

## Quand travailler rime avec pauvreté

*Regards croisés sur la problématique des working poor bénéficiant de l'aide sociale en Valais*



<http://www.swissinfo.ch>

Réalisé par : REUSE Sylvie

Promotion : TS AS 09

Sous la direction de : ANTONIN-TATTINI Véronique

Sierre, le 19 février 2013

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont encouragée et soutenue tout au long de la réalisation de ce travail, en particulier :

- Ma directrice de mémoire, Mme Véronique Antonin-Tattini, pour ses corrections et ses conseils, tout au long du processus
- Les assistants sociaux du CMS de Saxon et de Martigny qui ont accepté de répondre à mes questions
- Les bénéficiaires de l'aide sociale qui ont accepté de participer à cette recherche
- Mes proches pour leur soutien tout au long de la réalisation de ce travail

### Avertissement

#### *Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que leur auteur*

*Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citation ou paraphrase sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de recherche.*

Sylvie Reuse

## Résumé

*Occupant une place centrale dans notre société, l'activité lucrative représente le moyen principal de subvenir à ses besoins. Cependant, pour une couche de population, le travail ne suffit pas à se prémunir contre la pauvreté. La problématique des « working poor » ou « travailleurs pauvres » est une réalité qui remet en cause la fonction économique du travail. Parmi les personnes considérées comme « working poor », certaines n'ont pas d'autre choix que de solliciter l'assistance publique afin de subvenir à leurs besoins.*

*Comment ces personnes vivent-elles le fait de recourir à l'aide sociale alors qu'elles travaillent ?*

*Ce travail s'intéresse à la problématique des « working poor » faisant appel à l'aide sociale publique valaisanne et plus particulièrement à leur perception de leur recours à une telle prestation.*

*Cette enquête est constituée d'une part d'entretiens avec quatre assistants sociaux travaillant au sein des CMS de Saxon et de Martigny et d'autre part d'entretiens avec six bénéficiaires de l'aide sociale touchés par la problématique « working poor ».*

*Des sentiments contradictoires ressortent de l'analyse, ces personnes naviguent entre la satisfaction de parvenir à conserver leur activité qui leur octroie une place dans la société et un malaise profond face au recours à l'aide sociale. Ce qui transparaît de manière évidente c'est leur volonté de s'en sortir par leur propres moyens et ne plus devoir solliciter l'aide sociale, tant pour eux que pour leurs enfants.*

*L'intervention des assistants sociaux apparaît comme relativement semblable pour l'ensemble des bénéficiaires, cependant la prise en charge des working poor est moins centrée sur la réinsertion.*

*L'aide sociale n'étant pas l'outil idéal pour lutter contre cette problématique, d'autres pistes sont évoquées par les assistants sociaux interrogés. Ces derniers font majoritairement référence à deux projets de mesures discutés actuellement sur la scène politique : la fixation d'un salaire minimum et l'introduction de prestations complémentaires pour les familles. Pour lutter efficacement contre le phénomène « working poor », plusieurs mesures devront être prises en parallèle.*

## Mots-clefs

Pauvreté – Travail – Working poor – Aide sociale

# TABLE DES MATIÈRES

<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>2</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>4</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS</b>	<b>7</b>
<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
1.1. OBSERVATIONS ET CONSTATS	8
1.2. MOTIVATIONS	8
<b>2. PRESENTATION DU SUJET</b>	<b>10</b>
2.1. QUESTION DE RECHERCHE	10
2.2. OBJECTIFS PRINCIPAUX	10
2.2.1. <i>Objectifs théoriques</i>	10
2.2.2. <i>Objectifs de terrain</i>	10
2.2.3. <i>Objectifs d'action</i>	11
<b>3. CADRE THEORIQUE</b>	<b>12</b>
3.1. LA PAUVRETE	12
3.1.1. <i>Différentes approches</i>	12
3.1.2. <i>Comparaisons internationales</i>	14
3.1.3. <i>Les seuils de pauvreté en Suisse</i>	14
3.1.4. <i>Un concept en continuelle redéfinition</i>	15
3.2. LE TRAVAIL	16
3.2.1. <i>Travail et emploi</i>	16
3.2.2. <i>Intégration professionnelle</i>	17
3.2.3. <i>Précarisation du travail</i>	17
3.2.1. <i>Précarisation de l'emploi</i>	18
3.2.1. <i>Disqualification sociale</i>	19
3.2.2. <i>Contexte économique en Suisse</i>	19
3.3. LES WORKING POOR	21
3.3.1. <i>Les working poor en Suisse</i>	21
3.3.2. <i>Définition</i>	21
3.3.3. <i>Définition « contestée » ?</i>	22
3.3.1. <i>Statistiques</i>	23
3.3.2. <i>Autres approches</i>	24
3.3.3. <i>Facteurs de risque</i>	24
3.3.4. <i>Working poor et bas salaire</i>	25
3.4. LE SYSTEME DE PROTECTION SOCIALE EN SUISSE	26
3.4.1. <i>Organisation et contexte</i>	26
3.4.2. <i>Les effets de seuil</i>	26
3.5. L'AIDE SOCIALE PUBLIQUE EN SUISSE	28
3.5.1. <i>Bases légales</i>	28
3.5.2. <i>La CSIAS</i>	28
3.5.1. <i>Prestations</i>	29

3.6.	L'AIDE SOCIALE EN VALAIS	30
3.6.1.	Spécificités cantonales	30
3.6.2.	Budget d'aide sociale	30
3.6.3.	Les mesures d'insertion en Valais	32
3.6.4.	Evolution des bases légales cantonales	32
3.6.5.	Les centres médico-sociaux	33
3.7.	LES WORKING POOR ET L'AIDE SOCIALE	34
3.7.1.	Statistiques	34
3.7.2.	Relations d'assistance	34
3.7.3.	Fin de recours à l'aide sociale	35
<b>4.</b>	<b>HYPOTHESES DE RECHERCHE</b>	<b>36</b>
4.1.	HYPOTHESES CONCERNANT LES PROFESSIONNELS	36
4.2.	HYPOTHESES CONCERNANT LES BENEFICIAIRES	37
<b>5.</b>	<b>METHODOLOGIE</b>	<b>38</b>
5.1.	INTRODUCTION	38
5.2.	POPULATION CONCERNEE ET TERRAIN D'ENQUETE	38
5.3.	METHODE D'ENQUETE	39
5.4.	PROFILS DES PERSONNES INTERROGEES	40
<b>6.</b>	<b>ANALYSE DES DONNÉES</b>	<b>44</b>
6.1.	LES POINTS DE VUE DES PROFESSIONNELS	44
6.1.1.	Proportion et profils-types de working poor	44
6.1.2.	Recours à l'aide sociale	46
6.1.3.	Prise en charge des working poor	48
6.1.4.	Pertinence de l'aide sociale pour les working poor	51
6.2.	POINTS DE VUE DES BENEFICIAIRES	54
6.2.1.	Problématique des « working poor »	54
6.2.2.	Arrivée à l'aide sociale	54
6.2.3.	Raisons de leur recours à l'aide sociale	56
6.2.4.	Recourir à l'aide sociale : une démarche difficile	57
6.2.5.	Perception de l'aide sociale	58
6.2.6.	Rapport à la société	61
6.2.7.	Demandes principales des working poor	62
6.2.8.	Comment sortir de l'aide sociale ?	63
6.2.9.	Rapport au travail	63
6.3.	VERIFICATION DES HYPOTHESES CONCERNANT LES PROFESSIONNELS	67
6.4.	VERIFICATION DES HYPOTHESES CONCERNANT LES BENEFICIAIRES	70
6.5.	CONCLUSION DE L'ANALYSE	73
6.5.1.	Retour sur la méthodologie	73
6.5.2.	Retour sur la question de recherche	73
<b>7.</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>75</b>
7.1.	PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES	75
7.2.	MESURES PROPOSEES FACE A LA PROBLEMATIQUE	76
7.2.1.	Salaires minimums	76
7.2.2.	Prestations complémentaires pour les familles	78
7.2.3.	Conclusion	79
7.3.	LIMITES DE LA RECHERCHE	80

7.4.	NOUVEAUX QUESTIONNEMENTS	81
7.5.	BILAN PERSONNEL	82
<b>8.</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>83</b>
<b>9.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>88</b>
	ANNEXE 1	89
	ANNEXE 2	93
	ANNEXE 3	96
	ANNEXE 4	99

<h2>TABLE DES ILLUSTRATIONS</h2>
----------------------------------

Tableau 1 : *Forfait pour entretien dès 2011, Normes CSIAS*

Tableau 2 : *Budget individuel de l'aide sociale*

Tableau 3 : *Situation d'activité et taux d'occupation des bénéficiaires de l'aide sociale*

Tableau 4 : *Revenus moyens des personnes interrogées*

# 1. INTRODUCTION

## 1.1. Observations et constats

Dans le cadre de ma 1<sup>ère</sup> période de formation pratique, j'ai effectué un stage de 6 mois au centre médico-social (CMS) de Saxon. Les assistants sociaux travaillant en CMS ont pour principale activité d'accueillir des personnes sollicitant une aide sociale en raison de ressources financières insuffisantes. Tout au long de ce stage, j'ai rencontré de nombreuses personnes suivies par le service pour une aide sociale complète ou partielle. Certaines d'entre elles n'atteignaient pas le minimum vital malgré un travail à temps complet, leurs revenus étaient donc complétés par l'aide sociale.

Cela m'a passablement questionnée. Auparavant, j'étais persuadée qu'un travail à plein temps, complété éventuellement par des prestations sociales telles que des allocations familiales ou des subventions de la caisse maladie, devait forcément permettre d'atteindre le minimum vital de l'aide sociale. Ce n'est pas le cas. La problématique des « travailleurs pauvres », appelés également « working poor » est une réalité dont j'ai pris conscience au travers de cette expérience sur le terrain.

Face à cette réalité, je me suis demandé comment ces personnes vivaient cette situation et quelles alternatives pourraient être mises en place pour améliorer leur situation. Il me semblait intéressant de solliciter l'avis des personnes directement confrontées à la problématique au quotidien : d'une part, les professionnels des services sociaux et d'autre part, des personnes en situation de « working poor » bénéficiant de l'aide sociale.

## 1.2. Motivations

Le fait d'avoir été confrontée directement à cette problématique lors de mes stages et mes interrogations la concernant m'ont orientée vers ce thème que j'ai choisi d'approfondir dans le cadre de mon travail de mémoire.

Le sujet de cette recherche me permettra d'aborder la place qu'occupe le travail dans notre société, ce qui m'intéresse tout particulièrement. En effet, notre société actuelle donne énormément d'importance au travail, importance qui est peu remise en question. Le travail des working poor ne leur permet pas de sortir de la pauvreté, mais ils parviennent cependant à s'y accrocher. Il sera intéressant de percevoir, entre autres, les raisons qui les motivent à poursuivre une activité dont la rétribution ne leur permet pas de vivre de manière autonome.

La possibilité de leur donner la parole afin qu'ils partagent leurs trajectoires et leurs points de vue représente une expérience enrichissante tant personnellement que professionnellement. En comprenant mieux leurs points de vue et leurs attentes, nous,



professionnels, pouvons réfléchir à de nouvelles pistes d'amélioration de manière plus concrète. Plusieurs questions se posent. Est-ce que l'aide sociale ne devrait pas rester une « aide ponctuelle » (sa mission initiale) et non devoir compenser des salaires trop bas ? De plus, les prestations de types mesures d'insertion offertes par l'aide sociale sont-elles vraiment adaptées aux travailleurs pauvres ? Pour combattre cette problématique, est-ce que d'autres pistes pourraient être développées, soit au niveau du cadre légal de l'aide sociale, soit de la prise en charge institutionnelle (les services sociaux) ou pratique (les professionnels) ?

Par ailleurs, il s'agit d'un thème d'actualité dont les enjeux sont en lien étroit avec les décisions politiques. Je pense que ces dernières ont beaucoup d'influence sur notre travail quotidien d'assistants sociaux, notamment lorsque l'on travaille en CMS. Par exemple, la nouvelle loi sur l'aide sociale valaisanne aura inévitablement un impact sur le travail des AS<sup>1</sup>. Le service de l'action sociale du canton du Valais publie régulièrement de nouvelles directives sur l'aide sociale. Les AS doivent continuellement adapter leur pratique notamment suite à ces directives.

Enfin, au niveau professionnel, cette recherche m'apportera un approfondissement sur le thème de la pauvreté, problématique à laquelle je serai certainement confrontée régulièrement lors de mes futures expériences professionnelles. Ce travail me permettra d'avoir un nouveau regard sur cette problématique, au moyen d'une part des apports théoriques, et d'autre part de la recherche concrète sur le terrain. Il me permettra également de faire ressortir des pistes d'action éventuelles pour la suite de ma vie professionnelle.

---

<sup>1</sup> Le terme „assistant social“ sera souvent réduit à ce sigle tout au long du travail

## 2. PRESENTATION DU SUJET

### 2.1. Question de recherche

La question de départ est formulée ainsi :

**« Les working poor : quelle perception portent-ils sur leur recours à l'aide sociale valaisanne ? »**

Le sujet de cette recherche me permettra de lier deux types d'entretiens : des entretiens avec des bénéficiaires de l'aide sociale et des entretiens avec des assistants sociaux de CMS. Ainsi, une partie des questions concernera leur vision respective des prestations offertes, ce qui me permettra de confronter leurs réponses dans un deuxième temps.

### 2.2. Objectifs principaux

#### 2.2.1. Objectifs théoriques

- Définir le concept de « working poor »
- Définir et présenter les approches autour de la pauvreté
- Rendre compte de la notion de travail, de son importance dans nos sociétés et de ses limites
- Présenter le système de protection sociale en Suisse, dont la place et le rôle de l'aide sociale publique

#### 2.2.2. Objectifs de terrain

- Rendre compte du fonctionnement de l'aide sociale en Valais
- Analyser les prestations (matérielles et sociales) fournies par les assistants sociaux aux working poor dans le cadre de l'aide sociale
- Saisir l'avis des AS sur les prestations offertes aux working poor et sur d'éventuelles pistes d'amélioration
- Saisir ce que les working poor pensent des prestations qui leur sont offertes à l'aide sociale par rapport à leur problématique
- Comparer les éventuelles divergences et convergences entre leurs divers points de vue (pour les AS et pour les working poor)

### 2.2.3. *Objectifs d'action*

- « Evaluer » le système actuel de l'aide sociale pour les working poor au moyen de ce regard croisé entre bénéficiaires et professionnels
- Proposer d'éventuelles pistes d'amélioration (soit au niveau de la prise en charge institutionnelle ou pratique, soit par rapport au cadre légal)

### 3. CADRE THEORIQUE

Avant d'aborder la notion de « working poor », je vais tout d'abord développer le concept de la pauvreté. En effet, il serait difficilement envisageable de développer la problématique des « travailleurs pauvres » sans aborder dans un premier temps cette notion. Ensuite, je m'arrêterai sur la question du travail en Suisse en me focalisant surtout sur sa précarisation. Enfin, après avoir brièvement présenté le système de protection sociale en Suisse, je développerai l'aide sociale publique et plus précisément son organisation en Valais.

#### 3.1. La pauvreté

Dans un pays comme la Suisse, qui paraît si riche de l'extérieur, il n'est pas si facile de parler de pauvreté. *« Personne ne meurt de faim ou de maladies aisément traitables en Suisse, contrairement à ce qui se passe dans beaucoup de pays sur terre. Parler de pauvreté en Suisse revient donc à essayer de situer un niveau de revenu permettant certes de couvrir les dépenses pour l'alimentation, l'habillement, le logement et les soins médicaux, mais ne permettant toutefois pas d'assurer les dépenses nécessaires à une pleine participation à la vie sociale »* (OFS, 2007)

En Suisse, la pauvreté n'est pas si visible que dans d'autres pays, néanmoins elle existe. Caritas estime qu'une personne sur sept ne peut garantir son existence par ses propres moyens. (Kehrli & Knöpfel, 2007) Il ne s'agit que d'une estimation, car de nombreuses personnes vivant dans la pauvreté ne sollicitent aucune aide de l'Etat. Par conséquent, elles n'apparaissent pas dans les statistiques officielles. C'est ce qu'on appelle la pauvreté cachée.

Depuis quelques années, l'Office Fédéral de la Statistique (OFS) publie des statistiques au niveau national. Avant cela, il était très difficile de se faire une idée du nombre de personnes se trouvant en situation précaire. Les statistiques jouent un rôle important dans la lutte contre la pauvreté. Sans elles, il serait difficile de mettre en place des mesures. En mars 2010, le Conseil fédéral a publié un rapport regroupant les mesures concrètes à mettre en place pour lutter contre la pauvreté. Il s'agit de mesures relevant de la Confédération ou des recommandations à l'intention des cantons et des communes. (Conseil Fédéral, 2010)

##### 3.1.1. Différentes approches

Rappelons tout d'abord la distinction entre la pauvreté et la précarité. Cette dernière inclut « l'idée d'instabilité et de fragilité » (SOCIAL info) Il s'agit d'un état intermédiaire où les personnes ont un risque important de tomber dans la pauvreté.

Concernant la pauvreté, différentes approches peuvent être utilisées et peuvent se combiner entre elles pour nous permettre d'appréhender cette notion de manière plus précise (Cunha, Leresche, & Vez, 1998).

Il faut tout d'abord distinguer la pauvreté absolue de la pauvreté relative. La première caractérise une personne qui vit en dessous du minimum vital physique. En général, l'alimentation, l'habillement, un logement et l'accès aux soins font partie de ce minimum vital. (Kehrli & Knöpfel, 2007). En Suisse, ce type de pauvreté a quasiment disparu grâce au système de protection sociale et aux différentes aides privées. En effet, en dernier recours, les personnes dans le besoin ont la possibilité de faire appel à l'aide sociale publique qui couvre le minimum vital physique. Ce droit est inscrit dans l'article 12 de la Constitution suisse : « *Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine.* ».

La notion de pauvreté relative est plus délicate à définir car elle dépend du contexte social. Contrairement à la pauvreté absolue, elle englobe également les personnes qui disposent du minimum vital, mais qui, en comparaison avec les autres habitants du pays, sont obligées de se restreindre continuellement. La pauvreté relative peut, elle-même, être définie de différentes manières : elle peut soit être perçue de manière objective, s'il est possible de comparer chaque situation à une norme précise, soit de manière subjective lorsque le sentiment des personnes concernées est pris en compte. (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 24)

Ensuite, nous pouvons distinguer deux autres concepts importants : le concept des ressources et celui des conditions de vie. L'approche selon les ressources s'intéresse uniquement à la situation économique du ménage. Si les revenus à disposition du ménage sont inférieurs à un certain seuil fixé, en comparaison avec les autres ménages, alors il sera considéré comme pauvre. (Kehrli & Knöpfel, 2007) Cette seule approche ne suffirait pas à définir de manière complète la notion de pauvreté, néanmoins tenir compte de la dimension économique est primordial dans une société telle que la nôtre dans laquelle « *les ressources économiques déterminent largement l'accès aux biens et services nécessaires à la couverture des besoins de base et la participation aux modes de vie dominants.* » (Cunha, Leresche, & Vez, 1998, p. 138)

L'approche selon les conditions de vie s'intéresse à la pauvreté socioculturelle. Elle prend en compte également d'autres dimensions telles que les contacts sociaux, le travail, les loisirs, etc. « *L'insuffisance des ressources matérielles est certes une dimension essentielle de la pauvreté dans les sociétés industrialisées fortement monétisées, mais elle va souvent de pair avec une carence de ressources culturelles et relationnelles, qui constituent autant d'obstacles aux possibilités de satisfaction des besoins de base, à l'élaboration de projets et aux capacités d'agir dans l'environnement urbain.* » (Cunha, Leresche, & Vez, 1998) Nous pouvons comparer la situation de la personne dans tous les secteurs de vie avec un « standard minimal », pour évaluer si elle peut être considérée comme pauvre ou non, selon cette approche. Caritas relève qu'il est difficile d'établir des standards minimaux, c'est pourquoi ce concept « *est complété par le regard subjectif des personnes concernées dans le cadre de la privation multiple, subjective, du handicap multiple* ». (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 26)

L'approche selon les ressources et celle selon les conditions de vie sont généralement combinées afin d'appréhender de manière plus complète la problématique de la pauvreté. Par exemple, les auteurs de l'enquête annuelle « Vivre en Suisse » du Panel suisse de ménage considèrent comme pauvres « *les ménages et les personnes qui présentent deux signes d'indigence, soit ceux qui cumulent une pauvreté monétaire et une pauvreté d'existence* » (Zimmermann & Tillmann, 2004, p. 35). Une autre définition qui illustre ces différentes dimensions est celle publiée en 1984 par le Conseil de l'Union Européenne : « *Sont réputés pauvres les personnes, les familles ou les groupes qui disposent de si peu de moyens (matériels, culturels et sociaux) qu'ils sont exclus du mode de vie considéré comme un minimum acceptable dans l'Etat membre où ils vivent.* » (Conseil Fédéral, 2010, p. 15) Cette définition est utilisée surtout dans les régions germanophones.

Par ailleurs, si nous voulons établir des statistiques ou des comparaisons entre pays par rapport à la problématique de la pauvreté, une définition telle que celle précitée ne suffit pas, car elle n'est pas assez précise. C'est pourquoi, différents outils, sous forme de seuils, ont été développés afin de faciliter les comparaisons internationales et les statistiques. Ces différents seuils font référence au concept des ressources, car ils se basent seulement sur les caractéristiques économiques des individus et non sur les problèmes sociaux auxquels ils pourraient être confrontés.

### 3.1.2. Comparaisons internationales

La plupart des seuils de pauvreté sont valables uniquement au sein d'un seul pays, ce qui rend très difficiles d'éventuelles comparaisons. Néanmoins, il existe certains seuils nous permettant de mesurer la pauvreté au niveau international. L'un d'entre eux est un « minimum vital absolu », déterminé par la Banque mondiale qui se base sur la définition de la pauvreté absolue pour fixer un minimum de deux dollars par jour et par personne. En dessous de ce seuil, les personnes sont considérées comme pauvres. Cependant, ce minimum ne tient pas du tout compte du contexte socio-économique du pays et ne reflète donc pas de manière réelle le nombre de personnes se trouvant dans une situation de pauvreté. Par exemple, en Suisse, on ne peut pas vivre avec deux dollars par jour. (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 29)

Une approche plus relative, nous permet de tenir compte du contexte de chaque pays. Il s'agit du « revenu médian » du pays, c'est-à-dire « *le revenu au niveau duquel une moitié de la population gagne plus et l'autre moins* ». (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 30) Ensuite, le seuil de risque de pauvreté est fixé en pourcentage (60% du revenu médian selon l'Union européenne). Par conséquent, tous les ménages dont les ressources n'atteignent pas le pourcentage du revenu médian fixé sont considérés comme en dessous du seuil de pauvreté lors des comparaisons internationales.

### 3.1.3. Les seuils de pauvreté en Suisse

En Suisse, selon cette approche relative, le seuil de risque de pauvreté, autrement dit le 60% de la médiane, s'élevait à 28'701 francs pour une personne seule en 2009. Par conséquent, les personnes dont le revenu se situe en dessous de ce seuil sont « *exposées au risque de pauvreté* ». (OFS, 2010, p. 4) Cette approche prend en compte

la situation économique des autres habitants du pays et perçoit la pauvreté comme une forme d'inégalité.

Au niveau national, l'Office fédéral de la statistique se réfère à un seuil « absolu » pour publier un taux de pauvreté. Il s'agit d'un minimum vital prenant en compte les biens et services fondamentaux. La Suisse n'a pas un seul minimum vital, mais plutôt différentes limites de revenus se référant chacune à un cadre légal différent. (Regamey & Gropetti, 1999) Autrement dit, chaque législation a fixé son propre minimum vital, appelé également « seuil d'intervention sociale » car la collectivité intervient lorsque des personnes n'atteignent pas ce seuil. Nous pouvons en distinguer trois principaux : celui de la loi sur les prestations complémentaires à l'AVS/AI, le minimum insaisissable de la loi sur les poursuites pour dettes et faillites et enfin le minimum vital de l'aide sociale publique.

C'est sur ce dernier que l'Office fédéral de la statistique (OFS) se base pour établir le seuil de pauvreté utilisé habituellement. Le minimum vital mensuel de l'aide sociale est fixé par les normes de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). Il comprend les besoins de base (nourriture, vêtements, etc.), le loyer cantonal moyen, les primes de base et 100 francs supplémentaires par membre du ménage de plus de 16 ans. Tous les ménages dont le revenu (après déduction des cotisations sociales et des impôts) est inférieur au seuil de pauvreté sont considérés comme pauvres.

En 2008, le seuil de pauvreté a été fixé à 2'300 francs par mois pour une personne seule, et à 4'800 francs pour un couple avec deux enfants (valeurs moyennes nationales, arrondies à 50 francs). (OFS, novembre 2010) Ces chiffres représentent une moyenne suisse, des valeurs spécifiques peuvent être calculées pour chaque canton. (Crettaz & Farine, 2008)

#### 3.1.4. *Un concept en continuelle redéfinition*

Lorsque l'on s'intéresse à la question de la pauvreté, nous sommes rapidement confrontés à de nombreuses définitions et approches différentes. Malgré ces outils d'analyse et de mesure, la pauvreté reste un concept relativement flou et difficile à saisir car elle regroupe une multitude de réalités différentes. Chaque situation peut être analysée sous différents angles. Selon le point de vue ou le contexte, un individu, une famille, un groupe, sera considéré ou non comme « pauvre ».

Dans le domaine de la statistique, des seuils absolus sont utilisés afin de pouvoir plus facilement mesurer le nombre de personnes touchées par la pauvreté. Malgré cet outil, il est difficile de représenter la réalité car les seuils sont fixés de manière relativement arbitraire selon un contexte donné. « *Beaucoup de ménages ont des revenus se situant dans une fourchette de quelques centaines de francs. Cela implique qu'une modification relativement faible, à la baisse ou à la hausse, du seuil de pauvreté peut faire que des milliers de ménages ne soient plus statistiquement pauvres ou au contraire le deviennent.* ». (OFS, 2007, p. 3) Une personne qui se trouve juste au dessus du seuil de pauvreté, ne sera pas considérée comme « statistiquement pauvre », alors que sa situation est certainement aussi problématique que celle d'un individu se trouvant juste en dessous.

### 3.2. Le Travail

Pour ne pas se retrouver dans une situation de pauvreté, il est nécessaire de bénéficier de ressources financières suffisantes et donc généralement d'accomplir une activité professionnelle. Par définition, le travail est « *l'activité humaine visant à assurer les moyens d'existence* » (Social info); il est la source principale de revenu et occupe une place centrale dans notre société actuelle. Au-delà de l'aspect financier, le travail apporte également une forme de reconnaissance sociale et permet une intégration professionnelle. (Malenfant, Larue, Mercier, & Vézina, 2002) Constatant que de plus en plus de nos activités sont rassemblées sous le terme « travail » (travail domestique, scolaire, bénévole, etc.), Dominique Méda propose la définition suivante: « *activité humaine, coordonnées, rémunérée, consistant à mettre en forme une capacité ou un donné pour l'usage d'autrui, de manière indépendante ou sous la direction d'un autre en échange d'une contrepartie monétaire.* » (Méda, 2004, p. 31)

Le travail est perçu par certains comme un facteur de satisfaction et d'épanouissement personnel alors que pour d'autres, il est synonyme de souffrance quotidienne. En sociologie du travail, les recherches s'appuient généralement sur trois dimensions pour évaluer la satisfaction au travail. La première est le plaisir dans le travail en lui-même, autrement dit le fait de se sentir utile. (« homo faber ») (Paugam, 2000) La seconde est la rétribution du travail. (« homo oeconomicus ») La satisfaction face au salaire peut certes dépendre de l'âge. Les jeunes, par exemples, sont plus souvent satisfaits de leurs revenus car ils ont « *des attentes moins élevées, l'essentiel pour eux étant de faire leurs preuves et de se faire reconnaître par leur employeur afin de conserver le poste qu'ils occupent* » (Paugam, 2000, p. 51). Enfin, la dimension relationnelle (« homo sociologicus »), qui comprend la satisfaction face aux relations entre collègues et la reconnaissance dans le travail.

#### 3.2.1. Travail et emploi

Selon Serge Paugam, il existe une distinction entre le rapport au travail, que l'on vient d'aborder avec la notion de satisfaction, et le rapport à l'emploi. L'analyse du rapport au travail permet de distinguer les salariés selon leur niveau de satisfaction ou d'insatisfaction dans l'exercice de leur activité. Seront en situation de travail précaire les personnes éprouvant peu de satisfactions personnelles face à leur activité ou pour qui le travail a perdu tout intérêt. Leur contribution à l'entreprise n'étant pas valorisée, ils peuvent se sentir plus ou moins inutiles. (Paugam, 2000)

L'analyse du rapport à l'emploi permet, quant à lui, d'évaluer le degré de stabilité de la situation professionnelle du salarié. Cette stabilité peut dépendre du type de contrat ou de la politique économique de l'entreprise. La précarité de l'emploi concerne donc les salariés pour qui l'avenir est imprévisible en raison d'incertitudes pesant sur leur emploi. Serge Paugam relève que « *la précarité de l'emploi rend donc probable la précarité des conditions de vie.* » (Paugam, 2000, p. 25) En effet, cette situation instable se répercute



inévitablement dans les autres domaines car les bailleurs, assureurs ou organismes de crédit font moins facilement confiance aux salariés dont l'emploi est menacé.

Les évolutions technologiques et les politiques de gestion des entreprises créent de nouvelles contraintes dans le travail. Parallèlement, le rapport à l'emploi peut être affecté par la situation économique du pays et les décisions politiques.

### 3.2.2. *Intégration professionnelle*

Le rapport au travail et le rapport à l'emploi sont les deux dimensions qui constituent l'intégration professionnelle. (Paugam, 2000) Dans la vie de tous les jours, les termes « travail » ou « emploi » sont rarement utilisés de manière distincte, probablement car les deux dimensions peuvent paraître indissociables. L'emploi précaire est généralement associé à l'impossibilité de s'épanouir dans le travail. En effet, si le salarié se trouve dans une grande insécurité par rapport à son emploi, cela risque de le mener à un désinvestissement dans son travail et par conséquent moins de satisfaction.

L'intégration professionnelle devrait garantir aux salariés une reconnaissance de leur travail, leur permettant de s'épanouir et aussi une reconnaissance des droits sociaux. Ce type idéal d'intégration conjuguant les deux dimensions, rapports au travail et à l'emploi, est qualifiée par Serge Paugam « *d'intégration assurée* ». (Paugam, 2000, p. 97) Il s'agit de la situation comprenant la satisfaction dans le travail et la stabilité de l'emploi.

Lorsque l'une ou l'autre dimension fait défaut, Serge Paugam parle de « déviations » et distingue trois cas :

- *l'intégration incertaine* (rapport positif au travail et négatif à l'emploi), qui correspond aux salariés qui sont satisfaits de leur travail mais dont l'emploi s'avère menacé
- *l'intégration laborieuse* (rapport négatif au travail et positif à l'emploi), lorsque l'emploi est stable mais que l'activité ne procure aucune satisfaction
- *l'intégration disqualifiante*, (rapport doublement négatif au travail et à l'emploi), qui combine une insatisfaction dans le travail et une instabilité de l'emploi.

Ce dernier cas s'éloigne de l'idée qu'on peut avoir de « l'intégration » ; cependant il s'agit bien là d'une forme d'intégration professionnelle car la personne possède malgré tout un travail rémunéré. Ce type d'intégration est qualifié de « disqualifiante » car elle fait référence à une forme de disqualification sociale ; elle est « *le début d'un processus qui peut conduire à un cumul de handicaps.* » (Paugam, 2000, p. 102)

### 3.2.3. *Précarisation du travail*

En se basant sur des enquêtes françaises sur les conditions de travail, Serge Paugam développe les principales évolutions du rapport au travail. Cette évolution n'est pas

spécifique à la France, les mêmes résultats apparaissent dans diverses études européennes.

