

# **L'impact des contraintes économiques sur les garant·e·s de l'aide sociale valaisanne**

**Les assistant·e·s sociales et sociaux entre idéal social et réalité du terrain**

Réalisé par : Christian STUDER  
Promotion : BAC AS 14 Temps Partiel (TP)  
Sous la direction de : Barbara WALDIS

Sierre, 2018

### DÉCLARATION

Ce travail de Bachelor a été réalisé dans le cadre de la formation HES-SO // Valais Wallis pour l'obtention du titre de Bachelor of Arts en Travail Social orientation Service Social. Les opinions formulées dans ce document n'engagent que moi-même et aucune autre personne. J'atteste que j'ai réalisé ce travail de manière individuelle et que toutes les sources utilisées ont été répertoriées dans la bibliographie.

### REMERCIEMENTS

Je désire remercier Madame Barbara Waldis qui a été de très bon conseil et qui a su me motiver à me surpasser et à réaliser mon Travail de Bachelor duquel je suis très fier. Je remercie également ma famille et mes proches qui m'ont soutenu dans ma démarche de formation et qui m'ont supporté durant la phase de réalisation de ce travail. Je remercie les personnes qui m'ont accordé un peu de leur temps afin que je puisse leur poser les questions qui ont contribué à l'analyse faite dans ce Travail de Bachelor et enfin je remercie les trois lecteurs qui ont parcouru scrupuleusement ce document afin d'en ôter les petites erreurs d'écritures et de permettre une bonne lecture. Un grand MERCI à toutes ces personnes.



Christian Studer



## RÉSUMÉ

Les assistant-e-s sociales et sociaux sont au milieu des tensions entre les institutions qui les engagent, le cadre légal et les attentes des bénéficiaires de l'aide sociale. La question se pose si ces pressions sont réelles ou simplement un ressenti de la part des professionnel-le-s. Est-il possible qu'elles soient dues à un manque de capacité à s'adapter au contexte actuel ?

En Valais, l'aide sociale est de plus en plus montrée du doigt, du fait de l'augmentation des coûts d'année en année. Ainsi le pouvoir législatif cherche des moyens d'endiguer ses dépenses, mais cela semble être au détriment des personnes concernées. Il s'agit de traiter les symptômes sans pour autant chercher la source de l'augmentation des personnes qui se retrouvent à l'aide sociale.

D'une part, dans la presse écrite les termes : d'abus, de fraudes, d'octrois abusifs sont souvent associés à l'aide sociale. D'autre part, l'aide sociale est un enjeu économique, dont les dépenses poussent les politiciens à vouloir agir pour réduire les coûts. Ces deux facteurs noircissent l'image de l'aide sociale dont le but est d'aider les personnes dans le besoin et rendent d'autant plus complexe le travail des assistant-e-s sociales et sociaux, qui se voient ôter de plus en plus de moyens. La question se pose comment les professionnel-le-s de l'aide sociale peuvent allier les attentes de rentabilité avec l'encadrement social qui doit porter ses fruits ?

Il s'agira dans ce Travail de Bachelor de définir tout d'abord certains termes et fonctionnements immuables lorsque l'on parle d'aide sociale. Ce Travail de Bachelor sera construit en trois points : tout d'abord une partie historique qui cherchera à montrer l'évolution du métier en faisant une généralité sur la Romandie, puis la partie consacrée aux lois qui régissent l'aide sociale en commençant par la Constitution fédérale pour finir avec les normes d'aides sociales qui sont appliquées en Valais et, pour terminer, la posture professionnelle des assistant-e-s sociales et sociaux et en quoi cette dernière change face à l'évolution du métier ainsi qu'aux modifications des lois et des normes d'aide sociale. Les questions se posent : L'ambition de vouloir allier système managérial et aide sociale n'est-ce pas une antithèse ? Est-ce simplement l'évolution d'un métier, qu'est celui des assistant-e-s sociales et sociaux, vers un système de compétitivité, abstraction de tout besoin sociétal mis entre parenthèses ?

## MOTS-CLÉS

AIDE SOCIALE – ASSISTANT-E-S SOCIALES ET SOCIAUX – ÉVOLUTION DU MÉTIER – NORMES CSIAS<sup>1</sup> – POSTURE PROFESSIONNELLE

---

<sup>1</sup> CSIAS : « La Conférence suisse des institutions d'action sociale CSIAS est l'association professionnelle nationale de l'aide sociale. La CSIAS réunit l'ensemble des cantons, de nombreuses communes, différents offices fédéraux et des organisations privées actives dans le domaine social. La CSIAS s'engage en faveur de la conception et du développement d'une aide sociale équitable et efficace en Suisse. » (CSIAS, 2018)

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter befinden sich vermehrt unter Druck, da sie sich zwischen den Vorschriften der Institutionen für welche sie arbeiten, den gesetzlichen Vorgaben und den Erwartungen der Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe hin und her bewegen müssen. Die Frage die sich stellt ist, ob es sich nur um Empfindungen der Fachfrauen und Fachmänner der Sozialarbeit handelt, oder ob es an einer fehlenden Kapazität liegt sich neuen Gegebenheiten anzupassen?

