décision prise à leur propos. Enfin, le système oblige à s'améliorer : « Une des faiblesses du social est de rabâcher. On répète toujours la même chose, sur le mode de la plainte. Un système qualité oblige à traiter les dysfonctionnements. »

## La rigueur, pas l'empathie

Selon Jean-Noël Maillard, « un énorme travail a été fait. L'OFAS met l'accent sur les prestations, alors que pour la gestion du personnel, les cahiers des charges, nous n'étions pas très formalistes. ISO nous a fait faire un travail considérable dans ce domaine. Mais aujourd'hui, je ne le regrette pas. Les collaborateurs non plus, ils ont le sentiment que ça a permis de clarifier beaucoup de choses. » Le directeur estime aussi que l'exercice a apporté une certaine rigueur organisationnelle. « Mais l'empathie des assistants sociaux ou la chaleur de la réceptionniste, ISO ne vous les garantit pas. » Après la certification, Caritas Jura a décidé d'ouvrir un autre chantier, la création d'une charte institutionnelle : « Il existe un danger de dérive dans le système qualité, faire du formalisme. Nous voulions remettre le phare du sens. Il est vrai que nous aurions dû commencer par là. Mais il se trouve que cette démarche se révèle cohérente avec ce qui avait été mis sur pied. » Selon Jean-Philippe Cattin, sous-directeur d'Alfaset à Neuchâtel (370 usagers), qui s'est fait certifier ISO, « il y a eu des choses formidables et ce qui a été gagné



© Séverine Jenny

L'équipe de la Maison de l'Ancre. Tout à droite son directeur, Alain Bolle.

est resté. Question pédagogique, la certification a donné du poids. Et après un début catastrophique, les éducateurs ont retrouvé tout leur temps.»

### Raison d'un échec

Une des conditions de réussite est l'implication du personnel: «On a posé le sac qualité auprès de chaque chef de secteur, raconte Pascal Zufferey. On l'avait bien préparé et l'accueil a été globalement bon, beaucoup de collaborateurs ont été impliqués. C'était très intéressant, ça a permis de clarifier beaucoup de choses, par exemple la définition des postes des collaborateurs.» Notons qu'une des exigences de l'OFAS est l'instauration de formations continues et l'obligation d'évaluations régulières des employés.

«Nous avons veillé à impliquer tous nos collaborateurs, notamment dans les processus liés aux prestations, explique Jean-Noël Maillard. Ils ont dû décrire ce qu'ils faisaient. C'est long et fastidieux, mais ça se limite à formaliser ce qu'on faisait déjà. Les audits montrent que ce que nous décrivons correspond bien à ce que nous faisons.»

L'imposition par le haut d'un système, en revanche, en garantit l'échec. Une responsable d'une institution romande en témoigne: «L'ancienne direction a choisi de se faire certifier ISO, mais son management était de style monarchique. Les collaborateurs remplissaient les formulaires, mais des audits internes ont montré que s'ils savent ce qu'ils font, ils ne savent pas pourquoi. Nous avons décidé de mettre notre système ISO entre parenthèses et de réfléchir à un système de management participatif.»

### Risques et inconvénients

Certains responsables perçoivent pourtant des risques dans ces démarches. Pour Pascal Zufferey, «il est important d'appliquer un système qui corresponde à l'institution, qu'on se l'approprie. Un autre risque est de vouloir tout écrire». Pour Jean-Noël Maillard, «le danger, c'est de faire tourner le système pour lui-même, de se reposer sur lui».

Au hit-parade des inconvénients, la charge de travail

arrive en tête. «L'investissement a été énorme, confirme Pascal Zufferey. Un an de travail, avec les seules forces existantes. C'était laborieux et contraignant.» Alain Bolle est au diapason: «C'est très lourd au niveau administratif, mangeur de temps. Le référentiel donne des lignes directrices, et comme nous ne savions pas jusqu'où aller, nous avons beaucoup détaillé. D'ailleurs, le message actuel de notre certificateur est la simplification.»

Jean Michel est directeur des services généraux au sein des Buissonnets à Fribourg – bilingue, 400 collaborateurs: «Ça demande une énergie considérable pour la mise en place. L'énoncé du système est très simple: ce qu'on dit, on le fait. Mais les procédures vont tellement dans le détail... Nous allons passer une nouvelle certification cette année, et après, nous simplifierons. Quand on a élagué c'est quelque chose de bien.» Il relève un effet pervers: «Beaucoup de spécialistes se sont engouffrés dans ce créneau. Les consultants proposent des outils très complexes et nous font gober certaines choses, par exemple en informatique. Ça coûte très cher, il y a trop de paperasseries, ça devient contraignant sur le plan du travail. Mais je pense que cette partie business va se calmer. Certaines institutions ont fait des classeurs et des classeurs, le personnel n'a pas suivi et si elles étaient nulles, elles sont restées nulles.»

Pour Jean-Philippe Cattin, «le système reste lourd. Pour le moindre changement, on a quatre procédures à modifier. Quelquefois, nous nous demandons si ISO convient vraiment et si AI/2000 ne serait pas suffisant».

Et si le système coûte en sueur, il implique aussi de l'argent sonnante et trébuchante. Entre 100 000 et 200 000 francs, estime Jean Michel.

Alain Bolle voit l'avenir avec inquiétude: «Maintenant que l'OFAS retire ses subventions aux institutions pour dépendants, comment pourrions-nous maintenir le système qualité? Il représente encore 30 à 40% d'un poste... Je ne suis pas sûr que ces démarches durent encore longtemps. C'est une mode.» ■

## Un processus global

La démarche qualité concerne tous les domaines, toutes les tâches et toutes les personnes. Elle se caractérise par un ensemble de normes et de lignes directrices qui consistent à établir des procédures écrites visant à décrire précisément qui fait quoi à quel moment. Les responsabilités de la direction, la gestion du personnel, l'information, l'accueil, les prestations et leurs objectifs sont explicités. Des critères de qualité sont formulés pour chaque domaine d'activités, destinés à être revus et améliorés en permanence. L'utilisateur est au centre du processus.

# «Le client n'est pas un produit, la prestation d'aide oui»

Bien utilisé, le système qualité est d'un grand bénéfice pour les usagers. Mais pas seulement... La responsable qualité de l'EESP fait part de son expérience.

**C**laire Roelli, chargée de formation et responsable qualité à l'Ecole d'études sociales et pédagogiques de Lausanne, a une solide expérience professionnelle. D'abord infirmière, ensuite assistante sociale, elle a travaillé dans un service de tutelles et de curatelles, puis dans le domaine ambulatoire de la toxicodépendance. Durant six ans, elle a collaboré à la mise en oeuvre de la Centrale suisse de coordination de l'offre des thérapies résidentielles (COSTE), puis a participé à l'élaboration et à la mise en oeuvre du système qualité QuaTheDA destiné aux institutions de thérapies pour personnes toxicodépendantes.

## – Repère social: Un système qualité s'imposait-il ?

– **Claire Roelli** : Disons qu'il était bienvenu ! Ce qui ne signifie pas que le travail n'était pas de qualité. Mais comment s'y retrouver dans un monde où les institutions, les acteurs sociaux, les prestations se sont multipliées et où le travail social est devenu de plus en plus complexe ? Des critères de qualité minimaux pour les financements de séjours dans les institutions existaient sous forme de recommandations. Comment savoir si ce qui était déclaré correspondait à ce qui se faisait réellement ? Comment faciliter l'accès des usagers aux institutions pouvant le mieux répondre à leurs besoins ?

## – Comment ont réagi les professionnels ?

– Au départ, en 2001, QuaTheDA a suscité beaucoup de questionnements, de craintes et d'attentes. Un système qualité, et notamment ISO – QuaTheDA n'est pas très éloigné – était synonyme de bureaucratie, technocratie, contrôle et perte de créativité. D'autres y voyaient une opportunité.

## – Et par la suite ?

– Au fur et à mesure que QuaTheDA était introduit dans la pratique, il était de plus en plus apprécié. Pour mon travail de diplôme, je comptais interroger une quinzaine de professionnels ayant participé à la formation QuaTheDA et qui exerçaient une fonction de responsable ou d'agent qualité dans leur institution. Je voulais connaître les raisons des oppositions, des hésitations ou des adhésions à cette démarche. Ne trouvant plus les mêmes résistances qu'au début, je me suis réorientée et j'ai contacté des professionnels qui ont introduit d'autres démarches qualité, ISO 9001 : 2000, par exemple, une version plus flexible et qui exige moins de documentation que la précédente. Là aussi, les expériences étaient concluantes.

## – Comment expliquer les résistances ?

– Il y a certainement un manque de connaissances. Une démarche qualité ne s'improvise pas, une formation est nécessaire. Et des expériences négatives ont été faites dans plusieurs institutions, dues notamment à un certain amalgame entre contrats de prestation et qualité. Le contexte de restriction budgétaire n'a pas non plus contribué à réduire les représentations négatives. Et c'est une nouveauté qui provoque des changements.

## – Le milieu social craint un objectif d'économies

– Ce risque, rationaliser au détriment des prestations sociales par le biais d'un système qualité, existe. Il démontre une fois encore la nécessité de bien connaître ce type de démarche afin de ne pas tomber dans ce piège. La nécessité de rationaliser est bien plus à imputer aux restrictions budgétaires qu'au système qualité.

## – L'essence du travail social, la relation, est-elle compatible avec cet outil ?

– Le fil rouge d'un système qualité est de dire ce que l'on fait, de faire ce que l'on dit dans un souci d'amélioration constante et de cohérence avec les missions ou les mandats définis. Le système formalise les moyens y arriver et demande d'explicitier et de vérifier les actions. Il oblige à quitter une culture plutôt orale pour l'écrit. Aucun système qualité n'exige de mesurer la bienveillance, l'écoute ou le sourire !

L'utilisateur n'est pas un « produit », la prestation d'aide oui. Le système qualité est un outil, il a ses limites. Par ailleurs, « l'essence » du travail n'est pas cernée par un système qualité. C'est bien aux professionnels qu'il incombe de définir « la qualité de la qualité », c'est-à-dire les indicateurs et les standards qui s'y rattachent.

Parmi les professionnels interrogés, aucun n'a mentionné une perte sur le plan relationnel induite par la démarche. Selon un interviewé, le système qualité sert même « à mettre de l'huile dans les rouages afin de pouvoir se consacrer plus aux relations humaines ».

## – Quelles sont les atouts majeurs de la démarche ?

– Outre la qualité des prestations et des résultats, il permet une gestion plus professionnelle des institutions. Il oblige à définir, à différencier, à déléguer et à communiquer clairement les domaines de compétences, les différentes fonctions et surtout les responsabilités, parfois encore trop diluées et opaques. Utilisé de



manière adéquate, il amène plus de clarté, de rigueur, de méthode et une simplification du travail, ainsi qu'un accès plus rapide aux informations et aux connaissances. Cette plus grande visibilité doit finalement faciliter l'accès des personnes à une aide efficace et aux droits sociaux.

Sur le plan des pratiques professionnelles, les personnes que j'ai interrogées m'ont indiqué, comme plus-values, une plus grande légitimation et une valorisation de leur pratique, la possibilité d'acquiescer un nouvel outil de travail, une pacification des relations de travail, l'amélioration de la gestion des dossiers, etc. Plusieurs observent que les concepts institutionnels et de prise en charge ont gagné en consistance.

Les usagers, eux, peuvent avoir un statut plus actif et plus participatif. On peut même dire qu'ils sont moins confrontés à l'arbitraire dans certaines situations. L'élément clé d'une démarche qualité implique de s'orienter davantage dans une perspective de «l'usager d'abord». Ce n'est rien de neuf dans le social, si ce n'est que l'approche est plus formelle et vérifiée.

#### – Et les inconvénients ?

- Tout dépend de la mise en œuvre. On peut très bien le faire parce qu'il le faut, disposer de magnifiques documents et procédures, et ainsi être certifié, tout en passant à côté de ce que D. Cruchant appelle «l'esprit qualité», soit celui qui combat l'autosatisfaction, les cloisons, les chasses gardées, le flou dans l'organisation et les responsabilités. Mais au début, il peut se produire un certain chaos ou une grande surcharge administrative. Ils s'atténuent, puis disparaissent avec l'appropriation de l'outil. Et des risques sont toujours bien présents : le glissement vers le pouvoir des experts, d'où la nécessité que les travailleurs sociaux s'approprient la démarche. Le système qualité peut aussi être une belle façade. Une certification n'empêche pas les dysfonctionnements, la tricherie est toujours possible. La «folie des procédures» constitue un autre risque, surtout si on oublie les finalités, et que le système qualité devient une fin en soi.

#### – Quels sont les freins majeurs ?

- L'insuffisance ou l'absence d'une définition préalable de la qualité dans un service ou une institution. Il s'agit toujours aussi de définir ce que la qualité devrait amener comme plus-value. Ensuite, le manque d'engagement de la direction dans le processus qualité. Elle est indispensable, comme l'est aussi celui des collaborateurs. Et encore, l'insuffisance de formation aux démarches qualité et l'absence de règles concernant les prises de décision.

#### – En quoi ces démarches assurent-elles un meilleur accès aux droits sociaux ?

- Une vaste enquête a été effectuée par le Conseil de l'Europe dans les différents pays d'Europe sur l'accessibilité aux principaux droits sociaux. De nombreux obstacles ont été mis en exergue : énoncé des droits et adéquation des mesures d'application légales et autres, suivi et application inadéquats, insuffisance des ressources, gestion et procédures lourdes et opaques – exemples cités : dilution des responsabilités entre les différents niveaux de l'administration et des services, complexité des procédures et obstacles liés aux modalités de prestation du service – information et communication insuffisantes, etc. Les changements induits par les systèmes qualité ouvrent une perspective intéressante sur cette question. Ils peuvent se révéler un outil pertinent pour les usagers (potentiels) : obligation de définir et de différencier clairement les fonctions, les rôles et les responsabilités ; meilleure connaissance des compétences décisionnelles, des responsabilités, des prestations qu'ils peuvent attendre. Le fait de faciliter l'accès grâce à davantage de clarté et d'information, d'indication des procédures de recours, participent aussi au renforcement du respect des droits de l'usager, valeur fondamentale du travail social.



Claire Roelli, Madame Qualité de l'EESP.

#### – Dans votre travail, vous parlez de l'émergence d'une nouvelle culture professionnelle...

- Effectivement, le travail social a certainement intérêt de s'ouvrir à et à intégrer d'autres logiques : la démarche qualité, mais aussi la gestion, l'économie, l'informatique et la communication. Le travail social se trouve face à des défis importants. Dans un contexte difficile, nous avons besoin d'innovations, de compétences toujours plus pointues et d'arguments solides face aux décideurs, afin de maintenir, voire développer ce qui est acquis, et pour éviter un éventuel démantèlement. Il me semble primordial que le social se donne le maximum de moyens de quitter l'étiquette de «métier pénible» au profit d'un partenariat crédible en matière de politique sociale. L'outil qualité peut s'avérer efficace pour accompagner et gérer les changements. Il pourrait même constituer un élément structurant dans un contexte qui évolue à grande vitesse, et une sorte de garde-fou pour ne pas perdre de vue les finalités du travail social. Mais, et j'insiste, un système qualité n'a de valeur que s'il s'inscrit dans une perspective de sens et de finalités du travail social. ■

## Pour en savoir plus :

«Management par la Qualité et Travail Social; des craintes... vers une nouvelle culture professionnelle», Claire Roelli, DTS, Université de Neuchâtel, juin 2003

Accès aux droits sociaux en Europe, Conseil de l'Europe, Strasbourg, octobre 2002

[www.coste.ch](http://www.coste.ch), [www.quathedha.ch](http://www.quathedha.ch)

D. Cruchant, La Qualité, que sais-je ? puf 2000



www.ge.pro-senectute.ch

# A Pro Senectute, le travail social se compte en unités de prestations

Des contrats de prestations sont signés entre l'OFAS et Pro Senectute. Un assistant social de Genève explique ce que tant de chiffres et de découpages ont changé dans son travail.