Depuis la fin des années 80, une plus grande autonomie dans le travail peut être observée. Un pourcentage de plus en plus élevé de salariés déclarent être libres d'organiser comme ils veulent leur travail pour atteindre les objectifs fixés par la hiérarchie. Cette évolution touche autant les hommes que les femmes et toutes les catégories sociales. Elle peut s'expliquer notamment par l'amélioration de la qualification des salariés, par l'apparition de nouvelles technologies, notamment l'informatique, ou encore par les nouvelles politiques de gestion des ressources humaines qui favorisent une plus grande implication personnelle des salariés dans leur activité. (Paugam, 2000)

Simultanément à une plus grande autonomie dans le travail, les salariés doivent faire face à plus de contraintes au niveau du rythme de travail ou des normes de qualité à respecter. En effet, les entreprises doivent pouvoir s'adapter à la concurrence et pour ce faire, réduire au maximum les délais de livraisons, tout en conservant des produits de haute qualité. Les salariés sont donc amenés à être polyvalents, tout en ayant de moins en moins le droit à l'erreur. Ces contraintes ont également une incidence sur la pénibilité physique du travail.

Pour Vincent de Gaulejac, les éléments faisant sens pour les employés sont de plus en plus en contradiction avec le système basé sur une logique financière. (de Gaulejac, 2005) Le sens donné au travail a subi de profondes mutations. Beaucoup d'éléments sont contradictoires : il faut faire plus avec moins, collaborer en étant très compétitif, accepter un licenciement alors que l'entreprise se porte au mieux, etc.

Les changements dans l'organisation du travail créent de nouvelles possibilités de satisfactions, notamment en augmentant l'autonomie. Cependant ils font apparaître également de nouvelles contraintes conduisant à des souffrances. Ces contraintes sont difficiles à supporter pour les salariés car les attentes face à leur travail ne cessent d'augmenter. (Paugam, 2000, p. 38)

### 3.2.1. *Précarisation de l'emploi*

Comme nous l'avons vu précédemment, le rapport au travail, autrement dit la satisfaction que l'on peut tirer d'une activité professionnelle n'est pas la seule dimension de l'intégration professionnelle. Le rapport à l'emploi, sur lequel est fondée la garantie des droits sociaux, est également essentiel. (Paugam, 2000)

Or, le rapport à l'emploi, comme le rapport au travail, s'est passablement transformé ces dernières années. L'instabilité de l'emploi augmente et peut se traduire par une croissance du chômage et une forte augmentation des emplois à statuts précaires. Généralement, les rapports à l'emploi sont qualifiés de précaires ou « d'atypiques-précaires » lorsqu'ils sont non-traditionnels et incertains. Ces emplois présentent plusieurs types d'insécurités pour le salarié, dont l'insécurité face à l'avenir, l'insécurité économique ou encore l'insécurité quant à la protection. En 2008, environ 3,3% de la population active avait un emploi atypique-précaire. (Marti & Walker, 2010) Le plus souvent, il s'agit de travail sur appel ou de contrats à durée déterminée (au maximum 1

an). Ces conditions précaires « *n'offrent aucune sécurité sociale et aucune perspective de continuité aux personnes concernées* ». (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 80) Selon les analyses du SECO (Secrétariat d'Etat à l'économie), les personnes soumises à ce genre de conditions de travail sont le plus souvent des femmes, des personnes de faible niveau de formation ou encore des jeunes.

### 3.2.1. *Disqualification sociale*

Suite à la précarisation du travail et de l'emploi, de plus en plus de personnes se retrouvent dans une situation *d'intégration disqualifiante*. Rappelons que cette dernière combine, selon Paugam, une insatisfaction dans le travail et une instabilité de l'emploi et fait référence à une forme de disqualification sociale.

La disqualification sociale définit le processus menant à la rupture des liens de l'individu à la société qui se traduit par la perte de la protection et de la reconnaissance sociales. (Paugam, 2000) Ce concept est utilisé essentiellement dans les recherches sur la pauvreté ou sur le chômage. Dans ce contexte, la disqualification sociale « *caractérise le processus de refoulement hors du marché de l'emploi et les expériences vécues de la relation d'assistance qui en accompagnent les différentes phases. [...] et correspond à l'une des formes possibles de la relation entre une population désignée comme pauvre en fonction de sa dépendance à l'égard des services sociaux et le reste de la société.* » (Paugam, 2000, p. 19) Paugam démontre que la disqualification sociale ne touche pas seulement les individus qui sont écartés du marché de l'emploi mais également des salariés. Pour lui, ces derniers peuvent se retrouver dans des situations de précarité « *comparables à l'expérience du chômage, au sens de la crise identitaire et de l'affaiblissement des liens sociaux.* » (Paugam, 2000, p. 377) Une personne socialement disqualifiée souffre à la fois d'une vulnérabilité face à l'avenir et d'un regard négatif de la société sur elle.

Vincent de Gaulejac parle quant à lui de « *désinsertion sociale* », il la décrit comme « *un processus dynamique inscrit dans les décalages et les tensions qui sont à l'œuvre entre la manière dont l'individu se perçoit dans une situation déterminée et la manière dont il est perçu par les autres dans cette même situation entre l'identité souhaitée et l'identité prescrite* » (de Gaulejac & Taboada Léonetti, 1994, pp. 119-120) Il distingue trois phases dans le processus de désinsertion : la résistance, l'adaptation et l'installation. Tout d'abord, dans la première phase, l'individu va mettre tout en œuvre pour résister à la situation et retrouver l'état antérieur. Dans la deuxième phase, il s'adapte à la situation pour réduire sa souffrance. Enfin, dans la phase de l'installation, l'individu est résigné, il renonce à ses valeurs antérieures et devient indifférent au jugement des autres. (de Gaulejac & Taboada Léonetti, 1994, pp. 120-124)

### 3.2.2. *Contexte économique en Suisse*

La situation économique et démographique a une répercussion directe sur la situation de la population suisse. Depuis le début des années 90, l'économie suisse a subi d'importants changements structurels. De plus en plus de personnes travaillent dans le secteur des services. Les conditions d'engagement se flexibilisent de manière accrue et

les exigences en terme de qualification sont toujours plus élevées. En parallèle, la situation démographique évolue également, la taille et la composition des familles se modifient. Toutes ces transformations ont des effets importants sur la situation économique et sociale de la population. (OFS, 2011)

L'observation du marché de l'emploi nous donne des informations sur les groupes à risque d'exclusion du système de protection sociale. Comme nous le verrons sous le chapitre correspondant, le système de protection sociale s'est construit en se basant sur un parcours de vie « standard », qui se présente sous la forme d'une activité stable et à plein temps. Par conséquent, les emplois dits précaires (travail sur appel, à durée déterminée, etc.) n'offrent pas une protection optimale aux salariés.

Traditionnellement, l'Etat n'est pas très présent sur le marché de l'emploi en Suisse, notamment en ce qui concerne les fixations de salaire. Les différents partenaires sociaux ont pour habitude de s'arranger entre eux, sans l'intervention d'autres autorités. Dans certaines branches, les groupements de patrons et les syndicats, représentant les employés, établissent des accords par le biais de conventions collectives de travail (CCT). Ce type d'accord statue sur les salaires, les conditions de travail, ainsi que sur les relations entre employeurs et employés. Ces engagements concernent environ 40% des salariés en Suisse. (travailler-en-suisse.ch, 2011) Par conséquent, dans de nombreux domaines professionnels, n'ayant pas de conventions collectives, aucun salaire minimum n'est à respecter.

Contrairement à la France, la Suisse n'a pas instauré de salaire minimum au niveau national. Actuellement, ce sujet est au centre de l'actualité. Au niveau cantonal des initiatives ont été proposées. En novembre 2011 ce fut le cas pour le canton de Genève qui a refusé et le canton de Neuchâtel qui a accepté l'instauration d'un salaire minimum. Le principe est donc inscrit dans la Constitution cantonale neuchâteloise, il reste cependant à rédiger un projet de loi pour ensuite la mettre en application. Le texte accepté à Neuchâtel ne fixe pas de montant minimum spécifique, un seuil devra être fixé dans la loi d'application. Au niveau national, l'Union syndicale suisse a lancé une initiative intitulée « Pour la protection de salaires équitables » qui demande l'introduction de salaire minimum pour l'ensemble du pays.

### 3.3. Les Working poor

L'aspect financier est une dimension importante du travail. Parfois, la rétribution versée aux salariés ne leur suffit pas pour être autonomes financièrement. Les working poor sont des personnes, qui, malgré leur travail, n'atteignent pas un certain revenu, ils « *vivent dans la précarité tout en étant intégrés sur le marché de l'emploi* » (OFS, 2011, p. 87). Nous pouvons également dire qu'ils sont touchés par la « *pauvreté laborieuse* ». (Crettaz & Farine, 2008) L'existence de travailleurs pauvres est en contradiction avec l'idée qu'un travail nous prémunit contre la pauvreté. (Jouenne, 2005) La notion de « travailleurs pauvres » est apparue tout d'abord dans les pays anglo-saxons, c'est pourquoi sa traduction anglaise « working poor » est couramment utilisée.

#### 3.3.1. Les working poor en Suisse

En Suisse, il ne s'agit pas d'un phénomène nouveau. Caritas relève qu'en 1982 déjà, « *Brigitte Buhmann a prouvé que près de 60% de la population adulte pauvre exerçait une activité professionnelle* » (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 37). Cependant, avant l'étude nationale sur la pauvreté de 1992, les working poor étaient pratiquement passés inaperçus. Elena Sartoris et Martino Rossi, cités par Caritas, expliquent ce manque de visibilité par le fait que les enquêtes se sont plus focalisées sur les groupes sociaux pour qui le risque de pauvreté est très élevé, tels que les chômeurs ou les personnes élevant seules leurs enfants, au détriment d'autres groupes fortement représentés parmi les pauvres mais présentant un risque de pauvreté moins élevé. (Liechti & Knöpfel, 1998)

La première analyse empirique qui a récolté des informations détaillées sur le phénomène des working poor a été réalisée à la fin des années 90. Une partie des résultats sont présentés dans un bulletin publié en avril 2001 (Streuli & Bauer, 2001) et l'étude complète est publiée en allemand en 2002.<sup>2</sup> Depuis, l'Office fédéral de la statistique (OFS) publie régulièrement des rapports statistiques sur la situation des travailleurs pauvres.

#### 3.3.2. Définition

Avant d'avancer des chiffres, il est important de définir les personnes que l'on considère comme « working poor ». En consultant les différents rapports ou études sur ce phénomène, on s'aperçoit qu'il n'existe pas actuellement une seule définition officielle admise. D'une étude à l'autre, les chiffres varient car les auteurs n'ont pas recours à la même approche méthodologique ou n'utilisent pas la même définition.

La définition la plus couramment utilisée est celle de l'Office fédéral de la statistique. Pour l'OFS, les working poor sont des personnes âgées de 20 à 59 ans qui, malgré l'exercice d'une activité professionnelle, vivent dans un ménage au-dessous du seuil de pauvreté.

---

<sup>2</sup> OFS, Streuli, E., & Bauer, T. (2002). Working Poor in der Schweiz. Konzepte, Ausmass und Problemlagen aufgrund der Daten der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung.

La catégorie des working poor est restreinte aux « *personnes exerçant une activité professionnelle vivant dans un ménage dont le volume d'activité cumulé des membres du ménage est égal ou supérieur à 36 heures par semaine, soit au moins l'équivalent d'un poste à plein temps (90% ou plus).* » (Crettaz & Farine, 2008, p. 17)

Dans le rapport social statistique 2011 publié par l'OFS, une distinction est faite entre les termes « working poor » et « travailleurs pauvres ». Le deuxième terme est différencié de la définition ci-dessus car il comprend également les personnes vivant dans un ménage pauvre, dont les membres travaillent moins de 36 heures par semaine. Il est donc relevé qu'une grande partie de ces travailleurs pauvres ne serait pas sous le seuil de pauvreté si l'activité lucrative de leur ménage était plus importante. (OFS, 2011, p. 87)

Dans le cadre d'un accord bilatéral conclu avec l'Union Européenne, l'office fédéral de la statistique a élargi sa base de calcul pour les statistiques de la pauvreté et des working poor. « *Pour la statistique de la pauvreté, cela signifie concrètement qu'elle peut maintenant aussi prendre en compte les enfants, les jeunes et les personnes à l'âge de la retraite. Jusqu'à présent – dans le cadre des calculs relatifs aux working poor – on considérait uniquement la pauvreté de la population en âge de travailler (20 à 59 ans).* » (OFS, novembre 2010). Par conséquent, les taux établis en fonction de ce nouveau mode de calcul ne seront plus comparables avec ceux des années précédentes. En décembre 2010, les premiers résultats obtenus selon la nouvelle base de calcul ont été publiés.

**Working poor :**

- Membre d'un ménage vivant sous le seuil de pauvreté  
(revenu disponible inférieur au seuil de pauvreté, selon la CSIAS)
- Personne effectuant un travail rémunéré au moins 1h/semaine
- Volume d'activité lucrative cumulé égal ou supérieur à 36h/semaine<sup>3</sup>

**Travailleur pauvre :**

- IDEM, sauf :
- Volume d'activité lucrative cumulé peut être **inférieur** à 36h/semaine

Source : OFS, 2011

### 3.3.3. Définition « contestée » ?

La définition de l'OFS contient des critères passablement sélectifs. Pour Véronique Polito, secrétaire central au syndicat Unia, « *cette définition ne rend en réalité que très partiellement compte du phénomène des travailleurs pauvres, puisqu'il exclut notamment une partie des formes atypiques d'emploi telles que le temps partiel* ». (Polito, 2008) En effet, lorsque les activités des personnes d'un ménage n'atteignent pas l'équivalent d'un

<sup>3</sup> Pour la suite de ce travail et plus particulièrement pour ma recherche sur le terrain, j'utiliserai une définition élargie en ce qui concerne le taux de travail, ce qui me permettra de trouver plus de personnes susceptibles de participer aux entretiens. (la définition retenue se rapprochera plus de celle des « travailleurs pauvres » que de celle des « working poor ».)

90%, ils n'entrent pas dans la définition et ne sont donc pas considérés comme working poor par l'Office fédéral de la statistique.

Dans sa prise de position, Caritas propose la définition suivante pour les working poor : « *tout membre d'un ménage qui, par l'activité d'une ou plusieurs personnes, atteint un taux d'occupation de 90% au moins et dont le revenu est inférieur au seuil de pauvreté fixé par la CSIAS* » (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 23) Selon un tableau comparatif élaboré par Caritas (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 24), il y aurait une différence non négligeable entre leur définition et celle de l'OFS ; ce dernier prend en compte les revenus du ménage après « transferts sociaux » (allocations familiales, bourses, prestations complémentaires à l'AVS ou l'AI,...), tandis que celle de Caritas n'en tient pas compte. En effet, les auteurs de la prise de position de Caritas n'estiment pas « normal » que les personnes définies comme working poor aient besoin de prestations sociales en plus de leur salaire. (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 21) Par conséquent, on peut facilement en déduire que le taux de working poor publié par l'OFS sera nettement inférieur que celui estimé par Caritas.

Le phénomène des working poor, tout comme la problématique de la pauvreté en général, a de multiples facettes. Pour établir des statistiques, il est obligatoire de choisir un type de définition et de catégorisation ce qui entraîne inévitablement des lacunes. Cependant, elles sont indispensables car elles nous permettent de cerner l'ampleur et l'évolution d'une problématique afin de développer des pistes d'amélioration.

### 3.3.1. Statistiques

Lorsque nous voulons faire ressortir des chiffres représentant le phénomène des working poor, un seuil de pauvreté doit être défini préalablement. Dans ce domaine, deux méthodes sont régulièrement choisies. La première est utilisée par l'Office fédéral de la statistique suisse et se base sur les normes CSIAS appliquées dans le cadre de l'aide sociale. Il s'agit dans ce cas d'un seuil de pauvreté absolu. La seconde méthode prend en compte un certain pourcentage du revenu médian et est utilisée par l'OCDE et l'office statistique de l'Union Européenne Eurostat. (Polito, 2008)

En Suisse, l'OFS est la source la plus importante en ce qui concerne la production de chiffres précis sur le phénomène working poor. Il publie des rapports spécifiquement sur ce sujet depuis 2001 (Crettaz & Farine, 2008). Pour produire des statistiques, il se base sur l'enquête suisse sur la population active (ESPA) effectuée régulièrement. En 2008, le seuil de pauvreté s'élevait à 2300 francs par mois pour une personne seule, à 3900 francs pour les ménages monoparentaux avec deux enfants et à 4800 francs pour les couples avec deux enfants (valeurs moyennes nationales, arrondies à 50 francs). (OFS, novembre 2010) Selon les indicateurs mis à jour provisoirement par l'OFS, le taux de working poor s'élevait à 3.8%<sup>4</sup> en 2008 et à 4.8% en 2007. « *Cette évolution peut s'expliquer par une croissance économique positive et une forte baisse du chômage dans les années 2006 à 2008.* » (OFS, novembre 2010)

La deuxième méthode a été préférée par l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) dans un rapport publié en 2008. L'OFAS utilise une approche légèrement adaptée de

---

<sup>4</sup> Ce qui correspond à environ 118'000 personnes

celle de l'OCDE en prenant en compte un « revenu équivalent » afin de tenir compte de la composition du ménage. « *Il s'agit du revenu total divisé par un facteur correspondant au nombre de personnes résidant dans le ménage (pondération de 1 pour une personne et 0.5 pour chaque personne supplémentaire.* » (OFAS, 2008, p. 10). La récolte des données s'est effectuée sur la base des données de la centrale suisse de compensation AVS et des registres fiscaux de cinq cantons. Le rapport évalue à 15% l'effectif total des ménages actifs présentant de faibles ressources financières (soit environ 114'000 personnes), c'est-à-dire un revenu équivalent ne dépassant pas 60% de la valeur médiane. (OFAS, 2008)

### 3.3.2. *Autres approches*

Généralement, les statistiques publiées se basent sur une approche purement économique. Après avoir fixé des seuils de pauvreté, elles prennent en compte les revenus pour établir des taux de pauvreté. Parfois, les rapports tiennent compte également des conditions de vie des personnes touchées par l'un ou l'autre phénomène. Pour Caritas, il est judicieux de combiner les deux approches. Le concept des ressources permet d'établir le nombre de working poor, puis au moyen du concept des conditions de vie, nous pouvons identifier les autres problèmes sociaux auxquels ces groupes sont confrontés. (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 18)

L'enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC, Statistics on Income and Living Conditions) est une enquête coordonnée au niveau européen à laquelle participent plus de 25 pays. L'OFS publie régulièrement les résultats de cette enquête, réalisée annuellement, qui permet d'étudier la répartition des revenus et les conditions de vie de manière large. Cette enquête combine donc les deux méthodes principales : une approche par les ressources, de manière relative et une approche par les conditions de vie. Elle permet ainsi une approche globale de la problématique.

### 3.3.3. *Facteurs de risque*

Certains groupes sociodémographiques sont plus menacés que d'autres face à la problématique working poor. L'OFS estime que les principaux groupes à risque sont les suivants : (Crettaz & Farine, 2008)

- Les ménages monoparentaux et les familles ayant plus de 2 enfants
- Les jeunes parents (30 à 49 ans)
- Les actifs sans formation post obligatoire
- Les personnes de nationalités étrangères
- Les actifs travaillant dans certains secteurs économiques (notamment l'hôtellerie, la restauration, les services aux ménages, etc.)
- Les personnes ayant interrompu leur carrière professionnelle et les personnes nouvelles dans l'entreprise
- Les personnes ayant un contrat à durée déterminée

Globalement, les facteurs de risque les plus importants pouvant mener au statut de working poor sont d'une part la situation individuelle et d'autre part certains facteurs liés



au marché du travail. (OFS, 2011) Il ne faut pas oublier que les principaux facteurs de risques peuvent varier selon la manière dont on définit les working poor. Nous pouvons, par exemple, prendre en considération une définition plus élargie, telle que celle des « travailleurs pauvres » de l'OFS, qui prend en compte également les personnes travaillant moins de 36 heures par semaine. D'autres types de situations seraient alors concernées, par exemple, des mères de famille travaillant à temps partiel pour pouvoir s'occuper de leurs enfants.

### 3.3.4. *Working poor et bas salaire*

La problématique de la pauvreté laborieuse et celle des bas salaires doivent être distinguées. Les bas salaires concernent de manière individuelle et uniquement les revenus d'activité lucrative d'un salarié. Cependant, dans le cas des working poor, l'ensemble des revenus de tout le ménage est pris en compte. Ces revenus comprennent également les transferts sociaux ou privé, les revenus sur la fortune, etc. (Crettaz & Farine, 2008) De plus, un working poor ne sera pas forcément un détenteur de bas salaire et inversement. Selon les dernières statistiques en vigueur, un travailleur à bas salaire sur huit est un working poor et environ un tiers des working poor perçoivent un bas salaire. (Crettaz & Farine, 2008)

Les femmes font partie des groupes à risque face à la problématique des bas salaires. Elles sont, statistiquement, beaucoup plus exposées au risque d'avoir un salaire faible. En effet, beaucoup d'entre elles sont engagées dans les domaines où se concentrent une grande partie des postes de travail à bas salaire tels que l'hôtellerie, la restauration ou le commerce de détail. (Crettaz & Farine, 2008) Par ailleurs, en ce qui concerne la problématique des working poor, il n'y a pas de grande différence entre homme et femme. Cela peut s'expliquer par le fait que beaucoup de femmes percevant un bas salaire ont un conjoint actif professionnellement. Les revenus cumulés permettent au couple de ne pas se trouver en situation de pauvreté. (Crettaz & Farine, 2008)

En conclusion, on remarque qu'il existe un lien entre un salaire faible et la pauvreté laborieuse mais que le niveau salarial n'est visiblement pas le seul facteur car la majorité des working poor ne font pas partie des travailleurs à bas salaire. Le fait d'avoir des enfants par exemple augmente le risque de se trouver en situation de pauvreté. « *Les deux types de foyers les plus menacés par la pauvreté laborieuse sont donc surtout les familles nombreuses (couple ayant 3 enfants ou plus) et aussi les familles monoparentales [...].* » (Crettaz & Farine, 2008, p. 19)

### 3.4. Le système de protection sociale en Suisse

#### 3.4.1. Organisation et contexte

En Suisse, le système de sécurité social s'est construit progressivement pour arriver à ce qu'il est aujourd'hui. Nous pouvons distinguer trois types d'instruments : les assurances sociales, les transferts sociaux cantonaux et l'aide sociale communale.

Les assurances sociales, financées conjointement par les employés, les employeurs et l'Etat, protègent les personnes de risques sociaux spécifiques. Les transferts sociaux cantonaux regroupent, entre autres, les bourses, les avances sur pensions alimentaires ou encore les subventions aux primes de la caisse maladie. Il s'agit de « prestations sous conditions de ressources » qui protègent des groupes déterminés de personnes. Selon Caritas, sans ces prestations, beaucoup plus de gens seraient dépendants de l'aide sociale. (Kehrli & Knöpfel, 2007) Enfin, l'aide sociale assure un minimum vital et intervient de manière subsidiaire, lorsqu'une personne se trouve en situation de détresse et qu'aucune autre aide ne peut intervenir.

Le système de protection sociale devrait permettre de prendre en charge toutes les personnes en difficulté. Cependant, ces dernières années, les changements sociaux ont fait apparaître de nouveaux risques, tels que le chômage de longue durée, la pauvreté suite à un divorce ou la pauvreté due à un emploi précaire. Etant donné que le système de sécurité sociale met beaucoup de temps à s'adapter, de plus en plus de situations doivent être prises en charge par l'aide sociale et cela sur des périodes de plus en plus longues. Dans des situations de travail précaire, lorsque le salaire est trop faible ou le temps de travail trop variable, les personnes n'ont parfois pas le choix de demander une aide sociale. Comme le déclare Caritas, à l'origine sous forme d'aide subsidiaire et ponctuelle, « *le catalogue de prestations de l'aide sociale s'étend également, de plus en plus, vers l'aide complémentaire et permanente.* » (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 167)

Le système d'assurances sociales est construit autour du travail rémunéré. Pour bénéficier de la plupart des prestations, il faut avoir cotisé. Dans beaucoup de cas, les cotisations sont prélevées directement du salaire. Autrement dit, pour profiter de l'ensemble des droits sociaux, il faut avoir ou avoir eu une activité lucrative. Cependant, comme nous l'avons vu, tous les risques ne sont pas couverts ce système. La pauvreté des working poor n'est pas couverte par les assurances sociales. En plus de cela, la pauvreté des travailleurs réduit leur couverture dans le cas d'autres prestations pour des risques reconnus (invalidité, maladie, etc.) En effet, les indemnités versées dépendent des cotisations prélevées et sont proportionnelles aux revenus antérieurs du salarié. (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 85) Par conséquent, un faible revenu donne droit à des prestations d'assurances également faibles.

#### 3.4.2. Les effets de seuil

Généralement, on parle d'effet de seuil lorsqu'une augmentation de salaire a pour conséquence une réduction d'une prestation sociale ou la fin du droit à la prestation, qui

se traduit par une diminution du revenu disponible. Si la diminution est plus importante que l'augmentation des revenus, alors il s'agit d'effet de seuil.

Différents outils ont été créés pour diminuer au maximum ces effets de seuil. Dans le cadre de l'aide sociale, une franchise est par exemple déduite du salaire avant de le prendre en compte dans le calcul du budget. La franchise sur le revenu incite les personnes à garder leur activité professionnelle afin de conserver un montant légèrement supérieur au minimum de l'aide sociale.

Dans certains cantons, dont le Valais, ces éléments incitatifs sont pris en compte à l'entrée et à la sortie de l'aide sociale, ce qui réduit considérablement les effets de seuils. A l'inverse, dans d'autres cantons, dont celui de Genève, les éléments incitatifs ne sont pas pris en considération lors de l'entrée à l'aide sociale, ni lors de la sortie. Par conséquent, des effets de seuil apparaissent et n'encouragent pas certains ménages à quitter l'aide sociale. (Knupfer, Pfister, & Bieri, 2007)

### 3.5. L'aide sociale publique en Suisse

L'aide sociale (ou « assistance publique ») intervient pour soutenir les personnes lorsque les assurances sociales ou autres sources de revenus ne suffisent plus, c'est pourquoi elle est considérée comme « le dernier filet de la protection sociale ». La « *garantie du droit au minimum vital constitue la base de l'aide sociale* » (Normes CSIAS)

Aussi, l'aide sociale n'est pas considérée comme une assurance sociale car son financement « *ne repose pas sur un système de cotisation mais sur la fiscalité et les finances publiques* ». (Regamey & Gropetti, 1999, p. 35) Les cantons et les communes se partagent le financement.

#### 3.5.1. Bases légales

Au niveau fédéral, l'aide sociale repose sur l'article 12 de la Constitution fédérale assurant l'assistance à toute personne en situation de détresse.

*Art. 12 (Constitution) : « Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine. ».*

La loi fédérale sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin (LAS), indique qu'il « *incombe au canton de domicile d'assister les citoyens suisses* » (art.12 al.1, LAS). Ensuite, chaque canton édicte sa propre loi d'aide sociale. Certains d'entre eux, dont le Valais, délèguent l'attribution de l'aide sociale aux communes. (Guide social romand) Ces disparités entre les cantons produisent de réelles différences sur le terrain. Afin d'harmoniser l'organisation de l'aide sociale entre les différentes régions, la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) édicte des normes concernant l'application de l'aide sociale.

#### 3.5.2. La CSIAS

La Conférence suisse des institutions d'action sociale est une association professionnelle formée de différents professionnels représentant les différentes autorités, ou des directions d'institutions, tous concernés par l'aide sociale. La CSIAS a pour objectif de « *promouvoir et de coordonner, dans ce domaine, la collaboration entre les organisations publiques et privées, de même qu'entre les trois niveaux étatiques (communes, cantons et Confédération)* ». (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 171)

*A.1 Buts de l'aide sociale (normes CSIAS) : « L'aide sociale garantit l'existence aux personnes dans le besoin, favorise leur indépendance économique et personnelle et assure leur intégration sociale et professionnelle.[...] ».*

Les normes CSIAS contiennent des définitions et des principes de base, ainsi que des normes pour le calcul concret du budget d'aide sociale. Il s'agit de recommandations à l'attention des cantons et des communes. Généralement, les lois cantonales se réfèrent directement aux normes CSIAS pour la détermination de l'aide matérielle.

Depuis quelques années, les normes CSIAS insistent sur l'importance des mesures d'insertion. En effet, suite à l'évolution du contexte socio-économique, un nombre croissant d'individus, notamment des chômeurs en fin de droit, ont de grandes difficultés à réintégrer le marché de l'emploi de manière durable. C'est pourquoi, de nombreuses mesures favorisant l'intégration sociale et professionnelle ont été mises en place. Selon la CSIAS, la mesure doit être adaptée à la personne, c'est-à-dire qu'il faut tenir compte de son âge, de sa santé, de sa situation personnelle et de ses capacités. Pour cela, une large palette de mesures doit pouvoir être proposée à la personne.

Les normes CSIAS définissent également certains principes, tel que le celui de « prestations et contre-prestations ». Pour recevoir une aide, la personne doit fournir un travail ou du moins participer activement au processus. (Normes CSIAS, D.2) La participation aux mesures est encouragée généralement par des incitations financières et des conseils personnels. Il s'agit du principe de la « réciprocité ».

### 3.5.1. Prestations

Dans le cadre de l'aide sociale, nous pouvons distinguer trois types de prestations :

- les prestations matérielles, calculées sous forme de budget individuel et au moyen des normes CSIAS
- les prestations non-matérielles, qui se présentent sous la forme de conseils et de soutien fournis par l'assistant social. Cette aide personnelle *« fait le lien entre la garantie matérielle de l'existence, qui est un moyen, et l'intégration sociale et professionnelle, qui est le but de l'aide sociale. »*(Normes CSIAS, A.3-1)
- les mesures d'intégration, sous forme de stage pratique, de formation, etc.

### 3.6. L'aide sociale en Valais

#### 3.6.1. Spécificités cantonales

En Valais, la loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS) règlemente l'attribution de l'aide sociale au niveau cantonal. La loi d'application ainsi que différentes directives publiées par le service de l'action sociale (SAS) la complètent en précisant certains éléments pour faciliter son application.

Contrairement à d'autres cantons, l'aide sociale valaisanne est toujours considérée comme une dette. Selon la LIAS, la personne est « *tenue de la rembourser, si elle est revenue à meilleure fortune au sens de la loi sur la poursuite pour dettes et la faillite* » (art.21, al.1, LIAS) Ce n'est par exemple pas le cas pour le canton de Vaud pour qui l'aide sociale (appelée « revenu d'insertion ») est remboursable que si les prestations sont attribuées à titre d'avance sur d'autres prestations sociales ou dans le cas où elle est perçue indûment. (art.41 et 46, Loi sur l'action sociale vaudoise, LASV).

#### 3.6.2. Budget d'aide sociale

Pour définir le montant de l'aide matérielle, « *les recommandations de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) servent de base à l'établissement des budgets d'aide sociale* ». (art.5, Règlement d'exécution de la loi sur l'intégration et l'aide sociale)

En règle générale, un ménage aura droit à une aide matérielle si son revenu disponible ne suffit pas à couvrir les besoins de base, qui se composent des éléments suivants :

- Forfait pour l'entretien du ménage, qui comprend l'ensemble des dépenses courantes, telles que nourriture, boissons, électricité, soins personnels, entretien courant du ménage, etc. La CSIAS recommande des montants précis pour ce forfait, qui varient selon la taille du ménage. (Voir tableau ci-après)
- Frais de logement
- Frais médicaux de base

Taille du ménage	<b>Forfait / ménage / mois</b> en francs (dès 2011)	<b>Forfait / personne / mois</b> en francs (dès 2011)
1 personne	977.-	977.-
2 personnes	1'495.-	748.-
3 personnes	1'818.-	606.-
4 personnes	2'090.-	523.-
5 personnes	2'364.-	473.-
6 personnes	2'638.-	440.-
7 personnes	2'912.-	416.-

Tableau 1 : Forfait pour entretien dès 2011, Normes CSIAS

Les anciens montants dataient de 2005, ils ont été adaptés au renchérissement en 2011. Cette adaptation se fait en même temps et au même pourcentage que l'adaptation des prestations complémentaires à l'AVS/AI.