Im Wallis wird die Sozialhilfe vermehrt zur Problematik, da die Kosten jedes Jahr steigen. Aus diesem Grund versucht die Legislative des Kantons diese nicht budgetierten Defizite in den Griff zu bekommen, aber wie es scheint zum Leidwesen der Personen die Hilfe benötigen. Die Symptome werden somit behoben, ohne dass man sich jedoch für die Ursache der Zahl steigender Sozialhilfeempfänger interessiert.

Auf der einen Seite wird in den Medien die Sozialhilfe oft mit Missbrauch, Betrug und übermässige Abgaben in Zusammenhang gebracht. Auf der anderen Seite handelt es sich bei der Sozialhilfe um eine wirtschaftliche Herausforderung, welche die steigenden Ausgaben die Politiker dazu drängen die Kosten zu minimieren. Das Bild der Sozialhilfe wird durch diese beiden Faktoren angeschwärzt. Es ist jedoch das Ziel der Sozialhilfe, Menschen zu helfen die sich in Not befinden. Diese Eingriffe erschweren mehr und mehr die Arbeit der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, da sie mit immer weniger Mitteln auskommen müssen. Die Frage stellt sich, ob es in diesem Fall möglich ist die Wirtschaftlichkeit sowie eine fachmännische Haltung zu garantieren.

In dieser Bachelorarbeit werden zuerst einige wichtige Grundbegriffe der Sozialhilfe erläutert. Danach wird die Arbeit auf drei Prinzipien aufgebaut: zum Ersten die historische Entwicklung der Sozialhilfe in der französischen Schweiz, danach die Gesetzgebung und die Normen von der Verfassung bis zu den spezifischen Regelungen im Wallis, und zum Schluss deren Auswirkung auf fachmännische Haltung der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter im Wallis. Es stellt sich die Frage ob es in der Sozialhilfe möglich ist, Rentabilität und effiziente Betreuung zu vereinen.

## SCHLÜSSELWÖRTER

SOZIALHILFE – SOZIALARBEITERINNEN UND SOZIALARBEITER – WANDLUNG DES BERUFES – SKOS<sup>2</sup>  
REGELUNGEN – FACHMÄNNISCHE HALTUNG

---

<sup>2</sup> SKOS : «Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS ist der nationale Fachverband für Sozialhilfe. Mitglieder der SKOS sind alle Kantone, viele Gemeinden, verschiedene Bundesämter und private Organisationen des Sozialwesens. Die SKOS setzt sich für die Ausgestaltung und Entwicklung einer fairen und wirksamen Sozialhilfe in der Schweiz ein.» (SKOS, 2018)

## RESULTATE

Es sind nicht die Umstellungen, die eine Hürde für die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter im Alltag sind, sondern oftmals die fehlenden Informationen oder die Schwierigkeit angemessene Antworten zu finden. Es ist notwendig in der Sozialhilfe eine gewisse Flexibilität beizubehalten, da die Situationen der Klientinnen und Klienten oftmals komplex sind und nicht einfach einer Norm entsprechen. Aus diesen Gründen müsste die Kommunikation zwischen der Dienststelle für Sozialwesen (DSW), des Kanton Wallis und den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter grossgeschrieben werden. Die Personen, welche zu dieser Thematik befragt wurden, waren sich einig, dass nicht die Änderungen der gesetzlichen Grundlagen problematisch sind, sondern deren Einführung. Des Weiteren ist die Kommunikation ebenfalls unumgänglich um auf die Sachlage der Sozialhilfe aufmerksam zu machen und die Bevölkerung sowie die Politikerinnen und Politiker auf die Bedürfnisse von Morgen zu sensibilisieren. Es ist in diesem Bereich wichtig, eine globale Sicht zu haben und nicht nur auf jetzige Sparmassnahmen zu setzen, denn diese könnten in der Zukunft Auswirkungen haben, welche nicht überprüft wurden.

## Table des Matières

<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS ET TABLEAUX .....</b>	<b>8</b>
<b>1 INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
1.1 Choix de la thématique .....	9
1.2 Question de recherche.....	11
1.3 Objectifs de la recherche.....	12
<b>2 CADRE THÉORIQUE .....</b>	<b>14</b>
2.1 Notions de base .....	14
2.1.1 Aide sociale .....	14
2.1.2 Institutions .....	16
2.1.3 Normes .....	17
2.1.4 Assistant·e-s sociales et sociaux .....	17
2.2 Cadre légal de l'aide sociale .....	17
2.2.1 Lois fédérales.....	17
2.2.2 Normes d'aide sociale .....	18
2.2.3 Lois cantonales .....	18
2.3 L'aide sociale en Valais.....	18
2.3.1 Organisation de l'aide sociale en Valais .....	18
2.4 Cadre d'analyse .....	19
2.4.1 Dimension historique .....	20
2.4.1.1 Les différentes étapes de l'aide sociale en Romandie.....	20
2.4.1.2 La professionnalisation du métier .....	23
2.4.1.3 Les Indicateurs de l'impact historique sur l'aide sociale .....	23
2.4.2 Dimension lois et normes d'aide sociale .....	23
2.4.2.1 Les lois qui encadrent l'aide sociale.....	23
2.4.2.2 Les visions actuelles de la politique sociale .....	25
2.4.2.3 Les Indicateurs de l'impact des lois sur l'aide sociale.....	26
2.4.3 Dimension de la pratique professionnelle.....	26
2.4.3.1 La pratique face aux attentes politiques .....	26
2.4.3.2 La pratique professionnelle face au système économique .....	27
2.4.3.3 La pratique professionnelle face à l'uniformisation .....	28
2.4.3.4 La pratique face à la complexité des tâches .....	29
2.4.3.5 La pratique face à la déontologie .....	31
2.5 Conclusion du cadre théorique.....	31
<b>3 HYPOTHÈSES DE RECHERCHE .....</b>	<b>33</b>
Hypothèse 1 (H1) – Les évolutions.....	33
Hypothèse 2 (H2) – Les législations.....	33
Hypothèse 3 (H3) – Les fondements .....	33
<b>4 MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>34</b>
4.1 Terrain d'enquête et population .....	34
4.2 Démarche pour l'obtention des données .....	35
4.3 Méthode d'entretien .....	35
4.3.1 Facteurs de risque pour la recherche (limites des données).....	35
4.3.2 Planning de réalisation .....	36
4.4 Traitement et analyse des données.....	37