**A** Pro Senectute, toutes les activités sont calculées, comptabilisées, justifiées. Le secrétariat central suisse a passé son premier contrat de prestations 1998-2001 avec l'OFAS, et en a signé un avec chaque organisation cantonale. Un nouveau contrat a été reconduit pour 2002-2005

Son règlement est intitulé «La contre-prestation en fonction de la qualité», contre-prestation signifiant en l'occurrence subvention.

Pour 2004-2005 dans les organisations cantonales de Pro Senectute, les prestations effectivement fournies représentent 30% du montant mis à disposition par l'OFAS. Divisées en quatre champs, les activités sont subdivisées en prestations qui valent des unités et au final une certaine somme d'argent.

Les 70% restants représentent une somme forfaitaire, mais dont l'usage est défini et justifié.

Le contrat exige une diversification des activités, une couverture minimum par rapport à la population (nombre de prestations fournies

pour cent personnes de plus de 60 ans), une garantie de qualité. Pour la consultation sociale, on définit par exemple l'accueil, les conseils, le nombre de contacts; des indices de qualité (satisfaction des bénéficiaires, qualification et formation permanente du personnel, etc.) et la manière de les vérifier (sondages, catalogue des prestations, contenu des rapports de travail, etc.).

Des indications détaillées sont régulièrement introduites par le personnel dans le programme, qui permettent chaque semestre de comptabiliser l'entier des activités, et de faire des comparaisons inter-cantonales. Une «Commission controlling et qualité» est à l'œuvre, et des contrôles ponctuels vérifient que les indications informatiques correspondent bien à une réalité.

## Du côté des AS...

Le système est, on l'imagine, beaucoup plus sophistiqué que cette brève description le suggère. Nous nous centrerons ici sur l'aspect «consultation sociale», l'un des quatre champs d'action financés par le contrat de prestations.<sup>1</sup> Elle est divisée en 6 prestations, dont des conseils ponctuels, des accompagnements psychosociaux et des interventions psychosociales. Divers documents précisent en quoi consistent les unes et les autres, dont le nombre d'entretiens (qui peuvent être téléphoniques), la capacité d'autonomie du client – «fait faire, fait avec, fait pour» – l'intensité du conseil, le climat émotionnel, l'aspect chronique ou non d'une incapacité, etc.

Les assistants sociaux entrent deux types de données: celles qui sont exigées par le contrat d'une part, et l'ensemble du dossier social de l'usager – journal, documents, paiements, etc. – d'autre part. C'est l'AS qui décide dans quelle catégorie il situe son intervention et il peut en changer si la situation évolue.

Jean-François Robin est assistant social et adjoint de direction de Pro Senectute Genève. «Ce contrat a signifié l'abandon du papier au profit d'un nouvel outil informatique que nous avons contribué à forger et dont les AS ont la maîtrise.»

L'outil est apprécié. «Le dossier informatisé est pratique, tout se retrouve facilement, et les remplacements se font sans problèmes. Et globalement, nous prenons moins de temps pour les statistiques que lorsqu'il nous fallait à la fin de l'année tout retrouver et comptabiliser.» De nombreux modèles de lettres facilitent aussi l'administration.

«Nous avons pu mieux définir ce que nous faisons, nous devons nous demander pour chaque personne quels sont nos objectifs, où elle en est, ce que nous pouvons faire avec/pour elle et évaluer in fine nos interventions. Les indices de qualité nous semblent pertinents.»

## Un outil financier

Ni le nombre de dossiers par personne, ni le système salarial n'ont varié, et la durée de la consultation est laissée à l'appréciation de l'assistant social. «La qualité de relation est préservée, nous ne sentons pas de pression. C'est lorsque nous regroupons toutes ces personnes et ces chiffres chaque fin de semestre, que nous réalisons qu'ils représentent finalement... de l'argent! Mais par ce contrat, la Confédération reconnaît quelque part la valeur de notre travail. Et elle peut moins facilement dire: je coupe dans les subventions, surtout qu'elle s'engage pour quatre ans.»

Mais pour Jean-François Robin, ce qui a été mis sur pied est «un outil statistique financier et non social». Et au moment des statistiques, les collègues se regardent, comparent. «Vous avez celui qui produit une quantité d'entretiens ponctuels, celui qui fait davantage d'accompagnements...»

Si Pro Senectute ne compte en aucun cas standardiser l'action des professionnels, le risque existe dans ce système. Chiffres et comparaisons peuvent amener à exiger davantage de rendement ou qu'un professionnel soit pris comme modèle pour les autres. «Heureusement, on ne peut pas «faire du chiffre»: la somme allouée est définie, et si vous multipliez les prestations, elle ne sera pas pour autant augmentée.» ■

<sup>1</sup> Les trois autres domaines d'activités sont: sport; animation et aide à domicile; formation et manifestations. Elles comprennent au total 24 prestations.

# «Le but des contrats de prestations ? L'autonomie, pas les économies»

Que désirent les pouvoirs publics par l'introduction des contrats de prestations ?

La responsable genevoise des négociations au DASS décrit les buts et les richesses du processus.

**L**es contrats de prestations (CP) sont à l'ordre du jour dans tous les cantons romands. Le processus se caractérise parfois par des soubresauts, notamment pour les grandes entités. Ainsi en est-il pour les CP que le Service de prévoyance sociale vaudoise entend passer avec les Centres sociaux régionaux (CSR) ou celui du Département de l'instruction publique genevois avec la Fondation pour l'animation socioculturelle (FASe).

Avec les petites associations, le climat est plus serein. C'est le cas au Département de l'action sociale et de la santé (DASS) de Genève. Pourquoi des contrats de prestations ? Quels en sont les buts et les modalités ? Pauline De Vos, secrétaire adjointe du DASS et responsable du processus pour ce département fait le point.

«Quant le Président Unger a lancé le processus, nous avons senti une vague de méfiance face à une démarche ressentie comme visant à diminuer les subventions. Cette attitude a peu à peu disparu. Les négociations démontrent que notre but est de donner davantage d'autonomie aux organismes subventionnés, tout en définissant le cadre dans lequel elle s'inscrit. Il s'agit aussi de mettre au jour d'éventuelles redondances et d'inciter aux collaborations, tout cela dans l'idée d'améliorer les services rendus à la population. L'expérience nous a montré que le processus de négociation est d'une richesse inouïe. Certaines associations nous remercient, d'autres se portent candidates à la démarche.»

## A la recherche d'indicateurs

Un autre objectif, indirect celui-ci, est «de mieux connaître l'activité de nos partenaires et de rester proches des problématiques de terrain». Soit pour le DASS plus d'une centaine d'associations (sans compter les grandes entités, HUG, Hospice général, etc.) dont les subventions vont de quelques milliers à quelques millions de francs.

Si la définition des missions et des objectifs d'une association ne pose pas trop de problèmes, celle des indicateurs est plus complexe. «C'est la question la plus délicate. Les indicateurs quantitatifs sont relativement faciles à identifier : nombre de dossiers, d'usagers, etc. Les indicateurs qualitatifs posent davantage de questions : comment mesure-

t-on la satisfaction ? Ou l'attitude des clients face à un service ? Cependant, l'important n'est pas tellement le contrat signé un Jour J, mais la démarche et le suivi du contrat, les échanges sur des problèmes de fond».

Certaines associations se plaignent d'un manque de partage des informations qui leur permettraient d'avancer plus vite. «C'est certainement juste, mais nous aussi, nous avons appris par la pratique. Et il n'est pas recommandé d'harmoniser les démarches au-delà des aspects de forme des contrats».

En janvier 2004, dix CP étaient signés au DASS, huit en cours. Mais le département n'a pas mesuré l'investissement requis : multiplication des séances de négociations et de suivi. «Nous constatons que la démarche est chronophage. Nous avons donc décidé de freiner le rythme. Nous ralentissons les demandes de négociation de nouveaux contrats et nous allons procéder à un bilan des actions engagées».

Douzièmes provisoires obligent, des contrats prêts à être signés ont dû être remis à des jours meilleurs... Si tant est qu'ils arrivent : le déficit abyssal que connaît Genève pourrait conduire à des mesures douloureuses. ■

## D'où viennent-ils ?

Le CP est un outil de la Nouvelle gestion publique. Celle-ci l'applique d'abord aux services de l'Etat auxquels une enveloppe budgétaire est accordée, charge à chacun de la gérer au mieux. Le service pilote son action grâce à des objectifs, des indicateurs, des tableaux de bord. Vingt-deux cantons sont plus ou moins engagés dans la NGP (Valais et Fribourg en Suisse romande). D'autres n'en ont retenu que le CP qui formalise leurs relations avec les organismes subventionnés.

Un contrat de prestations définit principalement : les missions de l'organisme, ses prestations, les objectifs à atteindre et les indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui mesurent cette atteinte, les modalités de suivi et l'enveloppe budgétaire accordée, sous réserve du vote par le Grand Conseil. En principe, la manière dont les objectifs sont atteints reste du ressort de l'association.



D. Jordan

Anne Goehner de SOS femmes, Michel Gönczy, directeur de l'Action social à Genève et Mireille Vallette, modératrice, lors du Forum Actualité consacré aux contrastes de prestations le 26 février dernier.

## Les associations tirent un bilan positif mais critique de l'exercice

Tant à Genève, dans le domaine social et santé, que pour Appartenances à Lausanne, l'expérience des négociations de contrats de prestations est plus appréciée que prévu. Avec des bémols...

**A**u printemps 2002 à Genève, l'annonce faite par le Conseiller d'Etat Pierre-François Unger d'une généralisation des contrats de prestations (CP) dans le domaine du social et de la santé a provoqué des vagues. Une réunion d'une septantaine d'associations en avril de cette année-là en témoigne. Les craintes exprimées: instrumentalisation, restriction de l'autonomie, réduction aux prestations quantifiables, limitation de créativité, bureaucratisation, coûts de gestion élevés, voire élimination progressive des petites associations... Les associations ont demandé que les documents se nomment «contrats de partenariat», ce qui est

accepté par l'Etat genevois. La collaboration est un fait dont se félicitent les deux parties. Un récent «Forum actualité» organisé par le Centre de formation continue de l'Institut d'études sociale et de l'Hospice général en a témoigné.

Comment les associations concernées ont-elle donc négocié le virage? Nous l'avons demandé à quelques unes d'entre elles.

Le Regroupement d'associations privées (RAP) négocie un CP avec le Département de l'action sociale et de la santé (DASS) qui devrait être signé vers le milieu de l'année. Le RAP comprend douze petites associations de la santé et du social. Anne-Lise Du Pasquier, ex-enseignante à l'Institut d'études sociales, est mandatée pour cet exercice.

«Le RAP s'est constitué en 1999 sous le règne de Guy-Olivier Segond. Une velléité de contrat a vite été abandonnée...» Mais le RAP ne baisse pas la garde: il sait que les pouvoirs publics reviendront à la charge. Et pour se trouver en position forte, il entame une réflexion sur l'évaluation avec un consultant extérieur, qui donne lieu à une brochure.

Le processus reprend en 2002: le RAP est approché par le DASS en vue d'un CP. «Nous avons voulu négocier le modèle proposé, et d'abord en précisant le rôle et la spécificité des associations par rapport à l'Etat.»

### Evaluation sélective

Le RAP négocie aussi l'évaluation. Le contrat en gestation se distingue du modèle originel: ce ne sont pas l'ensemble des activités qui sont évaluées, mais celles qui sont liées aux missions prioritaires. «Et ce type d'évaluation est plutôt qualitatif.» Le RAP refuse par exemple de déterminer des valeurs-cibles, comme un taux de fréquentation. Comment? «Nous en sommes à la phase de détermination des indicateurs de qualité. C'est très difficile, plus complexe que le quantitatif. Nous voulons éviter de mettre des normes qui obligent à justifier chaque type d'intervention. Ce qui est en train d'être proposé, plus que des chiffres, ce sont des typologies. Par exemple, F-Info constate qu'elle accueille surtout des personnes jeunes et suisses. L'objectif serait d'élargir son champ d'action, par exemple aux femmes albanaises, et de réorienter ainsi l'action.»

Le DASS a aussi accepté de mettre au point une convention-cadre pour les 12 associations dans laquelle chacune inscrira son contrat spécifique. Au bilan (intermédiaire), le RAP est plutôt satisfait: «Pour nos membres, ce processus a été très utile. Les associations ont amélioré leurs prestations et surtout, elles sont plus au clair sur ce qu'elles font. Ce qui est formidable, c'est de pouvoir dire, décrire ce qu'on fait.» Mais le bémol est de taille: «Les associations ne sont pas les protagonistes des CP, elles les subissent. Et on veut mesurer des choses qui ne sont pas toujours mesurables, on veut des résultats explicites en terme d'insertion ou d'amélioration. Il existe un risque réel – pour être rapide – d'une «marchandisation» du social et de la santé. La question du choix des valeurs pourrait faire l'objet d'une réflexion importante.»

Le souci n'est-il pas de protéger au maximum les associations contre une remise en question plutôt que d'assurer la qualité et l'adéquation de leurs prestations? «Non, nous sommes aussi critiques. Les associations ont tendance à s'autoproclamer

bonnes. Il y a eu beaucoup de bricolage dans le passé. Personnellement, je trouve dommage que d'autres associations ne se regroupent pas. Cela faciliterait la mobilité, l'examen des conditions de travail, permettrait d'examiner des synergies.»

### Critiques et louanges

Le Groupe sida Genève (47 collaborateurs dont de nombreux travailleurs sociaux) s'est lui aussi engagé dans un contrat de partenariat. Mais là, le processus a des ratés : «En juin de l'année dernière, raconte le directeur Florian Hübner, il était prêt à être signé. Et soudain, les représentants de l'Etat reculent. On nous a dit qu'il fallait rediscuter de nos priorités avec nos partenaires du champ sida. Nous sommes dans le flou. L'Etat ne nous dit pas : que savez-vous faire ? Quelles sont vos spécificités ? Il nous dit mettez-vous ensemble et définissez les priorités. Le danger, c'est une guerre de territoires sans vision globale. Il n'y a pas d'orientation, ni de questions claires.»

Malgré tout, Florian Hübner pose lui aussi un regard positif sur le processus : «Sur le fond, je trouve que c'est une excellente idée : réfléchir à nos missions, nos objectifs, la manière dont ils sont mis en œuvre, l'évaluation. C'est très intelligent...»

Globalement, le directeur

estime que le processus d'ensemble aurait pu être davantage préparé : «Nous avons demandé à l'Etat une sorte de boîte à outils pour savoir comment faire. L'aide a été inexistante. Certaines petites associations n'ont pas les moyens méthodologiques de définir leurs missions, leurs objectifs. Notre Groupe a fait appel à un évaluateur de politique publique, ce qui implique des ressources ! Ensuite, le travail a été beaucoup plus facile.»

Notons qu'à Genève, l'esprit de collaboration n'est pas également partagé par les départements. Christophe Dunant, président de l'association de réinsertion professionnelle Réalise, a déclaré lors du Forum actualité mentionné, que le contrat qu'il a signé avec l'Office cantonal de l'emploi était bien davantage imposé que négocié.

### De l'autre côté de la Versoix

A Lausanne, Appartenances, qui œuvre en faveur des migrants, a signé le premier contrat de prestations du social entre l'Etat et une association après une année de négociations. La Ville de Lausanne, qui finance près de 1,2 millions de francs (contre 560'000 pour le canton), est aussi signataire.