En plus de la couverture des besoins de base, un budget individuel (exemple ci-après) comprend dans de nombreux cas les prestations circonstanciées, les suppléments d'intégration et/ou les franchises sur le revenu provenant d'une activité lucrative. L'ensemble de ces prestations permettent aux personnes qui en bénéficient d'atteindre le « minimum social » à peine supérieur au minimum vital absolu. (Normes CSIAS A.6)

### Budget individuel de l'aide sociale<sup>5</sup>

DEPENSES	REVENUS
<p><b>Couverture des besoins de base :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forfait pour l'entretien</li> <li>• Loyer</li> <li>• Frais médicaux (participations/franchises)</li> </ul> <p><b>Prestations circonstanciées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais supplémentaires résultant de repas pris à l'extérieur</li> <li>• Frais de garde</li> <li>• Autres prestations circonstanciées (ex. RC et ménage)</li> </ul> <p><b>Suppléments d'intégration :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supplément d'intégration</li> <li>• Supplément pour famille monoparentale</li> <li>• Supplément pour jeunes en formation</li> </ul>	<p><b>Revenu net provenant d'une activité lucrative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revenus – franchise sur le revenu</li> <li>• Allocations familiales</li> <li>• Transferts sociaux (ex : avances sur pension alimentaire, subside à l'assurance maladie, etc.)</li> </ul>
<i>Déficit = Prestation d'aide sociale</i>	

Tableau 2 : Budget individuel de l'aide sociale

En Valais, le supplément d'intégration s'élève à 100.- et est accordé à toute personne participant activement à des recherches d'emploi ou lorsqu'il est admis qu'elle se trouve en incapacité de travail. Lorsque la personne participe à une mesure d'intégration, d'autres incitations sont rajoutées au budget, notamment un montant de 250.- lors de contrat d'insertion sociale (CIS) ou 330.- lors de stage pratique.

Les revenus des salariés ne sont pas pris en compte entièrement pour le calcul du budget. Généralement, une franchise de 500.- est déduite du revenu mensuel du salarié. Si plusieurs membres du ménage sont salariés, les 750.- premiers francs ne seront pas pris en compte. Il s'agit d'une mesure qui incite à conserver ou à chercher une activité lucrative en parallèle.

<sup>5</sup> Selon les directives valaisannes d'application des normes CSIAS

### 3.6.3. *Les mesures d'insertion en Valais*

Il s'agit de contrat par lequel le bénéficiaire d'aide sociale s'engage à participer à une activité, à amorcer une démarche de formation ou d'intégration professionnelle. (Regamey & Gropetti, 1999) Les mesures d'insertion ont pour objectif de favoriser l'intégration sociale et l'insertion professionnelle.

Différents types de mesures d'insertion sont à disposition des assistants sociaux :

- le contrat d'insertion sociale
- le stage pratique
- l'allocation sociale d'initiation au travail
- le financement des charges patronales
- le mandat d'insertion professionnelle
- l'accompagnement social dans le cadre d'un semestre de motivation
- le coaching de jeunes adultes en difficulté par le CIO
- l'évaluation de la capacité de travail

Les montants incitatifs versés lors de mesures d'insertion, par exemple 330.- durant un stage pratique, sont des montants supplémentaires au même titre que les « suppléments d'intégration ». Ils ne sont donc pas pris en compte comme des revenus pour le calcul du budget d'aide sociale.

En cas de non-respect du principe de contre-prestation, lorsque des difficultés de collaboration surviennent, notamment si la personne refuse de participer à toute mesure d'intégration ou de prendre un emploi raisonnablement acceptable, des sanctions peuvent être appliquées. En premier lieu, le supplément d'intégration peut être supprimé. Puis, si les problèmes de collaboration persistent ou s'il y a abus, une réduction de 15% peut être effectuée sur le forfait d'entretien. En Valais, les différents cas sont référencés de manière détaillée dans la révision de la LIAS, ainsi que dans le règlement d'application.

### 3.6.4. *Evolution des bases légales cantonales*

La Loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS), du 29 mars 1996 a récemment subi une révision. Une initiative parlementaire déposée par le groupe PLR, proposait de rendre obligatoire la mise sur pied d'une mesure d'insertion et cela dès le 1<sup>er</sup> mois d'aide sociale. Suite à cette proposition, un contre-projet a été adopté par le Grand Conseil. Les idées de base de l'initiative ont été conservées, cependant certains éléments, comme les délais, ont été adaptés dans le contre-projet.

La nouvelle LIAS est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2012. Les modifications portent sur différents points. Un des objectifs est de renforcer les mesures d'insertion afin de favoriser le recouvrement de l'autonomie.

Sur le terrain, un des principaux changements de cette révision concerne l'évaluation de la capacité de travail du demandeur. Cette dernière est désormais obligatoire pour tous les nouveaux bénéficiaires dans un délai de 3 mois. (art.11, al.1, LIAS) Une autre



nouveauté concerne l'accompagnement social qui est désormais formalisé au travers d'un contrat d'insertion. Ce dernier est un outil permettant la construction de projets individuels ou de réinsertion au travers d'objectifs. (Conseil d'Etat, 2012)<sup>6</sup> En effet, l'aide sociale étant par définition une aide ponctuelle, elle doit viser avant tout à réintégrer les personnes dans le 1<sup>er</sup> marché du travail et cela le plus rapidement possible.

Les modifications des bases légales sont à mettre en lien avec le contexte actuel. La loi sur l'aide sociale n'est pas la seule à avoir été révisée. Celles de l'assurance invalidité et du chômage ont également subi d'importantes modifications récemment. D'où l'importance de favoriser une bonne coordination entre l'autorité d'aide sociale et les différentes assurances sociales. Aussi, la nouvelle LIAS vise à renforcer le rôle de coordination du canton. Ce rôle est important notamment dans le cadre de la collaboration interinstitutionnelle (CII) avec l'AI et l'assurance chômage.

### 3.6.5. *Les centres médico-sociaux*

En Valais, les communes délèguent généralement les tâches liées à l'aide sociale aux centres médico-sociaux (CMS). Il existe actuellement six centres médico-sociaux régionaux, divisés en CMS subrégionaux, répartis sur l'ensemble du Valais.

Dans le cadre de l'aide sociale, les assistants sociaux de CMS ont pour mission d'analyser les situations des demandeurs et de les accompagner tout au long des différentes démarches. Une demande d'aide sociale nécessite plusieurs étapes. Tout d'abord, une analyse précise de la situation financière et sociale de la personne est primordiale. L'assistant social évalue le droit à d'éventuelles autres prestations cantonales ou provenant d'assurances sociales, telles que des subventions de la caisse-maladie, des pensions alimentaires, des prestations complémentaires, etc. Puis, il vérifie les conditions d'octroi de l'aide sociale, entre autres les revenus de la personne, sa fortune, sa situation personnelle, etc. Lorsque les documents sont présents et tous les critères vérifiés, la demande d'aide sociale est préparée avec le demandeur, puis envoyée à l'administration communale. Cette dernière devra se positionner face à la requête puis la transmettre au Canton pour une ultime approbation.

Concernant les subventions de la caisse-maladie, il faut préciser qu'un budget élargi peut être utilisé, sur la base des normes CSIAS, afin d'établir un droit éventuel à des subventions à 100%, même s'il n'y a pas de demande ou de droit à l'aide sociale. Par conséquent, il est possible qu'une personne n'ait juste pas le droit à l'aide sociale mais qu'elle puisse par contre bénéficier, grâce à une demande spéciale, d'une prise en charge de la totalité de ses primes d'assurances maladie de base. Le subventionnement à 100% est établi de manière systématique pour les personnes bénéficiant de prestations complémentaires ou d'aide sociale. Pour les autres, une demande spéciale doit être effectuée par l'assistant social au moyen d'un budget élargi.

---

<sup>6</sup> Communiqué de presse du Conseil d'Etat, du 9 mars 2012, [en ligne] Lien : [http://www.vs.ch/Press/DS\\_3/CO-2012-03-09-19821/fr/comm\\_integrations\\_fr.pdf](http://www.vs.ch/Press/DS_3/CO-2012-03-09-19821/fr/comm_integrations_fr.pdf) (consulté le 18.10.2012)

### 3.7. Les working poor et l'aide sociale

Les working poor au bénéfice d'un complément d'aide sociale, autrement dit les bénéficiaires de l'aide sociale ayant une activité lucrative relativement importante en parallèle, ne sont pas forcément bien connus de la population. En effet, les bénéficiaires d'aide sociale sont généralement perçus par la population comme des personnes inactives professionnellement.

#### 3.7.1. Statistiques

En 2010, le taux d'aide sociale s'élevait à 3% au niveau national et 1.3% en Valais, soit 3'986 personnes. (OFS, 2010) Toujours selon de récentes statistiques, pratiquement un tiers des bénéficiaires de l'aide sociale étaient considérés comme « occupés »<sup>7</sup> (voir tableau ci-dessous<sup>8</sup>).

**Situation d'activité et taux d'occupation des bénéficiaires de l'aide sociale de 15 ans ou plus, en 2010**

	Bénéficiaires de l'aide sociale (%)	Population (%)
Total	100	100
Actifs occupés	27.9	62.7
Temps partiel	64.0	27.3
Temps plein	36.0	72.7
Personnes sans emploi	35.9	2.6
Personnes non actives	36.2	34.7

Tableau 3 : Situation d'activité et taux d'occupation des bénéficiaires de l'aide sociale

Pour ces personnes, leur activité lucrative ne suffit pas à couvrir leur besoins ou ceux de leur famille et doivent faire appel à l'aide sociale. Par ailleurs, ils ne font pas forcément tous partie de la catégorie des working poor car la plupart d'entre eux travaillent à temps partiel. Pour rappel, selon la définition stricte de l'OFS, seules les personnes vivant dans un ménage dont le cumul des activités atteint au moins 36 heures par semaine, sont considérées comme des working poor.

#### 3.7.2. Relations d'assistance

Lorsqu'une personne fait appel à un service social, l'aide accordée peut être soit ponctuelle lorsque les difficultés sont temporaires, soit de manière plus régulière. Partant

<sup>7</sup> Actifs occupés : au min. 1h de travail rémunéré par semaine (apprentis inclus)

<sup>8</sup> OFS, Statistique de l'aide sociale 2010, Recensement de la population 2000

des différents types d'interventions sociales, Serge Paugam distingue trois grands types de bénéficiaires : les *fragiles*, les *assistés* et les *marginiaux*. (Paugam, 1991)

Les *fragiles* bénéficient généralement d'une intervention ponctuelle en raison de revenus incertains ou irréguliers, soit parce que leurs conditions de travail sont précaires, soit lorsqu'ils sont au chômage. (Paugam, 1991) On peut dire qu'ils se trouvent au début du processus de disqualification sociale et qu'ils éprouvent déjà un sentiment d'infériorité sociale. Cette fragilité peut être soit intériorisée, soit négociée. Elle est *intériorisée* lorsqu'elle renvoie à un sentiment d'humiliation ou de désarroi, rendant difficile le recours à une aide. Elle est *négociée* lorsque la personne parvient à utiliser l'aide du service social de manière rationnelle en ayant conscience que son statut est temporaire. La fragilité négociée concerne le plus souvent des jeunes de moins de 25 ans. (Paugam, 1991)

Selon ces définitions, on peut imaginer que les *working poor* se rapprochent de cette première catégorie, celle des fragiles. S'ils ont une image très négative de l'aide sociale et ne vont pas demander de l'aide, il s'agira d'une fragilité intériorisée. Par contre, s'ils parviennent à faire appel aux services sociaux de manière ponctuelle tout en ayant envie de s'en sortir, la fragilité sera alors plutôt négociée.

La deuxième grande catégorie, les *assistés*, bénéficient d'une intervention plus longue et régulière et enfin les *marginiaux*, ne disposant pas de revenus, ne bénéficient pas forcément d'une intervention régulière.

### 3.7.3. *Fin de recours à l'aide sociale*

Analyser les raisons de la fin du recours à l'aide sociale nous aide à comprendre les causes de la pauvreté afin de trouver les meilleures stratégies pour la combattre. (Kehrli & Knöpfel, 2007) Les raisons de fin de recours les plus fréquentes sont l'amélioration de la situation économique par la reprise d'une activité lucrative, la fin des responsabilités du service social concerné suite à un déménagement, ou encore la prise en charge par d'autres assurances sociales. (OFS, 2010)

Concernant les *working poor*, la durée de leur recours à l'aide sociale est statistiquement plus longue que la moyenne de l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale. (Kehrli & Knöpfel, 2007) Pour cette catégorie, l'extension ou l'amélioration qualitative de la situation professionnelle font partie des principales raisons de fin de recours. (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 189) Caritas note que « *l'interruption de l'aide sociale ne signifie pas automatiquement que le risque de pauvreté pour les personnes concernées est éliminé. Dans de nombreux cas, le nouveau revenu se situe juste en dessus du seuil de pauvreté. Dès lors, le risque de retomber en dessous est élevé.* » (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 189)

## 4. HYPOTHESES DE RECHERCHE

### 4.1. Hypothèses concernant les professionnels

**Hypothèse 1 :** *Les AS ne traitent pas les working poor de façon différente que les autres bénéficiaires de l'aide sociale.*

- 1.1. *les directives institutionnelles n'obligent pas les AS à traiter les working poor de façon différente que les autres bénéficiaires*
- 1.2. *lorsque la personne est working poor, les AS ne lui accordent pas moins de temps d'accompagnement social qu'aux autres bénéficiaires*
- 1.3. *lorsque la personne est working poor, les AS lui proposent également des mesures d'insertion*

**Hypothèse 2 :** *L'AS pense que les working poor sollicitent, tout d'abord, le service social pour des prestations financières*

- 2.1. *l'AS pense que les working poor sollicitent le CMS dans un premier temps pour les prestations financières mais ensuite que l'accompagnement social peut leur être utile*
- 2.2. *l'AS pense que les working poor sollicitent le CMS pour des prestations financières car ils n'ont pas connaissance des autres prestations pouvant leur être offertes*

**Hypothèse 3 :** *L'AS pense que l'ensemble des prestations de l'aide sociale ne sont pas adéquates pour soutenir des working poor*

- 3.1. *il pense qu'il s'agit d'une aide pouvant être utilisée de manière ponctuelle mais pas à long terme*
- 3.2. *il pense que d'autres politiques ou mesures devraient être développées pour lutter contre cette problématique*

## 4.2. Hypothèses concernant les bénéficiaires

**Hypothèse 1 :** *En sollicitant l'aide sociale publique, les working poor ont l'impression d'être mis à l'écart par la société.*

- 1.1. *ils se sentent mis à l'écart car ils ont l'impression de ne pas avoir de statut professionnel reconnu.*
- 1.2. *ils se sentent mis à l'écart car leur situation économique ne leur permet pas de participer à la vie sociale*

**Hypothèse 2 :** *Les working poor sollicitent l'aide sociale principalement pour une aide financière et ne voient pas l'utilité d'accompagnement social ou de mesures d'insertion que l'AS pourrait leur proposer.*

- 2.1. *les working poor sollicitent le service social dans un premier temps pour une aide financière, car ils n'ont que peu connaissance des autres prestations offertes par l'aide sociale*
- 2.2. *ils ne pensent pas que l'accompagnement social de l'AS pourrait améliorer leur situation professionnelle sur du long terme*
- 2.3. *ils pensent que les mesures d'insertion ne sont pas adaptées à leur situation de working poor*

**Hypothèse 3 :** *Les working poor accordent une grande importance à la poursuite de leur activité lucrative malgré le fait qu'elle ne leur suffit pas à être autonome financièrement.*

- 3.1. *ils ne voudraient pas mettre un terme à leur activité car le travail leur permet de se sentir utiles*
- 3.2. *continuer de travailler leur permet d'envisager plus facilement des projets d'avenir*

## 5. METHODOLOGIE

### 5.1. Introduction

Afin de répondre à ma question de recherche qui s'intitule « *Les working poor : quelle perception portent-ils sur leur recours à l'aide sociale valaisanne ?* », j'ai dû réfléchir à la façon dont j'allais procéder pour récolter les données. La première étape fut de définir le terrain d'enquête, l'échantillon de population à interroger, ainsi que la méthode à utiliser.

### 5.2. Population concernée et terrain d'enquête

Pour répondre à ma question de recherche, j'ai décidé d'interroger tout d'abord des assistants sociaux travaillant en centre médico-sociaux (CMS). Le but est de récolter l'avis ou, autrement dit, les points de vue des professionnels.

Dans un deuxième temps, j'ai prévu de rencontrer des personnes touchées par la problématique « working poor », bénéficiant d'un complément d'aide sociale (évalué chaque mois) et par conséquent d'un suivi régulier au CMS. Interroger des professionnels et des usagers me permettra de confronter leurs points de vue sur certaines thématiques.

Mon terrain d'enquête sera deux centres médico-sociaux : le CMS régional de Martigny et le CMS subrégional de Saxon. Ceci dans le but de pouvoir faire ressortir d'éventuelles différences entre ces deux institutions. Les CMS régionaux se trouvent dans les 6 villes principales du canton du Valais : Monthey, Martigny, Sion, Sierre, Visp et Brig. Pour certaines régions, il existe des centres subrégionaux, établis dans des communes plus petites et rattachés à un centre régional. Une coordination existe par exemple entre le CMS régional de Martigny et les deux CMS subrégionaux de Saxon et de l'Entremont.

Bien que chaque CMS ait ses particularités propres, nous pouvons supposer que d'éventuelles différences d'organisation et de fonctionnement existent entre les centres relativement petits, situés en zone rurale, tel que celui de Saxon, et des centres plus importants, situés en ville, tel que celui de Martigny. Un centre de grande envergure signifie un plus grand nombre de professionnels et de dossiers traités, et par conséquent un travail plus important d'organisation dans la répartition des tâches et la coordination. Suite à mes premiers contacts avec le terrain, l'organisation globale des centres médico-sociaux choisis me paraît relativement similaire. Les assistants sociaux se répartissent les situations dont ils sont ensuite responsables. Ensuite, au niveau du partage des tâches, dans les deux CMS concernés par la recherche, les assistants sociaux peuvent déléguer une partie de leur travail à du personnel administratif.

Ensuite, concernant les usagers, il est possible que leur perception des services sociaux varie également s'il s'agit d'une région ou d'une autre. En zone rurale, où la solidarité

entre les personnes est généralement plus développée, le recours à l'aide sociale est peut-être perçu différemment. Il est probable que le sentiment de honte soit par exemple plus présent, du fait que les gens se connaissent plus facilement dans les petits villages.

### 5.3. Méthode d'enquête

Cette recherche porte sur la perception des working poor face à leur recours à l'aide sociale. Elle est basée sur une approche qualitative avec comme méthode de récolte de données des entretiens semi-directifs. A l'inverse d'une enquête quantitative, qui est « *fondée sur la fréquence d'apparition de certains messages* » (Bardin, 2007, p. 147), l'analyse qualitative « *peut fonctionner sur des corpus réduits et établir des catégories plus discriminantes puisqu'elle n'est pas liée comme l'analyse quantitative à des catégories donnant lieu à des fréquences suffisamment élevées pour que les calculs soient possibles* » (Bardin, 2007, p. 147). Etant donné l'échantillon restreint de professionnels et de bénéficiaires à interroger, il n'était pas envisageable de dégager des fréquences. De plus, pour appréhender la notion de perception, une approche qualitative semblait bien plus adéquate.

La méthode de récolte de données a été choisie naturellement. Un questionnaire ne m'aurait pas permis de récolter autant de détails et d'aborder de façon approfondie la question de la perception. En effet, dans un questionnaire, les réponses sont restreintes et passablement dirigées. A l'inverse, un entretien libre ne m'aurait pas garanti d'aborder tous les thèmes souhaités

Les entretiens semi-directifs m'ont permis d'obtenir des informations sur certains thèmes précis, tout en laissant une liberté de paroles aux personnes interrogées. Ainsi, les bénéficiaires m'ont fait partager un peu de leur quotidien au travers des questions posées. De plus, cela m'a donné la possibilité de rebondir sur leurs réponses, pour ensuite, prendre en compte ces informations complémentaires.

Tous les entretiens ont été enregistrés au moyen d'un dictaphone. Il a été garanti, à toutes les personnes participant à la recherche, le respect de leur anonymat et la destruction du matériel de recherche une fois le travail terminé. Un document (cf. Annexe 1) rappelant les objectifs de la recherche et le déroulement des entretiens a été distribué et signé par tous les participants, respectant ainsi le code d'éthique de la recherche<sup>9</sup>.

Suite à un premier contact avec le CMS de Saxon et celui de Martigny, j'ai construit deux grilles d'entretien en prenant appui sur les hypothèses que j'avais précédemment rédigées. Une première rencontre a été fixée avec les AS des CMS durant laquelle je leur ai présenté ma recherche. Je me suis également appuyée sur ces échanges pour construire mes grilles d'entretien. Deux grilles distinctes étaient nécessaires car les hypothèses des professionnels et des usagers ne regroupaient pas forcément les mêmes thématiques. Après validation des grilles d'entretien, j'ai pu rencontrer 4 assistants

---

<sup>9</sup> Code d'éthique de la recherche rédigé par le Groupe romand de coordination Travail de bachelor en février 2008

sociaux ayant accepté de répondre à mes questions. Les entretiens avec les professionnels se sont déroulés dans leur bureau respectif, durant le mois de juin 2012.

Dans un deuxième temps, les professionnels interrogés ainsi que leurs collègues, ont pu me transmettre les coordonnées de bénéficiaires d'aide sociale qui étaient d'accord de participer à ma recherche. Ainsi, j'ai pu rencontrer 6 bénéficiaires d'aide sociale ayant une activité lucrative en parallèle. La majorité des personnes (4 sur 6) sont suivies par l'un des AS interrogés. Etant donné que l'échantillon était restreint, je n'ai pas fait d'entretien de pré-test. J'ai par contre réajusté la formulation de certaines questions au fil des entrevues. Les entretiens avec les bénéficiaires se sont déroulés au domicile des personnes interrogées, durant le mois de juillet 2012.

Tous les entretiens ont été retranscrits. Généralement, chaque retranscription a été entreprise directement à la suite de l'interview. Cela m'a permis de ne pas laisser trop de temps s'écouler entre l'enquête sur le terrain et le début de l'analyse.

#### 5.4. Profils des personnes interrogées

Les quatre professionnels interrogés sont des assistants sociaux travaillant en CMS depuis plusieurs années. Deux d'entre eux travaillant dans un CMS régional, les deux autres dans un CMS subrégional. Il s'agissait de trois femmes et d'un homme. Etant donné qu'il s'agissait d'un petit échantillon, les professionnels n'ont pas été choisis selon des critères particuliers, il s'agissait de personnes intéressées à participer à ma recherche et qui étaient disponibles durant la période prévue pour les entretiens.

En ce qui concerne les personnes bénéficiant de l'aide sociale que j'ai rencontrées, celles-ci ne rentrent pas nécessairement dans la définition de « working poor » au sens strict établie par l'Office Fédéral de la Statistique. Pour rappel est considéré comme working poor « *une personne exerçant une activité professionnelle vivant dans un ménage dont le volume d'activité cumulé des membres du ménage est égale ou supérieur à 36 heures par semaine, soit au moins l'équivalent d'un poste à plein temps (90% ou plus)* » La majorité des personnes interrogées travaillent à moins de 90%. Je me suis rapidement rendue compte que les critères étaient beaucoup trop restrictifs pour que je trouve assez de personnes pouvant participer à ma recherche. Par conséquent, j'ai dû élargir les critères liés à la définition de « working poor ». J'ai donc pris en compte également des personnes dont le taux de travail était bien plus bas que 90%, ce qui correspondrait plus à la définition de « travailleur pauvre » de l'OFS.<sup>10</sup>

Les six personnes que j'ai rencontrées présentent des similitudes au niveau de leur profil. En effet, il s'agit toutes de femmes, seules, et pour la majorité d'entre elles avec des enfants à charge.

Au départ, j'aurais souhaité tomber sur des personnes avec des profils très différents, ce qui m'aurait permis de confronter d'éventuelles divergences dans les réponses selon leurs caractéristiques. Cependant, ces ressemblances sont aussi révélatrices. Les familles

---

<sup>10</sup> Est considéré, selon l'OFS, comme travailleur pauvre, tout membre d'un ménage vivant sous le seuil de pauvreté et effectuant un travail rémunéré au moins 1h/semaine



monoparentales constituent un groupe à risque face à la pauvreté. Selon les statistiques de l'OFS de 2010 publiées sur le site internet, elles représentent le 20,7%<sup>11</sup> des ménages bénéficiant de l'aide sociale, contre 12% pour les couples avec enfant(s). Les familles monoparentales sont fréquemment composées d'une femme avec un ou plusieurs enfants. En effet, suite à une séparation ou un divorce, la garde des enfants est pour l'instant le plus souvent attribuée aux femmes. Selon une étude du Fonds national suisse de la recherche scientifique, sur 2'112 couples divorcés, la garde a été attribuée à la mère dans 61.5% des cas, au père dans 3% des cas et dans 35,5% des cas l'autorité parentale conjointe a été maintenue (humanrights.ch). Ces femmes à qui la garde est attribuée se retrouvent généralement dans une situation désavantageuse par rapport au père. En effet, comme le rappelle Caritas, l'obligation de payer une pension alimentaire est limitée par le calcul du minimum vital de l'office des poursuites, ce qui protège les pères d'un recours à l'aide sociale. Par contre, pour les mères, si les pensions versées ne couvrent pas leur minimum vital, elles sont obligées de faire appel à l'aide sociale. (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 112) Prochainement, l'autorité conjointe pourrait devenir la règle. Le Conseil Fédéral a adopté un message concernant une modification du Code civil en novembre 2011. Le Parlement devra encore se prononcer sur la réforme dans le courant de l'année 2012. (Conseil Fédéral, 2011)

Par ailleurs, rappelons que les femmes sont encore souvent moins bien payées que les hommes. Même à formation égale, d'importantes inégalités de salaires sont observées. Selon l'OFS, la discrimination salariale des femmes « *s'est légèrement atténuée entre 1996 et 2002, baissant à l'échelle suisse de 23% à 21%.* » Cependant, bien que l'égalité de traitement entre hommes et femmes soit inscrite dans la Constitution suisse depuis 1981, encore actuellement, les femmes gagnent environ 20% de moins que les hommes. (travailler-en-suisse.ch)

Ces différents éléments pourraient expliquer en partie la forte proportion de femmes avec enfants à charge dans l'échantillon à interroger. Par ailleurs, si ma recherche s'était déroulée durant l'hiver, peut-être que j'aurais rencontré d'autres profils, par exemple des hommes travaillant à la campagne et ayant besoin ponctuellement de l'aide sociale en raison du manque de travail à cette saison.

Concernant le statut socioprofessionnel des femmes interrogées, quatre d'entre elles travaillent comme personnes non-qualifiées, une personne comme employée qualifiée (CFC) et la dernière comme indépendante qualifiée (certificat). La majorité d'entre elles sont actives dans des domaines d'activité où les salaires sont relativement bas (vignes, nettoyage, restauration, vente, etc) et pour lesquels il n'y a pas forcément de conventions collectives de travail.

Sur les 4 personnes travaillant comme personnes non-qualifiées, 3 sont au bénéfice d'une formation suivie dans leur pays d'origine. Généralement les formations accomplies à l'étranger ne sont pas reconnues par la Suisse ; ou du moins elles ne le sont pas automatiquement, il faut en faire la demande. Selon le domaine d'activité ou le type de formation, différentes autorités ou institutions sont compétentes en Suisse pour la reconnaissance de diplômes étrangers.<sup>12</sup> Le secrétariat d'Etat à la formation, à la

---

<sup>11</sup> Taux d'assistance selon la structure de l'unité d'assistance

<sup>12</sup> Site de l'OFFT : <http://www.bbt.admin.ch/index.html?lang=fr> (consulté le 27.10.2012)

recherche et à l'innovation (SEFRI) est compétent pour la reconnaissance de diplômes étrangers dans de nombreux domaines. (social, industrie, vente, commerce, etc.) L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) est compétent pour certains métiers du domaine de la santé (médecin, dentiste, vétérinaire, etc). Une grande partie des professions ne sont toutefois pas « réglementées », c'est-à-dire qu'une reconnaissance du diplôme en Suisse n'est pas obligatoire pour exercer la profession. Il peut être cependant intéressant d'obtenir une reconnaissance afin de ne pas être préterité au niveau des classes salariales. Lorsqu'une formation n'est pas reconnue, il est possible de demander une validation d'acquis. En Valais, un dispositif de reconnaissance des acquis a été mis en place conjointement par l'Office d'orientation scolaire et professionnelle (OSP) du Valais et le Centre de formation professionnelle de Sion. Le dispositif permet aux personnes d'acquérir tout ou une partie d'un certificat fédéral de capacité (CFC). La personne est ainsi exemptée des branches pour lesquelles une validation d'acquis a été attestée sur la base de ses compétences.<sup>13</sup>

Concernant leurs revenus, 5 personnes sur 6 bénéficient d'allocations familiales qui complètent leur salaire, car elles ont des enfants à charge. La loi fédérale sur les allocations familiales (LAFam) prévoit une allocation par enfants d'au moins 200.- et une allocation professionnelle d'au moins 250.- (pour les jeunes en formation jusqu'à 25 ans). Les cantons sont libres de fixer des montants plus élevés. C'est le cas pour celui du Valais qui alloue 275.- par enfant (375.- dès le 3<sup>e</sup> enfant) et 425.- pour un jeune en formation (525.- dès le 3<sup>e</sup> enfant). (Mémento 6.08 du centre d'information AVS/AI) Notons qu'il s'agit d'un des cantons les plus généreux pour cette contribution.

Toutes les femmes interrogées sont séparées ou divorcées. Pourtant, une seule bénéficie de pensions alimentaires versées par le père de l'enfant (personne E). Durant les entretiens, quelques-unes m'ont confié que le père de l'enfant ne voulait pas verser de pension. Dans de tels cas, l'Office cantonal de recouvrement et d'avances de pensions alimentaires (ORAPA) peut parfois intervenir. L'office a pour objectif le recouvrement des contributions d'entretien fixées lors de séparation ou de divorce. Dans certains cas, l'ORAPA est sollicité pour le versement en avance du montant puis il se retourne contre le débiteur. C'est le cas pour une seule personne interrogée (personne D) qui reçoit 400 francs par mois à titre d'avance de l'ORAPA. Cependant, les conditions sont strictes et l'octroi des avances est fixé pour une durée limitée de 12 mois, puis renouvelable. Il aurait été intéressant de demander aux trois autres personnes concernées pour quelles raisons aucune contribution d'entretien ne leur est versée et pourquoi ne peuvent-elles pas bénéficier des prestations de l'ORAPA.

Ci-après, un tableau donne un aperçu du profil des six personnes rencontrées.

---

<sup>13</sup> Site du Canton du Valais : <https://www.vs.ch> (consulté le 27.10.2012)

### Profils des personnes interrogées

	Entretien A	Entretien B	Entretien C	Entretien D	Entretien E	Entretien F
Lieu de vie	Village	Village	Ville	Ville	Ville	Village
Situation familiale	Femme seule avec 1 enfant	Femme seule avec 2 enfants	Femme seule avec 1 enfant	Femme seule avec 1 enfant	Femme seule avec 1 enfant	Femme seule
Année de naissance	1979	1959	1985	1979	1984	1965
Nationalité	Portugaise (permis B)	Suisse	Portugaise	Portugaise (permis C)	Portugaise (permis B)	Suisse
Age des enfants (à charge)	13 ans	20 ans les deux	8 ans	2 ans	4 ans	(enfants indépendants)
Situation professionnelle	Pas de contrat fixe	Indépendante, salaire variable	Contrat et salaire fixe	Contrat et salaire fixe	Contrat fixe mais salaire variable (à l'heure)	Contrat et salaire fixe
Type de travail	Vignes, restauration, nettoyages,...	Thérapeute indépendante	Opératrice de pièces en injection	Aide de cuisine (dans un home)	Serveuse	Vendeuse
Pourcentage	60-70% de moyenne	40-60% de moyenne	100%	80%	80%	65%
Formation	Formation au Portugal en comptabilité	Certificat de massothérapeute	Formation au Portugal en comptabilité	Formation au Portugal de sommelière	Aucune	CFC de vendeuse
Revenus moyens de l'activité lucrative	1800-2000 net	3000-3500 brut	3200 brut	3000 brut	2800 brut	1900 brut
Autres revenus	Alloc. familiales	Alloc. familiales	Alloc. familiales	Alloc. familiales ORAPA (400.-)	Alloc. familiales Pensions alim. (500.-)	-
Prix du loyer (ch. comprises)	1500.-	1400.-	1210.-	1640.-	1350.-	1000.-

## 6. ANALYSE DES DONNÉES

### 6.1. Les points de vue des professionnels

L'objectif des rencontres avec les professionnels était de saisir leur avis sur la problématique et d'analyser les particularités de leur travail sur le terrain avec des personnes working poor, dans le cadre de l'aide sociale.