4.4.1	Transcription de l'entretien.....	37
4.4.2	Cadrage des résultats de recherche .....	37
4.4.3	Confidentialité.....	37
<b>5</b>	<b>PHASE EMPIRIQUE .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1</b>	<b>Personnes interrogées sur le terrain .....</b>	<b>38</b>
<b>5.2</b>	<b>L'aide sociale et son évolution .....</b>	<b>38</b>
5.2.1	L'aide sociale en Valais – passé .....	38
5.2.2	L'aide sociale en Valais – présent.....	40
5.2.3	L'aide sociale en Valais – futur .....	43
<b>5.3</b>	<b>L'aide sociale face aux normes .....</b>	<b>44</b>
5.3.1	Les changements les plus marquants.....	44
5.3.2	Implications des changements de normes.....	46
5.3.3	Difficulté de la mise en place des normes.....	47
5.3.4	Situation concrète d'un changement de normes le plus récent .....	47
5.3.5	Les visions externes qui influencent les normes .....	48
5.3.5.1	Les politiciens et l'aide sociale.....	48
5.3.5.2	Les médias et l'aide sociale.....	50
<b>5.4</b>	<b>L'aide sociale au quotidien.....</b>	<b>52</b>
5.4.1	Les procédures dans l'aide sociale .....	52
5.4.2	Posture souhaitée .....	53
5.4.3	Posture réelle .....	53
5.4.4	Importance de la formation pour la posture.....	53
5.4.5	Travailler avec le cadre.....	54
5.4.6	Identité des assistant-e-s sociales et sociaux.....	55
<b>6</b>	<b>RÉSULTAT DE L'ANALYSE .....</b>	<b>57</b>
<b>6.1</b>	<b>Vérification des hypothèses .....</b>	<b>57</b>
<b>6.2</b>	<b>Pistes d'actions futures .....</b>	<b>59</b>
6.2.1	Pistes proposées par les professionnel-le-s.....	60
6.2.2	Pistes personnelles.....	60
<b>6.3</b>	<b>Conclusion de la recherche .....</b>	<b>61</b>
6.3.1	Conclusion scientifique .....	61
6.3.2	Conclusion personnelle .....	62
<b>7</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>63</b>
<b>8</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>70</b>

## Table des illustrations et tableaux

Figure 01 – Nombre de personnes à l'aide sociale en Valais .....	10
Figure 02 – Service de l'action sociale (SAS) en chiffres .....	11
Figure 03 – Visualisation du cadre du Travail de Bachelor.....	12
Figure 04 – Représentation du montant de l'aide sociale.....	15
Figure 05 – Pourcentage de bénéficiaires de rente AI en Suisse par rapport à la population assurée.....	25
Figure 06 – Site internet du Centre médico-social (CMS) de Monthey.....	37
Figure 07 – Évolution du nombre de situations suivies par les Centres médico-sociaux (CMS) (région 3).....	39
Figure 08 – Évolution des mesures de réadaptation et prestations assurance invalidité (AI) en Valais.....	41
Figure 09 – Évolution des rentes assurance invalidité (AI) en Valais .....	41
Figure 10 – Évolution du nombre de personnes au chômage en Valais .....	42
Figure 11 – Évolution de la population du canton du Valais.....	42
Figure 12 – 5 régions sanitaires en Valais .....	43
Figure 13 – Nombre d'infractions pénales traitées par la police cantonale valaisanne.....	44
Figure 14 – Contrat d'insertion social (CIS).....	46
Figure 15 – Titre du Blick du 19.02.2018.....	51
Figure 16 – Titre du Nouvelliste du 24.07.2018 .....	51
Figure 17 – Comptes du Service de l'action sociale (SAS), (GP11, P1102) .....	52
Figure 18 – Rapport social de la ville de Lausanne.....	60
Table 01 – Montants du forfait d'entretien en Valais (Annexe G) .....	16
Table 02 – Comparaison des systèmes d'aide sociale dans les cantons romands .....	16
Table 03 – Liste des Centres médico-sociaux (CMS) qui fournissent l'aide sociale.....	19
Table 04 – Liste des écoles en travail social avant 1990 .....	23

# 1 Introduction

## 1.1 Choix de la thématique

L'aide sociale ou l'assistance a connu une évolution marquante ces dernières décennies. Aujourd'hui, « le principe de l'assistance par lieu d'origine » est révolu (TABIN, FRAUENFELDER, TOGNI, KELLER, 2010). L'aide sociale est devenue la responsabilité des communes qui gèrent cette thématique de manière économique.

