Publié par:
REISO.org
REVUE D'INFORMATION SOCIALE

Une leçon d'humilité nécessaire



A intervalle régulier et dans les bureaux officiels, il fallait dévoiler ses difficultés et ses états d'âme à l'assitant·e social·e… Les consignes sanitaires ont chamboulé ses pratiques. Et si elles ouvraient des opportunités de repenser les relations personnelles et les perspectives sociales ?

© Eric Roset

Par ***Raphaël Gerber***, assistant social, Service social de la Broye, Estavayer-le-Lac

En tant qu'assistant social dans un service social régional, ma mission, pour le dire simplement, est d'accompagner des populations précarisées afin de trouver une solution durable à leurs besoins. A travers ce texte, il serait possible de s'attarder sur ce que je qualifierais d'aspects négatifs liés au Covid-19, comme par exemple la complexification des recherches d'emploi dans un contexte économique difficile, ou encore la sur-sollicitation de fonds privés afin de pallier temporairement des indemnités chômage (RHT) insuffisantes et d'éviter un recours (stigmatisant et pénalisant pour les bénéficiaires) à l'aide sociale. Je préfère toutefois m'attarder sur les opportunités, qui, me semble-t-il, se dessinent pour l'avenir.

Lieu de bienveillance ou de punition ?

Tout d'abord, la distance sociale et les exigences sanitaires ont rendu quasiment impossible les entretiens dits « présentiels », ce qui a engendré une reconfiguration des relations humaines à travers différents canaux (téléphoniques, numériques, etc.). Certaines personnes ont mal vécu cette transition, regrettant l'absence de contact physique. Mais pour d'autres, c'était l'occasion de verbaliser un élément qui m'a presque toujours paru tabou en travail social : peut-être, et j'insiste sur le « peut-être », certaines personnes ne souhaitent pas venir dans nos bureaux. Elles ne souhaitent pas dévoiler, à intervalles réguliers, leurs difficultés et leurs états d'âme. Elles ne souhaitent pas être prises au piège par leur précarité qui leur inflige de devoir rendre des comptes auprès d'autres êtres humains, leurs pairs, devenu·e·s par la fonction qu'ils ou elles occupent (les assistantes sociales et assistants sociaux) hiérarchiquement supérieur·e·s.

Peut-être que là où certaines personnes associent le service social à un lieu de bienveillance où il fait bon partager ses émotions, d'autres le vivent comme une punition… C'est une question qui reste ouverte pour moi.

Re-co-construire et ré-inventer

Cette restructuration dans les rapports humains induite par le Covid-19 permet de re-réfléchir à cette situation, et de donner à celles et ceux à qui on ne laisse parfois pas la parole, la possibilité de s'exprimer et de dire « je vous écrirai un courriel pour vous donner des nouvelles ». La relation, qui me paraît être au cœur de nos pratiques, est chamboulée. Peut-être est-ce là une opportunité pour la reconsidérer, et surtout la re-co-construire.

Ensuite, et dans une perspective plus macro-sociale, il apparaît qu'une grande partie de la population se précarise, que ce soit concrètement,via des emplois particulièrement impactés par la pandémie, l'augmentation des prestations versées par l'assurance-chômage, etc., ou de manière plus abstraite, à travers un horizon aux contours sombres et difficiles à anticiper. Pourtant, là aussi notre système social et sociétal peut profiter de cet état de « crise » pour se ré-inventer. Les allocations pour perte de gain en cas de Covid-19 apparaissent comme une adaptation bienvenue du système assurentiel, et peuvent ouvrir la voie vers d'autres réflexions afin, comme on pourrait dire, de « refaire le monde », ou du moins, de refaire le monde des assurances sociales et prévoir une plus grande solidarité entre celles et ceux qui sont impactés par le Covid-19 et celles et ceux qui ne le sont pas.

Faut-il attendre une seconde vague de virus pour se rendre compte que la société est touchée dans son ensemble ? Et si ce n'est pas une seconde vague, peut-être qu'un autre événement macro-social bouleversera l'ordre établi (réchauffement climatique, autre pandémie, instabilité géopolitique, ou que sais-je) ? Dès lors que l'on ose poser cette question, il me paraît raisonnable d'envisager d'y réfléchir et d'anticiper des réponses adéquates.

«Pas facile de tout perdre»

Enfin, il me tient à cœur de restituer une partie des conversations avec les personnes rencontrées dans le cadre de mon activité professionnelle, ces moments d'échanges, désintéressés et solidaires, où des gens qui n'ont presque rien disent « ça ne doit pas être facile à vivre, pour ces gens, de tout perdre ». Celles et ceux qui ont déjà tout perdu, pour diverses raisons, qui font preuve d'empathie pour celles et ceux qui sont en train de tout perdre, m'apparaît comme une nécessaire leçon d'humilité.

Cet article appartient au dossier spécial «Travail social et Covid-19» coordonné par la Haute école de travail social Fribourg et REISO.