La grille d'entretien comportait une dizaine de questions portant notamment sur la proportion de working poor au sein des bénéficiaires de l'aide sociale, leurs interventions avec cette population et leur avis sur la pertinence de l'aide sociale face à cette problématique. Ci-après les éléments importants ressortant du contenu de ces rencontres ont été regroupés en 4 thématiques suivant le déroulement des entretiens.<sup>14</sup>

#### 6.1.1. Proportion et profils-types de working poor

Tout d'abord, il ressort des entretiens, que les personnes bénéficiant de l'aide sociale et qui sont concernées par la problématique « working poor » au sens strict, ne constituent pas la majorité des bénéficiaires de l'aide sociale. Leur proportion globale est évaluée par un professionnel entre 10 à 15%. Il s'agit d'une estimation personnelle s'appuyant probablement sur le fait que la majorité des personnes suivies actuellement par ce dernier pour une aide sociale sont en incapacité de travail. Un autre professionnel a consulté sa liste de situations en début d'entretien afin de se faire une idée plus précise. Il estime que sur 25 dossiers financiers<sup>15</sup>, 2 seuls sont concernés par la problématique working poor. Nous pouvons mettre en lien ces estimations avec les statistiques établies par l'OFS sur la situation d'activité des bénéficiaires d'aide sociale. La catégorie des working poor (selon définition de l'OFS) n'est pas directement identifiée dans les statistiques de l'aide sociale. Ces dernières distinguent les bénéficiaires qui n'ont pas d'activité professionnelle de ceux qui sont actifs professionnellement. Au sein des « actifs occupés », il est possible de distinguer ceux qui le sont à temps complet ou à temps partiel. En 2010, 27,9% des bénéficiaires d'aide sociale de plus de 15 ans étaient considérés comme « actifs occupés », dont environ 17% à temps partiel et 10% à temps plein (OFS, 2010). Nous pouvons considérer que la majorité des working poor soient compris dans la catégorie « actifs à temps complet ». Les working poor représenteraient donc environ 10% des personnes au bénéfice de l'aide sociale. Leur proportion ne représente donc pas la majorité des bénéficiaires de l'aide sociale mais il s'agit d'un nombre de personnes non négligeable dont les caractéristiques méritent d'être analysées de plus près.

---

<sup>14</sup> Etant donné le nombre restreint de professionnels interrogés, l'utilisation du masculin a été privilégiée dans la partie d'analyse, afin de préserver leur anonymat. Dans cette partie, toutes les citations de professionnels sont tirées des propos recueillis lors des entretiens avec ces derniers.

<sup>15</sup> Dossiers pour lesquels un droit à l'aide sociale est ouvert

Malgré le peu de bénéficiaires concernés, les professionnels ont pu évoquer ce qui leur semblait être des « profils-types » de working poor. Plusieurs d'entre eux estiment que la problématique touche plutôt des femmes seules. L'absence de formation et l'origine étrangère sont aussi évoquées. De plus, certains domaines d'activité, tel que l'hôtellerie ou l'agriculture leur paraît plus à risque. Un professionnel résume : « [...] *peut-être les deux grands groupes qu'on a c'est les familles qui travaillent dans l'agriculture ou dans des domaines pauvres ou les familles monoparentales* » En parlant de « domaines pauvres », le professionnel fait certainement référence aux domaines d'activité connus pour offrir de mauvaises conditions salariales (service dans la restauration, ménages, etc.). Les éléments ressortis par les professionnels correspondent parfaitement aux facteurs de risque principaux établis par l'Office Fédéral de la Statistique<sup>16</sup> qui cite notamment les ménages monoparentaux, les actifs sans formation post-obligatoire, les personnes de nationalité étrangère et les actifs travaillant dans certains secteurs économiques tels que ceux de l'hôtellerie, restauration, service etc. Souvent, les facteurs se cumulent, ce qui accroît d'autant plus le risque de se trouver en situation de pauvreté.

Face à la grande proportion de femmes concernée par la problématique des working poor et bénéficiant d'une aide sociale, un professionnel donne une piste d'explication : Pour lui, la majorité des hommes bénéficiant de l'aide sociale le sont car ils n'ont aucune activité lucrative. Lorsqu'ils trouvent un emploi, cela suffit généralement à sortir de l'aide sociale. Comme nous l'avons vu précédemment, le salaire des hommes est en moyenne plus élevé que celui des femmes. De plus, les hommes occupent plus facilement des postes à plein temps. Selon l'OFS, 86.4% des hommes actifs le sont à plein temps contre 42.2% pour les femmes. Parmi les femmes actives à temps partiel (57.8%), une partie ne l'est pas par choix, il s'agit de la problématique du sous-emploi. Les résultats de l'Enquête suisse sur la population active révèlent que 15.7% des femmes et 3.7% des hommes sont considérés comme « sous-employés » en 2004 (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 82). Autrement dit, ces personnes travailleraient volontiers plus. Les hommes, moins touchés par les inégalités de salaires et le sous-emploi ont par conséquent certainement plus de chance de sortir de l'aide sociale grâce à la reprise d'une activité lucrative.

Pour protéger les salariés, des conventions collectives de travail (CCT) sont négociées entre les syndicats et les employeurs. En outre, malgré l'existence de conventions, les salaires demeurent très bas dans certains domaines. Par exemple, pour le secteur de l'agriculture en Valais, une convention signée en décembre 2004, intègre des salaires minimums adaptés chaque année. Pour l'année 2012, il apparaît que le salaire minimum pour un travailleur non qualifié jusqu'à la fin du 4<sup>e</sup> mois d'activité s'élève à 12.50 francs brut de l'heure.<sup>17</sup> Avec un tel salaire, il paraît difficile de subvenir à ses besoins et à ceux d'une famille. De plus, de nombreuses personnes, engagées dans ce domaine, ne sont pas forcément déclarées et n'obtiennent même pas les salaires fixés par la convention. L'ampleur du travail au noir dans le domaine de l'agriculture, ou dans d'autres domaines, est difficile à évaluer. Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2008, la loi fédérale sur le travail au noir (LTN) a pour objectif de lutter contre cette problématique. Elle simplifie les démarches administratives et établit « *des mécanismes de contrôle et de répression* » (art.1, Loi fédérale sur le travail au noir). Par exemple, en cas de non-respect, les aides financières

---

<sup>16</sup> Cf. partie théorique

<sup>17</sup> Mémento à l'usage des employeurs [en ligne] Lien : <http://www.agrivalais.ch/fr/agriculteurs/salaires.asp> (consulté le 23 août 2012)

de l'Etat allouées à l'employeur pour l'agriculture peuvent être diminuées. Avant l'introduction de la LTN, il existait des commissions de surveillance au niveau cantonal. En Valais, une commission cantonale tripartite a été mise sur pied en janvier 1998 et avait pour objectif d'évaluer le travail au noir dans différents secteurs économiques et de proposer des mesures concrètes de prévention et de contrôle.<sup>18</sup> La problématique du travail au noir ne sera pas développée de manière plus approfondie dans ce travail car elle n'est pas directement en lien avec le sujet principal de la recherche.

### 6.1.2. *Recours à l'aide sociale*

Pourquoi les working poor font-ils appel au service social et quelles sont généralement leurs 1<sup>ères</sup> demandes ? Interrogés sur cette question, les AS pensent que les working poor sollicitent leur service pour différentes raisons : besoins de conseils, problèmes financiers, factures en retard, etc. Pour la majorité des professionnels, il arrive très souvent que la première demande soit pour les subventions de la caisse maladie<sup>19</sup>. C'est souvent par ce biais-là, en faisant le budget pour les subventions, que l'AS se rend compte que la personne aurait un droit à une aide sociale et ainsi peut lui proposer de déposer une demande.

En ce qui concerne la connaissance des prestations sociales, il semble que les personnes soient dirigées vers leur service surtout par le bouche à oreille, mais ne connaissent pas forcément les prestations dont elles pourraient bénéficier ou ce qu'implique une demande d'aide sociale. La plupart d'entre elles le découvrent lors de leur premier rendez-vous avec un assistant social. Cette méconnaissance des prestations sera ensuite confirmée par les bénéficiaires interrogés.

Toujours selon les AS, il arrive aussi qu'une personne soit persuadée d'avoir droit à une aide sociale en arrivant chez eux et suite à l'évaluation financière se trouve finalement bien en dessous des normes. Les personnes ne connaissent généralement pas les normes CSIAS utilisées pour le calcul du budget d'aide sociale et ne se rendent pas compte si un droit pourrait leur être ouvert ou pas. Cette méconnaissance des normes d'aide sociale et du fonctionnement du service explique peut-être le fait que les personnes sollicitant le service social demandent en premier lieu des conseils. Finalement, la première demande face au service social peut se résumer à la volonté de connaître ses droits.

A la question « *Lorsque le montant à compenser est très faible, est-ce qu'il arrive que l'aide sociale ne soit finalement pas demandée ?* », les professionnels répondent que cela arrive régulièrement, mais tous n'avancent pas forcément les mêmes raisons. Lorsqu'une personne prend contact avec le service social, celui-ci évalue sa situation financière pour justifier un droit éventuel à une aide sociale, puis la personne peut décider si elle souhaite déposer officiellement la demande d'aide sociale. Si oui, l'assistant social doit obligatoirement transmettre la requête auprès de la commune de domicile de la personne

---

<sup>18</sup> Site du Canton du Valais : [www.vs.ch](http://www.vs.ch) (consulté le 27.10.2012)

<sup>19</sup> La subvention calculée automatiquement sur la base de la décision de taxation fiscale est établie au maximum à 80%. Les assistants sociaux de CMS peuvent déposer une demande spéciale pour un subventionnement à 100% lorsqu'une personne se trouve en dessous du minimum vital ou juste en dessous. (selon un budget)



qui devra statuer sur l'octroi ou non de cette aide financière. Parfois, il arrive que la personne se rétracte et renonce à son droit de déposer une demande. Selon les AS interrogés, cette décision peut être expliquée par la volonté de ne pas « *dépendre de la société* ». Il arrive en effet que des personnes acceptent une partie des aides proposées, telles que des demandes de subventions, des conseils pour le budget, etc., mais refusent de dépendre de l'aide sociale. Cette dernière est encore mal perçue par l'opinion publique, y recourir peut être synonyme de honte. De plus, n'oublions pas qu'elle constitue une dette, car elle est toujours remboursable, du moins dans le canton du Valais.

Des réticences face au dépôt d'une demande d'aide sociale sont dues également, selon les AS, à la peur d'un non-renouvellement du permis de séjour. Rappelons brièvement les directives en matière de permis et d'aide sociale : Pour demander une aide sociale, la personne doit être domiciliée en Suisse et avoir une autorisation de séjour ou d'établissement valable. Les personnes bénéficiant d'un permis L (autorisation de courte durée) ont droit à une aide sociale seulement s'ils ont un emploi dans le premier marché du travail (art.12, RELIAS) car l'autorisation de séjour est liée au contrat de travail. Pour les personnes au bénéfice de permis B (autorisation de séjour), une demande est possible même sans contrat de travail en cours. Cependant, lors du renouvellement du permis, les autorités évaluent la situation financière de chaque personne, notamment sa situation vis-à-vis de l'aide sociale. La loi fédérale sur les étrangers permet la révocation de l'autorisation de séjour lors de dépendance à l'aide sociale. (art. 62, Loi fédérale sur les étrangers). Autrement dit, si la personne a bénéficié de l'aide sociale et n'a pas remboursé les aides octroyées, elle risque de ne pas pouvoir renouveler son autorisation de séjour. Cependant, la dette à l'aide sociale n'est pas le seul facteur qui est pris en compte lors de renouvellement d'un permis, la situation globale de la personne est analysée. En ce qui concerne les personnes au bénéfice d'un permis C (autorisation d'établissement), la validité est indéterminée, il n'y a pas de risque de non-renouvellement. Pour toute personne bénéficiant d'un permis cité ci-dessus ou de la nationalité suisse, les normes d'aide sociale sont identiques. *L'assistance pour les autres types de situations (requérants d'asile, autorisation provisoire, etc), n'est pas règlementée par la LIAS mais par des directives spécifiques, les CMS ne sont pas habilités à prendre en charge ces types de situations et les montants octroyés ne sont pas les mêmes.*<sup>20</sup>

Malgré ces raisons, de nombreuses personnes déposent finalement une demande. Bien que la démarche soit difficile et comporte des risques pour leur avenir, ces personnes n'ont souvent pas d'autres solutions, l'aide sociale est, pour elles, la seule façon de faire vivre leur famille. Aussi, il faut rappeler que même si leur droit à l'aide sociale représente un tout petit complément financier, il ouvre automatiquement un droit à d'autres prestations qui ne sont pas négligeables (subventions caisse maladie à 100%, prise en charge des frais médicaux, etc.).

Par ailleurs, un professionnel évoque également des refus d'octroi de l'aide sociale de la part des communes : une aide sociale ponctuelle a par exemple été refusée dernièrement dans leur service. Etant donné qu'il s'agissait seulement de combler une courte période sans revenu, la commune aurait jugé inutile d'ouvrir un droit à une aide sociale. Face au refus des autorités communales, la personne a le droit de faire recours

---

<sup>20</sup> Site du Canton du Valais : [www.vs.ch](http://www.vs.ch) (consulté le 25.10.2012)

au Conseil d'Etat. Dans la pratique, j'ai remarqué qu'en cas de recours de la personne concernée, il arrivait régulièrement que le service cantonal de l'action sociale<sup>21</sup> se positionne en faveur de la personne et que l'autorité communale soit contrainte de lui octroyer une aide sociale. Ces situations peuvent s'expliquer par le fait que les communes prennent parfois des décisions sur des critères en partie subjectifs alors qu'au niveau cantonal, la situation est analysée de manière strictement objective au regard de la loi sur l'aide sociale. Enfin, lorsque l'aide sociale n'est pas octroyée pour l'une ou l'autre raison, les assistants sociaux doivent trouver d'autres solutions, telles que des demandes financières à des fondations privées.

Par ailleurs, la majorité des professionnels sont persuadés que beaucoup de personnes *working poor*, ne viennent pas du tout à l'aide sociale et préfèrent se débrouiller autrement. Kehrli et Knöpfel estiment que « *le fait d'éviter de recourir à l'aide officielle est quelque chose de relativement fréquent.* » (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 40). Le taux de non perception représente le nombre de personnes qui auraient théoriquement droit à une aide mais qui ne la demandent pas, il s'agit de la « *pauvreté cachée* ». Cependant il est très difficile d'évaluer quelle proportion de personnes est concernée. Dans un rapport de l'association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS), qui s'intéresse entre autres, à la question de non-perception, il est mentionné que la pauvreté cachée toucherait « *dans une forte proportion les familles avec enfants dont les parents ont une occupation professionnelle (du moins partielle), qui sont communément qualifiés de 'working poor'.* » (ARTIAS, 2011). Ce résultat est en partie expliqué du fait que les *working poor* sont souvent juste en-dessous du seuil de pauvreté, contrairement à d'autres bénéficiaires sans activité professionnelle présentant une précarité plus importante. Etant donné leur situation, notamment leurs revenus, nous pouvons supposer que les *working poor* seraient plus dans une position de « choix » face à la possibilité ou non de solliciter l'aide sociale.

### 6.1.3. *Prise en charge des working poor*

#### Mêmes prestations d'aide sociale ?

A la question de savoir si le suivi par l'assistant social était différent s'il s'agissait d'une situation de *working poor* ou non, les avis des professionnels interrogés semblaient, dans un premier temps, divisés. Les personnes qui ont plutôt répondu non, ont insisté sur le fait que tout bénéficiaire d'aide sociale a droit aux mêmes prestations (aide sociale financière, accompagnement social, mesures d'insertion). Par contre, les professionnels pour qui le suivi est différent pour les *working poor*, parlent de situations « *moins lourdes* », de personnes déjà insérées professionnellement et par conséquent d'un travail d'accompagnement différent que pour d'autres bénéficiaires d'aide sociale. En effet, en ce qui concerne ces autres situations, lorsqu'une personne sans activité lucrative arrive à l'aide sociale, il y a tout un travail de réinsertion à entreprendre. S'il s'agit d'une personne

---

<sup>21</sup> « Le service de l'action sociale est chargé de l'instruction des recours contre les décisions communales. Il fait des propositions d'arrangement par écrit ou dans le cadre d'une séance de conciliation. » (Guide Social Romand)



qui n'a pas travaillé depuis longtemps et qui est très isolée, la réinsertion peut être difficile, d'autant plus que souvent une problématique de santé est présente dans ces cas-là. Par conséquent, l'AS sera amené à collaborer avec de nombreux partenaires du réseau tel que l'office AI ou Addiction Valais, tout en étant attentif à encourager la participation sociale de la personne concernée afin qu'elle ne s'isole pas davantage. Par contre, dans une situation working poor, l'intégration professionnelle est déjà existante, il ne manque « *pas grand-chose* » pour que la personne soit à nouveau autonome financièrement. Un AS déclare : « *[...] c'est des clients qui ont peu de problèmes à régler donc je les vois pas beaucoup, le suivi est assez simple.* » Un autre AS rajoute à ce sujet : « *[...] c'est peut-être un travail un peu plus satisfaisant aussi dans certaines situations parce qu'on voit que les gens ils essaient de faire tout pour s'en sortir.* » Ce dernier fait probablement référence au fait que ces personnes sont très actives, elles travaillent et en parallèle, mettent tout en œuvre pour sortir de l'aide sociale, par exemple en recherchant un travail mieux payé. Cependant, leurs efforts ne suffisent pas forcément à améliorer leur situation. A long terme, si une telle situation n'évolue pas, nous pouvons nous demander quels moyens ont les assistants sociaux d'agir. Les AS semblent en partie démunis face à la problématique : « *On se sent assez impuissants pour changer la situation, parce que quand ils sont sans formation c'est difficile à trouver un travail qui est bien rémunéré, qui est mieux rémunéré.* ». Plus tard dans l'entretien le professionnel fait référence à une personne bénéficiant de l'aide sociale qui travaille déjà à 100% : « *Pour elle, y avait plus aucune mesure mise en place, parce que je vois pas ce que je peux mettre en place en fait pour améliorer sa situation.* »

L'importance de l'activité lucrative a été relevée à plusieurs reprises par les AS : « *On va aussi valoriser tout ce qui est travail, donc si la personne peut prendre un autre petit job à côté, si ça suffit pas on va encourager le fait que la personne s'en sorte, par ses moyens, ses ressources. Mais c'est déjà des personnes qui ont des bonnes ressources au départ puisqu'elles travaillent.* » Trouver un emploi mieux rémunéré semble à priori une bonne solution, mais les postes sont rares et il y a toujours le risque que la personne se retrouve dans une situation pire qu'avant, comme le rappelle un professionnel : « *Pis d'accepter un autre travail, pis tout d'un coup ça se passe mal, ils se retrouvent au chômage... la situation est tellement précaire, qu'ils s'attachent quand même beaucoup à leur emploi actuel.* »

Néanmoins, pour revenir à la question de la prise en charge, tous les assistants sociaux interrogés s'accordent à dire que dès le moment où un droit à l'aide sociale est ouvert, la personne a droit à l'ensemble des prestations, qu'elles soient financières ou non-matérielles. Rappelons que ce droit découle de l'article 12 de la Constitution fédérale garantissant l'assistance à toute personne en situation de détresse.

En ce qui concerne les mesures d'insertion à octroyer aux working poor, les AS pensent globalement que des mesures d'insertion pourraient être mises en place « *si cela est pertinent* » et que le temps libre de la personne le permet. Dans les faits, les mesures d'insertion pour cette catégorie de personnes semblent rarement proposées.

Il est vrai qu'il paraît difficile de concilier une activité lucrative à pourcentage relativement élevé avec une mesure d'insertion, sous la forme par exemple d'un stage. De plus, s'il s'agit de mères célibataires, des solutions pour la garde des enfants doivent être trouvées et financées. En Valais, les tarifs des crèches varient d'un endroit à l'autre car ils

dépendent des subventions cantonales et communales. Dans certaines communes valaisannes, le prix facturé aux parents est fixé selon leurs revenus alors que dans d'autres, il est le même pour tous (Vassaux, 2010). Ensuite, les frais de garde sont déductibles fiscalement pour tous les enfants de moins de 14 ans. Malgré ces différentes mesures prises en faveur des familles, les frais de garde représentent une part importante du budget. De plus, dans le cas des working poor, il peut s'avérer plus avantageux, d'un point de vue purement financier, de rester à la maison pour s'occuper de ses enfants, plutôt que de payer d'importants frais de garde avec des revenus relativement faibles. La question se pose également pour les mesures d'insertion. Sur le terrain, l'AS doit évaluer si la mise en place d'une mesure d'insertion est vraiment bénéfique en tenant compte des différents enjeux (l'aspect financier, l'apport de la mesure pour la personne, la situation familiale, notamment les besoins des enfants, etc).

Sans oublier que l'objectif des mesures d'insertion est bien entendu d'insérer ou de réinsérer une personne dans le marché du travail, mais dans le cas de working poor, la personne est déjà insérée professionnellement. A ce sujet, un AS explique : « *...on parle plutôt à consolider l'intégration professionnelle qui est existante donc on va pas proposer des mesures d'insertion.* ». Les working poor ne semblent donc pas concernés par les objectifs de ces mesures qui sont, de plus, difficiles à mettre sur pied en raison du manque de disponibilité de ces personnes.

#### Directives sur la prise en charge des working poor ?

Selon les professionnels interrogés, il n'existe aucune directive institutionnelle particulière concernant une prise en charge spécifique des working poor. Par contre, ils sont nombreux à faire référence à la nouvelle loi sur l'aide sociale<sup>22</sup> qui impose la mise en place d'une mesure d'insertion pour tout bénéficiaire dans un délai de trois mois. En effet, l'article 11 modifié de la loi sur l'aide sociale le confirme : « *Dans les trois mois suivant le début de l'aide sociale, une évaluation et une vérification de la capacité de travail des bénéficiaires doivent être effectuées* » (art.11, LIAS). Selon les directives du Service de l'action sociale, l'évaluation de la capacité de travail se fait par le biais de mesures d'insertion. Les professionnels interrogés rappellent également que les personnes working poor sont généralement exemptées de cette mesure d'insertion professionnelle car elles travaillent déjà. Le formulaire utilisé actuellement par les CMS indique effectivement la possibilité de demander une exemption de cette évaluation lors d'un travail à taux de plus de 80%. Une « *exemption extraordinaire* » est également envisageable si l'assistant social justifie la demande.<sup>23</sup>

Enfin, rappelons que l'aide sociale est basée sur plusieurs principes, cités dans la CSIAS, dont le celui de l'individualisation. Ce dernier « *veut que l'on dispense des prestations adaptées à chaque cas particulier et que celles-ci correspondent à la fois aux objectifs de l'aide sociale et aux besoins de la personne concernée.* » (Normes CSIAS A.4-2). C'est pourquoi, dans la pratique, la prise en charge peut-être perçue comme « *différente* » car elle est personnalisée pour chaque bénéficiaire. Les prestations pouvant être proposées sont les mêmes (régies par la loi et les directives) mais ensuite la prise en charge concrète varie selon la situation personnelle du bénéficiaire.

---

<sup>22</sup> cf. partie théorique

<sup>23</sup> Directives du Service de l'action sociale du 1<sup>er</sup> septembre 2012

## Conclusion

En conclusion, nous pouvons dire que le système de l'aide sociale est passablement standardisé. Au niveau des prestations financières octroyées, les assistants sociaux ont peu de marge de manœuvre, ils doivent respecter les normes CSIAS et les directives cantonales en vigueur. Par contre, au niveau du conseil social et des mesures d'insertion, la pratique des uns et des autres peut s'avérer très différente, malgré les bases légales communes. D'une part, comme vu précédemment, les prestations sont personnalisées en fonction des besoins de la personne, de sa situation familiale, et d'autre part, nous pouvons supposer que chaque AS travaille d'une façon qui lui est propre.

Concernant plus spécifiquement les working poor, du point de vue des prescriptions, la loi prévoit les mêmes prestations pour tous, mais dans la pratique, la prise en charge est moins centrée sur la réinsertion pour cette catégorie de bénéficiaires.

Enfin, les éléments abordés avec les assistants sociaux, n'ont pas permis de relever de différences significatives d'un CMS à l'autre.

Si l'on s'intéresse à la situation dans d'autres cantons, nous nous apercevons que les modèles d'organisation varient d'un endroit à l'autre et surtout qu'ils sont en constante évolution. C'est le cas pour le centre social régional (CSR) de Lausanne, dans le canton de Vaud. Depuis quelques années, d'importantes restructurations ont été mises sur pied. Ces dernières proviennent de plusieurs constatations : augmentation des tâches administratives, surcharge de travail, ressources consacrées aux prestations financières au détriment de l'accompagnement social, etc. (Guyot & Bassi, janvier 2010). Un des principes du nouveau modèle d'organisation est de recentrer les collaborateurs (AS et personnel administratif) sur leurs métiers de base. Sur le terrain cela se traduit par un partage plus strict des tâches : l'AS ne s'occupe plus des prestations financières (calcul et saisie du budget effectué par un collaborateur administratif) et a ainsi plus de temps pour l'aspect social et pour coordonner l'action des différents intervenants. Une des objectifs est de centrer l'action sociale sur l'autonomisation plutôt que l'assistance. (Ville de Lausanne, 2009) Dans un système tel que celui-ci, nous pouvons imaginer que la prise en charge des working poor est bien différente que celle réalisée en Valais. En effet, si le bénéficiaire d'aide sociale est déjà inséré professionnellement et n'a pas d'autres problématiques sociales, il est probable que le suivi soit géré principalement par un collaborateur administratif et non un assistant social. Il faudrait s'intéresser de plus près à l'organisation et surtout au travail sur le terrain avec les AS et bénéficiaires concernés pour se faire une idée plus précise des avantages et inconvénients d'une telle organisation.

### *6.1.4. Pertinence de l'aide sociale pour les working poor*

Globalement, les professionnels interrogés ne pensent pas que l'aide sociale soit une solution adaptée à la problématique des working poor. Ils parlent « *d'autres mesures* », de « *quelque chose à faire à un autre niveau* ». Un professionnel déclare : « *je pense que c'est juste pas adapté parce que les gens qui sont concernés par la pauvreté en travaillant, ils se sentent pas concernés par l'aide sociale ou ils ont de la peine à y rentrer pour des questions de honte ou de chose comme ça. Donc il faut vraiment que la situation*

*soit très grave pour qu'ils acceptent un moment donné de rentrer dans une démarche de l'aide sociale.* ». Certains d'entre eux rappellent que l'aide sociale devrait être « *quelque chose de ponctuel* ». En effet, selon sa fonction de base, « *l'aide sociale est considérée comme le dernier filet de la sécurité sociale qui empêche que certaines personnes ou certains groupes de personnes soient exclus de la participation active à la vie sociale* » (Normes CSIAS A.3). Or, de plus en plus, l'aide sociale est utilisée comme le « premier filet de sécurité sociale » car les régimes sociaux ne prennent pas en compte certains nouveaux risques, tels que les divorces ou les séparations. Par conséquent, de nombreuses familles monoparentales se voient obligées de faire appel à l'aide sociale. Rappelons que ce type de famille représente un des principaux groupes à risque face à la problématique working poor.

De plus, l'aide sociale est octroyée de plus en plus souvent durant de longues périodes. Selon les dernières statistiques, les familles monoparentales « *touchent des prestations d'aide sociale plus longtemps en moyenne que les personnes seules ou que les couples avec ou sans enfants.* » (OFS, 2012). La durée d'octroi s'allonge au fil des années. Pour une partie des bénéficiaires, non-actifs, il est très difficile de se réinsérer sur le premier marché du travail, mais les working poor, déjà insérés professionnellement, ne sont pas à l'abri pour autant. Comme nous l'avons vu dans la partie théorique, le contexte économique et les transformations du marché du travail ayant engendré, entre autres, une augmentation des emplois précaires, rendent l'intégration professionnelle durable de plus en plus incertaine.

Avant de proposer d'autres mesures qui pourraient être prises pour soutenir les working poor, un professionnel rappelle qu'il est difficile de donner une réponse toute faite à cette problématique car chaque situation est particulière. Chacune d'entre elles est à analyser individuellement pour trouver une solution adéquate. Il semble que pour lui il n'y aurait pas de solution standardisée. Sur le terrain, le travail d'un assistant social consiste en effet à procéder à une analyse complète de la situation de la personne, afin de voir quelles aides seraient le plus appropriées.

Enfin, les professionnels ont évoqué différentes mesures qui pourraient, selon eux, lutter plus efficacement contre le phénomène des working poor. Plusieurs mesures liées à la politique familiale sont citées : les prestations complémentaires pour les familles, « *encore plus de subsides pour les crèches* » ou « *alléger les frais de garde* », etc. D'autres mesures citées sont en lien avec le marché du travail : « *postes plus en lien avec les syndicats* », « *exiger des salaires minimums* », « *contrôle de la part du Canton sur les salaires qui sont versés, pour que les salaires soient un petit peu plus adaptés* », etc. La dernière proposition se rapproche de celle sur les salaires minimums. Le professionnel fait référence aux domaines qui ne sont pas concernés par des conventions collectives. Pour ces domaines, il pense que l'Etat lui-même devrait intervenir pour fixer des salaires minimums.

D'autres mesures sont également évoquées, telles que l'allègement des impôts ou l'aide au désendettement<sup>24</sup>. Concernant cette dernière proposition, il aurait été intéressant de

---

<sup>24</sup> Les principales mesures citées par les professionnels seront développées dans la dernière partie de ce travail.

demander à l'AS concerné s'il arrive qu'une collaboration se fasse entre son service et celui de Caritas Valais, qui propose déjà une aide au désendettement.

Dans sa prise de position de 1998, Caritas Suisse déclare que « *l'actuel système de sécurité social ne peut rien contre la pauvreté des working poor* ». (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 90) Pour eux, les assurances sociales ont une efficacité limitée dans toutes les situations où « *le salaire nourricier ne va plus de soi* » (working poor, chômeurs, personnes en fin de droit, etc.). C'est pourquoi, ils présentent deux propositions de modèles, non plus orientés en fonction de la prestation, mais plutôt en fonction du besoin. (Liechti & Knöpfel, 1998, pp. 90-95) Le premier modèle exposé a pour priorité d'assurer l'existence. Il s'agit du « revenu minimum garanti ». Toute personne ne gagnant pas de revenus suffisants, percevraient une prestation de base octroyée par l'Etat et leur permettant de vivre. A cela se rajouteraient les différentes assurances sociales connues actuellement (chômage, perte de gain en cas de maladie, etc.) ainsi que la prévoyance individuelle. Le deuxième modèle présenté est « l'impôt négatif sur le revenu ». Ce modèle existe déjà aux Etats-Unis : les ménages gagnant moins d'un certain revenu, reçoivent une bonification des autorités fiscales en fonction d'une échelle, au lieu de s'acquitter d'impôts.

## 6.2. Points de vue des bénéficiaires

L'objectif des rencontres avec les bénéficiaires était de saisir leur avis sur les prestations proposées par l'aide sociale, leur perception de leur situation et le rapport qu'ils entretiennent avec leur travail.

La grille d'entretien comportait une dizaine de questions portant notamment sur l'arrivée au service social, leur perception de l'aide sociale et des prestations proposées et l'importance qu'ils accordent à leur travail qui ne leur permet pas d'être autonomes financièrement.

Certains entretiens ont duré plus longtemps que d'autres. Certaines personnes avaient l'envie de partager plus de détails sur leur parcours, d'autres ont préféré s'en tenir aux questions posées et répondre de manière plus succincte. Parfois, les questions ont dû être reformulées ou adaptées durant l'entretien, notamment lors de problèmes de compréhension pour les personnes qui ne sont pas de langue maternelle française.

Ci-après, les éléments importants qui se dégagent de ces entretiens ont été regroupés en plusieurs thématiques.