Lors de ma formation pratique dans un Centre médico-social (CMS) en tant qu'assistant social, j'ai remarqué une forte tendance vers l'assistance financière et un certain manque d'accompagnement social, qui à mes yeux est également important. Interrogeant mes collègues sur mes constats, certaines d'entre-elles mettaient en cause une augmentation des démarches administratives et la pression des communes qui finançaient l'aide sociale. Leur constat était que dans le passé tout était différent et il y avait plus de possibilité de s'occuper de la personne dans le besoin.

Dans le cadre de la formation à la Haute École en Travail Social (HETS), différents cours du Module G6 m'ont également interpellé. D'une part, le cours de PORCHER sur le *Social privé – un secteur d'activité de l'économie* (PORCHER, 2017) qui relève les tensions auxquelles sont exposés les assistant·e·s sociales et sociaux<sup>3</sup>. Ces tensions se placent entre la « finalité sociale » qui est de venir en aide aux personnes dans le besoin ainsi que de trouver des chemins pour les en faire ressortir et la « finalité économique » qui est d'assurer le financement, mais également d'envisager la pérennité.

Lors de la création d'un fascicule des pertes et des diminutions dans l'aide sociale en Valais, dans le cadre du « Module Libre », partie intégrante de la formation de la HES-SO Valais Wallis en Travail Social, les recherches auprès des professionnel·le·s ont montré un grand désarroi. En effet une grande partie des personnes interrogées se montraient révoltées, voir démunies face aux décisions politiques qui touchaient leur domaine d'activité.

Ces propos m'ont beaucoup questionné et m'ont ainsi orienté vers le choix de la thématique pour mon Travail de Bachelor. En effet arrivant au terme de ma formation en tant qu'assistant social, il est important pour moi de savoir comment je vais devoir me positionner en tant que futur professionnel. Pour moi il est primordial d'identifier les tensions qui existent dans ce métier et également de savoir quelle marge de manœuvre existe pour exercer au mieux cette fonction. J'aimerais par ce Travail de Bachelor découvrir si être professionnel du travail social comporte plus de difficultés actuellement qu'il y a quelques années en arrière ou si cela est uniquement une représentation subjective que je me fais. Les obstacles que rencontrent les assistant·e·s sociales et sociaux aujourd'hui sont-ils différents ou ont-ils simplement évolué avec le temps ? J'aimerais découvrir, si l'évolution du métier des assistant·e·s sociales et sociaux s'est faite par rapport aux exigences socio-économiques sans pour autant perdre sa raison d'être. Telles sont les questions qui m'ont poussé à me pencher sur cette thématique afin de pouvoir tirer des conclusions en me basant sur une méthodologie de recherche scientifique.

Une autre motivation pour la réalisation de ce Travail de Bachelor est également l'évolution socio-politique actuelle. D'une part les budgets octroyés à l'aide sociale sont revus à la baisse en Valais, suite à différentes études. Le bureau Ecoplan soulève par exemple que « Les coûts bruts de l'aide sociale

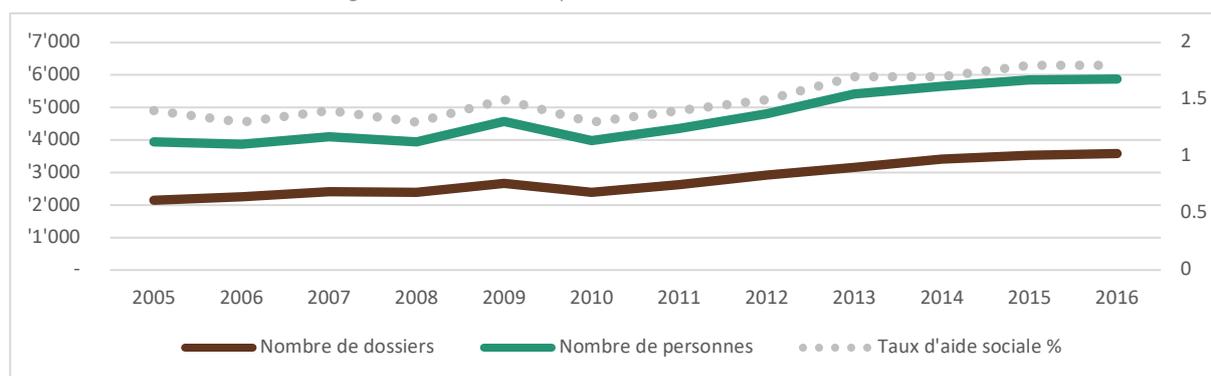
---

<sup>3</sup> Par souci d'égalité, ce travail n'a pas été formulé à la troisième personne du singulier masculin, mais au féminin et masculin quand cela était nécessaire en utilisant le langage épicène.

ont fortement progressé ces dernières années. En effet, ils sont passés d'environ Fr. 22 millions en 2010/2011 à Fr. 33 millions en 2012 et à Fr. 36 millions en 2013 » (MARTI, BAERISWYL, MATTMANN, 2015, p.4). D'autre part, déjà 10 ans au préalable, une forte augmentation du nombre de personnes à l'aide sociale a été constatée. « Selon l'Office fédéral de la statistique (OFS) le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale a plus que doublé entre 1990 et 1998 » (KELLER, TABIN, 2002, p.23).