L'association assure des consultations psychothérapeutiques pour migrants (en principe remboursées par les assurances-maladie), des activités d'interprétariat, et anime deux «Espaces Femmes» à Lausanne et Vevey, et un Espace Homme à Lausanne, ainsi que des formations. Différentes instances font appel à ses services : hôpitaux, services sociaux, écoles, administrations, etc. Le personnel comprend 60 salariés, 40 bénévoles et une centaine d'interprètes payés à l'heure.

Ce CP est très centré sur le quantitatif. Contrairement à Genève, le coût de chaque prestation est précisément déterminé. Et le contrat comprend les instruments du «reporting et du controlling» (chiffres très détaillés avec comptabilité analytique).

Treize fiches sont issues de l'exercice, qui recensent toutes les activités, subventionnées ou non. Un contrôle se fait tous les six mois. «Il nous permet de savoir où nous en sommes par rapport aux prestations prévues», observe Luc P. Deslarzes, qui a pris la direction de l'association début 2003. «C'est une affaire qui s'est bien passée, elle nous a permis de mettre de l'ordre dans la maison, de voir plus clair dans nos prestations et de quantifier nos activités. Ce contrat permet aussi d'approfondir le dialogue avec les pouvoirs publics. Nous avons déjà eu une discussion après constat que nos actions d'interprétariat ont augmenté de 40% entre 2001 et 2003. Nous pouvons proposer des solutions, argumenter sur des chiffres. Si nos activités augmentent de manière sensible, le contrat permet de renégocier les contributions des partenaires.» Cet exercice garantit aussi une certaine pérennité des activités développées par l'association et «représente une excellente carte de visite pour nos autres donateurs».

«Le contrat de prestations nous a permis de mettre de l'ordre dans la maison, de voir plus clair dans nos prestations et de quantifier nos activités.»

Le directeur relève quelques inconvénients : «Davantage d'administration, plus de boulot et de rapports.» Et l'équipe s'interroge : «Gardons-nous autant de liberté d'expression ? Pouvons-nous encore contester des décisions du pouvoir politique ou appuyer des mouvements tels que «En 4 ans on prend racine» ?

### La démarche qualité facilite

Lorsque l'organisme subventionné a passé par une démarche qualité, le contrat de prestation est presque une formalité. «La certification nous permet d'affronter le CP sans trop de problèmes», confirme Jean-Noël Maillard, directeur de Caritas Jura. Il en a signé un avec l'OFAS pour l'accueil de rentiers AI et un autre avec le canton pour celui des requérants d'asile, les uns et les autres dans les ateliers de Caritas. Selon le directeur, «les CP, ce n'est ni une panacée, ni un piège, tout dépend de la négociation. Quand on vous impose de nouvelles règles, il faut un temps d'adaptation. Les gens vont apprendre à naviguer, se l'approprier... et mieux communiquer avec le canton. Mais j'ai le sentiment qu'il s'agit d'un phénomène de mode, dont le but est d'économiser. Et si c'est le cas, le CP a peut-être l'avantage de poser clairement le problème : est-ce que l'Etat est toujours d'accord d'offrir les mêmes prestations ?» ■

1 L'Arcade Sage Femmes, Arcade 84, Appartement de jour, Familles monoparentales, F-Information, Le Racard, Viol Secours, Aspaspie, Parole, L'Orangerie, Solidarité Femmes, SOS Femmes.

### Exemple tiré du projet de contrat du Groupe sida Genève :

- Définition de l'activité : offrir une écoute adaptée, un accompagnement adéquat et des possibilités d'échanges entre pairs.
- Indicateurs et valeurs-cibles : 3000 heures par an/pouvoir répondre à plus de 90% des demandes d'écoute et de soutien.
- Résultats visés : permettre à toute personne concernée de trouver l'écoute et l'appui adéquats et sortir de l'isolement.

### Exemple tiré d'une fiche de prestation d'Appartenances

Prestation : interprétariat et médiation culturelle

- Bénéficiaires principaux : migrants et institutions. Demandeurs : (multiples institutions que nous n'énumérerons pas faute de place)
- Charges : 258 766 francs. Revenus : 187 000. Enveloppe cantonale : 71 766.
- Indicateurs de performance : nb d'heures d'intervention facturées ; nb d'heures d'intervention effectuées.
- Objectifs : 2400 heures facturées
- Indicateur de qualité : aucun. Satisfaction des bénéficiaires : de cas en cas.

# Les effets du divorce sur les biens matériels du couple

En cas de divorce, les conjoints doivent littéralement régler leurs comptes. Tous les biens doivent être partagés équitablement et chacun doit être économiquement indépendant.

La situation financière des personnes qui se séparent ou qui divorcent se voit modifiée de manière considérable, puisque le budget va en quelque sorte se dédoubler pour ce qui a trait à des postes tels que le loyer, la nourriture, les transports ou les loisirs. La loi part du principe que chaque époux fait en sorte d'être économiquement indépendant et de pourvoir en conséquence à son entretien, lequel comprend la constitution d'une prévoyance vieillesse appropriée. Une contribution d'entretien sera allouée non pas en fonction de la faute commise par un conjoint, mais en fonction de critères énumérés par l'art. 125 al. 2 CCS, comme la répartition des tâches ménagères pendant le mariage, sa durée, l'âge et la santé des époux, leur fortune et leurs revenus, la charge d'enfants, la formation professionnelle et les perspectives de gain.

## Marge de manoeuvre

Dans le cadre d'un divorce d'accord, les époux disposent d'une large marge de manoeuvre pour organiser les effets patrimoniaux de leur divorce, pour autant qu'ils tiennent compte de toutes les circonstances connues et que le partage s'avère équitable, ce que le juge est tenu de vérifier. La contribution d'entretien convenue peut être limitée non seulement dans le temps, mais aussi par des conditions, comme la majorité des enfants, le fait d'atteindre l'âge de la retraite, le remariage, la fin des études entreprises. Les époux peuvent aussi prévoir de ne pas modifier la rente convenue, ou seulement partiellement. En général, ils prévoient également que les rentes versées sont indexées au coût de la vie.

Le logement familial peut être attribué par le juge du divorce à l'un des conjoints, lorsque des motifs importants le justifient, comme c'est le cas en présence d'enfants à charge. L'autre conjoint reste alors débiteur du loyer solidairement jusqu'à l'expiration du bail mais au maximum pendant deux ans. S'il doit payer le loyer faute pour l'autre conjoint de l'avoir fait, il peut alors compenser le montant versé avec la contribution d'entretien par des comptes limités au montant du loyer mensuel. Si le logement est propriété de celui qui s'en va, le juge attribue à l'autre conjoint un droit d'habitation d'une durée limitée, par exemple jusqu'à la majorité de l'enfant. Il fixe alors une indemnité

équitable ou une diminution de la contribution d'entretien.

## Chiffrer le montant du libre passage

Un droit au partage des prestations de sortie de la prévoyance professionnelle a par ailleurs été instauré par le nouveau droit du divorce entré en vigueur le 1er janvier 2000. Il convient d'insister sur ce droit dès lors que trop souvent les intéressés y renoncent alors qu'un apport de quelques milliers de francs dans le compte de prévoyance provoque une augmentation de la rente future de quelques centaines de francs, ce qui n'est pas négligeable lorsque cela vient s'ajouter à la rente AVS. Ainsi, chaque époux a droit à la moitié de la prestation de libre passage de l'autre. Il faut demander aux institutions de prévoyance concernées qu'elles chiffrant le montant du libre passage au jour du divorce, calculé depuis le jour du mariage et incluant les intérêts<sup>4</sup>. L'exception à ce principe, à savoir le renoncement au droit de percevoir la moitié du libre passage de l'autre époux, n'intervient que si un époux démontre qu'il peut bénéficier d'une autre manière d'une prévoyance vieillesse et invalidité équivalente. Le juge peut estimer un partage inéquitable au regard de la situation économique des parties ou en relation avec la liquidation des biens matrimoniaux. En cas de litige sur le montant dû par une institution de prévoyance, le juge tranchera la question de principe et le cas sera transféré au Tribunal des assurances qui est compétent pour établir les calculs. Si un motif de prévoyance est déjà survenu au moment du divorce, la loi prévoit la fixation par le juge d'une indemnité équitable, sous forme de rente ou de capital, qui se calcule en fonction des circonstances du cas.

Les biens des époux, s'ils en ont, seront partagés en fonction du régime matrimonial. En l'absence de contrat particulier, lequel doit être passé devant notaire, le régime matrimonial est celui de la participation aux acquêts (art. 181 CCS).

## Mobilier et immobilier

Les biens matrimoniaux sont ceux que les époux ont acquis pendant la durée du mariage ou ceux qui, existant avant le mariage, ont pris de la valeur ou ont été utilisés pour l'acquisition d'autres biens durant le mariage. Ils comprennent non seulement les économies, mais aussi les revenus du capital, les

choses mobilières tels les voitures, les bijoux, la vaisselle ou encore les choses immobilières telles que les maisons, les terrains. Doivent également être prises en considération certaines créances que les époux peuvent avoir l'un envers l'autre, par exemple parce qu'un conjoint a contribué gratuitement («sans contrepartie») à l'acquisition, à l'amélioration ou à la conservation d'un bien de l'autre conjoint<sup>1</sup>. Viennent aussi s'ajouter aux biens pris en considération ceux qui ont été donnés par un conjoint dans les cinq ans avant la dissolution du régime matrimonial et sans l'accord de l'autre conjoint, à l'exception des présents d'usage, ainsi que les biens aliénés dans le but de les soustraire aux mains de l'autre conjoint. L'exemple typique est celui de la voiture mise par un époux au nom d'un tiers ou vendue juste au moment du départ du domicile de l'autre époux.

Pratiquement, on recensera les biens matrimoniaux en établissant pour chaque époux la liste de ses acquêts et de ses biens propres, étant précisé qu'en principe, seuls les acquêts de chacun doivent être partagés. Sont des acquêts de par la loi, notamment, les salaires, les prestations de prévoyance telles que les rentes AVS, AI ou LPP versées en remplacement d'un revenu du travail, les biens acquis au moyen de son salaire ou d'un autre acquêt, ainsi que les revenus des biens propres. Par exemple, les intérêts obtenus par le placement d'un capital dont un époux a hérité entrent dans ses acquêts. Cependant, les biens hérités sont des biens propres, tout comme ceux qui sont exclusivement affectés à l'usage personnel d'un époux (effets de toilette, par exemple), les créances en réparation d'un tort moral et « les biens acquis en remploi des biens propres » (art. 198 lit. 4 CCS). Entre ainsi dans cette dernière catégorie l'achat d'une voiture à l'aide d'un pécule hérité d'un parent. La voiture fait alors partie des biens propres du conjoint qui a hérité. Sauf à prouver qu'un bien appartient à l'un des époux, il sera réputé appartenir en copropriété aux deux époux.

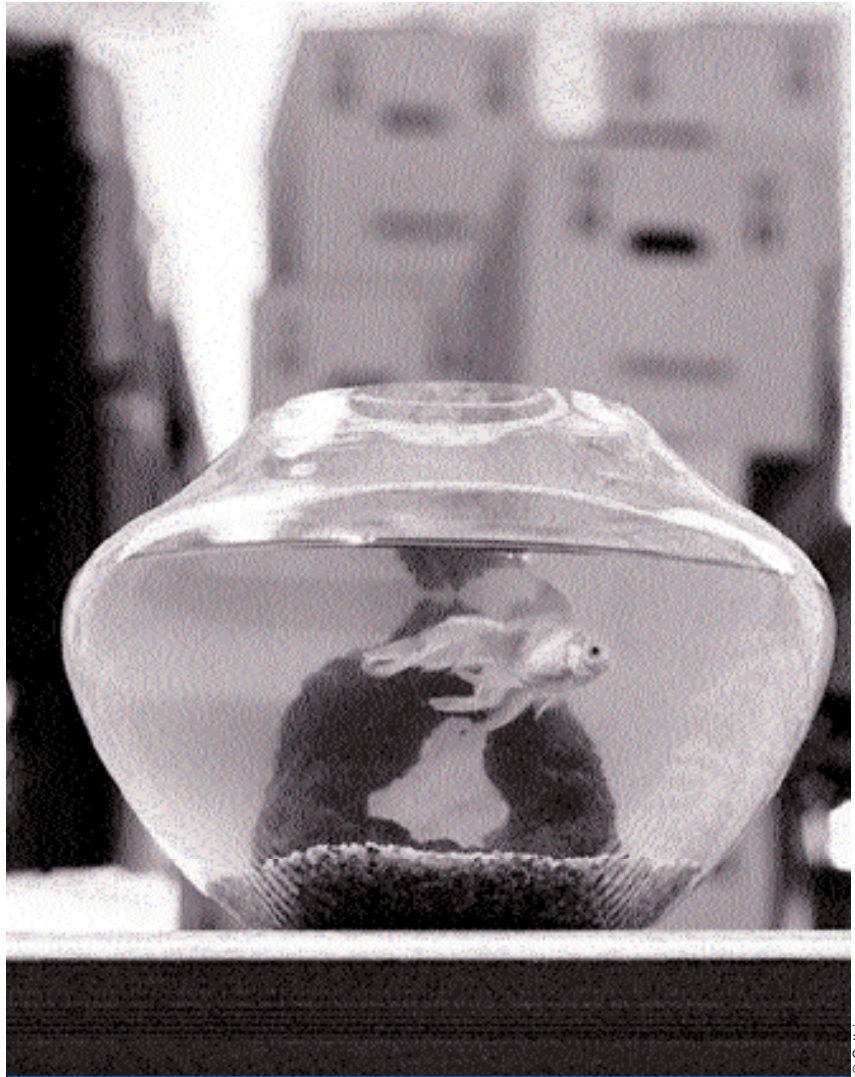
Il faut encore recenser pour chaque époux l'état de ses dettes, de sorte qu'il sera ensuite possible de déterminer le bénéfice de chaque époux, qui sera à partager par moitié<sup>2</sup>. A noter encore que les biens sont estimés à leur valeur vénale.

On se référera aux art. 204 et ss CCS pour connaître les règles légales de partage des biens, sachant qu'en pratique, il vaut mieux faire appel à un avocat ou à un notaire, selon la nature et la quantité de biens à partager.

Cela dit, très souvent, les intéressés parviennent à se mettre d'accord, voire ont déjà liquidé leur régime matrimonial au moment de la demande en divorce.

Francine Rieker Varin

- 1 Attention, il peut s'agir de plusieurs caisses, de comptes bancaires bloqués, voire de prévoyance étrangère selon la trajectoire professionnelle de l'intéressé. Il convient de s'assurer que les comptes ont été regroupés ou obtenir les renseignements de chacune des caisses.
- 2 Dans une telle hypothèse, et selon les règles applicables au régime matrimonial ordinaire de la participation aux acquêts, le conjoint a alors droit de réclamer à l'autre l'équivalent de son investissement ainsi qu'une part sur la plus-value éventuelle.
- 3 Chaque époux prend en charge ses propres dettes, sauf s'il s'agit d'une dette commune.



© Gettyimages

## Lorsque le divorce tarde

Lorsque les conjoints ne sont pas d'accord sur le principe même du divorce, l'art. 114 CCS leur permet de demander celui-ci de façon unilatérale après quatre ans de séparation. A compter du mois de juin 2004, la durée obligatoire de la séparation est ramenée à deux ans. Les procès engagés avant l'entrée en vigueur de cette modification qui sont pendants devant un tribunal cantonal se voient soumis au nouveau délai.