### 6.2.1. Problématique des « working poor »

En début d'entretien, il a été demandé aux personnes interrogées si elles connaissaient le terme « working poor ». Certaines en avaient déjà entendu parler à la télévision mais la majorité ne connaissaient pas du tout ce terme, ni sa traduction française « travailleur pauvre ». Toutes les personnes interrogées se reconnaissent cependant dans la problématique working poor, après explication de la définition élargie utilisée pour la recherche : « *personnes qui travaillent à un haut pourcentage et qui sont quand même en-dessous du minimum vital malgré le travail* ».

La majorité des personnes interrogées ne travaillent pas à plein temps, mais je pense qu'elles se sentent concernées par la problématique, suite à la définition donnée, car elles n'ont pas choisi de travailler à temps partiel. La majorité d'entre elles souhaiteraient augmenter leur taux d'activité mais n'en ont pas la possibilité. Leurs revenus actuels ne suffisant pas à subvenir à leurs besoins, elles doivent solliciter l'aide sociale pour les compléter.

### 6.2.2. Arrivée à l'aide sociale

Pour la majorité des personnes interrogées, le recours à l'aide sociale intervient juste après une séparation. Une personne parle des raisons qui l'ont poussée à contacter le service social : « *...et pis c'est quand on s'est séparés, parce qu'avant ça allait avec deux salaires tout va bien et pis là quand je me suis trouvée toute seule, j'arrivais pas, j'arrivais pas à m'en sortir... payer le loyer, la nounou, tout, non ça allait pas, ça me restait rien à la fin du mois...* » (personne C).

Les séparations et les divorces provoquent des coûts supplémentaires très importants. Les frais fixes (téléphone, loyer, électricité, etc.) doivent être payés à double. Pour pallier aux dépenses supplémentaires, une possibilité serait d'augmenter son taux d'activité. Cependant, lorsqu'il y a des enfants, il faut trouver des solutions de garde et les financer. De plus, pour certaines femmes, une réinsertion professionnelle peut s'avérer difficile si elles étaient mères au foyer avant la séparation. Par conséquent, le risque de se retrouver en situation de pauvreté s'intensifie. Suite à une séparation, « *les deux nouveaux groupes ainsi formés, celui des mères de familles monoparentales et celui des pères divorcés, font partie aujourd'hui des principaux groupes à risques en matière de pauvreté* » (Kehrli & Knöpfel, 2007, p. 97).

Toutes les personnes interrogées sont seules et ont des enfants, encore à charge pour la majorité d'entre elles. Les familles monoparentales représentent, selon l'OFS, l'un des types de foyers les plus menacés par la problématique working poor (OFS, 2008). Outre la monoparentalité, la plupart des personnes interrogées accumulent plusieurs autres facteurs de risque cités par l'OFS : jeunes parents (30 à 49 ans), actifs sans formation post obligatoire, étrangers, actifs travaillant dans certains secteurs économiques (hôtellerie, restauration,...), etc.

Quelques-unes ont eu des périodes d'aide sociale, suivies de périodes où elles étaient indépendantes financièrement pour ensuite devoir demander à nouveau un complément. C'est le cas pour la personne B, qui a sollicité une première fois l'aide sociale suite à son divorce, puis à nouveau suite à des problèmes de santé ayant entraîné un licenciement. Actuellement, elle travaille de manière indépendante mais a encore besoin d'un petit complément de l'aide sociale pour subvenir aux besoins de sa famille. En ce qui concerne la personne D, elle a sollicité l'aide sociale une première fois lorsqu'elle était célibataire et sans enfant, suite à un changement de poste de travail. Pensant gagner mieux sa vie, elle avait accepté un autre travail mais qui s'est avéré beaucoup moins avantageux que l'autre car payé à la commission. Après avoir vécu de manière autonome durant plusieurs années, elle a sollicité à nouveau l'aide sociale, suite à la séparation avec le père de son enfant. Pour la personne F, l'aide sociale est intervenue une première fois après une séparation, lorsqu'elle s'est retrouvée seule avec trois enfants à charge, le temps que l'ORAPA puisse intervenir. Actuellement, elle vit seule mais son employeur a diminué son taux de travail ce qui ne lui permet pas de subvenir à ses besoins ; elle reçoit donc un complément de l'aide sociale. Comme nous l'avons vu précédemment, il suffit de peu pour basculer dans la pauvreté. Les facteurs de risque qui apparaissent dans les statistiques (monoparentalité, travail précaire, etc.) sont vérifiés auprès de la population interrogée.

Actuellement, toutes les personnes interrogées perçoivent un complément d'aide sociale tous les mois, et pour la majorité d'entre elles, il s'agit de petits montants variant de 200 à 400 francs. Chaque mois, leur budget est calculé par leur assistant social en fonction des revenus perçus et en tenant compte des frais mensuels pouvant être pris en charge par l'aide sociale. Il peut s'agir par exemple, de frais de garde ou des montants de

participations<sup>25</sup> facturés par la caisse maladie. Pour rappel, le montant d'aide sociale versé représente la différence entre les charges reconnues et les revenus mensuels.<sup>26</sup>

### 6.2.3. Raisons de leur recours à l'aide sociale

Après avoir recensé les différents événements qui ont précédé l'arrivée à l'aide sociale des personnes interrogées, nous allons ensuite aborder les raisons qu'elles invoquent pour justifier leur recours à l'aide sociale.

A plusieurs reprises, le problème des salaires trop faibles est abordé : « *Ben je suis des fois dépitée, parce que ça m'embête, parce que c'est vrai que je me dis ben voilà, j'ai un travail, si ce travail il était bien payé, je demande pas des millions, mais mieux payé, j'aurais pas besoin de cette aide sociale.* » (personne F). Comme développé dans la partie théorique, il est important de distinguer la problématique des working poor de celle des bas salaires. Néanmoins, certaines personnes sont concernées par les deux problématiques. Est considéré comme « à bas salaire » un emploi, en équivalent plein temps, dont le revenu est inférieur au deux tiers du salaire brut médian standardisé, c'est-à-dire à moins de 3986 francs par mois, selon les chiffres de l'OFS pour l'année 2010.

Dans le tableau ci-dessous, les revenus des 6 personnes interrogées ont été recalculés en équivalent plein temps. Ce calcul est approximatif car pour la moitié d'entre elles, le taux de travail et les revenus sont variables.

Entretiens	A	B	C	D	E	F
Taux	60-70%	40-60%	100%	80%	80%	65%
Revenus moyens brut	2000-2200	3000-3500	3200	3000	2800	1900
Revenus approxim. à 100% <sup>27</sup>	3100	5800	3200	3750	3500	2900

Tableau 4 : Revenus moyens des personnes interrogées

En se basant sur ces estimations, nous pouvons observer que 5 personnes sur 6 ont un travail qui pourrait être considéré comme « à bas salaire ». Rappelons que les femmes sont plus touchées que les hommes par cette problématique, car elles travaillent souvent

<sup>25</sup> Une subvention à 100% de la prime maladie est demandée pour tous les bénéficiaires de l'aide sociale. Cependant, les montants correspondant à la franchise et la quote-part continuent à leur être facturés mais peuvent être pris en compte dans le budget mensuel de l'aide sociale.

<sup>26</sup> Cf. partie théorique (aide sociale)

<sup>27</sup> Pour calculer le revenu approximatif, le revenu et le taux de travail maximum ont été utilisés, puis le montant a été arrondi. Il s'agit d'un ordre de grandeur, les chiffres provenant déjà à la base d'une estimation des personnes interrogées



dans des domaines offrant des postes connus pour leurs salaires plus faibles, tels que celui de l'hôtellerie ou de la restauration.<sup>28</sup>

Une autre problématique expliquant le manque de revenus est celle du sous-emploi. Comme nous l'avons vu précédemment, elle concerne à plus forte proportion les femmes que les hommes. Si nous nous intéressons aux personnes interrogées dans le cadre de ce travail, 5 personnes sur 6 ne travaillent pas à 100%. Il ne leur a pas été demandé si elles souhaitaient augmenter leur taux de travail. Cependant, même si la question ne leur a pas été posée directement, quelques-unes évoquent spontanément le problème du taux de travail comme raison de leur recours à l'aide sociale. Une personne explique : *« je faisais presque un 80% et puis ils nous ont baissé les heures en début d'année, et puis ben... je me suis retrouvée avec presque un 60-65% et puis heu...en plus de ça ont était mal payés [...] »* (personne F). Pour certaines d'entre elles, le simple fait d'augmenter le pourcentage pourrait les rendre autonomes financièrement.

Face à cette grande proportion de ménages monoparentaux, nous pourrions nous demander si le fait d'avoir des enfants incite les personnes à demander une aide. A plusieurs reprises, plusieurs des femmes interrogées m'ont affirmé que c'est pour leurs enfants qu'elles se sont décidées à entreprendre les démarches et que seules, elles se seraient débrouillées autrement. Une personne témoigne : *« je me sens pas très bien mais... je suis quand même obligée parce que j'ai un fils... [...] si c'était pour moi toute seule je pourrais m'en fiche... »* (personne A). D'une part, le souci que leurs enfants aient ce dont ils ont besoin les pousse probablement à faire ces démarches. D'autre part, rappelons que le fait d'avoir des enfants augmente le risque de pauvreté. Des frais plus élevés doivent être supportés alors qu'en parallèle, il est difficile d'augmenter ses revenus, surtout dans le cas d'une famille monoparentale.

#### 6.2.4. Recourir à l'aide sociale : une démarche difficile

Le fait de devoir faire appel à l'aide sociale, malgré une activité lucrative, est difficile pour les personnes concernées. Une d'entre elles témoigne : *« Ça me fait mal de savoir qu'il y a des gens qui arrivent toutes seules et moi pas. J'arrive pas, j'arrive pas... »* (personne A). Elles ont l'impression de faire le maximum pour s'en sortir et cela ne suffit pas : *« Je travaille, je travaille, je travaille, j'ai des horaires pas possibles, je fais des tournus, je me lève à 4 heures du matin et pis en fait... ça suffit pas, voilà on se donne, on se donne et à la fin du mois on n'a rien ça c'est frustrant. »* (personne C). Cette personne travaille déjà à 100% et demande des augmentations depuis plusieurs années, sans résultat. Rappelons, comme vu dans la partie théorique, qu'une des dimensions essentielles du travail est la rétribution. Lorsque le travail ne permet pas de subvenir à ses besoins, cette dimension manque et peu affecter la satisfaction face à l'activité.

Mise à part la difficulté d'aller demander de l'aide, parfois, ce sont toutes les habitudes qu'il faut adapter suite à un changement dans sa situation financière. Une des femmes interrogées a vu son niveau de vie considérablement baisser suite à une séparation et à des ennuis de santé. Le recours à l'aide sociale paraît d'autant plus difficile à accepter lorsque la personne a vécu de nombreuses années dans une situation stable, sans

---

<sup>28</sup> cf. partie théorique

imaginer devoir faire appel un jour à l'aide sociale. C'est le cas pour cette personne : *« C'est difficile, je veux dire à passé 50 ans, en principe on récolte ce qu'on sème, on se retrouve pas devant la porte du social normalement. [...] Pas facile dans certains moments pis après ma foi, une forme d'acceptation, qui fait que je peux juste dire merci... »* (personne B).

Dans l'ensemble, beaucoup de frustration se dégage des propos des personnes interrogées. La plupart d'entre elles ont des enfants en bas âge et souhaiteraient plus que tout passer plus de temps avec eux, mais n'en ont pas la possibilité. Elles s'investissent dans leur activité professionnelle dans le but d'être autonome financièrement mais n'y parviennent pas, d'où un fort sentiment de frustration. Malgré cela, elles se raccrochent à leur travail et aucune d'entre elles ne souhaiterait l'abandonner. Les raisons qui les incitent à conserver leur activité seront abordées dans la partie traitant de leur rapport au travail.

Il a été demandé aux personnes interrogées si, selon elles, le fait d'avoir un travail rendait plus facile la démarche vers l'aide sociale. La plupart d'entre elles estiment que le fait de travailler facilite la demande : premièrement parce qu'elles n'ont pas besoin de demander une grande aide financière mais juste de petits compléments. Ensuite, le fait de conserver leur activité lucrative semble leur permettre de prouver qu'elles font tout pour s'en sortir : *« ...je me dis heu... ils voient aussi que... qu'on... ouais, qu'on travaille quand même, mais que malgré tout, on n'arrive pas à s'en sortir, et c'est pas faute de... »* (personne F). Ainsi, travailler semble leur permettre, en plus de montrer leur bonne volonté, de fournir une sorte de « contre-prestation » face à l'aide financière accordée. La notion de contre-prestation est de plus en plus présente dans le cadre légal régissant l'aide sociale. Il s'agit d'un des principes fondamentaux inscrits dans la CSIAS. Il consiste à demander une contrepartie aux bénéficiaires de l'aide sociale *« sous la forme d'activité lucrative, d'activité d'intérêt public, d'aide aux familles ou au voisinage, ou de qualifications professionnelles et personnelles [...] »* (Normes CSIAS A.4-4)

Malgré les avantages liés au statut de travailleur, l'ensemble des personnes rencontrées insistent sur le fait que la démarche est de toute façon pénible. Beaucoup d'entre elles abordent la difficulté de demander de l'aide : *« Au début, c'était difficile, d'ailleurs quand j'ai pris le téléphone j'ai raccroché, j'ai dû m'y reprendre à plusieurs fois [...] »* (personne B). Une autre personne rajoute : *« J'ai dû prendre sur moi pour y aller parce que c'est vrai que je voulais faire tout moi-même mais c'était vraiment pas possible, donc eux ils m'ont beaucoup aidée... »* (personne F). Solliciter l'aide sociale implique le fait d'accepter qu'on n'y arrivera pas seul, c'est en quelque sorte admettre un échec et se retrouver tout en bas de la hiérarchie sociale. (Tabin, 1995, p. 87)

#### 6.2.5. Perception de l'aide sociale

Dans l'ensemble, les personnes interrogées perçoivent l'aide sociale comme une grande aide. Pour la moitié d'entre elles, leur image de l'aide sociale s'est passablement transformée depuis le recours au service social. Ces personnes avaient une vision négative, principalement en raison de l'image véhiculée par la société.

En effet, pour toutes les personnes interrogées, l'image de l'aide sociale est très négative dans notre société. Une personne rajoute : « *Parce que pour eux, gens à l'aide sociale c'est 'personne qui veut pas travailler', voilà égal ça.* » (personne F). Leur discours sur l'image de l'aide sociale dans la société ne semble pas lié à des critiques directement émises contre elles. Ces éléments sont probablement perçus à travers les propos des gens autour d'elles ou dans les médias.

Actuellement, l'image de l'aide sociale véhiculée par les médias n'est effectivement pas très positive. Comme le note la CSIAS dans une prise de position datant de 2006, le problème des abus au sein de l'aide sociale fait régulièrement la une des journaux. « *Des cas isolés spectaculaires, associés à l'évolution du nombre de cas de l'aide sociale ouvrent la porte à des conjectures et des reproches touchant aux organes de l'aide sociale* (CSIAS, 2006). De plus, le manque de connaissance sur les services sociaux incite peut-être la population en général à juger et cataloguer les bénéficiaires d'aide sociale alors que ces discours ne reflètent pas nécessairement la réalité. Dans les médias, le bénéficiaire est souvent perçu comme profiteuse et inactif. En tant qu'AS de CMS, nous sommes conscients du décalage entre l'image de l'aide sociale et la réalité. Sur le terrain, nous savons que les normes et critères sont stricts, de plus, les directives se multiplient et représentent généralement de nouvelles contraintes pour les demandeurs (plus de contrôles, activation obligatoire, etc.) Malgré le fait que les abus concernent une minorité, des bases légales se sont progressivement développées pour lutter contre ce risque. La CSIAS conseille de se référer au droit cantonal qui prévoit différentes mesures pour lutter contre les abus. L'objectif est « *une protection efficace des client(e)s honnêtes face à la stigmatisation et au discrédit* » (CSIAS, 2006).

L'ouvrage collectif « *Temps d'assistance* » (Tabin, Frauenfelder, Togni, & Keller, 2008), analyse de quelle manière l'assistance publique s'est progressivement développée en Suisse depuis la fin du 19<sup>e</sup> siècle à ce jour. Il démontre les liens entre les principales évolutions et les événements économiques qui ont ponctué cette période. Il explique également en quoi le souci d'un contrôle social plus efficace a accompagné le développement de l'assistance publique dès ses débuts. Les auteurs concluent que « *cela devrait nous indiquer que le discours sur le contrôle a une fonction qui dépasse largement celle qu'elle énonce, soit traquer la tricherie : c'est le rappel de la centralité de l'emploi en société* » (Tabin, Frauenfelder, Togni, & Keller, 2008, p. 174), autrement dit le rappel de la norme sociale.

Dans le cadre d'une rencontre thématique organisée en début d'année 2012 par Avenir Social, Jean-Pierre Tabin a parlé des changements en cours dans les politiques sociales. Il rappelle que les dernières révisions partent du principe que la priorité doit être accordée à la réinsertion. Pour lui, l'idée sous-jacente à ces récentes modifications est que « *la dépendance (de l'aide sociale ou de l'assurance) est négative et qu'il s'agirait d'un état à la fois transitoire et dépassable [...]. Autour de la connotation négative de la dépendance, c'est la figure du salarié qui est valorisée comme modèle de l'autonomie et de l'utilité sociale.* »<sup>29</sup> Or, il rappelle que personne n'est complètement indépendant, nous dépendons tous les uns des autres. De plus, la moitié de la population n'est pas indépendante financièrement grâce à une activité salariée (personnes âgées, enfants,

<sup>29</sup> Compte rendu de la rencontre thématique du 17 janvier 2012, « Les mutations des politiques sociales : quelles conséquences pour le travail social », [en ligne] Lien : <http://avenirsocialge.ch/?page=41&obj=72>

jeunes en formation, femmes au foyer, invalides ou chômeurs). C'est pourquoi il se questionne sur cette valorisation à tout prix de l'emploi salarié. Dans la dernière partie de cette analyse, la question de la centralité du travail pourra à nouveau être questionnée lorsque nous aborderons le rapport qu'entretiennent les working poor avec leur travail.

Si l'on s'intéresse à la vision des bénéficiaires eux-mêmes, les personnes interrogées paraissent affectées par les discours négatifs tenus autour de l'aide sociale. Par conséquent, la plupart évitent d'en parler, le fait de recourir à l'aide sociale semble encore perçu comme un tabou. Une d'entre elles explique : *« Alors, franchement, moi c'est quelque chose que je dis pas. [...] Je pense que l'image est très très mal perçue, très négative, parce que tout de suite les personnes elles ont le sentiment que... ils font des amalgames sur les gens qui par exemple profitent ou qui manipulent, ou qui essaient de torpiller comme ça, de voler ici, voler là, dire des conneries, dire des mensonges,... Alors on est un peu tous dans le même panier, on est tout mis dans le même panier, alors j'aime pas du tout causer de ça, vraiment ouvertement parce que j'aurais tendance à tout de suite me justifier pour pas avoir cette image de profiteur, voilà c'est ça »* (personne B). L'image des bénéficiaires de l'aide sociale paraît tellement négative et souvent reliée aux « profiteurs » qu'il semble difficile pour ces personnes d'assumer ce statut sans vouloir se justifier.

D'autres personnes abordent leurs difficultés : *« ..., on voit que par rapport à certaines personnes, on est quand même jugé, on est mal vu, parce qu'on profite, eux ils croient qu'on profite, mais je suis pas en train de profiter de quoi que ce soit, j'ai le droit comme les autres [...] »* (personne D). Plusieurs d'entre elles, insistent sur le fait qu'elles ont vraiment besoin de cette aide et qu'elles n'ont rien caché au service social, tout en dénonçant le fait que d'autres personnes profiteraient de l'aide sociale. Une personne déclare à ce sujet : *« [...] parce qu'y en a, faut le dire hein, y en a qui biaisent ça c'est clair hein. C'est comme partout à toute couche de société, y a ceux qui sont honnêtes, y a ceux qui ne le sont pas, qui essaient de biaiser. Ben moi je trouve que ceux-là ils devraient pas toucher le social. [...] je vois pas pourquoi ils auraient une aide et pis qu'ils sont pas honnêtes, voilà, ça moi, je suis assez heu... intransigeante quoi, pas tolérante pour ces personnes. »* (personne B).

Ce type de discours m'a interpellée durant les entretiens car il est présent dans les propos de la majorité des personnes interrogées. D'une part, elles se justifient sur le fait d'avoir droit à une aide et d'autre part, leurs critiques sont relativement virulentes face aux « autres », aux personnes qui trichent, qui ne sont pas honnêtes et ne mériteraient pas cette aide. Elles reprennent le discours sur les abus.

Dans la troisième partie de l'ouvrage « Temps d'assistance » consacrée au point de vue des bénéficiaires de l'aide sociale, ce genre de discours est également mis en évidence et en partie expliqué. Selon les auteurs, *« La conscience de posséder un statut stigmatisé provoque diverses stratégies de résistance. Afin que la mauvaise image des populations fréquentant les services d'assistance ne leur retombe dessus, les personnes qui bénéficient de l'assistance font entendre, plus ou moins clairement, qu'elles sont du côté des « bons » pauvres. [...] elles engagent des stratégies qui visent à proposer une image positive d'eux-mêmes – mais également négative des autres. »* (Tabin, Frauenfelder, Togni, & Keller, 2008, p. 257) Les auteurs rajoutent un peu plus loin : *« Ainsi, elles espèrent recouvrer la dignité qu'elles ont le sentiment d'avoir perdue en allant demander*

*l'assistance publique.* » (Tabin, Frauenfelder, Togni, & Keller, 2008, p. 259) Pour conserver leur dignité et prouver qu'elles sont dans la norme, les personnes pointent du doigt les gens qui, selon elles, ne le sont pas ; cela leur permet de se situer.

#### 6.2.6. Rapport à la société

La majorité des femmes interrogées ne se sentent cependant pas mises à l'écart de la société. La plupart d'entre elles ont un cercle d'amis proches, au courant de leur situation, qui les comprennent et ne les jugent pas. Malgré le fait qu'elles ne puissent pas sortir autant que les autres à cause de leur budget restreint, elles parviennent malgré tout à partager des moments avec leur entourage et à s'octroyer des petits plaisirs. Une personne confie « *Bon maintenant, moi j'ai la chance de pouvoir quand même... ça va je peux sortir, je peux aller au cinéma, bon je fais pas de folies mais voilà j'ai la chance de pouvoir vivre normalement à quelque part* » (personne B).

Avec le temps, certaines parviennent à se détacher du regard des autres : « *...moi au début, je me disais si les gens ils savent que je suis aidée par l'assistance sociale, ils vont... peut-être qu'ils vont me regarder d'une autre façon, peut-être qu'ils vont parler dans mon dos mais depuis que j'ai fait la demande, je me dis pourquoi je dois faire attention à ce que les gens disent, moi si on m'aide c'est parce que j'ai besoin. [...]* ça m'est égal ce que les gens ils pensent en fait. » (personne E).

Certes, toutes les personnes interrogées souhaiteraient pouvoir se passer de l'aide sociale et être à nouveau autonomes financièrement. Elles semblent cependant reconnaissantes de ce soutien et se raccrochent à l'idée qu'un jour leur situation financière s'améliorera. Nous pouvons mettre en lien les situations des personnes rencontrées avec les différents types de relations d'assistance relevées par Paugam.<sup>30</sup> Dans la partie théorique, il est mentionné qu'à priori les working poor se rapprocheraient plus de la catégorie dite des « fragiles », qui bénéficient d'une intervention ponctuelle, bien que l'octroi de l'aide tende à se rallonger de plus en plus souvent. Suite aux entretiens, il semble effectivement que les personnes interrogées se rapprochent des caractéristiques de cette catégorie et plus particulièrement d'une « fragilité négociée ». Les personnes rencontrées font tout pour s'en sortir et semblent avoir accepté le fait de devoir faire appel à l'aide sociale pendant une certaine période.

Selon les phases distinguées par Vincent de Gaulejac, les personnes interrogées se situeraient plutôt dans la phase d'adaptation qui intervient juste après la phase de résistance. En effet, ils ont en partie accepté leur situation, sans pour autant abandonner leurs valeurs et l'envie de s'en sortir. C'est pourquoi, ils ne sont pas encore dans la phase d'installation. (de Gaulejac & Taboada Léonetti, 1994)

Les personnes working poor sollicitant l'aide sociale ont un « double statut », celui de travailleur et celui de bénéficiaire. Elles sont intégrées professionnellement, tout en se trouvant dans une situation économique très précaire. Concernant leur intégration sociale, elles avouent parfois que c'est difficile, elles doivent régulièrement refuser des sorties ou activités. Certaines d'entre elles, étant donné qu'elles évitent de parler de leur situation,

---

<sup>30</sup> cf. partie théorique

ont perdu contact avec une partie de leurs amis. Le risque serait qu'elles s'isolent davantage et qu'elles se sentent progressivement « exclues » de la vie sociale. Paugam a d'ailleurs remarqué, suite à une recherche auprès de salariés précaires, que ces derniers pouvaient souffrir d'une détérioration de leurs liens sociaux, tant au niveau de leurs proches et de leur famille que dans le cadre de leur activité. (Paugam, 2000, p. 377)

#### 6.2.7. Demandes principales des *working poor*

A la question « *Lorsque vous avez fait appel à l'aide sociale, quelle était votre principale demande* », les bénéficiaires ont évoqué plusieurs types de demandes. Pour trois d'entre elles, il s'agissait clairement d'une demande financière. Les trois autres personnes évoquent d'autres besoins lors de leur 1<sup>er</sup> contact avec le service : besoin d'expliquer sa situation et « *d'être entendue, écoutée* » (personne B), besoin d'aide dans la gestion, l'organisation et volonté de connaître ses droits (personne D), ou encore pour des conseils (personne F).

Nous pouvons remarquer que la moitié des demandes sont plutôt d'ordre financière, et l'autre moitié plutôt des demandes de conseils ou d'écoute. Par la suite, les personnes n'ayant pas cité l'aide financière comme principale demande, explique qu'il s'agit également d'une part importante de l'aide octroyée.

Ensuite, il leur a été demandé si elles avaient connaissance des prestations offertes par l'aide sociale avant de faire appel au service. Il en ressort que les personnes interrogées n'avaient aucune ou peu de connaissance des prestations pouvant être allouées dans un service social avant de le solliciter.

Suite à ce constat, nous pourrions nous demander dans quelle mesure ne faudrait-il pas communiquer davantage sur les différentes aides dont tout un chacun pourrait bénéficier et quels sont les enjeux autour de l'accès à ces informations. Cependant, comme le dénonce Jean-Pierre Fragnière, il ne s'agit pas que d'une question d'information. Pour lui, la honte, la culpabilité ou l'impression d'être perçu comme des profiteurs, toute cette souffrance que peuvent ressentir les personnes touchées par la pauvreté expliquerait le fait qu'autant de personnes ne sollicitent aucune aide (Fragnière, Y a-t-il des pauvres derrière les chiffres).

Comme relevé précédemment, l'aide financière qui complète leurs revenus est importante pour l'ensemble des personnes interrogées, même s'il s'agit de petits montants. Une grande partie d'entre elles estiment que le soutien moral est également primordial et que cet appui et l'aide financière forment « *un tout* », que « *les deux sont importants* ». Une personne témoigne : « *Moralement ça m'aide beaucoup aussi, parce que c'est vrai qu'on va là-bas pis qu'on peut discuter, qu'on peut discuter des coups durs qu'on a dans la vie, que ça soit côté santé, que ça soit côté heu... argent, que ça soit côté matériel, que ça soit... et ouais, un peu tous les côtés.* » (personne F).

### 6.2.8. *Comment sortir de l'aide sociale ?*

Il a été demandé aux 6 personnes ce qu'il leur fallait pour être à nouveau autonome financièrement. Bien que l'ensemble des réponses données soit liées à une augmentation de revenus, elles varient selon la situation spécifique de la personne. La personne B a une activité indépendante qui ne lui permet pas d'être autonome tous les mois, cependant si sa demande pour un quart de rente AI aboutissait, elle n'aurait plus besoin de faire appel à l'aide sociale. Toutes les autres souhaiteraient un salaire plus élevé, soit grâce à une augmentation de salaire (personne C), soit par l'octroi d'un CFC (personne D), soit en ayant la possibilité de faire plus d'heures (personne F). Concernant cette dernière personne, si elle avait la possibilité d'augmenter son taux de travail, il est très probable que l'aide sociale ne lui serait plus nécessaire.

La moitié des personnes interrogées ont des salaires variables, pour différentes raisons : cumul de plusieurs activités temporaires (personne A), activité indépendante (personne B), rémunération à l'heure (personne E). Elles aspirent toutes à plus de stabilité au niveau du revenu. Même si leurs salaires sont bas, elles souhaiteraient au moins qu'ils soient fixes. Face à ce besoin, l'aide sociale leur offre une certaine stabilité en leur garantissant le minimum vital tous les mois.

Face aux besoins énoncés par les bénéficiaires, est-ce que l'aide sociale pourrait intervenir ? Comme abordé avec les professionnels, l'aide sociale ne semble pas l'outil le plus approprié pour soutenir les personnes working poor dans le recouvrement de leur autonomie. Dès lors, est-ce que seules des décisions politiques pourraient avoir un impact favorable sur leur situation ?

### 6.2.9. *Rapport au travail*

Quatre personnes sur six ont un contrat fixe et donc un poste qui paraît assuré sur du long terme. Les deux autres femmes doivent gérer des conditions de travail plus instables. Notons que la personne B se trouve dans une situation particulière car elle est indépendante. Son taux de travail dépend du nombre de clients et peut varier fortement d'un mois à l'autre. La personne A n'a pas de contrat stable et accumule les mandats à durée déterminée, les petits jobs dans l'agriculture ou accepte du travail sur appel. Il s'agit typiquement d'emplois dits « précaires », qui n'offrent aucune sécurité aux salariés concernés.<sup>31</sup> Rappelons les deux dimensions de la précarité professionnelle développées par Serge Paugam : la précarité du travail et la précarité de l'emploi. La première se rapporte à la satisfaction ou non dans le travail en lui-même. Le travail est précaire lorsqu'il n'apporte pas ou peu de reconnaissance au salarié. La deuxième se rapporte à la sécurité face à l'emploi. Ce dernier est précaire lorsqu'il n'est pas assuré à long terme, le salarié ne peut donc pas prévoir son avenir professionnel. (Paugam, 2000, p. 356)

#### Statut social grâce au travail

La majorité des personnes interrogées se considère comme des « *travailleurs comme les autres* ». Une seule personne a répondu négativement à cette question, du fait de son bas salaire : « *Non, non, parce que si j'avais un salaire un peu mieux heu... je pouvais me*

---

<sup>31</sup> cf. partie théorique

*comparer aux autres j'aurais besoin... j'aurais pas besoin de demander d'aide [...]. »* (personne C). Pour elle, le fait de devoir faire appel à l'aide sociale semble avoir un impact sur son statut professionnel. Malgré le recours à l'aide sociale, pour toutes les autres personnes interrogées, le travail semble permettre d'avoir un statut social reconnu. Comme le relève Catherine Basinski : *« Par l'octroi d'un statut, d'une reconnaissance (non monétaire), d'une utilité sociale, de responsabilité, le travail rend le sujet acteur de sa vie à une place donnée au cœur de la société »*. (Basinski, 2007, p. 91)

### Importance du travail

Toutes considèrent que pour elles, travailler est très important. A plusieurs reprises, le fait de se sentir utile grâce au travail est relevé par les personnes interrogées. *« Et en travaillant on se sent utile, on rend service aux autres et ça ça nous apporte beaucoup. »* (personne D). Le fait de se sentir utile, est l'une des trois principales dimensions sur lesquelles s'appuient les recherches sociologiques pour évaluer la satisfaction au travail selon Paugam. Pour rappel, la seconde concerne la rétribution du travail. Dans le cas des personnes interrogées, la rétribution n'est pas considérée comme satisfaisante car elle ne suffit pas pour vivre. Enfin, la troisième, la dimension relationnelle, n'a pas été abordée directement durant les entretiens. Elle concerne la qualité des relations entre collègues, ainsi que la reconnaissance dans le travail. (Paugam, 2000)

Plusieurs relèvent le fait que le travail leur permet de ne plus penser à leurs problèmes, c'est le cas de cette personne : *« [...] je suis dans mon boulot, je pense pas à mes problèmes, ce que j'ai ou ce que j'ai pas, donc je suis concentrée dans mon boulot déjà ça, c'est déjà super bien, parce que c'est un petit moment où je pense pas à qu'est-ce que je vais manger, comment je vais payer, comment je vais faire ça ou ça, c'est mon boulot, je rentre à fond dedans, et voilà [...] »* (personne E) Au travers de ce témoignage, le travail apparaît comme un « échappatoire », comme une manière de ne plus penser à ses soucis. L'activité permet également de structurer ses journées et de garder un rythme.