Cette tendance apparaît également dans les statistiques plus récentes comme le démontre le diagramme suivant qui a été créé en se basant sur les chiffres de l'Office fédéral de la statistique (OFS). Les chiffres montrent l'évolution du nombre de dossiers d'aide sociale financière ainsi que le nombre total de personnes bénéficiant de l'aide sociale en Valais depuis 2005 à 2016. Le diagramme démontre également le pourcentage que le nombre de personnes à l'aide sociale représente par rapport à la population totale du canton (OFS, 2017).

Figure 01 – Nombre de personnes à l'aide sociale en Valais

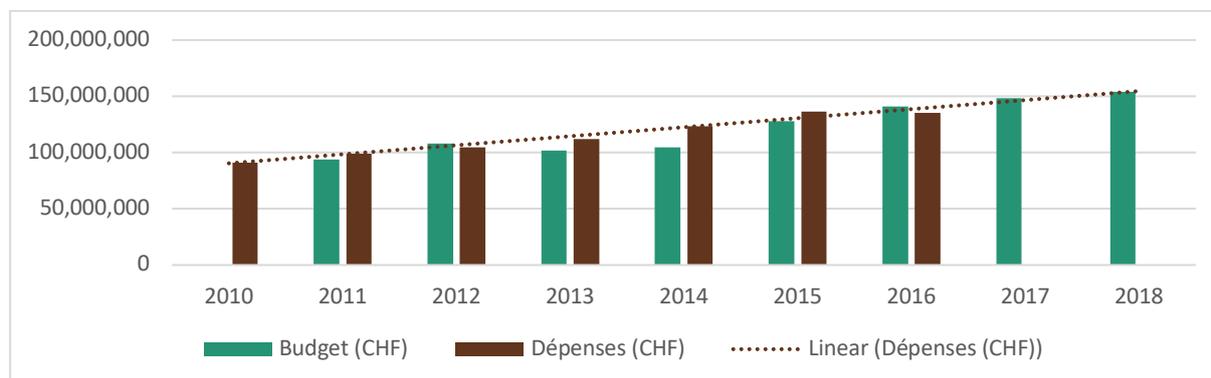


Source : Dossiers de l'aide sociale, bénéficiaires de l'aide sociale et taux d'aide sociale par canton (OFS, 2017)

Le nombre de personnes se trouvant à l'aide sociale est en continuelle croissance, il est ainsi passé de 3'939 en 2005 à 5'878 en 2016. Ce qui représente un taux d'aide sociale de respectivement 1.4% en 2005 et 1.8% en 2016. Les montants alloués au secteur semblent être une grande préoccupation de la part des parlementaires valaisans. En effet, plusieurs motions ont été déposées par ces derniers et derniers, qui remettaient en question le fonctionnement du système social valaisan et cherchaient à faire des économies dans ce secteur.

Depuis 2013, le Service de l'action sociale (SAS) qui a pour but de promouvoir l'intégration sociale et économique des personnes dans le besoin voit ses dépenses dépasser les prévisions budgétaires. Ces représentations se basent sur les chiffres communiqués et soumis au parlement valaisan pour acceptation (DFE, 2011-2017).

Figure 02 – Service de l'action sociale (SAS) en chiffres



Sources : Comptes 2011-2017 – Compte administratif de l'État du Valais (ASF, 2011-2017), graphique créé pour ce Travail de Bachelor

Il est donc intéressant d'analyser cette contradiction entre les coûts de l'action sociale en augmentation dus à la croissance des demandes d'aide sociale et l'exigence politique consistant à réduire les coûts. En d'autres termes, est-ce que les économies réalisées ou désirées permettent effectivement d'augmenter la performance de l'appareil administratif ou bien le travail des assistant-e-s sociales et sociaux n'est plus suffisamment valorisé ce qui entraîne une perte des valeurs<sup>4</sup> du métier ?