Pendant le délai, il s'avère fréquemment nécessaire de régler la situation patrimoniale des époux. La question se règle soit par une convention entre époux, soit par le biais d'une procédure fort coûteuse de séparation de corps, soit encore à l'aide des dispositions sur les mesures protectrices de l'union conjugale qui visent cependant une autre situation mais qui sont très souvent utilisées à défaut d'autres possibilités adéquates.\* A noter que dans la mesure où le mariage est maintenu, les époux se doivent fidélité et assistance. Les époux ont droit si faire se peut au maintien de leur niveau de vie, ce qui implique que les contributions d'entretien pendant la séparation sont plus importantes qu'après le divorce.

Un conjoint peut aussi demander au juge de prononcer la séparation de biens pour de justes motifs au sens de l'art. 185 CCS. Ce régime prévoit une stricte séparation des biens de chaque époux, sans partage du bénéfice matrimonial. Cependant, les biens présumés appartenir en copropriété aux époux doivent être partagés en deux, sauf disposition contraire. A l'égard des tiers, comme d'ailleurs dans le régime ordinaire de la participation aux acquêts, chaque époux répond de ses dettes sur tous ses biens.

F.R.V.

\* voir la chronique juridique dans *Repère social* n° 36 consacrée aux mesures protectrices de l'union conjugale.

# La formation élémentaire des femmes commence à être reconnue

L'association Voie F, espace de formation pour les femmes, a créé une approche pédagogique originale tout récemment primée. D'autres organismes genevois offrent aussi des formations de base adaptées.

**L**a majorité des femmes qui fréquentent les cours de Voie F<sup>1</sup> sont faiblement qualifiées et éprouvent de la difficulté à se réinsérer. Motivées, elles ont le désir de changer leur situation. Cependant, en plus d'un contexte économique difficile, des événements douloureux de leur parcours de vie freinent souvent leur réinsertion. «Elles ont souvent vécu des échecs scolaires, professionnels, affectifs», explique Corinne Leuridan, responsable de Voie F. Elles souffrent également d'isolement social: peu ou pas de contacts avec l'extérieur, méconnaissance des possibilités d'aide et de formation. Bon nombre ont arrêté de travailler, par exemple pour élever leurs enfants, et ont perdu confiance dans leurs compétences et leur formation antérieure. Quarante pour cent d'entre elles sont sans certification postobligatoire et 20% n'ont pas le niveau de fin de scolarité obligatoire, la majorité sont des femmes étrangères.»

C'est pourquoi, l'association Voie F réfléchit à une pédagogie spécifique pour des femmes faiblement qualifiées et cherche à leur permettre de développer, en parallèle à l'acquisition de compétences techniques, leur autonomie, la confiance en elles et en leur capacité d'apprentissage. Le rythme des cours à temps partiel tient compte de la difficulté de se remettre à étudier, de s'organiser hors du foyer. La non-mixité des cours permet d'aborder les problèmes qui interfèrent dans l'apprentissage et qui sont souvent liés à leur parcours de vie.

## L'informatique comme outil

L'association a choisi l'informatique comme l'un de ses outils de travail. En effet, utiliser un téléphone portable, prendre un billet de train, retirer de l'argent au bancomat, faire des recherches sur Internet, envoyer des e-mails, sont des gestes qui font désormais partie du quotidien et qui peuvent isoler les personnes incapables de les effectuer. En luttant contre «l'illectronisme» (le manque de bases nécessaires à l'utilisation des ressources informatiques), on peut inciter les femmes à s'engager dans un processus de formation qui vise une réinsertion sociale et professionnelle.

Pour cela, l'équipe de Voie F a créé un espace convivial qui cherche à ne pas rappeler le cadre scolaire; au centre ville dans un immeuble commercial, il est facile d'accès. Elle offre également un encadrement pensé en fonction des

besoins: solution de garde pour les enfants en bas âge, entretien individuel préalable pour éviter de revivre un échec dans le cadre de l'apprentissage, suivi des cours.

L'originalité de l'approche pédagogique<sup>2</sup> créée par Voie F et primée par la Fondation pour le développement de l'éducation permanente (FDEP) réside dans la fusion de deux formations jusqu'alors séparées: les stratégies d'apprentissage (ateliers de raisonnement logique et de structuration spatio-temporelle) et l'initiation à l'informatique.

## La nouvelle approche pédagogique

Confrontée à certaines difficultés récurrentes des apprenantes, Isabelle Mula, monitrice informatique et formatrice d'adultes, a créé en collaboration avec une équipe de spécialistes, un matériel pédagogique très concret qui aide à comprendre le côté abstrait de l'ordinateur. Elle a cherché à relier l'explicitation et les cours informatiques. L'explicitation, c'est faire un retour en arrière, dérouler le fil de tout ce qu'on a fait pour résoudre le problème, prendre conscience de ses actes, de sa propre logique, pour comprendre celle de l'ordinateur. «En travaillant sur leurs difficultés d'apprentissage, démontre Isabelle Mulla, les femmes sont mieux préparées à poursuivre leur formation et à affronter une situation nouvelle».

Pratiquement, elle s'est d'abord attaquée au problème du classement en arborescence dans l'ordinateur: elle a conçu un matériel de carton et papier à toucher et manipuler permettant de comprendre ce qui se passe quand on «enregistre sous». Il lui faudra encore concevoir d'autres supports matériels pour les divers problèmes repérés: le clavier (confusion de touches, les différents pavés), les boutons de la barre d'outils de l'environnement Word, les combinaisons-actions telles que mettre un mot en couleur ou poser une tabulation, etc.

«Comprendre ce qu'on fait, les erreurs aussi, donne de l'assurance», poursuit Isabelle Mula. Une petite formation de trois mois a des effets incroyables! Elle crée le sentiment de sa propre valeur, la confiance d'oser essayer: tiens, à mon âge, je peux encore apprendre. Je n'ai plus peur. Je peux y arriver...» ■

Hélène Assimacopoulos





© Rébecca Pittet

L'équipe de Voie F : Sylvie Pifaretti, Isabelle Mula, Corinne Leuridan.

## Ailleurs à Genève

**D'**autres associations offrent également des programmes de remise en route destinés aux femmes peu ou pas qualifiées qui veulent entamer une formation professionnelle de base\*.

**Camarada**, centre d'accueil et de formation élémentaire pour femmes migrantes et leurs enfants, a créé Ici-Formation<sup>3</sup>, un programme d'insertion professionnelle avec information sur le monde du travail, bilan de compétences, techniques de recherche d'emploi, techniques d'entretien, techniques de nettoyage et cours de français. L'origine du programme: aider des femmes migrantes avec des permis de séjour «difficiles», pour qui il n'existe que très peu de débouchés, à se trouver rapidement une source de revenu; le nettoyage peut être un premier emploi. Au début, il s'adressait à des femmes à qui il fallait donner des notions de travail en Suisse. Maintenant le chômage envoie des femmes non qualifiées, peu voire pas scolarisées, ne parlant presque pas le français.

**Réalise**<sup>4</sup> soutient les personnes en risque de marginalisation due à un long chômage et propose des stages de remise au travail dans des programmes-entreprise. Si l'association n'offre rien de spécifique pour les femmes, l'atelier de revalorisation textile est devenu, par la force des choses, «l'atelier femmes», le textile étant traditionnellement lié aux tâches féminines. Il permet à des personnes sans qualification de se remettre en route et en situation de travail. Elles y sont placées par le chômage.

La fondation «Les réfugiés d'hier accueillent les

réfugiés d'aujourd'hui» a mis sur pied un centre d'accueil et de formation ouvert à toute personne migrante quel que soit son statut, le **centre la Roseraie**<sup>5</sup>. Les femmes y trouvent spécifiquement pour elles des cours de français et d'informatique. Elles ont également une possibilité d'intégration au restaurant; celui-ci offre chaque jour le menu d'un pays différent ainsi qu'un service traiteur et de livraison de repas sur le lieu de travail. Une femme, différente chaque jour, va y préparer, avec les deux cuisiniers, les plats de son pays. Elle a l'occasion de parler français et de travailler en équipe.

**Les Fringantes**<sup>6</sup> est une boutique de vêtements de seconde main créée dans le cadre de l'association SOS-femmes qui accompagne des femmes désirant sortir de la prostitution. Elles ont la possibilité d'y apprendre la vente, d'être confrontées au public par le contact avec les clientes et de travailler en équipe. Quittant la prostitution, n'ayant jamais fait d'études ou voulant sortir de leur isolement, les stagiaires font ainsi un essai dans le monde du travail. Elles peuvent reprendre confiance en elles et dans leur capacité à apprendre. A la fin du stage – de six mois, renouvelable pour autant qu'elles progressent – elles reçoivent un certificat de travail qui peut alimenter leur CV souvent vierge. La grande majorité (80%) sont non francophones, mais certaines se débrouillent bien en français oral.

■

H. A.

\* Dans un prochain numéro, *Repère social* présentera ce qui se fait dans le domaine de la formation élémentaire pour les femmes en Suisse romande.

### AKIMA

Elle a suivi à Voie F un cours ordinateur et initiation à l'écriture. A 51 ans, mariée, au chômage depuis cinq ans, elle se disait que c'était fini, qu'à 50 ans, elle ne retrouverait plus de travail. «Ca a changé ma vie, j'ai développé mon corps, mes doigts, ma mémoire. Je me sens comme une jeune de 36 ans, alors qu'avant je pensais que l'ordinateur, comme le téléphone mobile, étaient réservés aux jeunes, je me sentais exclue, je n'avais rien à dire; maintenant je participe à la conversation comme tout le monde. Après cinq ans de chômage, je n'avais plus goût à la vie. Maintenant je me bats, j'ai retrouvé du travail à 50% dans un EMS. Chaque soir, je m'installe à mon ordinateur, je peux y apprendre à conduire, ou aller consulter le dictionnaire, notamment sur le corps humain. Ce cours m'a redonné le courage de vivre et de me battre, il m'a ouvert des portes sur le monde.»

H.A.

- 1 72 Bd St-Georges, 1205 Genève.  
Tél. 022 320 51 15/30
- 2 «Création d'une approche pédagogique facilitatrice de l'apprentissage de l'informatique de base pour des femmes faiblement qualifiées en processus de réinsertion» ... Un nom plus simple serait le bienvenu!
- 3 9 ch. de Villars 1203 Genève.  
Tél. 022 344 00 84
- 4 Tél. 022 308 60 10. 8 rue Vignet, 1227 Acacias
- 5 2 rue de la Maladière, 1205 Genève.  
Tél. 022 321 08 30  
www.centreroseaie.ch
- 6 4 rue Vignier, 1205 Genève.  
Tél. 022 328 16 55

# Un salarié sur quatre est atteint dans sa santé

En quelques années, l'organisation du travail a muté. Pour le meilleur, une plus grande autonomie, et pour le pire, une atteinte sérieuse à la santé. Aujourd'hui, un quart des collaborateurs se plaint de douleurs.

**L**a vie en usine ou au bureau est relativement récente. Lors de la journée de réflexion organisée en février dernier par l'Institut universitaire romand de santé au travail (IST) de Lausanne sur le thème «Evolution du monde du travail et pathologies émergentes»<sup>1</sup>, le sociologue français Philippe Zarifian a rappelé que c'est au milieu du XIXe siècle qu'est née la discipline au travail. Progressivement, la discipline a structuré les horaires, les lieux de travail, les postes, les tâches à réaliser, voire les mouvements imposés au corps, mais aussi et surtout la vitesse d'exécution de ces tâches. En ce début de XXI<sup>e</sup> siècle, cette fameuse discipline n'a pas complètement disparu, mais elle est en quelque sorte «moribonde».

«Un certain vent de liberté et d'émancipation existe, précise Philippe Zarifian. Les murs disciplinaires craquent. Et pas seulement dans le monde du travail. Aussi dans la famille et dans le système scolaire. D'une certaine manière, tout cela est positif : on ne jure plus que par l'autonomie et par l'engagement. Mais il y a des aspects plutôt pernicieux. Le modèle du cadre tend à se généraliser jusqu'aux emplois subalternes et seuls comptent les résultats à atteindre. C'est ce que j'appelle le contrôle par l'élastique : à première vue, tout paraît souple... mais chacun des salariés a sans cesse des comptes à rendre et cet impératif le mine.»

Aujourd'hui, ce sont des «événements» et non plus des ordres, des prescriptions, qui rythment le travail. L'imprévisibilité en change le contenu : il faut répondre, de manière réussie, à des demandes particulières de la clientèle, ou résoudre des pannes, ou envisager des procédures alternatives. Dans tous les cas, il faut désormais savoir interpréter l'événement nouveau, le «problématiser», imaginer une réponse adéquate. Bref, lui donner un sens, une priorité, une importance.

Cette nouvelle liberté est toute relative : en permanence, le salarié a des chiffres en tête. Des chiffres qu'il n'a guère pu négocier et qui correspondent aux résultats qu'on attend de lui. Tout cela lui «travaille» l'esprit... et parfois le corps. Comment s'y prendre pour y arriver? Personne ne

l'informe. «Débrouillez-vous!» Cet appel à l'intelligence des salariés est à la fois sympathique et terrorisant. Car, sans moyens et toujours dans l'urgence, il n'est pas possible d'atteindre les objectifs arbitrairement fixés. D'où l'apparition de maux de dos, de raideurs de la nuque et des épaules ou de fatigue générale.

## Mission impossible!

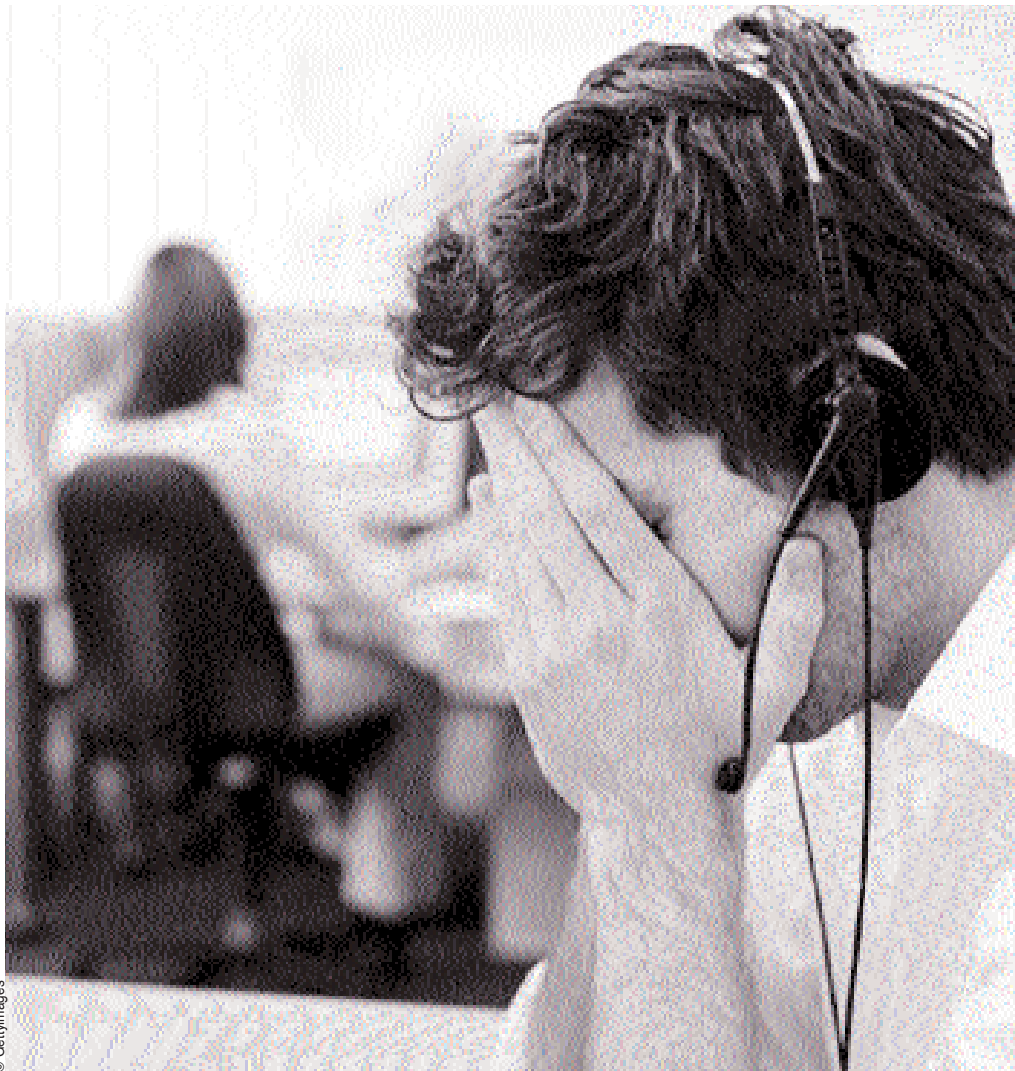
Ce que sont les actes réels à enchaîner au quotidien, la hiérarchie l'ignore. Ce qui fait une «bonne» relation avec le client, l'usager ou le patient, la hiérarchie tend à s'en moquer. Bref, les situations de travail sont devenues «aveugles». Tout se passe comme si le travail lui-même avait disparu... Ce qui reste, c'est un calcul de productivité, plus exactement une demande de réalisation d'un chiffre d'affaires. Il arrive même que l'on explique clairement au salarié : «Vous devez rapporter davantage que vous nous coûtez!». Pour contrer cette tendance émergente, Philippe Zarifian propose des référentiels de compétences (voir encadré) qui précisent ce que font réellement les salariés.