Une autre personne témoigne également de l'importance de conserver son travail : *« Mon activité, elle fait partie de mon équilibre. [...] oui ça fait partie de moi. »* (personne B) Outre l'aspect financier, le travail semble être également un facteur essentiel à l'épanouissement personnel et à l'équilibre psychique de l'individu.

### Angoisse face à la perte de l'emploi

L'ensemble des personnes interrogées souhaitent poursuivre leur activité et redoutent le fait de se retrouver sans travail. Certaines d'entre elles font référence à des périodes d'inactivité qu'elles ont connues auparavant : *« Avant j'étais 4 mois au chômage, pour moi c'était affreux je pouvais plus, heureusement que j'ai trouvé quelque chose, je pouvais plus être à la maison, aller chercher du travail, non non non c'est impensable de revivre tout ça. »* (personne C) Une autre témoigne : *« [...] en recherche d'emploi je suis..., je stresse, faut aller ici, il faut aller là, chercher le tampon, chercher du travail, ça me fait courir toute la journée pour rien. »* (personne A) Sans travail, les personnes semblent manquer de buts, d'objectifs pour avancer. A ce sujet une autre personne tient des propos relativement similaires : *« Parce que quand on n'a pas de travail... on plonge, on se laisse aller... Je le sais parce que je l'ai déjà été aussi. J'ai été au chômage mais à l'époque, je*



*me suis laissé aller...beaucoup. [...] Je gagnais mon salaire mais j'étais pas utile, c'était pas le fait de l'argent, c'est parce que j'étais pas utile du tout. »* (personne D)

L'inactivité semble synonyme d'inutilité et de repli sur soi pour les personnes interrogées. Comme l'analyse Catherine Basinski : *« Ce repli est à la fois volontaire parce qu'ils ont honte et préfèrent se cacher et, en même temps, il est subi car les collègues ou amis peuvent abandonner progressivement « le perdant » qui n'a plus de lui qu'une image dégradée. »* (Basinski, 2007, p. 95) Toujours en lien avec la perte éventuelle du travail, une personne déclare : *« Si on n'a pas de travail, on se sent pas utile à la société, on se sent inutile ! On se sent mal, on se sent comme je pensais avant... on se sent qu'on profite, voilà quoi on est là, c'est les autres qui nous paient tout ça, nous on fait rien pour. On va en bas, plus en bas, jusqu'à qu'on peut devenir personne... »* (personne D) Les termes employés par cette personne nous montrent à quel point le travail est source d'identité. Aussi, il semble permettre de conserver sa dignité, en se rendant utile, en participant activement à la vie sociale par le travail.

### Attitude face à l'avenir

Aussi, l'activité peut permettre de voir l'avenir avec plus de sérénité. La personne qui développe actuellement son activité indépendante espère que son travail lui permette petit à petit d'être à nouveau autonome financièrement. Le fait de savoir que le recours à l'aide sociale ne devrait pas perdurer semble être très important pour elle.

Malgré les difficultés relevées et leur situation précaire, la majorité des femmes interrogées paraissent relativement optimistes et confiantes face à l'avenir. Elles espèrent toutes trouver un travail mieux rémunéré qui leur permette de ne plus avoir besoin de solliciter l'aide sociale. Par rapport à sa vision de l'avenir, une personne témoigne : *« [...] déjà que j'arrive à supporter tout ça, parce que voilà c'est pas facile et puis je vois l'avenir comme quoi ben je vais trouver un super travail, à la fin du mois j'ai un bon salaire, heu et que je vais plus avoir besoin de l'aide sociale [...] c'était vraiment une bonne aide qu'ils m'ont donné parce que comme ça j'ai pu démarrer ma vie. Parce que voilà, c'est quand même un démarrage pour nous, l'aide sociale c'est une aide pour qu'on puisse démarrer pour mettre notre vie en ordre, sans ça je pense que moi j'arrivais pas... »* (personne E). L'aide sociale leur offre une stabilité financière et un certain soutien, ce qui semble leur permettre de voir l'avenir avec plus de sérénité. De plus, toutes les personnes interrogées ont déjà une activité et donc tout ce qui en découle (un rythme, une expérience, etc). Il semble moins difficile pour elles de chercher un autre travail, contrairement à d'autres personnes qui sont exclues du marché de l'emploi depuis longtemps.

Une d'entre elles ne perçoit pas l'avenir de la même façon. Il s'agit de la personne qui n'a pas de contrat fixe et qui cumule différents emplois. Cette dernière voit l'avenir de manière plus pessimiste : *« Pénible... de pire en pire... Je crois que maintenant y a plus de main-d'œuvre pas chère, les patrons ils préfèrent engager une personne qui vient d'arriver [...] »* (personne A). Cette dernière souffre des conditions précaires qu'elles doit endurer. Les postes qu'elles occupent sont majoritairement du travail ponctuel ou sur appel. Elle n'a donc aucune stabilité au niveau professionnel et par conséquent parvient difficilement à se projeter dans l'avenir.

La majorité d'entre elles m'ont parlé de souhaits ou de projets pour la suite. Pour la plupart d'entre elles, il s'agit de rechercher une activité mieux rémunérée ou d'obtenir une augmentation. La personne D a déjà plusieurs projets en tête. Elle prévoit tout d'abord de régler ses dettes. Entre temps, son fils aura l'âge d'aller à l'école. Ensuite, elle souhaiterait faire un CFC. Elle réfléchit aussi à la possibilité de se lancer en tant qu'indépendante. Pour elle, l'aide sociale semble être un « tremplin », lui permettant de s'investir dans des objectifs concrets.

Dans le cas des personnes rencontrées, le fait d'avoir des enfants les projettent certainement plus naturellement vers l'avenir. A plusieurs reprises, ces mères de famille ont insisté sur le fait qu'elles avaient à cœur de faire en sorte d'offrir le meilleur pour leurs enfants. Le fait d'avoir des enfants semble être un « moteur » supplémentaire qui permet à ces femmes d'avoir la force d'avancer.

### 6.3. Vérification des hypothèses concernant les professionnels

Après l'analyse thématique, la partie ci-dessous est consacrée à la vérification des hypothèses.

*Hypothèse 1 : Les AS ne traitent pas les working poor de façon différente que les autres bénéficiaires de l'aide sociale.*

- 1.1. les directives institutionnelles n'obligent pas les AS à traiter les working poor de façon différente que les autres bénéficiaires*
- 1.2. lorsque la personne est working poor, les AS ne lui accordent pas moins de temps d'accompagnement social qu'aux autres bénéficiaires*
- 1.3. lorsque la personne est working poor, les AS lui proposent également des mesures d'insertion*

L'objectif de cette hypothèse était de savoir si des différences significatives pouvaient être observées entre le suivi d'un bénéficiaire working poor et celui d'un bénéficiaire d'aide sociale non actif professionnellement.

Tout d'abord, aucun professionnel interrogé n'a connaissance d'éventuelles directives institutionnelles spécifiques pour une prise en charge de ce type de population (sous-hypothèse 1.1). Ensuite, il apparaît que le temps accordé aux bénéficiaires dépend de leurs besoins et non du fait qu'ils soient actifs professionnellement ou non. Dans la pratique, il ressort des entretiens que la prise en charge des working poor est moins centrée sur la réinsertion. De plus, certains AS déclarent que les situations de personnes working poor sont moins lourdes, souvent seul l'aspect financier étant problématique. Nous pouvons donc supposer que l'accompagnement social offert soit moins important dans ce type de situation. Par conséquent, la deuxième sous-hypothèse est partiellement confirmée (hypothèse 1.2).

Concernant la troisième sous-hypothèse, il apparaît, comme expliqué précédemment dans la partie analytique, que les mesures d'insertion sont rarement envisageables et adaptées lorsque la personne a déjà une activité lucrative importante en parallèle. Les AS pensent que les mesures d'insertion mises en place dans le cadre de l'aide sociale ciblent plutôt des personnes exclues du monde professionnel, pour qui un travail de réinsertion doit être mis en place. La dernière sous-hypothèse n'est donc pas confirmée (sous-hypothèse 1.3).

Enfin, pour répondre à l'hypothèse principale, malgré des divergences dans les réponses des AS, il apparaît à première vue que la prise en charge de personnes actives ou non est relativement semblable. Les personnes working poor bénéficient formellement du droit aux mêmes prestations que les autres bénéficiaires. Cependant, les prestations proposées dépendent de la situation individuelle de chaque personne. L'accompagnement offert est adapté aux besoins de chaque bénéficiaire et varie par conséquent d'une personne à l'autre. En pratique, il est probable que l'AS accorde moins

de temps à une personne working poor car elle est déjà insérée professionnellement et n'a pas forcément d'autres problématiques sociales. Nous pouvons donc dire que **cette hypothèse est partiellement confirmée** : d'une part, l'ensemble des prestations de l'aide sociale peuvent être proposées à tout bénéficiaire, mais d'autre part, la prise en charge est personnalisée selon le principe d'individualisation.

*Hypothèse 2 : L'AS pense que les working poor sollicitent, tout d'abord, le service social pour des prestations financières.*

- 2.1. l'AS pense que les working poor sollicitent le CMS dans un premier temps pour les prestations financières mais ensuite que l'accompagnement social peut leur être utile*
- 2.2. l'AS pense que les working poor sollicitent le CMS pour des prestations financières car ils n'ont pas connaissance des autres prestations pouvant leur être offertes*

Cette hypothèse s'intéressait aux premières demandes émises par les working poor qui sollicitent une aide sociale. Il était question de savoir si leurs premières demandes étaient plutôt d'ordre financier ou autre.

Il est difficile de répondre à cette hypothèse, premièrement à cause d'un problème de formulation. Il aurait fallu définir précisément ce que regroupait le terme « prestations financières » avant les entretiens. Etant donné que les questions se rapportent aux prestations proposées dans le cadre de l'aide sociale, ce terme pourrait désigner exclusivement l'aide sociale financière. Cependant, il pourrait également désigner des aides de fondations privées sollicitées par l'AS ou encore les subsides pour la caisse maladie dont la demande est effectuée également par le professionnel.

Concernant les sous-hypothèses, l'importance de l'accompagnement social n'a pas été abordée directement avec les professionnels (sous-hypothèse 2.1). Cependant, il apparaît que l'accompagnement proposé est personnalisé selon la situation et les besoins du bénéficiaire. Par exemple, s'il n'existe pas d'autre problématique à part le besoin d'un complément financier, nous pouvons supposer que le professionnel n'offrira pas forcément un accompagnement social très important à la personne. Ensuite, concernant la deuxième sous-hypothèse, elle est en partie confirmée. Le fait est que les personnes ne connaissent souvent pas les prestations pouvant être proposées. Il apparaît que la plupart des personnes sont dirigées vers le CMS par le bouche à oreille, souvent sans connaissance des prestations dont ils pourraient avoir le droit (sous-hypothèse 2.2).

Si l'on revient à l'hypothèse principale, les AS interrogés pensent que les demandes des working poor peuvent être variées et qu'elles ne sont pas forcément claires lors du premier rendez-vous. Toutefois, pour plusieurs professionnels, il arrive fréquemment que la première demande formulée par les working poor concerne les subventions de la caisse maladie. Ensuite, c'est souvent à travers cette première demande que la possibilité d'une aide sociale financière est abordée par l'AS, lorsqu'il se rend compte que la personne y a droit. **Cette hypothèse ne peut donc pas être confirmée.**

*Hypothèse 3 : L'AS pense que l'ensemble des prestations de l'aide sociale ne sont pas adéquates pour soutenir des working poor.*

- 3.1. il pense qu'il s'agit d'une aide pouvant être utilisée de manière ponctuelle mais pas à long terme*
- 3.2. il pense que d'autres politiques ou mesures devraient être développées pour lutter contre cette problématique*

L'objectif de cette hypothèse était de saisir l'avis des professionnels sur l'utilité et l'adéquation de l'aide sociale face à la problématique des working poor.

La pertinence d'une aide sociale octroyée de manière ponctuelle n'a pas été directement abordée avec les professionnels (sous-hypothèse 3.1). Il semble cependant qu'elle ne soit pas remise en cause par les professionnels, par exemple, lorsqu'une personne se retrouve entre deux contrats à durée déterminée et doit faire appel au service social pour une période donnée.

Concernant la deuxième sous-hypothèse, tous les professionnels interrogés ont évoqué d'autres mesures qui devraient être prises face à ce phénomène. (sous-hypothèse 3.2) Une partie des mesures proposées par les professionnels sont discutées actuellement sur la scène politique.

Pour répondre à l'hypothèse principale, tous les professionnels interrogés sont d'accord sur le fait que l'aide sociale n'est pas la solution la plus appropriée face à cette problématique. D'une part, ils rappellent que l'aide sociale devrait rester une aide ponctuelle, comme le veut sa mission initiale, et non devoir compléter des salaires trop bas durant de longues périodes. Ensuite, de nombreux professionnels ont insisté sur la difficulté de recourir à cette aide en évoquant différentes raisons : honte, méconnaissance de leurs droits, dette envers la collectivité, etc. Par conséquent, nombreux seraient les working poor qui ne feraient pas valoir leur droit à une aide financière. Enfin, plusieurs d'entre eux ont rappelé le risque de non-renouvellement du permis de séjour pour les personnes étrangères sollicitant l'aide sociale. Pour toutes ces raisons évoquées par les professionnels, d'autres mesures devraient être envisagées pour lutter plus efficacement contre la problématique des working poor. Parmi les mesures proposées par les professionnels, deux d'entre elles seront développées dans la dernière partie de ce travail. J'estime donc que **cette hypothèse a pu être confirmée.**

## 6.4. Vérification des hypothèses concernant les bénéficiaires

Hypothèse 1 : *En sollicitant l'aide sociale publique, les working poor ont l'impression d'être mis à l'écart par la société.*

- 1.1. *ils se sentent mis à l'écart car ils ont l'impression de ne pas avoir de statut professionnel reconnu*
- 1.2. *ils se sentent mis à l'écart car leur situation économique ne leur permet pas de participer à la vie sociale*

L'objectif de cette hypothèse était de savoir si les working poor se sentaient intégrés socialement malgré leur recours à l'aide sociale.

Tout d'abord, la majorité des personnes interrogées se considèrent comme des professionnels à part entière. Leur statut professionnel ne semble pas remis en cause par le recours à l'aide sociale. La première sous-hypothèse ne peut donc pas être confirmée. (sous-hypothèse 1.1).

Ensuite, plusieurs personnes témoignent du fait que leur situation financière précaire ne les empêche pas de conserver une vie sociale, et cela également en dehors de leur travail. Cependant, quelques-unes avouent devoir parfois refuser des sorties ou des activités. Nous pouvons donc supposer que ces personnes doivent régulièrement se restreindre, ce qui par conséquent, ne leur permet pas de participer pleinement aux activités sociales. La deuxième sous-hypothèse ne peut donc ni être confirmée, ni infirmée.

Concernant l'hypothèse principale, il ressort des entretiens que la grande majorité des personnes ne se sent pas mise à l'écart par la société. Ces personnes disent avoir conservé un réseau social autour d'elles. A priori, être à l'aide sociale ne semble pas les avoir isolées. Cependant, plusieurs évitent de parler de leur situation par peur d'être jugées. Aussi, certaines d'entre elles sont obligées de restreindre leurs activités sociales en raison de leur situation financière.

Les réponses et le discours des personnes interrogées **infirmement donc partiellement l'hypothèse posée**. En effet, malgré le fait que les personnes interrogées se considèrent comme intégrées, au travers de leurs discours, il semble qu'elles soient passablement affectées par le jugement des autres. Le risque qu'elles s'isolent davantage demeure très présent.

*Hypothèse 2 : Les working poor sollicitent l'aide sociale principalement pour une aide financière et ne voient pas l'utilité d'accompagnement social ou de mesures d'insertion que l'AS pourrait leur proposer.*

- 2.1. les working poor sollicitent le service social dans un premier temps pour une aide financière, car ils n'ont que peu connaissances des autres prestations offertes par l'aide sociale*
- 2.2. ils ne pensent pas que l'accompagnement social de l'AS pourrait améliorer leur situation professionnelle sur du long terme*
- 2.3. ils pensent que les mesures d'insertion ne sont pas adaptées à leur situation de working poor*

Cette hypothèse s'intéressait aux demandes des working poor lorsqu'ils sollicitent le service social, ainsi qu'à leur vision des prestations proposées. Elle a permis également d'aborder avec les personnes interrogées quels étaient pour elles les principaux apports du service social, si les prestations proposées correspondaient à leurs besoins et lesquelles leur étaient les plus utiles.

L'hypothèse regroupe plusieurs idées ; certains éléments sont donc décortiqués dans les sous-hypothèses.

La méconnaissance des prestations (sous-hypothèse 2.1), avait été confirmée par les entretiens avec les professionnels. Elle est à nouveau confirmée suite aux entretiens avec les bénéficiaires. La majorité des personnes interrogées n'avaient pas connaissance de leurs droits et des aides qui pouvaient leur être accordées avant de rencontrer une première fois leur assistant social.

Concernant l'accompagnement social (sous-hypothèse 2.2), il a été décrit à plusieurs reprises par les personnes interrogées comme important. Cependant, son utilité face à leur situation de working poor n'a pas été abordée par les personnes interrogées.

Etant donné que les mesures d'insertion ne sont pas jugées adaptées par les professionnels, peu d'entre eux les proposent à cette catégorie de bénéficiaires. Par conséquent, la majorité des personnes interrogées n'avaient pas d'avis sur ce type de prestation. (sous-hypothèse 2.3)

Enfin concernant l'hypothèse principale, suite à l'analyse des résultats, nous remarquons qu'une partie des personnes ont sollicité le service social pour des prestations financières et l'autre partie plutôt pour des conseils. Leurs demandes sont donc variées, comme les professionnels l'avaient évalué. **Cette hypothèse ne peut donc pas être vérifiée.**

*Hypothèse 3 : Les working poor accordent une grande importance à la poursuite de leur activité lucrative malgré le fait qu'elle ne leur suffit pas à être autonome financièrement.*

*3.1. ils ne voudraient pas mettre un terme à leur activité car le travail leur permet de se sentir utiles*

*3.2. continuer de travailler leur permet d'envisager plus facilement des projets d'avenir*

Cette dernière hypothèse s'intéressait au rapport qu'entretiennent les working poor avec leur travail.

La fonction principale de l'activité lucrative étant de subvenir à ses besoins, l'hypothèse s'intéressait aux raisons qui incitaient les personnes à s'accrocher à leur travail malgré le fait qu'il ne suffise pas à les rendre autonomes financièrement, autrement dit malgré le fait qu'il ne remplisse pas sa fonction de base. Il s'agissait donc de distinguer quels étaient les autres apports du travail.

Toutes les personnes interrogées accordent une grande importance à conserver leur activité lucrative. Outre l'aspect financier, il ressort que le travail leur confère principalement un statut au sein de la société et un sentiment d'utilité (sous-hypothèse 3.1). Leur activité contribue également à leur équilibre psychique et à leur épanouissement. Les apports du travail avancés par les personnes interrogées confirment les éléments avancés par différents auteurs, cités dans cette étude.

Par ailleurs, la perte de l'emploi est redoutée car elle signifie la privation de tous les apports du travail et par conséquent un repli sur soi. En s'accrochant à leur travail, les working poor parviennent ainsi à concevoir des projets d'avenir (sous-hypothèse 3.2). Notons que le fait d'avoir des enfants contribue également à les projeter dans le futur.

La majorité des femmes interrogées parviennent à conserver un regard relativement optimiste face à leur avenir, malgré le fait que leur situation ne semble pas prête d'évoluer. En effet, nous l'avons vu, trouver un travail mieux rémunéré n'est pas chose facile.

**Cette hypothèse a été confirmée.** Toutes les personnes interrogées insistent sur le fait que leur travail est très important et qu'elles ne souhaitent pas l'abandonner.



## 6.5. Conclusion de l'analyse

### 6.5.1. Retour sur la méthodologie

Deux CMS distincts avaient été définis comme terrain d'enquête afin de pouvoir constater d'éventuelles différences entre services. Suite aux entretiens, aucune différence significative n'a été relevée, tant chez les professionnels, que chez les bénéficiaires.

Lors de la vérification des hypothèses, je me suis rendu compte que plusieurs d'entre elles auraient pu être mieux formulées. En effet, certaines regroupaient trop d'éléments ou contenaient des termes qui n'étaient pas adaptés pour une formulation d'hypothèse. Des précisions ont été nécessaires afin d'éclaircir certains éléments, ce qui a permis de vérifier la majorité des hypothèses.

Par ailleurs, les hypothèses définies au début de la recherche ne reflètent pas de manière complète les thématiques abordées en entretiens. En effet, durant les entretiens, de nombreux éléments sont ressortis et ont d'ailleurs été mis en évidence dans la partie analytique, mais ne figuraient pas forcément dans les hypothèses du début. A l'inverse, des éléments contenus dans certaines hypothèses n'ont quasiment pas été abordés durant les entretiens, ce qui a rendu difficile également leur vérification par la suite.

### 6.5.2. Retour sur la question de recherche

Après avoir procédé à la vérification des hypothèses, il est temps de revenir à la question de départ :

*« Les working poor : quelle perception portent-ils sur leur recours à l'aide sociale valaisanne ? »*

La question de recherche s'intéressait aux personnes en situation working poor et bénéficiant d'une aide sociale, plus particulièrement au regard qu'elles portent sur leur situation. Il ressort de cette recherche plusieurs éléments dont les principaux sont les suivants :

Tout d'abord, le fait de recourir à l'aide sociale apparaît comme une démarche très difficile. Les discours autour de l'aide sociale, ainsi que les prétendus abus, attribuent à l'assistance publique une image très négative. Cette dernière est pesante pour les personnes qui doivent y recourir car elles ont le sentiment d'être jugées.

A travers les propos tenus par les bénéficiaires, différents sentiments peuvent être perçus. Il ressort un fort sentiment d'injustice face à leur situation car ils ne trouvent pas normal de devoir faire appel à l'aide sociale alors qu'ils travaillent. Un sentiment de frustration est également marqué dans leurs discours ; les personnes interrogées ont l'impression de faire beaucoup d'efforts pour finalement « pas grand-chose », elles sont dans une situation économique précaire malgré leur travail. Enfin, un sentiment d'impuissance, car les éventuelles solutions face à leur situation ne semblent pas dépendre d'elles, mais plutôt du marché du travail, du système de protection sociale, etc.

Par conséquent, elles ont parfois l'impression que quoiqu'elles fassent, leur situation ne pourra guère évoluer.

Toutefois, la majorité d'entre elles conserve, malgré tout, une attitude relativement confiante et optimiste face à l'avenir. D'une part, l'aide sociale leur procure une certaine stabilité financière et un soutien important. D'autre part, le fait d'avoir des enfants les projettent naturellement vers le futur.

De plus, il ressort que le fait d'avoir une activité lucrative peut atténuer les difficultés à accepter le statut de bénéficiaire de l'aide sociale. Premièrement, de par leur activité, les personnes se sentent peut-être moins « redevables » face à la société étant donné qu'elles contribuent elles-mêmes au financement de l'assistance, aussi leur travail peut être perçu comme une sorte de « contre-prestation » justifiant le droit à l'aide financière. Elles représentent l'image du « pauvre volontaire », essayant de se démarquer dans leurs discours des « mauvais pauvres inactifs » perçus comme des abuseurs. Deuxièmement, en plus de ses différents apports énoncés précédemment (statut, liens sociaux, utilité, etc.) le travail leur procure surtout une place sociale. Elles se sentent appartenir à une certaine norme. Par conséquent, les personnes interrogées ne se sentent pas, ou moins « mises à l'écart de la société » et semblent conserver un statut social reconnu.

Notons que si les personnes interrogées se sentent intégrées socialement, ce n'est pas forcément le cas pour toutes les personnes working poor. Le fait de devoir solliciter l'aide sociale et en parallèle de ne pas obtenir assez de reconnaissance dans le cadre de leur travail peut avoir une répercussion sur la perception de leur statut social. Pour Paugam, ils appartiennent à une « *catégorie socialement dévalorisée* » (Paugam, 2000, p. 378)

Les personnes interrogées se trouvent dans une sorte d'ambivalence. Elles peuvent éprouver de la honte du fait de solliciter les services sociaux et en même temps, l'aide sociale leur procure un certain soulagement, grâce à une certaine stabilité financière. Elles reconnaissent qu'il s'agit d'une aide importante et semblent plutôt satisfaites de pouvoir y recourir. Ce qui ressort très clairement c'est leur souhait d'indépendance. Elles semblent accepter cet état de fait, tout en espérant y mettre fin au plus vite en recouvrant une autonomie. Cette dernière semble possible seulement via le travail, dans nos sociétés d'aujourd'hui, c'est pourquoi ces personnes s'y accrochent et font tout pour la conserver malgré, il ne faut pas l'oublier, les conditions précaires qu'elles doivent supporter.

## 7. CONCLUSION

### 7.1. Perspectives professionnelles

Cette étude apporte un éclairage sur la problématique des working poor. Tout d'abord, au niveau de notre travail quotidien en tant qu'AS, elle peut permettre une meilleure compréhension du phénomène et une sensibilisation au vécu des personnes qui y sont confrontées. Dans le cadre de l'aide sociale, les pressions des autorités sont souvent fortes dans le but, entre autres, de limiter les coûts. En tant qu'AS nous devons régulièrement défendre des personnes sollicitant l'aide sociale. Nous devons aussi les guider et les conseiller. En pratique, il arrive régulièrement qu'une demande d'aide sociale ne soit pas déposée lorsque le montant à compléter n'est pas très élevé. Suite aux échanges avec les bénéficiaires, il apparaît que l'aide est considérée comme très importante, même lorsqu'il s'agit de petits montants. Dès lors, je pense qu'il est primordial d'informer de manière complète la personne sur ses droits et les éventuelles répercussions d'une demande d'aide sociale, afin que son choix se fasse en toute connaissance de cause.

Malgré le système face auquel nous sommes parfois impuissants, notre métier peut nous permettre d'agir au moins à notre niveau avec l'objectif d'améliorer le quotidien des gens qui nous sollicitent. Je pense qu'il est par exemple important d'être attentifs aux projets de la personne elle-même, en prenant en compte sa propre vision de la situation. Durant cette recherche, je me suis rendu compte qu'une bonne partie des personnes interrogées avait des envies, des projets, des pistes pour s'en sortir. Dans le cas des personnes rencontrées, j'ai le sentiment qu'elles ont été entendues par leurs AS respectifs qui essaient de les soutenir dans leurs projets. Mais je pense que ce n'est pas toujours le cas. Pris par notre travail quotidien et par le manque de temps, il arrive que nous soyons moins attentifs aux véritables besoins des personnes qui nous sollicitent.

Ensuite, au niveau institutionnel, différentes mesures pourraient être envisagées face aux problématiques soulevées dans ce travail. Durant la recherche sur le terrain, il est apparu que la majorité des personnes rencontrées ne connaissaient pas leurs droits. Il faudrait peut-être informer davantage la population des aides existantes. L'information pourrait être véhiculée par le site internet de la commune par exemple. Ce type d'outil existe déjà pour certaines régions mais les informations données sont généralement très succinctes et donc pas assez complètes. De plus, les personnes concernées n'ont pas forcément accès aux outils informatiques. D'autres vecteurs d'information pourraient être imaginés : document informatif transmis par l'école, prospectus à disposition dans des lieux publics, affiches, etc. Le principal frein à ce genre de projet est qu'il est très peu probable qu'il soit soutenu par les autorités publiques. En effet, d'un point de vue purement économique, cela engendre des répercussions financières importantes. D'une part, il faut financer le projet et d'autre part, une meilleure information sur les prestations engendre une augmentation des demandes d'aide et donc des coûts plus importants.

D'autres mesures pourraient être utiles pour mieux soutenir les personnes working poor. Comme nous l'avons vu dans la partie analytique, il apparaît que le principal moyen avancé par les working poor, qui leur permettrait de sortir de l'aide sociale est une augmentation de leurs revenus. Des mesures devraient donc être prises en lien avec les employeurs. Outre des mesures à prendre au niveau politique, qui seront abordées au prochain chapitre, les AS travaillant en CMS pourraient déjà agir au niveau institutionnel en mettant en place une collaboration avec les employeurs. Cette dernière pourrait s'amorcer directement par l'assistant social référent qui prendrait contact de manière informelle avec l'employeur concerné. Cette collaboration pourrait se faire également par une personne plus spécialisée. Intégrés dans certains CMS, il existe actuellement des professionnels appelés « Job Coach » dont le travail consiste justement à faire le lien entre les employeurs et les bénéficiaires afin, principalement, d'organiser des mesures d'insertion. Ces professionnels, en contact régulier avec le monde patronal, seraient plus à même d'entreprendre une collaboration avec les employeurs des working poor, afin de négocier les conditions de travail, notamment les salaires.

Une troisième possibilité d'agir au niveau des employeurs serait la collaboration avec des syndicats. Ces derniers ont d'ailleurs pour fonction principale de défendre les travailleurs. En pratique, j'ai l'impression qu'il n'y a pas beaucoup de collaboration entre assistants sociaux et syndicats.

A un autre niveau, une meilleure connaissance de la problématique permet de prendre position face à des initiatives politiques et d'avoir une meilleure vision de ce qui pourrait être entrepris. Certains projets de lois peuvent avoir un impact très important sur certaines catégories de personnes que l'on rencontre quotidiennement dans le cadre de notre travail.

## 7.2. Mesures proposées face à la problématique

Afin de lutter de manière plus efficace contre le phénomène « working poor », plusieurs pistes au niveau politique ont été évoquées par les professionnels. Les deux mesures principales sont régulièrement au cœur de l'actualité dans notre pays. Il s'agit de l'introduction de salaires minimums et la mise en place de prestations complémentaires pour les familles.

### 7.2.1. Salaires minimums

L'initiative lancée par l'Union syndicale suisse s'intitule « Pour la protection de salaires équitables ». Elle demande d'encourager la signature de conventions collectives de travail et de fixer un salaire minimal au niveau national. La rétribution minimale devrait s'élever à 22 francs de l'heure, ce qui correspond à un salaire mensuel d'environ 4'000 francs. Début 2012, plus de 110'000 signatures ont été déposées. En juillet 2012, le Conseil fédéral a annoncé sa position négative face à l'initiative et sa décision de ne pas proposer de contre-projet. Il recommande de la rejeter pour différentes raisons, notamment le fait qu'elle diminuerait la marge de manœuvre dans les négociations sur le terrain avec les partenaires sociaux. Pour le Conseil fédéral, le fonctionnement actuel est un atout majeur

pour la place économique de notre pays, la flexibilité de la fixation des salaires a permis, selon le gouvernement, de surmonter rapidement les crises économiques (Conseil Fédéral, 2012). Officiellement, le message du Conseil fédéral devrait être remis au Parlement d'ici janvier 2013, puis ce dernier devra prendre position également. Le texte sera ensuite soumis à votation populaire.

Les personnes défendant le projet estiment que le salaire minimum représente une arme efficace pour lutter contre le dumping salarial et qu'il permettrait de diminuer le chômage car de nombreux travailleurs sont actuellement contraints de prendre un second emploi pour survivre. UNIA estime que l'initiative permettrait à plus de 400'000 personnes de sortir de la précarité et de l'aide sociale. Les opposants, quant à eux, ne pensent pas qu'il s'agisse d'une bonne solution. Ils rappellent que les conditions sont différentes d'une région à l'autre et que les besoins varient selon le domaine économique. Pour eux, l'initiative n'en tient pas compte car elle concerne l'ensemble du pays et tous les domaines économiques.

Actuellement, de nombreux arguments en faveur ou en défaveur de cette proposition sont débattus sur la scène politique. Face à la problématique spécifique des working poor, quel impact aurait cette initiative si elle aboutissait ?