## 1.2 Question de recherche

« Les facteurs économiques, tels que l'organisation managériale des Centres médico-sociaux (CMS), les restrictions budgétaires, les modifications de normes, ont-ils un impact sur les fondements du travail des assistant-e-s sociales et sociaux en Valais ? »

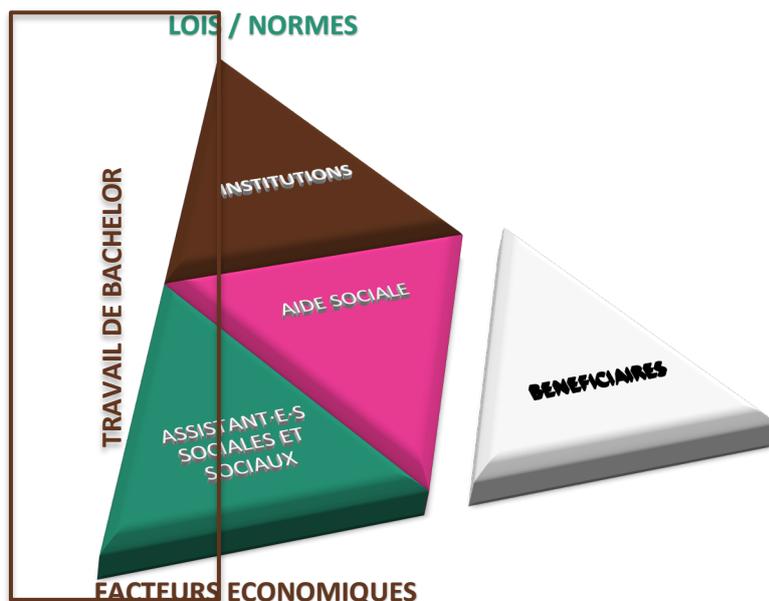
La question de recherche soulève ainsi d'autres aspects qui pourront être utiles à la recherche :

- Le fonctionnement managérial était-il appliqué auparavant dans le métier des assistant-e-s sociales et sociaux ?
- Comment ces changements ont-ils été vécus par les assistant-e-s sociale-s et sociaux ?
- Quels ont été les facteurs déclencheurs de la mise en place d'un système managérial dans l'aide sociale ?
- Quel est l'impact d'un système managérial sur les fondements du métier des assistant-e-s sociales et sociaux ?
- Faut-il mettre en cause les fondements du métier des assistant-e-s sociales et sociaux et tendre vers une nouvelle vision du métier ?
- Les valeurs de l'aide sociale sont-elles en voie de disparition et doivent-elles laisser la place à une prestation de service avec sa clientèle relative.

<sup>4</sup> La notion de valeur du métier sera explicitée au point 2.4.3.5

### 1.3 Objectifs de la recherche

Figure 03 – Visualisation du cadre du Travail de Bachelor



Source : Création pour ce Travail de Bachelor

La figure ci-contre permet de visualiser les aspects qui seront pris en compte dans ce travail de recherche. Il s'agira de découvrir la réalité du terrain des assistant·e·s sociales et sociaux en Valais en relation avec l'organisation managériale des institutions et donc d'expliquer le cadre professionnel qui regroupe les normes et les lois de l'aide sociale et son évolution, afin de mieux comprendre l'évolution du métier lui-même.

Même si elles et ils sont mentionné·e·s à plusieurs reprises dans ce Travail de Bachelor, les bénéficiaires

n'entreront pas dans le sujet de cette analyse, car il s'agirait d'une autre thématique toute aussi intéressante. Comme le démontre le graphique le cadre s'intéressera aux assistant·e·s sociales et sociaux et à l'aide sociale avant tout en expliquant également le fonctionnement des institutions.

Tout d'abord, une analyse de l'évolution du métier sera faite afin de pouvoir définir sur quel bagage historique s'appuie le métier d'assistant·e social·e tel qu'il existe aujourd'hui en Valais. Cela permettra peut-être de se rendre compte d'une modification des fondements de l'aide sociale<sup>5</sup> ou, au contraire, constater que le métier n'a pas forcément évolué face aux exigences socio-économiques actuelles.

Dans un deuxième temps il faudra identifier si des tensions existent entre d'une part, le métier d'assistant·e social·e avec ses normes éthiques et d'autre part, l'application des normes légales et économiques mise en pratique par les institutions.

Sur le point de vue théorique ce Travail de Bachelor permettra de/d' :

- Identifier l'évolution en termes d'organisation au sein du métier
- Se rendre compte du facteur déclencheur de l'instauration d'un système managérial
- Se familiariser avec les méthodes et les démarches de la recherche scientifique en science sociale

Sur le point de vue de la recherche sur le terrain, ce Travail de Bachelor permettra de :

- Se faire une image de la réalité du terrain  
Cela afin de se préparer à l'entrée dans le monde professionnel ainsi qu'à ses réalités, après la formation principalement théorique

<sup>5</sup> Les fondements de l'aide sociale : cette notion est explicitée au point 2.4.3.5

- Apprendre à se distancer des avis préconstruits afin de permettre une recherche neutre et fondée

Sur le point de vue personnel, ce Travail de Bachelor permettra de :

- Surmonter les difficultés personnelles vis-à-vis d'un travail de recherche. Étant plutôt une personne d'action, le travail de recherche est très pesant.
- Me permettre de réaliser un travail sans m'appuyer sur une autre personne et devoir me confronter à des étapes qui ne sont pas forcément mon point fort.
- Trouver le lien avec des personnes afin de pouvoir échanger avec elles et m'en inspirer pour ma recherche.