Alors que les entreprises font la course aux certifications ISO et autres labels de qualité, elles ne visent que des objectifs quantifiés : «Faisons du chiffre avant tout», répètent-elles. Et quand les managers n'y arrivent plus, ou alors difficilement, ils se tournent vers des solutions individuelles : «Les coachs vont nous aider.» Ils oublient que l'ensemble du personnel est concerné et que ce sont avant tout des êtres humains qui agissent et... réagissent. Ils reconnaissent pourtant que, de plus en plus souvent, des salariés «pètent les plombs pour un rien» : une simple remarque de leur supérieur hiérarchique ou même d'un collègue et c'est toute une subjectivité meurtrie qui éclate.

## Dire la honte d'un travail dégradé

Le médecin du travail et ergonomiste français Philippe Davezies propose de (r)éveiller la capacité de dire, de faire raconter en détail cette «honte» d'un travail dégradé, de mettre des mots sur les choses vécues. «A travers les récits personnels, on comprend la problématique

<sup>1</sup> Un compte rendu complet des conférences et débats paraîtra dans le numéro de juin de la «Revue économique et sociale».



© Gettyimages

## **(help), un programme favorisant le dialogue à l'EPFL**

«L'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL), souligne Nathalie Pichard, doyenne des ressources académiques, est une pépinière de futurs cadres et de futurs dirigeants. Ils sont porteurs de la culture d'entreprise de demain.» Le campus de l'EPFL accueille 6000 étudiants dont mille nouveaux chaque année et mille doctorants. Depuis octobre 2001, un programme de prévention et de soutien, du nom de (help), s'adresse à tous les membres de cette communauté. Une communauté originale, puisqu'elle rassemble à la fois une centaine de professions différentes et une centaine de nationalités. Diverses actions sont proposées pour prévenir ou résoudre les conflits : rencontres, échanges d'expériences, formation à l'écoute et au coaching, conférences-débats, etc. Un médiateur a été aussi engagé pour assurer une écoute attentive et pour formuler des recommandations en cas de conflits. Il a d'abord fait face à des cas lourds et relativement anciens venant des services de l'administration. Il s'occupe aussi de quelques doctorants se plaignant d'un manque d'encadrement. J.B.S.

collective. Il faut montrer que ces questions de santé ne sont pas des questions personnelles, mais seulement des souffrances portées par des individus. Des souffrances trouvant leur origine dans une organisation collective et restant sans solution tant qu'elles sont de l'ordre du non-dit.» Autre urgence : produire du sens, créer du lien. Philippe Davezies préconise de développer la capacité à parler avec les collègues, à convaincre un chef, à rendre intelligibles des avis. Les travailleurs vieillissants ont encore une bonne capacité d'argumentation, un esprit critique et une image globale du métier. «Et pourtant, relève Philippe Davezies, les ressources humaines considèrent que les travailleurs vieillissants sont résistants aux changements et supportent de moins en moins bien les contraintes. Pire, ce sont des travailleurs perçus comme contaminants, parce qu'ils comprennent trop bien ce qui se passe. Dans certaines entreprises, on s'arrange pour les séparer des jeunes!» Satisfaire un client exige tout un savoir-faire lié à un savoir-être et suppose un investissement nuancé de la personnalité. En outre, les questions éthiques se posent à un niveau jamais atteint jusqu'ici. Dans ces domaines, l'expérience des anciens – et surtout leur vision d'ensemble – ne sont-elles pas, encore et toujours, précieuses? ■

Josianne Bodart Senn

## **Quand le guichetier devient «passeur»...**

Rendre service, pour un guichetier de La Poste, explique le sociologue français Philippe Zarifian, ce n'est pas seulement accueillir le public avec un large sourire. Après une grande enquête sur le terrain, il met en évidence deux univers : d'un côté, chacun des clients au guichet avec ses besoins, ses attentes, ses angoisses; de l'autre, la palette des produits offerts par La Poste française. C'est la mise en relation de ces deux univers qui constitue l'essentiel du travail des guichetiers. Et, là-dedans, il y a toute une «chaîne de coopération» à connaître dans tous ses détails et toutes ses finesses... L'administration, elle, ne pense qu'à réduire les coûts. Les ressources humaines ne disaient rien sur le contenu réel du travail. C'est pourquoi un référentiel des compétences de guichetier a été construit. Loin d'être une simple liste d'opérations ou de tâches mesurables, il énonce tous les savoirs, savoir-faire et savoir-être du guichetier. Il permet ainsi des évaluations qualitatives de ce que fait ce «passeur» de l'univers de l'usager à celui de La Poste. ■

J.B.S.

**Pour en savoir plus : La Poste, une entreprise en mutation. Supplément à Sciences humaines, janvier 2004, 20 p.**

Pour en savoir plus :  
[www.help.epfl.ch](http://www.help.epfl.ch)

# Drogue sur la Toile : dites «know» !

Les sites consacrés à la prévention et au traitement des toxicomanies foisonnent. Certaines associations se focalisent sur l'information et la responsabilisation des usagers.



Sur [www.drugcom.de](http://www.drugcom.de), site allemand d'information et de prévention, les internautes sont accueillis avec de la techno qui fait boum et des photos amusantes de jeunes femmes et d'hommes munis de lunettes de natation. Ensuite, les images deviennent floues, façon de simuler les effets de certaines substances psycho actives. Mais dès que l'animation cesse, les surfeurs sont placés sur le grill, car ce site branché, soutenu par l'Office fédéral allemand de la santé, propose à ses visiteurs des questionnaires à choix multiples destinés à tester leurs connaissances en matière de drogues. «Tu maîtrises le sujet? Viens donc montrer ce que tu sais vraiment», défient les gestionnaires de ces pages originales, mais très sérieusement documentées, dont le public-cible est l'adolescent ou le jeune adulte amateur de musiques électroniques. Avec ses façons un peu rentre dedans, drug.com parvient en quelque sorte à réaliser la quadrature du cercle: délivrer des informations très fines sur l'usage des drogues légales et illégales sans faire preuve de paternalisme. «Amuse-toi bien et bonne chance», invite gaiement drug.com, qui, s'il le faut, guide les internautes en crise vers des numéros de téléphone et des adresses de services sociaux, tout en expliquant ce qu'est un entretien, une thérapie, un suivi ambulatoire, etc.

## L'information à tout prix

En Suisse, ce type d'approche, où l'on débat de la drogue de façon très directe, trouve aussi son pendant. C'est le cas sur [www.eve-rave.ch](http://www.eve-rave.ch). Avec son slogan choc – «Just say Know» – ce site basé à Soleure fonde son approche sur la création et la diffusion d'une information brute, en se concentrant sur les drogues synthétiques. Ainsi, l'association éponyme publie-t-elle sur ses pages un classement avec photographies des ecstasy trouvées sur le marché suisse mois après mois. Figurent dans ces listes les taux chimiques des principes actifs des «love pills» et, à l'occasion, la description de produits ayant entraîné des complications chez des consommateurs, voire des morts.

En mai 2003, le cachet «Ossama Bin Laden», avec effigie gravée du barbu, contenait par exemple 263.2 mg de MDMA, soit une pilule puissante, comparée aux autres tests.

L'association Eve-Rave, qui organise aussi des stands d'informations dans des «raves», n'y va donc pas par quatre chemins. Elle défend ainsi l'idée que la meilleure façon de lutter contre les abus et les accidents en matière d'usage de psychotropes passe par une bonne connaissance des produits et des risques qui y sont associés. Ce qui implique la responsabilisation des consommateurs. «La prohibition des drogues aboutit à doper leur consommation en augmentant leur pouvoir de fascination», estiment les activistes technos de Soleure. Ce qui est un point de vue.

## Une BD sur la fumette pour enfants et parents

On est loin, par comparaison, du style de l'Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA), dont la devise est: «Aider avant qu'il ne soit trop tard». Et plus loin encore des conseils un peu ridicules de [www.psychomedia.qc.ca/pn/](http://www.psychomedia.qc.ca/pn/), site canadien indexé par [www.infoset.ch](http://www.infoset.ch)\*, où l'internaute apprend que la cocaïne est «une substance qui apporte beaucoup de problèmes au consommateur»...

A propos de l'ISPA toujours, citons la petite BD virtuelle «Fred & Co.», sur [www.fredandco.ch](http://www.fredandco.ch), où il est question d'informer parents et enfants sur l'usage et l'abus du cannabis. La petite histoire est sympathique. Elle apporte des informations de base sur les risques de la fumette, grâce à des saynètes qui sentent bon les accents bien de chez nous et les bruits accidentels de micros.

A la fin du récit, un peu longuet, la maman de Fred trouve un paquet d'herbe dans les poches de son garçon. Selon la vignette où l'on clique, on découvre cette pauvre femme au bord de la crise d'hystérie («tu veux nous faire mourir de chagrin!»). Ou alors, on l'observe, pleine de sagesse, proposer à son fiston de venir lui parler de ses problèmes au cas où il en sentirait le besoin. Comme quoi, le thème de la drogue provoque chez les individus une multitude de réactions. Et autant de discours. ■

Stéphane Herzog

\* [www.infoset.ch](http://www.infoset.ch) se présente comme un excellent carrefour d'informations et de liens sur les dépendances. Destiné aux professionnels du social et de la santé, ce site permet de se frayer un chemin dans le réseau – très dense – de la prévention et du traitement des toxicomanies en Suisse.

# De la mise sous tutelle à l'accompagnement social



En juin 2003, le Conseil fédéral a mis en consultation une révision des articles du Code civil portant sur la tutelle. Le Mouvement Atd Quart Monde a souhaité apporter une contribution à cette consultation.

**A** lors que nous terminions la rédaction du texte de notre contribution, une réunion à laquelle participaient des adultes confrontés à une vie très difficile se tenait dans une pièce voisine de la maison du Mouvement Atd Quart Monde à Genève. Lors d'une pause, une mère de famille nous a demandé où nous en étions dans notre travail. Nous lui avons montré le texte réalisé à partir de l'expérience et des réflexions de nombreuses personnes ayant la même vie qu'elle. Elle s'est alors exclamée: «Mais quand même, est-ce qu'on ne pourrait pas supprimer toute cette tutellerie?»

Ce cri du cœur fait écho à ce que des familles en grande pauvreté nous disent depuis plus de 35 ans: elles ressentent la mise sous tutelle des adultes, lorsqu'elle répond à des situations de grande pauvreté et d'exclusion, comme une atteinte profonde à leur dignité et une injustice. «La tutelle nous touche au plus profond de notre vie et nous empêche d'exister, disaient-elles déjà en 1977 lors d'un événement international du Mouvement Atd Quart Monde. Elle entraîne toute une série de sanctions qui nous privent de notre liberté et de notre dignité. Nous n'avons plus de papiers. Notre signature n'est plus valable. Notre salaire est saisi. Nous ne sommes plus responsables de nos enfants.» Si les personnes et familles les plus pauvres demandent à être soutenues face aux difficultés de leur vie, elles ne veulent pas que ce soit au prix de leurs droits, de leurs responsabilités et de leurs libertés les plus élémentaires.

## A la lumière des expériences

C'est pourquoi nous ne pouvions pas manquer le rendez-vous que représentent la consultation et le passage de la loi actuelle sur la tutelle à une nouvelle loi. Pour nous y préparer, nous avons recueilli par interviews l'expérience et la réflexion de personnes sous tutelle et d'amis du Mouvement Atd Quart Monde engagés professionnellement sur ce terrain. Avec ces personnes et en tenant compte de leur avis, nous avons étudié les avant-projets mis en consultation en juin 2003.

Ensemble, nous nous sommes d'abord réjouis de voir disparaître la tutelle pour les personnes et familles en grande pauvreté; à sa place l'avant-projet de loi propose toute une gradation de curatelles. Dans notre contribution, nous avons cependant demandé de préciser certains articles de cet avant-projet de façon à ce que:

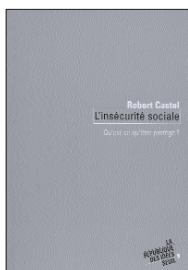
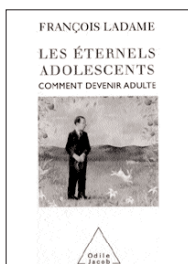
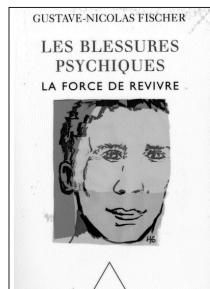
- le premier but de toute mesure soit la dignité de chaque personne;
- toute mesure soit bien proportionnée aux besoins de la personne;
- la curatelle de portée générale (qui correspond à l'actuelle tutelle) soit exclusivement réservée pour des personnes frappées par «une incapacité durable de discernement»;
- les demandes de levée d'une mesure ou les recours contre une mesure prise soient facilités et accessibles aux personnes qui maîtrisent mal l'écriture;
- chacun puisse être accompagné d'une personne de son choix lorsqu'il est convoqué devant l'autorité de protection des adultes et de l'enfant.

## Solidarité et liberté d'abord

Cet avant-projet de révision du Code civil portant aussi sur les articles concernant le placement à des fins d'assistance, nous avons rappelé qu'il arrive que ce placement soit utilisé pour des personnes en grande pauvreté et ne souffrant pas de troubles psychiques caractérisés. Nous avons demandé que de tels abus soient évités. L'enfermement ne peut être une réponse à la misère. Celle-ci appelle plutôt la création de lieux de solidarité et de promotion.