Comme nous l'avons vu précédemment, environ un tiers des working poor ont un travail considéré comme « à bas salaire ».<sup>32</sup> Pour rappel, il s'agit de salaire inférieur aux deux tiers du salaire brut médian standardisé. Selon l'OFS, la limite est de 3'986 francs bruts pour l'année 2010. Cette limite correspond plus ou moins au salaire minimum demandé par l'initiative. Cette dernière concernerait donc les personnes working poor bénéficiant actuellement de bas salaires.

Si la loi est acceptée, une partie des working poor verraient leurs revenus augmenter. Il se peut que cette augmentation suffise à leur autonomie financière, afin qu'ils n'aient plus besoin de solliciter l'aide sociale. Cependant, il est probable que pour une autre partie des personnes concernées par la problématique working poor, cette initiative n'ait pas de répercussion. Même si leur salaire augmente suite au nouveau cadre légal, il est possible que de nombreuses personnes working poor continuent à bénéficier d'une aide sociale car leurs besoins économiques dépendent également de la structure de leur famille. S'il s'agit d'une famille monoparentale où un seul revenu doit couvrir les dépenses de toute une famille de plusieurs enfants, il est très probable que la personne ne s'en sorte pas, malgré une augmentation de salaire.

Caritas aborde également la possibilité que l'impact de cette loi ne soit pas très important face au phénomène working poor. Selon eux, il n'est pas garanti que des salaires minimums améliorent la situation des personnes working poor. Ils déclarent que « *les salaires minimums ne sont pas l'instrument approprié pour soutenir la situation spécifique d'une famille. Ils doivent être complétés par des transferts financiers déterminés en fonction des besoins.* » (Liechti & Knöpfel, 1998, p. 104).

En conclusion, l'initiative aurait certainement une forte répercussion sur la frange de la population bénéficiant de bas salaires, mais il n'est pas certain qu'elle ait un impact important face à l'ensemble du phénomène working poor.

---

<sup>32</sup> cf. partie théorique

### 7.2.2. Prestations complémentaires pour les familles

En ce qui concerne les prestations complémentaires pour les familles, elles consistent à accorder une aide financière aux familles qui travaillent mais n'arrivent pas à subvenir au besoin du ménage. En Suisse, plusieurs cantons ont déjà mis en place des systèmes s'y rapprochant.

Le canton du Tessin a mis sur pied un système global en faveur des familles (« le modèle tessinois »). Il s'agit d'un système d'allocations familiales composé de quatre éléments<sup>33</sup> :

- une allocation de base pour enfant jusqu'à 15 ans
- une allocation de formation pour les jeunes de 15 à 20 ans
- une allocation complémentaire pour enfant jusqu'à 14 ans, pour les familles de conditions économiques modestes (qui correspond à l'écart entre les revenus et les dépenses pris en considération). Seuls les besoins des enfants sont pris en compte.
- une allocation pour enfants de moins de 3 ans, lorsque le ménage reste en dessous du minimum vital malgré l'allocation complémentaire. Les besoins de la famille entière sont pris en compte.

Les deux premières allocations sont versées à tous les salariés, en fonction de leur degré d'occupation. Les deux autres sont versées en cas de besoin et se rapprochent du système de prestations complémentaires d'autres cantons ou du système PC tel qu'on le connaît pour les rentiers AVS/AI.

Après le Tessin, les cantons de Soleure, Genève et Vaud ont également introduit des prestations complémentaires pour familles.

Dans le canton de Vaud, les prestations complémentaires cantonales pour familles (« PC Familles ») sont en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2011. Les prestations se composent d'une prestation financière versée mensuellement et du remboursement de frais de garde et de maladie. Ces prestations sont accordées aux familles domiciliées dans le canton de Vaud depuis au moins 3 ans et dont les enfants sont âgés de moins de 16 ans lorsque les revenus des parents sont insuffisants par rapport aux dépenses reconnues par la loi vaudoise.

Dans plusieurs autres cantons, des projets sont en cours. C'est le cas pour le canton du Valais où un projet équivalent à celui de canton de Vaud est en cours de discussion. En décembre 2010, le Conseil d'Etat valaisan a chargé un groupe de travail d'examiner la possibilité de mettre en place un système de prestations complémentaires en faveur des familles (PCFam). Ces contributions financières visent les familles dont les revenus ne suffisent pas à couvrir les dépenses. L'avant-projet de la loi d'application (du Valais) de la loi fédérale sur les allocations familiales (LALAFam) est en consultation jusqu'à mi-octobre 2012. Elle est soumise au référendum facultatif. Le Conseil d'Etat est responsable

---

<sup>33</sup> Rapport, « A propos d'un système de prestations complémentaires en faveur des familles à l'échelle suisse », Berne, avril 2002, [en ligne] Lien :

[http://www.buerobass.ch/pdf/2002/EKFF\\_2002\\_Familien\\_EL\\_f.pdf](http://www.buerobass.ch/pdf/2002/EKFF_2002_Familien_EL_f.pdf) (consulté le 13 octobre)

de son exécution et de fixer son entrée en vigueur. La loi s'intitulerait : Loi sur les allocations familiales et sur les prestations complémentaires pour les familles (LAFPCFam).

Les critères pour obtenir les PCFam en Valais sont les suivants :

- avoir son domicile en Valais depuis 2 ans minimum
- vivre en ménage commun avec des enfants de moins de 16 ans, 12 ans, 6 ans, selon la variante
- avoir une activité lucrative
- avoir des revenus inférieurs aux dépenses estimées par la loi

Au niveau fédéral, l'introduction de PC se discute depuis déjà longtemps, mais il n'y a toujours rien de concret pour l'instant. Toutefois, la CSIAS a publié un modèle<sup>34</sup> de prestations complémentaires pour familles qui pourrait servir de base, soit au niveau fédéral, soit pour que les cantons s'y réfèrent lors de la rédaction de leurs bases légales.

### 7.2.3. Conclusion

Les prestations complémentaires visent les familles à faibles revenus, leur avantage est qu'il s'agit d'une mesure liée aux besoins et donc qui s'adapte donc à la situation individuelle de chaque famille. Le Conseil fédéral, dans son rapport du 31 mars 2010, recommande aux cantons l'introduction de ces prestations. (Conseil Fédéral, 2010) L'initiative des salaires minimums a, quant à elle, pour avantage de s'attaquer directement aux inégalités du marché du travail. Aussi, elle permettrait de responsabiliser les employeurs en les obligeant à respecter cette rétribution minimale. En effet, si les salaires sont de toute façon compensés par l'aide sociale ou par d'autres prestations, les patrons risquent de ne pas faire d'efforts pour augmenter les salaires spontanément. Ainsi, il arrive que les prestations sociales « subventionnent » indirectement les employeurs, ce qui n'est pas le but du système de protection sociale.

Les deux mesures présentées ne ciblent pas en priorité la catégorie des working poor mais visent plutôt à lutter contre la pauvreté des travailleurs à bas salaire pour l'une, et contre la pauvreté des familles pour l'autre. Je pense que ces deux mesures, pour être efficaces face au phénomène working poor, devraient être mises sur pied en parallèle afin de lutter de plusieurs manières contre les différents aspects de la problématique. Pour lutter contre une problématique complexe et avoir un véritable impact, il est inévitable de devoir prendre des mesures simultanément dans plusieurs domaines distincts.

Ci-dessus, deux pistes d'action sont abordées, nous pourrions en citer d'autres : rabais fiscaux, allocation universelle, etc. Les changements sociaux provoquent l'apparition de nouveaux risques, certaines personnes peuvent se retrouver dans une situation de pauvreté du jour au lendemain sans couverture sociale adéquate. Pour faire face à cette

---

<sup>34</sup> CSIAS, « Prestations complémentaires pour familles – Modèle CSIAS », juin 2011, [en ligne], Lien : [http://www.skos.ch/store/pdf\\_f/schwerpunkte/projekte/PCFam/PCFam\\_ModelleCSIAS.pdf](http://www.skos.ch/store/pdf_f/schwerpunkte/projekte/PCFam/PCFam_ModelleCSIAS.pdf) (consulté le 13 octobre 2012)



réalité, le système de protection sociale devra évoluer, en tenant compte également des enjeux économiques. Ces derniers n'ont pas été abordés dans ce travail, mais influencent de manière importante les décisions politiques. Par exemple, les conditions de travail précaires, tels que les contrats sur appel ou à durée indéterminée offrant de mauvaises conditions de travail aux salariés, permettent par ailleurs aux employeurs une grande flexibilité qui favoriserait le développement de leur entreprise, d'un point de vue purement économique.

Serge Paugam va plus loin en déclarant que la précarité d'une partie des salariés « *favorise l'épanouissement et la stabilité des autres* ». Pour lui, la disqualification sociale des salariés précaires « *correspond aux intérêts, souvent dissimulés, des principaux responsables économiques, sociaux et politiques.* ». (Paugam, 2000, p. 380) Autrement dit, l'existence d'une catégorie de salariés en situation précaire aurait une utilité pour le pays d'un point de vue purement économique. Suite à cette constatation, il se demande si ce processus de disqualification pourrait amener à de nouvelles luttes sociales, tout en expliquant en quoi des mouvements de contestations sont difficiles dans le contexte actuel. En effet, les responsables d'entreprises ne sont plus autant accessibles qu'avant. Les sociétés qu'ils dirigent sont dépendantes de groupes financiers internationaux. (Paugam, 2000, pp. 380-382) Dès lors, la difficulté est de réussir à concilier l'aspect économique et le bien-être social. Il s'agit peut-être de l'un des enjeux des responsables politiques.

### 7.3. Limites de la recherche

La première difficulté à laquelle je me suis confrontée au début de ce travail de recherche a été de définir ce que regroupait le terme « *working poor* ». En effet, selon les sources, la notion n'était pas définie de la même façon. Parfois un taux de travail minimum était pris en compte, ainsi la catégorie des *working poor* était limitée à une tranche de la population moins importante. Dans d'autres sources, le terme *working poor* était utilisé pour nommer toute personne n'atteignant pas le minimum vital malgré une activité lucrative, à n'importe quel taux de travail.

Dans un premier temps, j'ai donc décidé de me baser sur la définition qui me paraissait la plus officielle : celle de l'Office fédéral de la statistique. Puis, les critères ont dû être élargis suite à la difficulté de trouver des personnes correspondant de manière stricte à la définition de l'OFS. Finalement, une seule personne sur les six interrogées correspond aux critères stricts car elle travaille à temps complet. Toutes les autres ont une activité à moins de 90%. L'échantillon ne correspond donc pas précisément à la population ciblée au début de la recherche. Cependant, face au sujet de cette recherche, je pense que le fait d'avoir élargi les critères n'a pas biaisé les résultats. Les grilles d'entretien étaient adaptées à l'ensemble des personnes interrogées et je pense que le fait d'avoir une activité lucrative à moins de 100% ne devrait pas influencer la perception qu'ont ces personnes de l'aide sociale.

Récemment, l'Office fédéral de la statistique a procédé à d'importantes modifications concernant les méthodes et définitions utilisées dans le cadre de la statistique de la pauvreté. Cette révision complète de la statistique de la pauvreté est présentée dans le



rapport publié par l'OFS le 14 novembre 2012 (Guggisberg, Müller, & Christin, 2012). Concernant la problématique des working poor, les indicateurs et les définitions de l'OFS ont été passablement transformés. Tout d'abord, l'OFS n'utilise plus du tout le terme « working poor » ni celui de « travailleurs pauvres » mais parle de « personnes actives occupées ». De plus, les critères ont été étendus pour considérer toute personne active occupée âgée de 18 ans et plus, quel que soit son volume de travail ou celui des autres membres du ménage. Selon l'OFS, cette adaptation permettra une analyse plus globale de la pauvreté des actifs occupés et facilitera les comparaisons internationales.

En outre, en ce qui concerne la méthodologie utilisée, une approche qualitative a été choisie pour mener à bien cette recherche. Peu de personnes ont été interrogées, mais les entretiens se sont déroulés de manière semi-directive, ce qui m'a permis de récolter de nombreux éléments supplémentaires. Toutefois, l'échantillon étant restreint, il est certain qu'il n'est pas forcément représentatif de l'ensemble des personnes confrontées à la problématique.

Par rapport à la qualité des données recueillies, je suis consciente de certains biais. La moitié des personnes interrogées ne sont pas de langue maternelle française. Toutes parlent très bien le français, cependant il est arrivé que durant les entretiens, certaines questions n'étaient pas comprises par les participantes. Par conséquent, à plusieurs reprises, j'ai dû expliquer avec d'autres mots et parfois, sans le vouloir, j'ai certainement orienté les réponses. Il est arrivé par exemple que je donne des exemples de réponses, afin que la personne comprenne ce qui lui était demandé. Par conséquent, la question n'était plus ouverte et les réponses ont pu être biaisées.

#### 7.4. Nouveaux questionnements

La question de la pauvreté cachée, autrement dit, de la non-perception des prestations sociales, m'a interpellée à plusieurs reprises durant ce travail. La plupart des personnes n'ont pas connaissance de leurs droits. Les personnes que j'ai rencontrées dans le cadre de cette recherche ont eu connaissance du service social presque par hasard, par le bouche à oreille. Le manque d'information est une chose, mais finalement il apparaît que ce qui retient le plus les personnes, c'est la difficulté de demander de l'aide. Les témoignages de ces femmes m'ont fait prendre conscience à quel point cette démarche peut être difficile. Je pense qu'il faudra encore du temps pour que la perception de l'aide sociale évolue au sein de la population. Nous pouvons nous demander quels moyens pourraient être mis en place pour faire évoluer cette image.

Une autre problématique qui m'a questionnée tout au long du travail est celle des effets de seuils : certaines personnes sont juste au-dessus des normes d'aide sociale et par conséquent n'ont pas droit à tout un ensemble de prestations (subventions à 100%, prise en charge des frais médicaux, etc.) Les personnes se trouvant juste au-dessus des normes ont généralement autant de difficultés que celles qui se trouvent au-dessous. Actuellement, plusieurs outils existent pour lutter contre ces effets de seuil dans le cadre de l'aide sociale, notamment la franchise sur les revenus. Cependant, cette problématique complexe existe et existera toujours dans tout système où l'on doit poser des montants limites ou des normes. Nous pouvons juste les atténuer par différents outils.

Comme nous l'avons vu précédemment, la problématique des working poor concerne plusieurs domaines distincts. Dans le cadre de cette étude, outre les working poor eux-mêmes, des professionnels du domaine social ont été interrogés. Afin d'avoir une vision plus complète des enjeux présents autour de cette problématique, il serait intéressant de récolter le point de vue d'autres acteurs-clés. Pour le domaine du marché du travail, le positionnement des représentants du patronat et des syndicats serait pertinent. Enfin, je pense qu'un point de vue politique étairait également les pistes d'action.

## 7.5. Bilan personnel

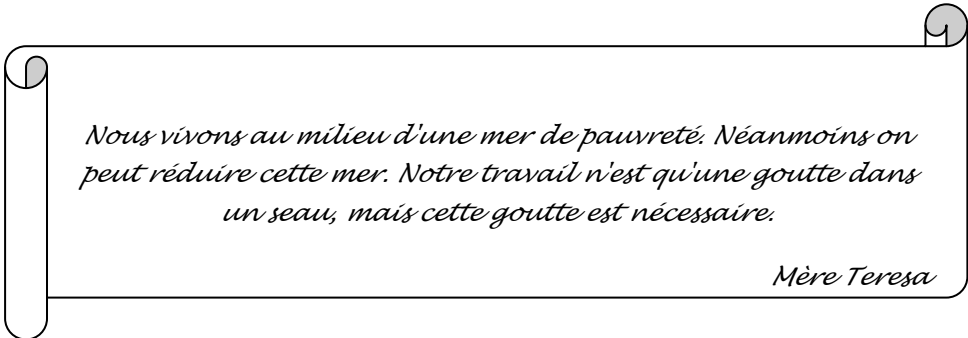
Le choix du thème de ce travail provient d'une constatation que j'avais faite lors de ma première période de formation pratique. Pour moi, il semblait « anormal » que des personnes exerçant une activité lucrative à haut pourcentage doivent solliciter une aide sociale pour compléter leurs revenus.

Suite à cette recherche, le développement des concepts théoriques m'a permis d'avoir une vue d'ensemble du contexte et de la problématique. Les entretiens avec les professionnels m'ont apporté un précieux éclairage sur la réalité du terrain. Enfin, les rencontres avec les bénéficiaires ont été très riches. Ils m'ont permis d'appréhender la vision de personnes directement concernées par la problématique au quotidien.

Le fait de rencontrer ces personnes dans le contexte d'une recherche, et non en tant qu'AS de CMS a permis des échanges différents selon moi, plus riches, plus spontanés. Certaines personnes m'ont fait part de leurs appréhensions lors de rendez-vous au service social : peurs de ne pas avoir les bons documents, de ne plus avoir le droit à un complément, etc. Les entretiens menés dans le cadre de la recherche n'avaient forcément pas autant d'enjeux pour eux. Par conséquent, je pense qu'il était plus facile pour ces personnes de s'exprimer sur certains sujets.

Durant les dernières étapes de la recherche, j'ai travaillé à nouveau au sein d'un service s'occupant de l'aide sociale. Cela m'a permis d'être plus proche de la problématique, en travaillant au quotidien avec des personnes sollicitant une aide sociale.

Ce travail m'a permis de donner la parole aux personnes directement concernées par la problématique des working poor, ce qui représente une grande satisfaction.



*Nous vivons au milieu d'une mer de pauvreté. Néanmoins on peut réduire cette mer. Notre travail n'est qu'une goutte dans un seau, mais cette goutte est nécessaire.*

*Mère Teresa*

## 8. BIBLIOGRAPHIE

### Ouvrages

- Bardin, L. (2007). *L'analyse du contenu*. Paris: 1ère édition Quadrige.
- Cunha, A., Leresche, J.-P., & Vez, I. (1998). *Pauvreté urbaine, Le lien et les lieux*. Lausanne: Réalités sociales.
- De Gaulejac, V., & Taboada Léonetti, I. (1994). *La lutte des places*. Paris : Re-Connaissance.
- De Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion*. Paris: Seuil.
- Kehrli, C., & Knöpfel, C. (2007). *Manuel sur la pauvreté en Suisse*. Lucerne: Caritas.
- Liechti, A., & Knöpfel, C. (1998). *Les working poor en Suisse: ils sont pauvres, et pourtant ils travaillent*. Lucerne: Caritas.
- Méda, D. (2004). *Le Travail*. Paris : Que sais-je ?
- Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris. : PUF
- Paugam, S. (2000). *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. Paris: PUF Le lien social; édition mise à jour, "Quadrige", 2007
- Regamey, C., & Gropetti, H. (1999). *Minimum pour vivre. Etude de diverses normes*. Lausanne: La Passerelle.
- Tabin J-P. (1995). *Sur les chemins de l'assistance. Usages et représentations de l'aide sociale*. Lausanne : La Passerelle.
- Tabin J-P., Frauenfelder A., Togni C., Keller V. (2008). *Temps d'assistance. Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle*. Lausanne : Antipodes.

### Articles et Rapport

- ARTIAS (2011). *Les problématiques qui amènent à l'aide sociale et qui empêchent d'en sortir. Etat des lieux des connaissances*. [en ligne] Accès : [http://www.skos.ch/store/pdf/f/schwerpunkte/themen/evaluanda\\_rapport%20final.pdf](http://www.skos.ch/store/pdf/f/schwerpunkte/themen/evaluanda_rapport%20final.pdf) (consulté le 07.08.2011)

- Basinski, C. (2007). *Pauvreté au travail : l'emploi, un rempart pour préserver sa place et sa dignité ?* Pensée plurielle, 2007/3 n°16, 85-99.
- Conseil d'Etat. (2012). *Communiqué de presse du Conseil d'Etat du 9 mars 2012*, [en ligne] Lien : [http://www.vs.ch/Press/DS\\_3/CO-2012-03-09-19821/fr/comm\\_integratio fr.pdf](http://www.vs.ch/Press/DS_3/CO-2012-03-09-19821/fr/comm_integratio fr.pdf) (consulté le 18.10.2012)
- Conseil Fédéral. (2010). *Stratégie globale de la Suisse en matière de lutte contre la pauvreté. Rapport du Conseil fédéral en réponse à la motion (06.3001) de la Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil national (CSSS-N) du 13 janvier 2006.*
- Conseil Fédéral (2011). *Communiqué du Conseil Fédéral du 17 novembre 2011*, [en ligne], Lien : <http://www.ejpd.admin.ch/content/ejpd/fr/home/dokumentation/mi/2011/2011-11-17.html> (consulté le 25.10.2012)
- Conseil Fédéral (2012). *Communiqué du Conseil Fédéral du 04.07.2012*. [en ligne] Lien : <http://www.news.admin.ch/dokumentation/00002/00015/index.html?lang=fr&msg-id=45288> (consulté le 4.10.12)
- Crettaz, E., & Farine, A. (2008). *Bas salaire et working poor en Suisse. Ampleur des phénomènes et groupes à risque d'après l'Enquête sur la structure des salaires 2006*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique (OFS).
- CSIAS (2006). *Contrôles et sanctions dans le cadre de l'aide sociale*. Berne
- Fragnière J.-P. *Y a-t-il des pauvres derrière les chiffres ?*. (document de travail) [en ligne] Lien : <http://www.jpfragniere.ch/dynpages/textes.cfm#a70a> (consulté le 22.09.2012)
- Guggisberg, M., Müller, B., & Christin, T. (2012). *Pauvreté en Suisse: concepts, résultats et méthodes*. Neuchâtel : Office fédérale de la statistique
- Jouenne, N. (2005). *Figures du travailleur pauvre: entre servage moderne et prix de la liberté*. [en ligne], Accès : [http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/04/86/19/PDF/Travailleurs\\_pauvres\\_NJ.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/04/86/19/PDF/Travailleurs_pauvres_NJ.pdf) (consulté le 14.08.2011)
- Knufer, C., Pfister, N., & Bieri, O. (2007). *Aide sociale, impôts et revenus en Suisse*. Berne et Lucerne.
- Malenfant, R., Larue, A., Mercier, L., & Vézina, M. (2002). *Précarité d'emploi, rapport au travail et intégration sociale*. Nouvelles pratiques sociales, vol. 15, n°1 , pp. 111-130
- Marti, M., & Walker, P. (2010). *L'évolution des emplois atypiques et précaires en Suisse. La vie économique. Revue de politique économique.*
- OFAS. (2008). *La situation économique des actifs et des retraités. Rapport de recherche n°1/08*. Berne.

- OFS. (2007). *La pauvreté des personnes en âge de travailler. Taux de pauvreté et de working poor parmi les personnes âgées de 20 à 59 ans, en Suisse, entre 2000 et 2005*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.
- OFS. (2008). *Bas salaires et working poor en Suisse. Ampleur des phénomènes et groupes à risque d'après l'Enquête sur la structure des salaires 2006 et l'Enquête suisse sur la population active 2006*. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique.
- OFS. (2010). *Les conditions de vie en Suisse en 2009*. Neuchâtel: Office fédérale de la statistique.
- OFS. (2010). Communiqué de presse du 04.11.2010, [en ligne] Accès : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/22/press.html>
- OFS. (2011). *Rapport social statistique suisse 2011. Rapport du Conseil fédéral du 18.05.2011 en réponse au postulat "Législature. Rapport social" (2002 P 01.3788)*. Neuchâtel: Office fédérale de la statistique
- OFS (2012). *La statistique suisse de l'aide sociale 2010*. Neuchâtel : Office fédérale de la statistique
- Plateforme d'information humanrights.ch (2011). *Droits parentaux en évolution : et les droits de l'enfant ?* [en ligne], Accès : [http://www.humanrights.ch/fr/Suisse/interieure/Groupes/Enfants/idart\\_7127-content.html](http://www.humanrights.ch/fr/Suisse/interieure/Groupes/Enfants/idart_7127-content.html) (consulté le 25.10.2012)
- Polito, V. (2008). *Condition de travail précaires et bas salaires en Suisse*. [en ligne] Accès : <http://www.denknetz-online.ch/IMG/pdf/polito.pdf> (consulté le 03.01.2012)
- Streuli E., Bauer T. (2001). *Les « working poor » en Suisse. Etude de la problématique, de l'ampleur du phénomène, et de ses causes*. InfoSocial n°5. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique.
- Vassaux F. (2010), *Crèches, combien ça coûte ?*. Illustré du 04.06.2010, [en ligne], Lien : [http://www.illustre.ch/creche-enfant-prix-subsventions-Suisse\\_45230\\_.html](http://www.illustre.ch/creche-enfant-prix-subsventions-Suisse_45230_.html)
- Ville de Lausanne. (2009), *Le Service social Lausanne se présente*. [en ligne], Lien : <http://www1.lausanne.ch/ville-officielle/administration/enfance-jeunesse-et-cohesion-sociale/social/communication/publications/service-social-lausanne-se-presente/extrasArea/00/links/00/linkBinary/publi-service-social-brochure-contenu.pdf> (consultée le 10.12.12)

### Mémoires de fin d'étude

- Guyot Cécilia, Bassi Laura (2010). *A l'aide, je suis un travailleur pauvre ! Comment les travailleurs pauvres dans le canton de Vaud sont-ils amenés à venir demander une aide financière dans un Centre Social Régional ?*. MFE. Genève : janvier 2010

Sites internet

- Caritas Suisse [en ligne], Accès : <http://www.caritas-pauvrete.ch>
- Confédération suisse [en ligne], Accès : <http://www.admin.ch>
- CSIAS [en ligne], Accès : <http://www.skos.ch/> (consultée le 24.01.12)
  - o Aide sociale, impôts et revenus en Suisse [en ligne], Accès : [http://www.skos.ch/store/pdf\\_f/publikationen/Aide\\_sociale\\_impots\\_revenus\\_synthese.pdf](http://www.skos.ch/store/pdf_f/publikationen/Aide_sociale_impots_revenus_synthese.pdf) (consulté le 27.10.2012)
- Le Service de l'Action Sociale (SAS), [en ligne], Accès : <http://www.vs.ch/Navig/navig.asp?MenuID=15857>
- Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie [en ligne], Accès : <http://www.bbt.admin.ch/index.html?lang=fr> (consulté le 27.10.2012)
- Office fédéral de la Statistique [en ligne], Accès : <http://www.bfs.admin.ch/bfs>
  - o Statistiques de l'aide sociale 2010, [en ligne], Accès : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/13/03/03/dos/04.html> (consulté le 28.01.12)
  - o Travail rémunéré et professions, [en ligne], Accès : [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/thematische\\_karten/gleichstellungsatlas/erwerbsarbeit\\_und\\_beruf/lohnungleichheit.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/thematische_karten/gleichstellungsatlas/erwerbsarbeit_und_beruf/lohnungleichheit.html) (consulté le 25.10.2012)
- SOCIAL info : Dictionnaire suisse de politique sociale [en ligne] Accès : <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=604> (consultée le 07.08.11)
- Travailler-en-suisse.ch [en ligne]
  - o *Salaire minimum en Suisse : nouvelle initiative des syndicats* (2012). [en ligne], Accès : <http://www.travailler-en-suisse.ch/salaire-minimum-en-suisse-nouvelle-initiative-des-syndicats.html> (consulté le 03.01.12)
  - o *Salaires en Suisse : la fin des différences hommes – femmes ?* (2011) [en ligne], Accès : <http://www.travailler-en-suisse.ch/salaires-en-suisse-la-fin-des-differences-hommes-femmes.html> (consulté le 25.10.2012)

Bases légales principales et normes consultées

- Constitution fédérale suisse
- Loi fédérale en matière d'assistance (LAS)
- Loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS)

- Règlement d'exécution de la loi sur l'intégration (du 9 octobre 1996)
- Normes CSIAS

### Vidéos

- Téléjournal de la TSR du 29.12.2009. *Des Suisses au bord de la pauvreté*. [en ligne], Accès : <http://www.tsr.ch/video/info/journal-19h30/#id=1473054;nav=info/journal-19h30/?year=2009&month=12&day=29> (consulté le 03.08.11)
- Temps présent du 04.03.2004. *La Suisse des working poor*. [en ligne], Accès : <http://www.tsr.ch/emissions/temps-present/societe-moeurs/1288954-la-suisse-des-working-poors.html> (consulté le 28.05.11)

## 9. ANNEXES

Annexe 1 :       Présentation de la recherche et document de consentement

Annexe 2 :       Grille d'entretien pour les professionnels

Annexe 3 :       Grille d'entretien pour les bénéficiaires

Annexe 4 :       Retranscription de l'entretien E



# ANNEXE 1

## Informations destinées aux personnes participant au travail de recherche

*Travail réalisé dans le cadre d'une formation d'assistante sociale*

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de mon mémoire de fin de formation, j'ai décidé d'entreprendre une recherche sur les « working poor » (ou « travailleurs pauvres ») et plus particulièrement sur leur perception de l'aide sociale publique.

Pour cela, j'ai défini la question de recherche de la manière suivante :

**« Les working poor : quelle perception portent-ils sur leur recours à l'aide sociale valaisanne ? »**

Les objectifs principaux de ce travail sont les suivants :

- Interroger des personnes qui ont fait appel à l'aide sociale car elles se trouvent en situation de pauvreté malgré leur travail.
- Saisir ce qu'elles pensent des prestations qui leur sont offertes par rapport à cette problématique
- Saisir l'avis des assistants sociaux sur les prestations offertes aux working poor et sur d'éventuelles pistes d'amélioration

Je me permets donc de vous solliciter dans le but de faire un entretien avec vous sur cette question de recherche. Votre témoignage sera pour moi une source précieuse de renseignements. Vous êtes bien entendu libre d'accepter ou de refuser cette invitation et vous pourriez à tout moment revenir sur votre décision.

L'entretien se déroulera, entre les mois de juin-juillet 2012 à l'endroit qui vous conviendra le mieux. Il durera environ une heure et sera enregistré afin que j'évite de déformer votre témoignage. L'entretien restera confidentiel. Les enregistrements seront détruits dès la fin de mon travail de recherche. Enfin, les données recueillies lors de l'entretien peuvent figurer dans mon mémoire mais elles seront traitées de manière strictement anonyme et seront utilisées uniquement dans le cadre de mon mémoire de fin d'étude. (Il se peut qu'un entretien en entier figure en annexe du mémoire selon le même principe d'anonymat.)

Lors de l'entretien, vous serez en tout temps libre de refuser de répondre à certaines questions si elles vous dérangent.

Si vous acceptez de participer à ce travail de recherche, je vous prie de bien vouloir signer le formulaire de consentement annexé qui confirmera votre accord.

Je reste à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire et vous remercie de l'attention que vous porterez à ma demande. Dans l'attente de vous rencontrer, je vous présente, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

**CONTACT :**

Sylvie Reuse

E-mail : [sylvie.reuse@students.hevs.ch](mailto:sylvie.reuse@students.hevs.ch)

**Annexe :** Formulaire de consentement

## Formulaire de consentement destiné aux personnes participant à la recherche

Le (la) soussigné(e) :

- Certifie être informé(e) sur le déroulement et les objectifs de la recherche
- Certifie avoir pris connaissance de la page d'informations destinée aux participants
- Est informé du fait qu'il(elle) peut interrompre à tout moment sa participation à cette recherche
- Accepte que les entretiens soient enregistrés, retranscrits, puis traités de manière strictement confidentielle
- Est informé(e) que les enregistrements seront détruits à la fin du travail de recherche
- Accepte que les données recueillies puissent être traitées de manière anonyme dans le mémoire de fin d'étude
- Accepte la publication du mémoire si la note attribuée est A ou B

Le(la) soussigné(e) accepte donc de participer au travail de recherche et certifie avoir pris connaissances des points ci-dessus.

Date : .....

Signature .....