## 2 Cadre théorique

Le choix des auteurs consultés pour ce Travail de Bachelor s'est avant tout focalisé sur des auteurs helvétiques qui ont si possible effectué des recherches en Suisse romande et au mieux en Valais. Seulement, peu de lectures scientifiques par rapport à la thématique ont été découvertes pour la situation du Valais. Ainsi cette analyse se base sur des ouvrages non spécifiques au Valais, mais en juxtaposant les informations récoltées avec la réalité du terrain en Valais et ceci par le biais de rapport qui ont été spécifiquement réalisés pour le canton.

### 2.1 Notions de base

Afin de s'approprier la thématique de ce Travail de Bachelor, il est indispensable de clarifier certaines notions de base telles que mentionnées dans la Figure 3 de ce document. Cette partie donnera ainsi une explication des termes utilisés dans ce Travail de Bachelor en donnant les différentes définitions ou explications relatives.

#### 2.1.1 Aide sociale

L'aide sociale est un « dispositif de protection sociale ancien qui [...] occupe dans le paysage social une place originale qui se donne à voir par son histoire, ses caractéristiques, son organisation, ainsi que par les différentes formes qu'elle prend » (BARREYRE, BOUQUET, 1996, p.49). Afin de préciser cette notion, l'Office fédéral de la statistique (OFS) décrit l'aide sociale comme « dernier filet du système de sécurité sociale en Suisse » (SCHLANSER, 2017). Toute autre sécurité intervient au préalable et l'aide sociale est donc subsidiaire. Elle est attribuée sous condition de ressources (SCHLANSER, 2017, p.5). La subsidiarité de l'aide sociale signifie également que « L'unité familiale pourvoit à l'entretien de ses membres. A défaut, la commune et l'État interviennent de façon appropriée » (Loi sur l'intégration et l'aide sociale, 1996, Art.2).

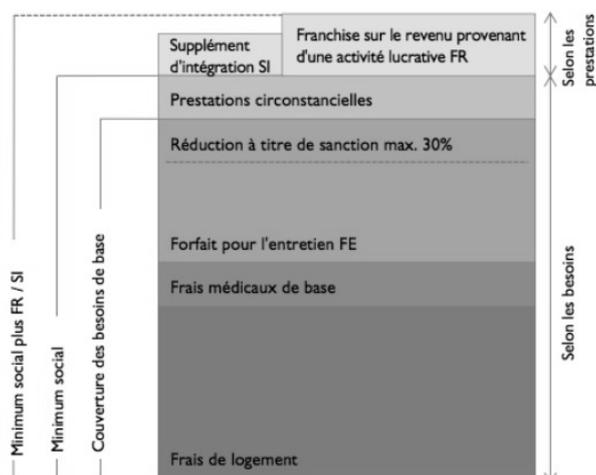
Comme l'indiquent KELLER et TABIN en parlant d'aide sociale : « [...] il ne s'agit pas d'un revenu minimum garanti, mais d'une aide réduite au strict nécessaire en vue de permettre une existence conforme à la dignité et éviter la mendicité, selon des principes reconnus. » (KELLER, TABIN, 2002, p.21). Il est d'autre part important de noter que l'aide sociale en Suisse possède plusieurs composants : l'aide non matérielle et l'aide matérielle. La première servant à [favoriser] la prévention de l'exclusion, l'intégration sociale et l'autonomie de la personne. (LIAS, 1996, p.5). Il s'agit de l'accompagnement social et l'encadrement par des personnes compétentes. La seconde aide consiste à couvrir les besoins vitaux des personnes qui demandent assistance, de manière financière ou en nature.

Il ne faut pas oublier que l'aide sociale n'est pas basée sur un système de cotisation solidaire et ne peut donc pas être considérée comme une assurance sociale, mais qu'elle fait partie du système social en Suisse.

« L'aide sociale (garantie du minimum d'existence) est délivrée par les élus communaux dans certaines régions suisses alors que dans d'autres, elle relève de la compétence d'assistantes et assistants sociaux ou d'employé·e·s administrative·s ou administratif·s plus ou moins spécialisé·e·s » (KELLER, 2016, p.77). La couverture des besoins fondamentaux comprend selon les normes de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) (CSIAS, 2005, p. B1-1) :

- Forfait d'entretien
- Frais de logement
- Frais médicaux de base

Figure 04 – Représentation du montant de l'aide sociale



Source : Concepts et normes de calcul de l'aide sociale (CSIAS, 2005, A 6-4)

Comme montré sur le graphique ci-dessus (CSIAS, 2014, p.3), le forfait d'entretien est un montant qui est fixé en considérant les dépenses qui se trouvent sur la liste suivante :

- Nourriture, boisson, tabac
- Vêtements, chaussures
- Consommation d'énergie (électricité, gaz, etc.) sans les charges locatives
- Entretien courant du ménage (nettoyage/entretien de l'appartement et des vêtements) y compris taxe pour ordures
- Achat de menus articles courants
- Frais de santé, sans franchise ni quote-part (p. ex. médicaments achetés sans ordonnance)
- Frais de transport y compris abonnement demi-tarif (transports publics locaux, entretien vélo/vélocycle)
- Communications à distance (téléphone, frais postaux)
- Formation et loisirs (p.ex. concessions et appareils radio/TV, ordinateur, imprimante, sport, jeux, journaux, livres, frais d'écolage, cinéma, animaux domestiques)
- Soins corporels (p. ex. coiffeur, articles de toilette)
- Équipement personnel (p. ex. fournitures de bureau)
- Boissons prises à l'extérieur
- Autres (p. ex. cotisations d'associations, petits cadeaux)