C'est bien de promotion et de liberté qu'il s'agit et c'est ce que nous avons voulu rappeler en affirmant qu'être placées sous curatelle ou sous le contrôle des autorités de protection de l'adulte et de l'enfant est bien la dernière chose que souhaitent les familles les plus pauvres. Ce qu'elles veulent, c'est un accompagnement social qui les respecte et leur permette d'assumer leurs responsabilités. Cela suppose des travailleurs sociaux formés à agir en partenariat avec elles, et qui aient le temps, la disponibilité et les moyens nécessaires pour cela. Aujourd'hui, nous le savons, ces moyens leur font souvent défaut. De même que des ressources suffisantes pour que les familles vivent dans la dignité. Aussi le passage entre l'ancienne et la nouvelle loi est, à notre avis, un moment crucial pour développer une politique nouvelle d'accompagnement social et de soutien financier aux familles et donc une diminution massive des mesures contraignantes de curatelle. ■

Isabelle Perrin  
Mouvement Atd Quart Monde



## Les blessures psychiques

L'ouvrage du psychologue français Gustave-Nicolas Fischer dérange et déçoit. D'abord parce qu'il décrit par le menu les tortures indicibles vécues par des victimes de la guerre, de viol, de barbaries. L'expérience des rescapés des plus grands traumatismes de notre époque est certes atroce et inhumaine, mais les détails les plus sordides n'apportent rien: «Nous sommes davantage des voyeurs de la souffrance des autres, mais sans comprendre tout ce qui a été détruit dans une vie.» Si tel est le cas, quelles sont donc les solutions proposées? La critique du stress post-traumatique du sociologue aboutit à «il faut changer de regard sur la personne blessée, ne pas l'identifier à une catégorie de troubles, mais chercher à la comprendre». L'important est d'appréhender la souffrance psychologique qui s'exprime à la fois sous la forme de détresse et de culpabilité; les blessés portent en eux la face obscure de la vie, victimes d'un cercle infernal qui empêche de vivre. Gustave-Nicolas Fischer signale que «le travail opéré dans une psychothérapie ne guérit pas; il est guérisseur». Le blessé ne pourra en effet jamais retrouver son intégrité «d'avant», oublier l'innommable. Dans la perspective d'un travail personnel, l'oubli apparaît comme condition essentielle d'adaptation, la réparation comme dédommagement et processus guérisseur, le pardon comme l'absolu dépassement de la haine et du mal. L'objectif est bien sûr de revenir à la vie, de retrouver en soi «des étincelles de vie qui éclairent des instants fugitifs pour faire un autre bout de chemin». Car c'est dans la relation à autrui que chacun peut se construire ou se détruire. Cet ouvrage a le mérite de rassembler ce qui est déjà connu, mais ne constitue pas un outil indispensable pour les professionnels en lien avec des grands traumatisés. Il critique certaines méthodes ou courants qualifiés d'artificiels, mais manque de pistes concrètes pour envisager une autre forme de soutien.

F.D.M.

**Les blessures psychiques**  
**La force de revivre**  
**Gustave-Nicolas Fischer**  
**Odile Jacob, Paris, 2003,**  
**270 p.**

**Les éternels adolescents, comment devenir adulte**  
**François Ladame**  
**Odile Jacob, Paris, 2003,**  
**219 p.**

**L'insécurité sociale**  
**Robert Castel**  
**Coll. La République des idées, Ed. Seuil, Paris,**  
**2003, 95 p.**

## Les éternels adolescents

L'adolescence n'est pas une invention, mais un fait. Durant cette période, de grands chamboulements se produisent qui, dans le meilleur des cas, aboutissent à la construction d'une identité adulte. Dans le pire ou le moins bon, l'âge adulte sera caractérisé par des troubles qui se concrétiseront de manières diverses. L'auteur de cet ouvrage, le psychiatre et psychanalyste genevois François Ladame, estime que 15 à 20% des jeunes ne réussissent pas ce passage. Trois conditions sont nécessaires à la construction de l'identité: l'appropriation de son corps, de ses

pensées et de ses pulsions. C'est un «surplus de différenciation» qui ouvre sur une qualité nouvelle de relation fondée sur la reconnaissance de l'altérité. Notre société ne connaît plus les rites de passage qui contribuaient à baliser le chaos narcissique de ce stade de la vie. François Ladame, à l'aide d'exemples individuels et de phénomènes sociaux (rôle de la réalité virtuelle, des tournantes, des bandes) s'interroge sur les défauts «d'étayage» actuels censés prévenir une évolution anarchique de la personnalité. Il analyse notamment la tendance de notre société à présenter une sexualité qui répond exclusivement au principe de plaisir. Or, l'autre doit être accepté pour lui-même comme source de plaisir et éventuellement de frustration. «A ce prix, la sexualité ne se réduira pas à une simple fornication.»

Ecrit dans un langage clair, sans jargon inutile, cet ouvrage se révèle très précieux pour comprendre le rôle de ce moment crucial qu'est l'adolescence dans la construction d'une identité équilibrée.

Mi.V.

## L'insécurité sociale

L'insécurité est ce sentiment qu'éprouve une partie importante du public sous nos latitudes, renforcé par la «prolifération contemporaine d'une aversion au risque qui fait que l'individu contemporain ne peut jamais se sentir totalement en sécurité». Robert Castel examine dans un petit ouvrage de sociologie historique ce que représente la sécurité, distinguant ses aspects «civils» (relatifs aux biens et aux personnes) et sa dimension «sociale», conférée principalement par l'inscription des individus dans des collectifs protecteurs. Car, selon Robert Castel, avec la disparition des protections familiales ou communautaires, «pour tous ceux qui ne peuvent disposer d'autres ressources que celles qu'ils tirent de leur travail (...), pour ceux qui ne disposent pas d'autres «capitaux» (...), les protections sont collectives ou elles ne sont pas».

Or, depuis les années 1970, ces protections, attachées au statut de l'emploi, sont remises en cause. C'est un facteur puissant d'insécurisation et de ressentiment, pouvant recouper, voire renforcer et entretenir l'insécurité civile.

C'est un tout petit livre, il ne compte même pas 100 pages, pourtant extrêmement riche de sens et réconfortant pour tous les travailleurs sociaux qui tentent d'apaiser les angoisses sociales. Loin du misérabilisme, qui explique tous les débordements incivils par la pauvreté, et loin aussi de la tendance «responsabilisatrice» qui réduit tous les comportements sociaux aux choix individuels, Robert Castel remet au centre de son propos les enjeux d'une vraie protection sociale. Condition de base pour que tous puissent appartenir à une société de semblables.

D.G.

# Chacun compose l'univers religieux qui lui convient

A peine visible, parfois même invisible, la religion continue à fournir un sens fondamental à la vie humaine. Elle resurgit pourtant sous des formes inattendues : la science-fiction, des bribes de culture, les rites funéraires.

**L**a sociologue française Nicole Aubert dépeint «l'homme-instant» comme dominé par un besoin de satisfaction immédiate, exigeant tout et tout de suite, emporté par un tourbillon d'activités tel qu'il ne laisse installer aucun vide dans la vie, aucune page blanche dans l'agenda... Ce culte de l'urgence correspond à l'idée que «quelque chose de dramatique ou d'inacceptable va se produire si on n'intervient pas immédiatement. Passé un certain délai, il sera trop tard, vous ne pourrez plus revenir en arrière et la catastrophe, c'est-à-dire au bout du compte la mort, sera inéluctable» (*Cultures en mouvement*, 14).

Ce sentiment moderne de maîtrise du temps, démultiplié par les nouvelles technologies de la communication, donne l'illusion de «traiter plusieurs choses en même temps, de jongler avec les horaires, d'obtenir une réponse dans l'immédiat, d'être là sans être bloqué dans un endroit précis» et il gratifie chacun d'une sorte de don d'ubiquité. Paradoxalement, souligne Nicole Aubert, le seul moyen de ralentir le temps serait de... s'offrir une dépression. Ou bien, ajoute Jean-Paul Willaime, de trouver dans de nouveaux «bricolages religieux» les moyens d'un épanouissement personnel.

## Une recomposition de sens

Jean-Paul Willaime explique que le religieux se vit pour l'homme occidental comme un investissement «à la carte»: chacun, exposé à toutes sortes d'offres, puisant ici ou là, compose l'univers religieux qui lui convient et se crée une identité incertaine et flottante (*Sciences Humaines*, 73). Olivier Simioni, doctorant lausannois, trouve dans le film de science-fiction «Matrix» un tourbillon de références, venant à la fois de la Grèce classique et des religions judéo-chrétiennes (*Allez savoir*, 5). Ce genre de production cinématographique, très prisé par les jeunes, ressemblerait à «une sorte de grand supermarché dans lequel les gens prennent un peu à gauche et un peu à droite, un peu de résurrection par-ci et un peu d'incarnation par-là, hors de toute institution et de toute idéologie officielle». Les références bibliques sont si nombreuses dans «Matrix» que des écoles allemandes l'utilisent désormais pour les cours d'instruction religieuse...

De son côté, Jean-François Barbier-Bouvet constate que les jeunes connaissent finalement peu de choses au sujet des religions et que leur culture religieuse est de l'ordre de l'à peu près (*Bulletin des bibliothèques de France*, 18). Ils ne peuvent souvent pas répondre aux questions ouvertes, mais ils arrivent à repérer les bonnes réponses si ce sont des questions fermées qui leur sont proposées. Par exemple, ils ignorent ce qu'est le «Jour des Cendres» ou qui sont les quatre Évangélistes. Au mieux, ils ont «oublié»: une certaine culture enfouie peut encore être réactivée. Au pire, ils n'ont pas eu l'occasion d'acquérir quelques bribes de culture religieuse: ils n'ont «jamais su».

## Des rites autoproduits

D'où le succès actuel de la grande presse pour ses dossiers sur la Sagesse, Dieu ou l'islam. Et là encore, c'est la logique de l'efficacité qui prime: une croyance, une démarche ou une prière ne sont considérées comme «bonnes» que si elles font «du bien», ici et maintenant, surtout au niveau des affects (elles ajoutent un ressenti) ou au niveau du corps (elles contribuent à un bien-être), et participent à l'épanouissement d'un individu.

Depuis une trentaine d'années, les sociologues des religions constatent qu'en Europe, les pratiques et les croyances religieuses classiques se délitent et qu'une majorité de contemporains s'éloignent des Églises. La quête d'un sens fondamental, sa production et sa célébration ne s'est toutefois pas éteinte: la religion n'est tout simplement plus aussi «visible», elle a tendance à rester «invisible».

C'est par exemple dans les cérémonies funéraires que les sociologues belges Jean-Pierre Hiernaux et Olivier Servais en repèrent quelques manifestations nouvelles. Ils constatent qu'il s'agit, aujourd'hui, moins de «faciliter l'accès à la vie éternelle» (moins 10%) que de «rendre hommage au caractère unique de la personnalité du défunt» (50%) et de «réunir et soutenir la famille et les proches endeuillés» (*Social Compass*, 337). C'est pourquoi ces cérémonies sont de plus en plus autogérées; les agents religieux n'y sont plus les conseillers de jadis; les proches sont plus actifs que les pompes funèbres. ■

Josianne Bodart Senn

**Le temps des urgences, l'avènement de l'homme-instant. Nicole Aubert. Cultures en mouvement, Antibes, France, no 59, juillet-août 2003, 14-18.**

**Cultures et religions. Bulletin des bibliothèques de France, Paris, France, 2003/6, 5-66.**

**La religion, un enjeu pour les sociétés. Sciences Humaines, Auxerre, France, Hors-Série 41, été 2003, 3-79**

**La religion de «Matrix». Pierre-Louis Chantre. Allez savoir! Lausanne, Suisse, no 27, octobre 2003, 12.**

**La religion invisible en Europe. Social Compass, Louvain-la-Neuve, Belgique, 2003, 267-343.**

# Le Centre de documentation de l'Hospice général vous propose ses nouveautés

## Social



### Les Bons samaritains

Avec les équipes mobiles d'aide du SAMU Social de Paris  
Stéphane Rullac  
Paris: Ed. du Labo EMC, 2003, 158 p.

### La Peur des représentations

L'ambivalence à l'égard des images, du théâtre, de la fiction, des reliques et de la sexualité  
Jack Goody  
Paris: Ed. La Découverte, 2003, 307 p.

### Repères déontologiques pour les acteurs sociaux

Dir. de Pierre Bonjour;  
Françoise Corvazier  
Préf. d'Amédée Thévenet  
Ramonville Saint-Agne:  
Ed. Erès, 2003, 223 p.

### Le Travail social

Bertrand Ravon  
Paris: La documentation Française, 2003, 118 p.

## Environnement

### Classes sociales: retour ou renouveau

Alain Bertho et al.  
Forum européen de confrontations  
Paris: Ed. Syllepse, 2003, 277 p.

## Centre de documentation de l'Hospice général

Ghislaine Tonascia-Ledru  
3, rue Ami-Lullin,  
1204 Genève.  
Tél. 022 420 53 61  
E-mail: gtu@ge-ariane.ch

### Comprendre les inégalités

Dir. de Jean-Paul Fitoussi;  
Patrick Savidan  
Paris: Presses universitaires de France, 2003, 374 p.

### Femmes et économie solidaire

Isabelle Guérin  
Paris: Ed. La Découverte / M.A.U.S.S., 2003, 238 p.



### La Résilience ou comment renaitre de sa souffrance

Dir. de Boris Cyrulnik; Claude Seron.  
Paris: Ed. Fabert, 2003, 247 p.

## Enfance / Jeunesse

### Nous sommes aussi des citoyens!

Regards de jeunes sur notre société  
Noël Daubesch; Bernard Deljarrie  
Paris: le cherche midi, 2002, 242 p.

## Famille

### Interruption volontaire de grossesse: la dynamique du sens

Un autre regard dans l'accompagnement psychologique  
Bernadette Rondot-Mattauer  
Préf. de Jacques Birouste  
Ramonville Saint-Agne:  
Ed. Erès, 2003, 192 p.

### J'ai mal à mes ancêtres

La psychogénéalogie aujourd'hui  
Patrice van Eersel; Catherine Maillard  
Paris: Ed. Albin Michel, 2002, 197 p.

## Vieillesse

### L'Age de l'emploi

Les sociétés à l'épreuve du vieillissement  
Anne-Marie Guillemard  
Paris: Armand Colin, 2003, 286 p.

### Le Pouvoir gris

Sociologie des groupes de pression de retraités  
Jean-Philippe Viriot Durandal  
Paris: Presses universitaires de France, 2003, 514 p.

## Santé

### Danse avec la mort

Journal d'une liaison fatale  
Bert Keiser  
Paris: Ed. La Découverte, 2003, 296 p.

### Devenir anorexique

Une approche sociologique  
Muriel Darmon  
Paris: Ed. La Découverte, 2003, 350 p.

### Vous avez dit euthanasie?

François Blanchard et al.  
Latresne: Ed. Le Bord de l'eau, 2003, 91 p.

## Travail

### A quoi sert le travail?

Philippe Zarifian  
Paris: La Dispute, 2003, 182 p.

### Au boulot les filles!

Marie-Paule Dousset  
Paris: Ed. du Seuil, 2003, 288 p.

## Exclusion / Intégration

### A poing nommés

La violence à bras-le-corps  
Richard Hellbrunn  
Préf. de Pascal Martin  
Ramonville Saint-Agne:  
Ed. Erès, 2003, 215 p.

### L'Aide au conditionnel

Pascale Dufour; Gérard Boismenu; Alain Noël  
Montréal: Presses de l'Université de Montréal, 2003, 250 p.

### Les «Inemployables»

Dir. d'Elisabeth Dugué; Anne Verger  
Cély-en-Bière: Education permanente No 156, 2003, 217 p.



### La Pauvreté cachée

Une analyse bachelardienne du concept de la pauvreté  
Michel Messu  
Préf. de Robert Rochefort  
La Tour d'Aigues: Ed. de l'Aube, 2003, 179 p.

### Les Racines de la violence

Pierre Karli  
Paris: Ed. Odile Jacob, 2002, 236 p.

### Le Revenu minimum social à Genève: douze ans de débats politiques

Andrès November  
Genève: Institut universitaire d'études du développement, 2003, 36 p.

## Etrangers

### L'Altérité

Dominique Groux;  
Louis Porcher  
Paris: L'Harmattan, 2003, 210 p.

### L'Intégration

Azouz Begag  
Paris: Le Cavalier Bleu éd., 2003, 122 p.

### Sociologie de l'immigration

Andrea Rea; Maryse Tripiier  
Paris: Ed. La Découverte, 2003, 123 p.