**CONTACT :**

Sylvie Reuse

E-mail : [sylvie.reuse@students.hevs.ch](mailto:sylvie.reuse@students.hevs.ch)

**Annexe :** Informations sur le travail de recherche

# ANNEXE 2

## Questions concernant les professionnels

« *Les working poor : quelle perception portent-ils sur leur recours à l'aide sociale valaisanne ?* »

❖ Introduction : présentation brève de la recherche (rappel des principaux objectifs)

❖ Questions<sup>35</sup> :

1. Sur l'ensemble des bénéficiaires d'aide sociale de votre CMS (*ou sur l'ensemble des personnes que vous suivez*), est-ce que vous avez l'impression que beaucoup sont concernés par la problématique des working poor ?<sup>36</sup>
  - Qu'est-ce que pour vous un working poor ? Sur quelle définition vous basez-vous ?
2. Quel est le profil-type de ces working poor qui sont à l'aide sociale chez vous ?
3. Dans la catégorie des working poor, y a-t-il plus de recours ponctuel à l'aide sociale ou également des aides sur du long terme ? Pourquoi ?
4. S'agit-il plutôt de montants importants à compenser ou de petits montants ?
5. Lorsque le montant à compenser est très faible, est-ce qu'il arrive que l'aide sociale ne soit finalement pas demandée ? (soit la personne qui renonce, soit l'AS qui propose autre chose ?)
6. Lorsque la personne est working poor, est-ce que le suivi par l'AS se fait de manière différente ?
  - Si oui, en quoi plus particulièrement ? Pourquoi ? (moins de temps accordé ?,...)
7. Est-ce que les prestations proposées aux working poor sont les mêmes que pour les autres bénéficiaires de l'aide sociale ?
  - Qu'est-ce qui leur est offert généralement comme prestations ? (aide financière, accompagnement social, mesure d'insertion ?) Quelle prestation a le plus de poids dans ce qui est offert ?

---

<sup>35</sup> Les éléments en gris n'ont pas forcément été abordés dans les entretiens, il s'agit plutôt de questions de relance me permettant d'obtenir plus de détails, selon les réponses données par mes interlocuteurs.

<sup>36</sup> Cf. définitions de l'OFS

- Proposez-vous des mesures d'insertion aux working poor ? Si oui, quels types de mesures ? Pourquoi ? Pour quels profils de working poor ? Et pensez-vous que ces mesures d'insertion soient adaptées à leur situation ?
- 8. Y-a-t-il des directives de votre institution au sujet de la prise en charge des working poor ? Quels types de directives ? (règlement interne, circulaire cantonale, règles non écrites, etc.) Si oui, que disent-elles ?
- 9. En général, pourquoi les working poor sollicitent-ils le service social ? Quelles sont leurs 1ères demandes ? (plutôt pour une demande financière, conseil,... ?)
  - Lors d'un suivi à plus long terme, ont-ils d'autres demandes ? (accompagnement social ? mesures d'insertion ?... Pourquoi ? Dans quels types de situations ?)
- 10. Avant de solliciter l'aide sociale, pensez-vous qu'ils connaissent les différentes prestations qui peuvent être offertes par le service social ?
  - Pensez-vous que leurs connaissances des prestations offertes influencent leurs demandes ?
- 11. Pensez-vous que l'aide sociale est utile et adaptée face à la problématique des working poor ?
  - Est-ce que cela peut dépendre des situations ? (par exemple, s'il s'agit d'une aide à court terme/long terme ?)
- 12. Pensez-vous que le système de l'aide sociale pourrait-être amélioré, en particulier pour les working poor ?
- 13. A votre avis, quelles mesures pourraient lutter plus efficacement contre le phénomène working poor ? (Qu'est-ce qui pourrait aider les working poor à être de nouveau autonome financièrement, donc sortir de l'aide sociale ?)

❖ Remerciements

# ANNEXE 3



## Questions concernant les bénéficiaires

« Les working poor : quelle perception portent-ils sur leur recours à l'aide sociale valaisanne ? »

❖ Introduction : présentation brève de la recherche (+ signature doc de consentement)

❖ Questions :

1. Est-ce que vous aviez déjà entendu parler du terme « working poor », (« travailleur pauvre » en français) ?
  - Est-ce que vous considérez que vous faites partie de cette catégorie de personnes ?
2. Pouvez-vous me parler de votre arrivée à l'aide sociale publique ? Quand avez-vous fait appel au service social pour la 1ère fois et pour quelles raisons ?
  - Etes-vous soutenu plutôt de manière ponctuelle ou plutôt sur du long terme pour compléter vos revenus ?
  - Devez-vous compléter de manière importante les revenus de votre travail ?
3. Comment est-ce que vous percevez en général l'aide sociale ?
  - Est-ce que votre image de l'aide sociale a changé depuis que vous avez fait appel au service social ?
4. Qu'est-ce que cela vous fait de devoir faire appel à l'aide sociale ? (malgré le travail)
  - Avez-vous l'impression d'être un travailleur comme un autre ? Pourquoi ?
  - Qu'est-ce qui change du fait d'être en partie à l'aide sociale ?
  - D'après vous, est-ce que le fait d'avoir un travail rend plus facile/plus difficile la demande d'une aide sociale ?
5. Comment avez-vous l'impression que la société vous voit ?
  - Avez-vous l'impression d'être mis à l'écart par la société à cause de votre situation ? Si oui, comment ? (par exemple, perte de contact avec certaines personnes, sentiment d'être jugé,...)
  - Est-ce difficile pour vous ?
6. Lorsque vous avez fait appel à l'aide sociale, quelle était votre principale demande ? (plutôt financière, besoin de conseil,...)
7. Est-ce que vous aviez connaissance des prestations offertes par l'aide sociale avant de faire appel au service ?
  - Actuellement, que vous offre l'AS qui vous suit, dans le cadre de l'aide sociale ?

Recours à l'aide sociale et perception

Types de prestations

- Que pensez-vous de l'accompagnement offert par les AS en général ?
  - Vous a-t-on proposé des mesures d'insertion ? Qu'en pensez-vous ? En avez-vous fait ? Si oui, lesquelles ? Où ? Qu'en pensez-vous ?
8. Qu'est-ce qui vous aide le plus dans ce qui vous est offert à l'aide sociale ?
9. De quoi d'autre auriez-vous besoin ? Qu'est-ce qui pourrait vous aider à ne plus devoir compléter vos revenus par de l'aide sociale ?
- Le service social pourrait-il répondre à vos besoins ?
10. Où travaillez-vous actuellement ou ces derniers temps ? Dans quel métier ? A quel pourcentage de travail ? Quelle est votre formation ?
11. Le fait de travailler est-il important pour vous ? Pourquoi ?
12. Que vous apporte votre activité professionnelle ?
13. Si parfois vous avez pensé à stopper votre activité, qu'est-ce qui vous incite à la poursuivre malgré le fait de devoir de toute façon recourir à l'aide sociale ?
14. Comment voyez-vous l'avenir ?

❖ Remerciements

# ANNEXE 4

## Entretien E

❖ *Introduction : présentation brève de la recherche (+ signature doc de consentement)*

❖ *Questions :*

Alors, donc c'est une recherche sur les « working poor » comme je vous ai expliqué, « travailleurs pauvres » en français, est-ce que vous en aviez déjà entendu parler, de ce terme ? (Question 1)

Non, pas vraiment, non.

Non, pas du tout, à la télé ou dans les journaux... ?

Non pas dans ce terme là, non je vois pas.

D'accord et comme je vous ai expliqué ça regroupe les personnes qui travaillent mais qui n'arrivent quand même pas au minimum vital. Alors est-ce que vous considérez que vous faites partie de cette catégorie ?

Oui parce que ben voilà je travaille quand même pas mal et heu... ben l'argent c'est pas, c'est pas suffisant. On doit serrer bien pour arriver à la fin du mois, même avec l'aide sociale et tout ça c'est pas facile en fait.

Et est-ce que vous pouvez me parler un peu de votre arrivée à l'aide sociale, la première fois... ? (Question 2)

Donc ben là j'habitais avec le père de ma fille, donc après ben on s'est séparé, on s'est fâché et puis lui il donnait pas les subventions pour la petite, donc premièrement pour moi c'était vraiment pas facile du tout parce que c'était seulement mon salaire. Donc je paie la maison, tous les factures, pis je me suis dit ben je vais quand même demander peut-être qui vont m'aider à...en quelque chose, donc j'étais demander de l'aide sociale et puis après ils m'ont expliqué comment je devais faire pour que déjà le père il donne les subventions pour la petite et puis voilà, ils ont fait tous les papiers ils m'ont inscrite et pis depuis là ils m'aident un petit peu, ben ce que j'ai droit en fait, c'est une aide assez suffisante mais voilà pas assez, pas pour dire oui je vis bien je vis, plus ou moins bien donc c'était à cause de voilà, comme lui est parti moi je suis restées toute seule pis avec mon salaire j'arrivais pas.

C'est juste après votre séparation en fait ?

Voilà oui

Et actuellement vous êtes soutenue plutôt de manière ponctuelle ou bien plutôt sur le long terme ?

Comment ça... ?

Vous avez heu plutôt quelques mois une aide et pis et après plus parce que votre salaire est plus élevé ou bien vous avez tous les mois un petit peu ?

C'est tous les mois un petit peu, oui parce que voilà moi je travaille à 80 % mais y'a des mois que je travaille pas du tout à 80 % donc voilà ça dépend aussi des salaires que je reçois tous les mois je dois apporter mes feuilles de salaires tout ce que ça rentre dans mon compte bancaire je dois ramener au bureau de l'aide sociale et après eux ils font les calculs de combien ils peuvent me donner encore.

**C'est plutôt des montants importants ou bien c'est plutôt des petits montants ?**

Ah c'est des petits montants.

**Oui juste pour compléter.**

Oui c'est juste pour compléter plus ou moins par exemple si je gagne... parce que normalement je dois gagner minimum 3500 francs, c'est ce qu'il m'a expliqué plus ou moins pour le salaire, et pis moi je gagne 2800, 2600 ça dépend des mois donc et après ils enlèvent les 500 francs que le papa donne donc ils comptent aussi ça dans mon salaire comme si c'était mon salaire et après ils complètent... ça arrive 300, 400 francs par mois, ça dépend

**(03'43) Et comment vous percevez en général l'aide sociale ? (Question 3)**

Comme je perçois... ?

**Plutôt comme quelque chose de négatif ou plutôt comme une aide...**

Non non c'est assez bien, c'est assez bien bon au début j'allais un petit peu comment dire heu... honte d'aller demander parce que j'avais honte que les gens ils disent ouais elle est en train d'être aidée par l'aide sociale et tout ça, mais heu... je me dis je suis sûre qu'il y a plusieurs personnes qui sont aidées par l'aide sociale pourquoi pas moi, donc voilà c'est assez bien parce qu'il y a pas mal de monde, des gens comme moi qui ont besoin d'aide, il y a aussi les enfants qui ont besoin de de tout, tous les jours, donc voilà c'est bien c'est bien que les gens, qu'on puisse aller à quelque part qu'on nous aide quoi, parce que moi personnellement je parle pour moi, j'arrivais pas toute seule, j'arrivais pas toute seule.

**Et est-ce que votre image de l'aide sociale a changé depuis que vous avez fait appel au service social ? Vous aviez une image différente avant...**

Non pas vraiment, non parce que voilà les gens ils parlaient et ben j'ai une copine qui était aussi à l'aide sociale elle disait ils m'aident comme ça, comme ça, j'ai dit ben c'est bien au moins voilà, t'as une aide qui vient de quelque part c'est très bien. Donc aujourd'hui je suis au même point je trouve que c'est bien parce que voilà c'est souvent heu... qu'on nous dit l'aide sociale peut-être que après que tu dois faire ça tu dois payer ce qu'ils te donnent ça, oui parce qu'en fait ils nous aident après si on doit payer ce qu'ils nous donnent, c'est normal parce que c'est pas notre argent à nous c'est pas des choses qui nous appartient, nous on a droit mais après si on a les possibilités on doit rendre ce qu'ils ont prêté en fait, parce c'est... on peut dire que c'est plus ou moins un crédit qu'ils nous font tous les mois, donc je pense que... non ça a pas changé, c'est bien d'avoir où aller pour demander de l'aide et pas seulement pour l'argent c'est aussi pour voilà, si on a des problèmes on sait qu'on peut parler avec ces gens, on a un confident en fait pour moi personnellement j'ai parlé avec mon conseiller, ça m'a soulagé, aussi de parler avec

quelqu'un qui est pas au milieu de la situation en fait, qui connaît pas les gens, ben il connaît moi, il connaît peut-être ma fille mais il connaît pas le reste donc ça fait du bien de parler avec quelqu'un qui est pas au milieu des gens que je connais moi donc voilà ça fait du bien aussi psychologiquement.

(06'32) Et qu'est-ce que ça vous fait de devoir faire appel à l'aide sociale alors que vous avez un travail à côté ? (Question 4)

Qu'est-ce que ça me fait... que j'ai un travail à côté, même si j'ai un travail à côté, écoutez...

De devoir quand même avoir un complément, que votre travail ne suffise pas... ?

Ce que ça me fait, ben ça me fait, c'est comme je vous ai dit j'ai un petit peu honte parce que je travaille mais mon salaire ça suffit pas, donc voilà je pense que l'aide sociale comprend quand même moi si je travaille je peux pas non plus travailler à 200% parce que voilà j'ai quand même ma fille je pense que je dois aussi donner du temps pour ma fille, je dois avoir du temps et pis heu..., ça me fait heu... voilà ça me fait un peu bizarre, comment dire..., c'est pas normal que je travaille quand même pis que je demande l'aide mais voilà s'ils peuvent m'aider, pour moi c'est bien donc heu... j'sais pas expliquer qu'est-ce que ça me fait... c'est quand même ... je sais pas expliquer en fait..., je sais que j'ai mon travail je sais que je gagne pas assez et pis j'ai besoin de plus pour vivre voilà, sinon j'arrive pas pis je peux pas travailler non plus à 100, 200% comme je vous dis, j'ai ma fille aussi déjà comme ça je trouve que j'ai pas assez de temps pour elle voilà c'est une petite fille de 3 ans elle a besoin que moi je sois là elle a besoin de, de moi et puis je peux pas aller à fond dans le boulot et rester tout le temps dehors parce qu'il y a ma fille aussi.

Et vous vous sentez une salariée comme une autre ?

Oui bien sûr, bon comme une autre, je sais qu'il y a des gens qui sont mieux salariés que moi, voilà c'est comme j'avais dit à mon conseiller si j'arrivais à trouver un boulot qui me paie au mois, parce que là j'étais sûre que à la fin du mois, j'avais cet argent qui rentrait dans mon compte bancaire, ça serait mieux pour moi... parce que là, je gagne à l'heure... donc les heures que je fais même s'il y a du monde, bon s'il y a du monde je travaille plus s'il y a pas du monde, je travaille pas assez mais je peux pas faire mieux parce que le patron il aime pas qu'on reste à travailler sans qu'il y a du monde donc je dois fermer plus tôt, c'est moins ça que je gagne donc c'est toujours embêtant, si je trouvais quelque chose à 100 % que je savais que à la fin du mois, c'est tant... pour moi, c'était mieux... mais voilà y a pas, après il faut que je me tienne où je suis pis voilà, je sais qu'il y a beaucoup de monde que c'est mieux salarié que moi, plus bien payé que moi.

Qu'est-ce que ça change en fait de devoir faire appel à l'aide sociale à côté ?

Ben ça me change parce que... heu... voilà c'est une aide qui vient, c'est par exemple pour moi je paie en tous cas 2600 francs de factures par mois donc si je gagne ça dans mon salaire, donc l'aide que l'assistant social il me donne ça me donne déjà pour passer la fin du mois, pour manger pour tout quoi, c'est ce que ça change, c'est l'argent qui vient de côté pis que moi je peux pas, je compte pas pour payer mes factures, mais pour

vivre... si j'avais pas l'assistance sociale, j'aurais pas l'argent pour manger en fait, c'est comme ça.

Et d'après vous, est-ce que le fait d'avoir un travail ça rend plus facile le fait de devoir demander de l'aide, de faire appel au service social ?

Plus facile, non c'est pas plus facile. Je pense pas que c'est plus facile. Je pense que si j'avais pas de travail, que je trouverais pas, parce qu'il y a beaucoup de monde qui n'ont pas parce qu'ils cherchent pas, mais si j'arrivais pas à trouver qu'y avait vraiment pas, je trouve que ça serait plus facile de demander de l'aide, moi par exemple quand j'étais demandé de l'aide c'était difficile d'aller demander parce que j'ai quand même un travail donc j'ai pensé je vais demander de l'aide mais j'ai pensé ils vont me dire mais vous travaillez vous pouvez faire des heures en plus je pensais comme ça mais en fait non pas du tout, ils ont fait mon inscription, ils m'ont aidé mais si j'avais pas de boulot, je pense que ce serait plus facile pour moi d'aller faire la démarche.

D'accord. Parce que vous pensiez que vous n'aviez pas de droits en fait en travaillant ?

Voilà, oui.

(11'28) Et par rapport à la société, comment vous avez l'impression que la société vous voit ? ...voit ces gens qui travaillent et qui font appel à l'aide sociale ? (Question 5)

Alors..., moi au début, je me disais si les gens ils savent que je suis aidée par l'assistance sociale, ils vont... peut-être qu'ils vont me regarder d'une autre façon, peut-être qu'ils vont parler dans mon dos mais... depuis que j'ai fait la demande, je me dis pourquoi je dois faire attention à ce que les gens disent, moi si on m'aide c'est parce que j'ai besoin. Aujourd'hui peut-être que les gens-là ils ont pas besoin mais demain peut-être qu'ils vont avoir besoin donc je vais pas faire attention à ce qu'ils vont dire, parce que voilà j'ai besoin d'aide et puis si l'assistance sociale peut m'aider ben je fais recours à l'assistance sociale, ça m'est égal ce que les gens ils pensent en fait.

Est-ce que vous avez l'impression d'être mis à l'écart par la société, à cause de ça ?

Pas à cause de ça non non, non parce qu'en fait moi je ne suis pas tellement une personne que... j'aime bien sortir, j'ai beaucoup d'amis... non, parce que j'aime bien rester... c'est pas que j'aime bien, mais je me suis habituée à un « circuit » (*style*) de vie c'est mon travail ma maison, ma fille, donc voilà après si les gens veulent bien me parler, si les gens veulent bien venir vers moi, oui je repousse personne, mais je vais pas vers les gens en fait donc, c'est un « circuit » de vie que j'ai fait moi-même dans ma vie. Je suis pas tellement allée vers la société en fait, non je fais pas tellement de cas. Au début oui parce que je me sentais seule, quand le papa de la petite il est parti je me sentais seule, mais voilà maintenant je me suis mis dans la tête maintenant il faut que tu penses à ta fille il faut que tu penses à ta maison et puis le reste on s'en fout, voilà c'est dur mais c'est comme ça, il faut que je me mette dans la tête que c'est ma vie pis la vie de ma fille, ça change rien en fait ce que les gens ils parlent, ce qu'ils parlent pas ils vont pas... changer ma vie hein, ma vie elle est comme ça j'ai besoin de l'aide sociale donc si les gens ils peuvent bien m'aider, ce que m'aide l'assistance sociale je veux bien, mais s'ils peuvent pas m'aider, faut pas parler, faut pas me repousser non plus.

(13'56) Quand vous avez fait appel à l'aide sociale, quelle était votre principale demande ? c'était plutôt pour des conseils ou bien une aide financière... (Question 6)

Non alors j'ai pas pensé aller demander des conseils, heu... je pensais surtout qu'ils m'aident, quand j'étais m'inscrire, j'ai pensé ben au moins qu'ils m'aident à payer la moitié de l'appartement parce que voilà je paie 1350.- pour l'appartement, donc je me dis s'ils m'aident seulement dans ça, ce serait super parce que j'avais déjà calculé tout, toutes mes factures que j'ai tous les mois, l'argent que je reçois, donc je me disais s'ils m'aident seulement à payer la moitié de l'appartement ce serait nickel super. Donc après ben j'ai été, pis Monsieur \*\*\*\*\* il m'a dit oui alors on peut faire comme ça : faire la demande pour les assurances, en fait les subventions de caisse maladie, donc on va faire ça, vous allez demander au papa de la petite qui fasse un ordre permanent tous les mois, donc il faut qu'il vous donne s'il vous donne pas, vous allez au bureau des étrangers un truc comme ça pour qu'ils puissent vous donner l'argent, donc après il m'a guidé un petit peu, mais moi c'était justement qu'il puisse aider, s'il pouvait m'aider à payer l'appartement mais voilà avec... si je paie pas l'assurance c'était déjà moins 300 francs, donc après avec les calculs qu'ils me font ben y a toujours encore 300 à 400 francs qui viennent tout les mois, donc ça me fait déjà la moitié de l'appartement donc c'est bon.

(15'40) Et est-ce que vous aviez connaissance des prestations offertes par l'aide sociale avant de faire appel au service ? (Question 7)

Non, pas du tout, non. Je connaissais juste une fille, qui était maman célibataire aussi, qui me disait que eux ils payaient l'assurance maladie donc ils l'aidaient à payer mais bon en fait maintenant je comprends ils paient pas, ils font la demande pour heu..., la démarche et puis si on a droit aux subventions on a le droit ou si on pas droit voilà, ils nous aident assez. Mais non, j'avais pas de connaissance de plus.

Actuellement, l'assistant social qui vous suit qu'est-ce qu'il peut vous offrir comme prestations ?

Heu, comme prestations....

Un bout d'aide financière,...

Alors, un bout d'aide financière...donc ils me donnent ... ben pour moi psychologiquement, c'est quelqu'un avec qui je peux parler donc ça pour moi c'est une bonne aide, c'est le plus qui peut m'aider c'est pouvoir parler avec quelqu'un, comme je vous ai dit avant, qui est pas au milieu de la situation, parce que voilà je connais beaucoup de gens mais comme ils me connaissent moi, ils connaissent le papa de la petite, ils connaissent la petite donc voilà c'est toujours... on a peur de dire les choses parce que voila, pis ça reste dedans ça me fait mal, donc avec Monsieur \*\*\*\*\* je parle et puis je me sens, heu... comment dire, il peut m'aider psychologiquement parce qu'il me donne des conseils... donc c'est pas seulement l'aide financière, c'est aussi psychologiquement, ça m'a fait du bien, ça me fait du bien de parler avec.

Et qu'est-ce que vous pensez de l'accompagnement offert par les assistants sociaux en général ?

Les accompagnements....



L'accompagnement et bien tous les conseils justement, tout ce qui ...peuvent apporter...

Ben moi c'est... à moi ça me fait vraiment...

Oui vous avez déjà dit...

Vraiment bien, vraiment bien de pouvoir parler, d'avoir quelqu'un qui nous écoute, qui nous donne des conseils qui peut nous dire : écoutez vous faites comme ça pour avoir ça... parce que moi personnellement je connais pas les lois donc si j'ai quelqu'un qui connaît les lois et qui puisse me dire écoutez vous faites comme ça pour pouvoir avoir ça comme par exemple quand le papa de ma fille donnait pas l'argent pour la petite, il m'a dit vous allez dans le bureau des étrangers, je crois que c'est ça le bureau des étrangers, vous faites l'inscription de la petite vous faites même, vous signez le papa signe et puis si il y a un mois où le papa donne pas l'argent, le bureau-là il va vous donner l'argent et puis après c'est au papa de payer quand il pourra ...donc moi je savais pas que je pouvais faire ça, donc c'est bien d'avoir quelqu'un qui connaît les lois et qui puissent nous guider un petit peu.

Est-ce qu'on vous a proposé des mesures d'insertion ?

Mesures d'insertion...

Des ... C'est par exemple des stages, des cours de formation, des choses comme ça... ?

Non ...non...

C'est vrai que ça prend du temps...c'est...

J'aimerais bien, sincèrement j'aimerais bien avoir un petit cours où je peux dire oui ben je vais faire ça, peut-être qu'un jour, je peux changer de boulot parce que c'est pas un boulot très agréable pour... comment dire ...avec ma fille ...le boulot que j'ai, je suis serveuse donc je peux travailler toute la journée comme je peux travailler seulement le matin ou seulement le soir donc pour ma fille je pense que dans sa tête ça lui travaille : mais pourquoi maman aujourd'hui elle sort le matin et demain je sors le soir ça lui travaille donc j'aimerais bien avoir un boulot où je puisse dire ben je rentre à cette heure-ci à cette heure-là je sors plus, donc voilà, ça serait bien que je puisse faire un cours pour après prendre un autre boulot en fait mais ils m'ont pas proposé ben c'est pas grave je vais continuer dans mon boulot, de toutes façons il faut prendre ce qu'il y a en fait on peut pas choisir beaucoup.

(20'14) Et qu'est-ce qui vous aide le plus dans ce qui vous est offert à l'aide sociale ? Vous avez déjà répondu un peu avant ... (Question 8)

(rires) Donc heu... dans la nourriture. parce que dans les factures ben je reçois mon salaire, c'est pour les factures parce que je me dis ben je vais pas laisser les factures derrière et pis acheter à manger parce que voilà... si on paie pas les factures ben on est en poursuites et pis en poursuites on paie le double. Donc, j'ai mis dans ma tête d'abord les factures et pis après le reste. Pour manger, moi ce que je me dis si je n'ai pas l'argent pour manger je tape à la porte du voisin : est-ce que vous avez un petit peu de pain pour que je mange ? C'est un exemple que je donne, c'est pas vraiment ça voilà pour manger y a toujours quelqu'un qui donne mais pour payer des factures y a personne qui va me

dire ouais je te paie les factures donc oui c'est pour la nourriture ça m'aide vraiment beaucoup pour manger.

Et aussi comme vous avez dit les conseils...

Voilà, les conseils, tout...ouais

(21'17) Et de quoi d'autre auriez-vous besoin actuellement ? (Question 9)

Actuellement, quoi d'autre, ben rien d'autre ... rien d'autre... non, si c'était, si c'était possible d'avoir un petit peu plus financièrement, parce que voilà c'est comme je vous dis je dois serrer vraiment pour que j'arrive à la fin du mois, ça serait bien mais sinon, ben je vis quand même, ouais c'est pas facile mais bon il faut vivre avec ce qu'on a et on peut demander beaucoup plus, il nous donne déjà ça il nous aide déjà à ça, je peux pas demander de me donner encore plus, non non, c'est une aide que moi je dis vraiment merci parce que voilà c'est quelque chose qui vient et que je peux manger avec ma fille. Donc si ça venait pas je pourrais pas manger, c'est déjà très bien je vais pas demander plus.

Et qu'est-ce qui pourrait vous aider à ne plus devoir demander l'aide sociale ?

Ah ! (rires) l'euro million... non je rigole ! (rires) non non mais, si j'avais un travail comme j'ai dit avant, où je travaillerais tout le mois et à la fin du mois je savais... que je sois payé au mois pas à l'heure, même si je faisais 6 heures par jour mais je savais qu'à la fin du mois j'aurais quand même les 3500 francs à la fin du mois.

Un salaire fixe.

Un salaire fixe... pour que je puisse dire ben ça, ça va pour les factures et ça je reste avec pour le mois, ça va vraiment à la fin du mois, j'ai ça, c'est avec ça que je dois vivre.

(23'07) Et donc par rapport au travail vous travaillez où actuellement ? enfin vous êtes pas obligée de dire où, mais en tant que... (Question 9)

En tant que serveuse, au restaurant \*\*\*\*\*. Y a pas de souci...

Et à quel pourcentage vous m'avez dit ? 80 plutôt, pis ça dépend en fait... (Question 10)

Donc mon contrat c'est à 80%, donc j'ai un contrat à 80%, mais après, oui c'est à l'heure, ça dépend du monde qu'on a...si on a pas beaucoup de monde, ben à la place de fermer à 11h30 ben je ferme à 10h00 parce que c'est quand la cuisine elle ferme, heu... à midi si je dois sortir, dans mon contrat mes horaires c'est noté à 2 heures, s'il y a pas beaucoup de monde je viens à 1h00 à la maison voilà c'est toujours...

Et vous avez eu une formation ?

Pas du tout

Non pas du tout pis avant non plus ?

Avant non plus non j'ai, depuis que j'ai commencé à travailler, même au Portugal j'ai, j'ai toujours travaillé dans le service. Donc je suis venue en Suisse, c'était mon boulot, donc je me suis mis toujours dedans, jamais eu de formation, non.

(24'21) Et le fait de travailler pour vous c'est important ? (Question 11)

Bien sûr, ah oui, parce que moi maintenant je suis à la maison ça fait une semaine parce que voilà je me suis fracturée le petit doigt de pied, donc je peux pas marcher, oh je marche mais pour travailler c'est dur parce que ça me fait mal, parce que voilà ici à la maison, je marche tout doucement, tout doucement mais au boulot il faut travailler, il faut pas rester là... donc pour moi c'est « saturant » de rester à la maison sans rien faire, donc je peux pas rester à la maison sans rien faire, il faut que j'aie un travail, faut que je sorte de la maison au moins... même si j'avais pas un boulot au moins que j'aie 2 ou 3 heures de nettoyage pour faire parce que rester à la maison j'arrive pas, pis me promener dans la rue tous les jours, c'est pas pour moi, faut que j'aie un boulot.

Et qu'est-ce que ça vous apporte votre activité professionnelle ? (Question 12)

Qu'est-ce que ça m'apporte ? ben déjà ça m'apporte le salaire, ça m'apporte un petit peu de rester dehors de mes problèmes parce que ben je suis dans mon boulot, je pense pas à mes problèmes, ce que j'ai ou ce que j'ai pas, donc je suis concentré dans mon boulot déjà ça, c'est déjà super bien, parce que c'est un petit moment où je pense pas à qu'est-ce que je vais manger, comment je vais payer, comment je vais faire ça ou ça, c'est mon boulot, je rentre à fond dedans et voilà, c'est aussi un petit peu de contact avec les gens parce que c'est pas que...comme je vous ai dit avant, les gens, moi je suis pas tellement sociable, je vais pas vers les gens pour heu..., pour faire d'amitié, pour parler de ma vie mais j'aime bien le contact avec les gens c'est... voilà... pour moi ça me rapporte beaucoup, mon boulot c'est...pas ma vie parce que j'ai ma fille, mais si j'avais pas mon boulot je pense que j'arrivais pas à... pas à vivre mais... non c'était pas une vie en fait si j'avais pas de boulot j'avais pas de vie, c'est bizarre si on a pas de boulot, rester tout le temps à la maison ou bien de me promener toute la journée, non c'est pas pour moi, il faut que je m'occupe, il faut que j'aie une occupation.

(26'42) Est-ce que vous avez pensé quand même des fois à stopper votre activité, étant donné que vous avez de toutes façons droit à l'aide sociale ? (Question 13)

Non, non non c'est comme je vous ai dit, trouver un autre boulot à 100% oui, mais pas stopper de travailler, non non, non parce que voilà, l'aide sociale c'est pas un emploi...(rires) il faut qu'on dise aussi que c'est une aide, c'est pas pour qu'on reste toute la vie heu à dire oh oui ben je fous rien et puis l'aide sociale il est là et me donne l'argent pour que je vis, non, non il faut qu'on fasse quand même des efforts, pour que notre vie elle aille mieux, c'est pas aux autres de dire ben tiens pour que ta vie elle commence à démarrer, nous aussi on doit faire notre effort de notre côté.

(27'32) Et dernière question, comment vous voyez l'avenir, la suite ? (Question 14)

Alors comment je vois la suite, ben j'espère que... (rires) j'espère que voilà j'arrive à... que j'arrive... déjà que j'arrive à supporter tout ça, parce que voilà c'est pas facile et puis je vois l'avenir comme quoi ben je vais trouver un super travail, à la fin du mois j'ai un bon salaire, heu et que je vais pas avoir plus besoin de l'aide sociale à part que voilà que je remercie beaucoup, je vais plus avoir besoin de l'aide sociale et je peux dire voilà c'est vraiment, c'était vraiment une bonne aide qu'ils m'ont donné parce que comme ça j'ai pu démarrer ma vie. Parce que voilà, c'est quand même un démarrage pour nous, l'aide sociale c'est une aide pour qu'on puisse démarrer pour mettre notre vie en ordre, sans ça

je pense que moi j'arrivais pas... à me dire heu oui je vais en avant même si voilà je suis toute seule avec ma fille, je vais en avant, je vais penser à l'avenir que eux ils m'ont beaucoup aidé, donc financièrement, donc psychologiquement ils m'ont vraiment aidé à penser qu'il faut aller en avant, pas rester ouais ben je suis toute seule avec ma fille qu'est-ce que je vais faire, je pleure toute la journée, ouais il faut aller en avant donc je tiens vraiment que l'avenir ce serait bien que j'aurais plus besoin de l'aide sociale.

Ok ben merci beaucoup !

De rien, merci à vous.

*(Durée : 29'13)*