### Jeunes adultes et crise fiscale

Le dossier d'avril de l'Artias traite du «Plan d'action vaudois pour les jeunes adultes en difficultés», celui de mars de «La crise fiscale de l'Etat et la crise de l'Etat social». A lire sur [www.artias.ch](http://www.artias.ch)

### Aide sociale: chiffres de la CSIAS

Près de 300 000 personnes ont dépendu de l'aide sociale en Suisse durant 2003, selon la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). Situation sociale difficile, hausse du taux de chômage, politique fédérale anti-sociale ne sont pas étrangères à la hausse de 10% des bénéficiaires. La précarité touche également les personnes juste pas assez pauvres pour toucher l'aide sociale.

*Le Monde du Travail, février 2004*

### La pauvreté, question de domicile ?

Une étude menée par la CSIAS dans les 26 chefs-lieux cantonaux, simulant trois cas types de ménages et calculant le revenu disponible situé juste au-dessus du seuil de pauvreté, conclut que celle-ci est aussi une question de domicile. La différence de la couverture du minimum vital varie que l'on soit à Sion, Bellinzzone (pour les plus favorables) ou à Zurich et Stans (pour la moins bonne).

*Le Monde du Travail, février 2004*

### Allocations trop chères

Accorder aux familles 450 francs d'allocations mensuelles pour chaque enfant serait insupportable pour l'économie a décidé le Conseil fédéral. Pourtant, ce même cénacle est d'accord avec l'analyse syndicale à l'origine de l'initiative: la paupérisation des familles s'accroît sensiblement. Aujourd'hui, les allocations varient de 140 à 440 francs selon les cantons.

*Le Courrier, 19/02/2004*

### Fin des Journées médico-sociales

Après 50 ans de réflexions et d'échanges entre professionnels du social et de la santé, le comité des Journées médico-sociales romandes a décidé de mettre fin à cette belle histoire. Les changements du paysage de la formation continue (offres nombreuses, difficultés de financement, primauté des formations qualifiantes, etc.) ont guidé cette

décision. Une journée de fête et une conférence publique marqueront ce moment (voir agenda).

### Veille féministe

Depuis le 8 mars et durant neuf mois, des femmes se relaient toutes les 24 heures afin d'assurer une veille devant le Palais fédéral. Elles rappellent ainsi «en live» leurs revendications. Le 10 décembre, fin de l'action, marquera le premier anniversaire de la non-élection de deux femmes au Conseil fédéral. Le 8 mars a été marqué par de nombreuses manifestations, des habillements symbolisant le rouge de la colère, et une avalanche d'articles rappelant le chemin qui reste à parcourir.

[www.laveilledesfemmes.ch](http://www.laveilledesfemmes.ch)

### GE Vestiaire social commun

Caritas Genève et le Centre social protestant gèrent désormais ensemble leurs vestiaires sociaux aux Eaux-Vives, rue de l'Avenir 34. En 2003, ils ont permis de vêtir gratuitement 3000 personnes envoyées par huit institutions sociales.

Tél. 022 700 09 31

## ENVIRONNEMENT

### Magasins du monde

L'exposition «Solidaires au quotidien» marque les 30 ans des pionniers en matière de commerce équitable. C'est en 1974 à Lausanne que le premier magasin a vu le jour. Depuis, 39 autres points de vente ont été inaugurés en Suisse romande grâce à de nombreux bénévoles.

*La Liberté 19/02/2004*

### GE Fiscalité sous la loupe

Les conséquences de la nouvelle loi fiscale genevoise font couler de l'encre: près d'un contribuable sur quatre ne paie rien et c'est le cas d'un rentier sur deux (le double par rapport à l'ancienne loi). Autres bénéficiaires: les familles monoparentales et les familles en général. Genève se révèle le plus social des cantons tant dans les prestations offertes qu'en matière de fiscalité. La cheffe des finances a demandé une vue d'ensemble du système social à Genève afin qu'un débat s'engage sur le sujet.

*Tribune de Genève, 25/02/2004*

### NE Le boom du café coach

Une nouvelle sorte de café connaît un succès grandissant à Neuchâtel. Faire du développement personnel au bistrot pourrait résumer l'objectif de Denis Jaccard, coach de vie qui anime des soirées au café de l'Aubier.

*L'Express, 18/02/2004*

## ENFANCE/JEUNESSE

### Ciao: appel de fonds

Ciao, le site d'infos pour les ados, rencontre un succès grandissant: en 2003, près de 12000 questions ont été posées, principalement par des jeunes de 13 à 18 ans, et le thème «drogues» a été totalement repensé pour qu'il soit à la pointe du progrès en la matière. Mais les finances ne suivent pas et Ciao a un urgent besoin d'argent. Pour faire découvrir l'association à d'éventuels donateurs, un deuxième site a été créé, afin de laisser leur site aux ados.

[www.soutien.ciao](http://www.soutien.ciao)

### FR Garde à domicile

La Croix-Rouge propose un service de garde d'enfants à domicile (de 0 à 12 ans) en cas de maladie des parents ou des enfants, destiné aux particuliers ainsi qu'aux entreprises. Une soixantaine de familles en ont déjà profité. Les tarifs varient en fonction du revenu brut des parents, de 10 à 25 francs de l'heure.

Croix-Rouge fribourgeoise, Chaperon rouge. Tél. 026 347 39 49.

*La Liberté 23/02/2004*

### FR Victimes mieux protégées

Les cassettes vidéos réalisées lors des auditions filmées des enfants ne seront pas mises à la disposition des prévenus et de leurs avocats. L'attitude des autorités fribourgeoises est conforme aux recommandations de la Commission romande de la conférence des autorités pénales suisses. Un procès-verbal écrit, en complément de l'enregistrement, pourra être transmis à l'avocat de la défense.

*La Liberté 07/02/2004*

### FR Le président se mouille

Le préfet de la Gruyère Maurice Ropraz, président de Stop violence, a pris son bâton de pèlerin pour aller à la rencontre des communautés étrangères. Son objectif: créer une relation de confiance afin qu'elles jouent un rôle positif dans l'encadrement de leurs membres. Stop Violence prépare par ailleurs une brochure d'information en plusieurs langues, qui rappellera aux parents quelques droits et obligations relatifs aux jeunes.

*La Liberté, 05/03/2004*

### GE Succès de la Boîte à boulots

En même pas cinq mois d'existence, la Boîte à boulot (BAB pour les intimes) peut se féliciter: elle rencontre un grand succès auprès des jeunes de 15 à 25 ans, en rupture de formation ou encore scolarisés, qui se cherchent un petit job. Les demandes affluent, BAB doit répondre à plus de

demandes qu'elle n'en peut satisfaire immédiatement.

Association Boîte à boulots, 2 rue des Vieux Grenadiers, 1205 Genève, Tél. 022 321 56 76, [info@boiteaboulots.ch](mailto:info@boiteaboulots.ch), [www.boiteaboulots.ch](http://www.boiteaboulots.ch)

### GE Bourse pour apprentissage

Tous les élèves terminant l'école et désireux de commencer un apprentissage à la rentrée prochaine sont vivement invités à consulter la bourse des places d'apprentissages - la liste des entreprises qui engagent - tenue à jour par l'Office d'orientation et de formation professionnelle (OOF). A ce jour, 1000 places auraient déjà été annoncées par les entreprises.

[www.orientation.ch](http://www.orientation.ch)

### NE Fermeture de Jeunes-Emploi

L'atelier chaud-fonnier qui offrait depuis dix ans des stages à des jeunes sans emploi pour favoriser leur insertion dans le monde professionnel a fermé ses portes à fin mars, non sans controverse. Une fermeture qui ne sera peut-être que temporaire, Jeunes-Emploi devant être intégré à l'atelier de la ville de Neuchâtel.

*L'Express, 17/02/2004*

### NE Train fair-play

Dans leur campagne de prévention pour apprendre aux 12-15 ans à se comporter de façon adéquate dans les transports publics, les CFF ont invité les écoliers du Val-de-Travers et de l'Entre-deux à entrer dans un train stationné en gare. Au fil des wagons, film, animateurs, policier et conducteur de train ont sensibilisé les écoliers aux messages de prévention et de sécurité.

*L'Express, 11/02/2004*

### VD Centre de ressources pédagogiques

L'Association des centres d'accueil de l'enfance (ACAE) vient de réouvrir son Centre de ressources pédagogiques (CRPE) dans des locaux clairs, nets et réaménagés. Les professionnels y trouvent une documentation pédagogique très complète, sur tous les sujets et problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans leur pratique.

CRPE, rue de la Tour 41, 1004 Lausanne. Tél. 021 320 77 55

## FAMILLE

### Familles démunies et oubliées

C'est le Fonds national de la recherche qui le dit: les ménages les plus pauvres (ils représentent 6,7%) profitent le moins des aides à la famille. Un système très peu

performant, très inégal selon les régions, qui tient du «rafistolage». Les chercheurs en appellent à une réforme globale, qui coûterait 1,3 milliard de plus qu'aujourd'hui, mais ramènerait à 2% la proportion de familles démunies.

Le Temps, 25/02/2004

## GE Soutien aux parents dépendants

Parmi les personnes dépendantes de l'alcool et les consommateurs de drogues et de médicaments vivant à Genève, certains sont parents, évidemment. Pour répondre au besoin de soutien de ces familles, et notamment des enfants, le Département de l'action sociale et de la santé (DASS) a développé un projet expérimental, confié à l'association Actions en santé publique, comprenant notamment la visite d'une psychologue à domicile. Renseignements: Elisabeth Débenay. Tél. 022 839 98 52

## GE Maternité et alcool

En juin prochain, un forum de discussion destiné aux professionnels se déroulera sur les questions liées à la maternité et à la consommation d'alcool. A l'origine de cette rencontre: la réflexion de la Fédération genevoise pour la prévention de l'alcoolisme (Fegpa), qui a notamment pour but d'aider les professionnels dans la prise en charge de ces situations, et d'offrir des formations ad hoc. Fegpa, tél. 022 329 11 69, fegpa@infomaniak.ch

## VS Familles monoparentales

Une étude sur les foyers monoparentaux du canton du Valais dresse la liste des difficultés rencontrées par les familles: réinsertion professionnelle aléatoire, difficultés financières, garde des enfants coûteuse ou

aux horaires inadaptés. Le Bureau valaisain de l'égalité a confié la recherche à Antonella Cavalieri, enseignante à la HES Santé-social du Valais, qui a interrogé 25 mères et pères de familles divorcés ou séparés depuis au moins un an.

Etude et résumés disponibles au Bureau valaisain de l'égalité. Tél. 027 606 21 20  
Le Nouvelliste, 10/03/2004

## VIEILLESSE

### Aînés sans frontières

L'organisme d'entraide Aînés sans frontières prépare des retraités pour des camps solidaires à vivre en automne au Burkina Faso, Gabon, Vietnam et Madagascar. Haïti est aussi au programme, l'évolution politique le permettra-t-elle?  
p.a Nouvelle Planète, 3 ch. de la Forêt, 1042 Assens. Tél. 021 881 23 80

### GE Unité d'accueil temporaire

La Fédération genevoise des établissements médico-sociaux et Pro Senectute Genève ont édité un dépliant présentant une nouvelle prestation: l'accueil temporaire de personnes âgées, entre 5 et 30 jours, dans divers EMS du canton; 37 lits sont à disposition, notamment pour permettre aux personnes âgées de mieux connaître la vie en institution et pour éviter l'épousement des proches. Tél. 022/807 05 66. uat@ge.pro-senectute.ch

## SANTÉ

### Ethique médicale et du soin

Une brève formation interdisciplinaire (1 jour + 3 demi-journées en septembre) est mise en place par la formation continue de l'Université

de Lausanne. Elle vise à donner des outils pour aborder les conflits et dilemmes éthiques que les soignants (médecins et infirmiers) peuvent rencontrer dans leur travail. Service de formation continue, UNIL, bâtiment central, 1015 Lausanne. Tél. 021 692 22 90

### Aider à aider

La Croix-Rouge suisse vient de publier une brochure, «Soigner à domicile», destinées à faciliter les soins des aides à domicile, professionnels, proches ou même EMS, et à leur indiquer la meilleure manière d'aider les personnes âgées, malades ou impotentes. Les chapitres traitent de manière simple des sujets tels que choisir ses vêtements, s'habiller, éviter les chutes, mais aussi l'accompagnement en fin de vie. Commandes: 031 387 71 11 ou logistik@redcross.ch. Téléchargement sur [www.red-cross.ch](http://www.red-cross.ch)

### FR Accros au cannabis

Les jeunes adultes sont de plus en plus concernés par les abus de substances, en particulier par la consommation de cannabis. L'Unité fribourgeoise spécialisée en toxicomanie a travaillé durant six mois à l'élaboration d'un projet dont la mission est thérapeutique. L'offre est pluridisciplinaire et il est important que les personnes concernées demandent de l'aide à temps. Rue François-d'Alt 3, 1700 Fribourg. Tél. 026 347 21 11.  
La Liberté, 26/02/2004

### FR Prévenir le suicide

Régulièrement placé en tête des statistiques suisses pour la mortalité par suicide, surtout chez les jeunes, le canton de Fribourg a pris des mesures concrètes. Outre l'association Pré-Suifri, un projet de prévention visant à renforcer la collaboration des professionnels concernés et à faire baisser le nombre de passages à l'acte a vu le jour. Il comprend sensibilisation, information et mise en place de moyens concrets. Service de pédopsychiatrie, Fribourg. Tél. 026 305 30 50. Et aussi: [www.release.ch](http://www.release.ch) et [www.ciao.ch](http://www.ciao.ch)

### FR Cancer du sein: succès du dépistage

Le programme de dépistage du cancer du sein initié par le Centre fribourgeois du même nom suscite un vif intérêt auprès des femmes: 147 ont déjà passé une mammographie. Elles seront 25000, entre 50 et 70 ans, à être conviées à un examen de dépistage entre 2004 et 2005. Deuxième cause de mortalité par cancer, un grand nombre de cancers du sein sont traitables et guérissables. Centre fribourgeois de dépistage du cancer du sein. Tél. 026 425 54 00, [depistage@liguessante-fr.ch](mailto:depistage@liguessante-fr.ch)

### GE Charte du patient

Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) innove: pour la première fois, un document, la «Charte du patient», inscrit en toutes lettres les valeurs qui doivent présider à l'accueil et à l'accompagnement des patients de tout âge. Parmi les sept valeurs recensées, on trouve l'accueil, la communication, la qualité des soins, le partenariat, la prise en charge, le respect, le consentement. La Charte réaffirme également le droit de savoir et le devoir d'informer. Pulsations, mars 2004

### GE Un abécédaire en soins palliatifs

Spécialisée en soins palliatifs, l'équipe de l'unité 40 du Centre de soins continus a mis par écrit le savoir-faire qu'elle a peaufiné en dix ans de pratique. La mise en forme de ce recueil de mots-clé a permis à l'équipe de garder, dans un contexte hospitalier chargé de contradictions, l'âme de l'unité, sa cohésion et la qualité des prestations. «Une équipe en soins palliatifs, ou quand faire devient aussi dire». Ed. Médecine & Hygiène.

## TRAVAIL/FORMATION

### Formation d'animateur en EMS

La formation à l'animation en gérontologie est destinée aux personnes travaillant au minimum à 50% dans ce secteur. Une seconde volée a démarré en mars. La Fédération genevoise des établissements médico-sociaux et le Centre de formation continue de l'Institut d'études sociales - à l'origine du projet - visent à associer ce cursus de 48 journées à l'introduction du CFC social prévu pour 2005. Le Courrier, 14/02/2004

### GE Certificat de politique sociale

Le délai d'inscription au cycle 2004-2006 du certificat de perfectionnement en politique sociale sera échu le 30 mai 2004. Il concerne les professionnels du social et de la santé intéressés par l'analyse des problèmes sociaux. Tél. 022 379 83 02, [arlette.sallin@socio.unige.ch](mailto:arlette.sallin@socio.unige.ch)

### GE Chèque de formation

Pour bénéficier d'un chèque annuel de formation de Fr. 750.-, il est indispensable que la formation se déroule à Genève et comporte au minimum 40 heures. Il a vu le jour le 1er janvier 2001 conformément à la loi sur la formation continue des adultes. Rens. et inscriptions; Mme B. Hoffmann. Tél. 022 320 39 75

## Se former pour diriger des institutions sociales

En septembre débutera une formation commune et romande pour directeurs d'institutions éducatives, sociales et médico-sociales. Les trois organismes existant dans ces domaines ont entamé un partenariat et établi un nouveau concept: tronc commun et cours spécifiques selon les populations accueillies dans les institutions. Il s'adresse aux personnes déjà en fonction de direction - c'est obligatoire pour la 2e année - ou à des personnes qui se destinent à assumer prochainement ces responsabilités. Afin d'offrir une formation en adéquation avec la complexité croissante de la fonction directoriale, son contenu a été vérifié avec les associations professionnelles. Caractérisée notamment par l'analyse et les apports d'expérience ainsi que l'apprentissage par les pairs, elle sera en lien direct avec la pratique des participants.

Dans la période de grands changements que traverse notre société, on ne peut plus s'improviser directeur: les personnes accueillies présentent des problématiques sociales complexifiées; dans la gestion du personnel, il faut tenir compte de la diversité des niveaux de formation et d'origine culturelle des collaborateurs. Les impératifs de gestion et de contrôle nécessitent une bonne maîtrise du fonctionnement financier d'une structure.

La formation (2 à 3 jours par mois) est organisée par modules avec une partie de cours obligatoires et une partie de cours à option. Elle ouvrira sur un certificat après deux ans et sur un diplôme après trois ans.

Inscriptions jusqu'au 31 mai au CEFOC, le centre de formation continue de l'Institut d'études sociales, 30 rue des Voisins, 1205 Genève. Tél. 022 320 39 75

H.A.

## VD Les jeunes et le chômage

Plus d'un chômeur sur trois a moins de 30 ans. En 2003, les participants aux semestres de motivation ont augmenté de 60% dans le canton de Vaud. L'étude du Service cantonal de recherche et d'information statistique indique que le chômage a augmenté de 106% en trois ans chez les 15-24 ans et de 91% chez les 25-29 ans, contre 82% chez l'ensemble des chômeurs.

Le Courrier, 24/02/2004

## EXCLUSION/INTÉGRATION SOCIALES

### GE Elisa rejoint Exodus

Le nombre de demandes d'asile déposées à l'aéroport de Cointrin croît depuis fin 2003. Dans les zones de transit d'autres pays aussi, les requérants d'asile ont peine à faire valoir leurs droits. Cette situation a conduit l'association genevoise de défense des requérants Elisa à rejoindre le réseau Exodus qui regroupe des aumôniers, des assistants sociaux et des juristes qui interviennent auprès des institutions internationales pour faire reconnaître les droits des requérants.

Le Courrier, 24/02/2004

### VD La Marmotte déménagera

Le centre d'hébergement pour sans-abri La Marmotte devrait intégrer un nouvel immeuble à quelques pâtés de maison du bâtiment qu'elle occupe place du Vallon. Il comprendra neuf logements sociaux et des locaux pour l'association. Déménagement prévu fin 2005.

24 Heures, 10/03/2004

## ETRANGERS

### Prix des femmes exilées

Cette année le prix «Femme exilée, femme engagée» a récompensé douze femmes d'Orient, d'Afrique et du Brésil. Décerné depuis 2001, ce prix veut rendre hommage à l'engagement de femmes exilées chez nous et qui, malgré des trajectoires douloureuses, ont su faire preuve de créativité et d'engagement au service de la société.

### FR Lutte contre le racisme

Le canton de Fribourg compte près de 15% d'étrangers, ce qui génère parfois conflits et incompréhensions. Le Conseil d'Etat a ainsi décidé d'engager un délégué à l'intégration dès le mois de septembre. Ses missions: promotion et coordination des activités d'information, de prévention et de médiation tout en veillant à l'égalité des droits et des devoirs. Pour l'instant, une commission de 15 personnes vise à connaître les problèmes et les attentes de divers acteurs.

La Liberté 19/02/2004

### JU Elèves et réfugiés

Emmenés par un enseignant, des élèves de l'école secondaire du Noirmont-Les Bois ont passé une journée au centre pour requérants d'asile de Belfond. Ils ont pu découvrir les conditions d'hébergement, d'assistance, de travail et d'occupation des réfugiés aux nationalités très diverses. Ils ont aussi mangé et disputé un tournoi de basket avec eux.

L'Express, 06/02/2004

### NE Le Récif a dix ans

Du 3 au 10 mai, Récif, lieu de rencontre et d'échanges interculturels pour femmes réfugiées, immigrées et suisses, fêtera le dixième anniversaire de son existence active et solidaire. Au programme: exposition, danses, contes, visite des ateliers, spectacle de Gardi Hutter et rencontre avec l'auteure Anne-Lise Grobéty.

1 rue de la Coquemène, 2000 Neuchâtel.  
Tél. 032 730 33 50

La Rédaction



### Campagne auprès des femmes migrantes

Les stratégies de lutte contre la violence conjugale s'affinent. A Genève, entre octobre et mars, le Service pour la promotion de l'égalité a organisé une campagne auprès des trois plus grandes communautés migrantes du canton et publié des brochures d'information et d'orientation en portugais, espagnol et albanais. Les femmes migrantes sont particulièrement vulnérables et démunies lorsqu'elles sont prises au piège de la violence conjugale ou victimes de violences sexuelles.

En guise de lever de rideau, trois manifestations ludo-informatives ont été organisées. Quelque 350 Portugais, 500 Latins-Américains et 150 Kosovars y ont participé. Certaines brochures ont déjà dû être réimprimées. Elles sont gratuites et peuvent être commandées auprès du Bureau de l'égalité au 022 301 37 00. Des médiatrices culturelles représentatives des populations concernées jouent un rôle majeur de proximité et de sensibilisation dans cette prévention. L'initiative genevoise fait suite à la campagne nationale intitulée «Halte à la violence», menée en 1997, et qui avait peu touché les communautés étrangères. Elle bénéficie de la collaboration de l'Unité des voyages et des migrations du Département de médecine communautaire des HUG.

Mi.V.

## Prévention du suicide: du concret!

Formation continue orientée vers la pratique pour différents groupes professionnels

### Suizid – Prävention konkret!

Praxisorientierte Fortbildung für verschiedene Berufsgruppen

# Suicide

● **Prévention Suicide Fribourg**  
**Suizid Prävention Freiburg**

### Dates à choix :

22/23 avril (français)

3/4 juni (deutsch)

23/24 septembre (français) **2004**

### Lieu:

Institut agricole de Grangeneuve, 1725 Posieux

### Info:

026 322 02 23 ou [info@fr-preventionsuicide.ch](mailto:info@fr-preventionsuicide.ch)  
[www.fr-preventionsuicide.ch](http://www.fr-preventionsuicide.ch)

# AFTCP

Association Franco-suisse de Thérapie  
Centrée sur la Personne  
Selon Carl Rogers

Cycle de formation dans  
L'Approche Centrée sur la Personne  
Dès le 18 septembre 2004

Lieu: Le Val d'Or à Ruffieu en Valromey (F)

Relation d'aide: 2 ans  
Counselling: 4 ans  
Psychothérapie: 5 ans

Information et inscription auprès de:

Michelle Deschenaux à Lausanne (CH)  
tél. 021 617 23 82 – fax: 021 617 23 83  
Email: [m-deschenaux@bluewin.ch](mailto:m-deschenaux@bluewin.ch)

Gérard et Bernadette Lamboy à  
Chambéry(F)  
tél./fax: +33(0) 4 79 75 02 77  
[lamoy@netcourrier.com](mailto:lamoy@netcourrier.com) – [www.aftcp.net](http://www.aftcp.net)

# Agenda

Repère social No 56 – Avril 2004

## RENCONTRES EN SUISSE

### Social

#### Les Midis du social

- Jeunes difficiles/jeunes en difficulté: que faire? – 6 avril (12h15-13h30)
- Les contre-prestations: opportunité ou dérapage pour le social? – 4 mai (12h15)

**Fribourg** (Kinderstube, 4 rue de l'Hôpital)  
Rens. Tél. 026 300 77 80

#### Accompagner vers l'autonomie des personnes en situation de handicap

conférence à l'issue de l'AG de l'APAS  
21 avril (16h) – **Moutier** (Hôtel Oasis)  
Rens. Assoc. professionnelle des assistants sociaux du Jura, du Jura bernois et de Bienne, APAS. Sylvie Cortat Frey,  
6 Creux de la Quère, 2830 Courrendlin.  
Tél. 032 435 11 34

#### Pouvoir des médias et idéologie publicitaire

atelier-rencontre  
28 avril – **Genève**  
Rens. CEFOC, 20 rue des Voisins, 1205  
Genève. Tél. 022 320 39 75

#### Ethique du changement. Points de vue thérapeutiques et philosophiques.

journée d'étude pour professionnels de la relation  
6 mai – **Genève**  
Rens. [www.iecf.ch](http://www.iecf.ch)  
Inscr. Institut d'études du couple et de la famille, Maryse Meier, 46 Chevillarde,  
1208 Genève. Tél/fax 022 735 72 54

#### Prochain colloque d'Integras

6-7 mai – **Morat**  
Rens. Monique Bassin, secrét. romande d'Integras, assoc. professionnelle pour l'éducation et la pédagogie spécialisée.  
Fax 01 201 23 25

#### Travail social et qualité

forum-actualité HG-CEFOC  
3 juin (14h-16h) – **Genève** (Maison des associations)  
Rens. Service de l'information sociale, Hospice général. Tél. 022 420 52 37 / CEFOC, François Barbezat.  
Tél. 022 320 39 75

#### De l'individu fait par la nature à la personne produite par la communauté

conférence (A. Jacquard + Abbé Pierre) pour la cessation des Journées médico-sociales romandes  
27 mai (20h) – **Lausanne** (CHUV, audit. César-Roux)

Rens. Micheline Kretschmer.  
Tél. 022 328 35 17. Email:  
[micheline.kretschmer@bluewin.ch](mailto:micheline.kretschmer@bluewin.ch)

#### The exercise of power in the work environment

conférence d'ENOS,  
26-29 mai – **Villars s/ Ollon** (VD)  
Inscr. ENOS, European network occupational social work, p.a. Service social inter-entreprises, 5 pl. de la Fusterie,  
1204 Genève. Fax 022 310 23 11

#### Valeurs et action sociale: quelles articulations

colloque universitaire  
19-20 octobre – **Neuchâtel**  
Rens. Centre social protestant Neuchâtel,  
11 rue des Parcs, 2000 Neuchâtel.  
Tél. 032 722 19 60

#### Restrictions budgétaires et crises fonctionnelles. Quelle issue éthique?

colloque  
11 novembre – **Montheron** (VD)  
Rens. Roger Cevey. Tél. 079 242 32 05.  
Email: [rcevey@yahoo.fr](mailto:rcevey@yahoo.fr)

#### Journée d'automne de l'ARTIAS

25 novembre – **Lausanne**  
Rens. ARTIAS, Yverdon-les-Bains.  
Tél. 024 423 69 66

### Société

Les salons de F-Information  
• Le réveil des consommateurs et consommatrices  
20 avril (12h15-13h45) – **Genève**  
(studio de la Comédie, 2e étage)  
Rens. F-Information. Tél. 022 740 31 00

#### Société en changement / société de changement

- L'urgence et l'instantanéité, fondements (...) des sociétés contemporaines  
22 avril (17h15)
- Société incertaine, fragilisation identitaire – 29 avril (17h15) – **Fribourg**  
(Uni Miséricorde, salle 3117)

Rens. Chaire francophone de travail social.  
Tél. 026 300 77 80

#### La famille Papillon dans la Grande Guerre

conf. à l'occasion de l'AG de l'ARHIV  
22 avril (19h) – **Genève** (Uni Bastions)  
Rens. Assoc. romande des Histoires de vie en formation ARHIV, 3 ch. du Salève,  
1004 Lausanne. Tél. 021 646 31 04

#### Café scientifique

- Science et spiritualité.  
29 avril (18h-19h30) – **Fribourg** (café le Central, rue St Pierre)
- Rens. [www.unifr.ch/cafe-scientifiques](http://www.unifr.ch/cafe-scientifiques).  
Tél. 026 300 88 00

#### Lorsque je serai porté-e en terre...

exposition  
30 avril – 1er août – **La Chaux-de-Fonds**  
(Musée d'art et d'histoire)  
Rens. 078 703 48 41

#### Cafés mortels

6 mai (20-22h.) – **Sion** (Ferme-asyle)  
11 mai (19-21h) – **La Chaux-de-Fonds**  
(Brasserie de l'Ancien-Manège)  
Rens. Elisabeth Reichen. Tél. 032 913 02 25

### Enfance/Jeunesse

#### Adolescence. Il a mal au ventre. Elle a mal à la tête....Maux et mots...

conférence-débat  
6 mai (20h15) – **Genève** (auditoire Hôpital des enfants)  
Rens. Ecole des parents, 91 Servette, 1202  
Genève. Tél. 022 733 12 00

#### Sujet tabou? Les enfants de parents ayant des problèmes d'alcool

colloque national de l'ISPA (F/D)  
6 mai – **Lausanne** (Hôtel Mövenpick)  
Inscr. Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies, ISPA,  
14 av. Ruchonnet, 1007 Lausanne.  
Tél. 021 321 29 85, [www.sfa-isp.ch](http://www.sfa-isp.ch)

#### Education des enfants

soirées à thèmes  
• Comment je m'y prends pour exercer mon autorité de parent... 11 mai (20h15)  
**Genève** (MQEV)  
Rens. Maison de quartier des Eaux-Vives,  
3 ch. de la Clairière, 1207 Genève.  
Tél. 022 736 72 71

#### Alcool, tabac, cannabis: des jeunes en danger?

forum Louis-Jeantet de la santé  
13 mai (20h15) – **Genève**  
Réservation: Tél. 022 704 36 38.  
Ou [forum@jeantet.ch](mailto:forum@jeantet.ch)

### Femme / Famille

#### Je ne sais pas dire non

café de parents  
27 avril (19h30) – **Malvilliers/NE**  
(restaurant la Croisée)  
Rens. Ecole des parents, Patricia Guenat,  
Bachelin 6, 2000 Neuchâtel.  
Tél. 032 721 10 77

#### Des femmes s'engagent pour la paix

présentation-discussion  
11 mai (20h) – **Fribourg** (Espace femmes)  
Rens. Espace femmes, 2 rue Hans-Fries,  
1700 Fribourg. Tél. 026 424 59 24

#### Bébé est arrivé... que devient le couple?

soirées-rencontres  
19 avril, 3,10, 17 mai (19h30) – **Lausanne**  
(St Jacques, 25 av. du Léman)  
Rens. Centre social protestant Vaud, Beau-Séjour 28. Tél. 021 320 34 61 ou:  
Caritas, 8 César-Roux. Tél. 021 320 34 61

#### Le couple en question

colloque pour les 25 ans de Couple et famille  
2 juin – **Genève** (Maison des Assoc.)  
Le couple: entre liberté et engagement  
conférence (Ch. Singer)  
2 juin (20h) – **Genève** (Uni Dufour)  
Inscr. Couple et famille, 12 rue Adrien  
Lachenal, 1207 Genève. Tél. 022 736 14 55