L'aide sociale répond à des attentes sociales, mais avant tout l'organisation autour de cette aide est la réponse de décisions politiques face à la sécurité sociale. L'aide sociale répond à trois principes : subsidiarité, individualisation, contrôle (BONVIN, GOBET, ROSSINI, TABIN, 2015, p.66). Ces principes demandent une administration rigoureuse, afin que les Centres médico-sociaux (CMS) puissent être garants du cadre qui leur est imposé. Dans ce travail, les facteurs économiques sont considérés comme les injonctions issues de l'économie de marché qui influence de plus en plus l'organisation autour de l'aide sociale.

Il s'agit de prestations sous condition de ressources. Elles ne sont accordées « qu'aux personnes qui font la demande et dont le revenu ne dépasse pas une certaine limite. Elles sont financées par l'impôt et mises en œuvre par les cantons. Pour certaines d'entre elles, une loi fédérale fixe un montant minimum. Ces prestations assurent le minimum vital défini, pour chacune d'elles, à un certain niveau. » (KELLER, 2016, p.48)

En Valais le montant est défini à CHF 986.- pour une personne, qui sert à couvrir les dépenses mensuelles suivantes (DSSC, 2012, p.5). Ce montant est adapté selon le nombre de personnes qui vivent sous le même toit et qui sont à la charge de la personne dont le nom figure sur le dossier ouvert auprès du service social. Un ménage qui compte deux personnes bénéficiera d'un montant de CHF 1509.-, il s'agit ainsi d'une échelle dégressive.

Table 01 – Montants du forfait d'entretien en Valais (Annexe E)

Forfait			
Ménage	Forfait ménage/mois	Forfait pers./mois	Sanction -15% (arrondi)
1 Personne	986.-	986.-	838.-
2 Personnes	1'509.-	755.-	642.-
3 Personnes	1'834.-	611.-	519.-
4 Personnes	2'110.-	528.-	449.-
5 Personnes	2'386.-	477.-	405.-
Personne supp.	+ 200.-		

Source : Création propre sur base des chiffres de la loi sur l'aide sociale (DSSC, 2016)

### 2.1.2 Institutions

Comme en Suisse le système de l'aide sociale n'est pas uniformisé, différentes institutions sont compétentes dans ce domaine, mais aussi moins connues : des Sociétés à risque Limité (Sàrl), Sociétés anonymes (SA) ou des assistant·e·s sociales et sociaux indépendant·e·s. Ainsi l'organisation de l'aide sociale varie selon chaque canton et chaque commune.

Table 02 – Comparaison des systèmes d'aide sociale dans les cantons romands

	Autorité décisionnelle pour l'octroi de l'aide sociale	Qui verse l'aide sociale	Répartition
FR	Commune via les commissions sociales	Service social	40% pour le canton 60% pour les communes
GE	Hospice Général	Hospice Général	Intégralité supportée par l'État
JU	Service de l'action sociale (après préavis de la commune)	Caisse communale	72% pour le canton 28% pour les communes
NE	Commission sociale régionale/chef de dicastère	Service social régional (SSR)	60% pour le canton 40% pour les communes
VD	La direction du Centre social régional (CSR)	Centre social régional (CSR)	50% pour le canton et les communes*
VS	Selon la commune :	Commune de domicile ou Centre médico-social (CMS)	70% pour le canton
	Commission chargée des affaires sociales		30% pour les communes
	Conseil communal		
	Représentants du conseil communal		
	Individus		

\*Dès 2016, le montant des dépenses sociales qui dépasse celui de 2015 n'est à charge des communes qu'à 33.3%

Source : Une comparaison du fonctionnement de l'aide sociale dans six cantons romands (ARTIAS, 2017), tableau adapté pour ce Travail de Bachelor

📖 Lorsque l'on parle d'aide sociale en Valais, plusieurs institutions peuvent être désignées. En effet, il existe une multitude d'organisation qui agissent dans le domaine social en Valais et qui occupent des assistant·e·s sociales et sociaux. Il existe beaucoup de formes d'institutions sociales, qu'il s'agisse d'associations, d'organisations publiques ou parapubliques (PORCHER, 2017). Dans ce Travail de Bachelor, il s'agit de parler uniquement des institutions comme les Centres médico-sociaux (CMS) qui ont pour but de maintenir les personnes à domicile, mais qui sont également mandatés par les communes pour accomplir les tâches de service social et de fournir l'aide financière aux personnes dans le besoin.

### 2.1.3 Normes

Selon la définition du dictionnaire Larousse, lorsque l'on parle de norme, il s'agit de « [l'] ensemble des règles de conduite qui s'imposent à un groupe social » (LAROUSSE, 2018). Concernant l'aide sociale en Valais, les lois cantonales se basent sur des lois fédérales ainsi que sur des normes édictées par la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). Les différentes lois et normes seront expliquées en détail au point 2.2 de ce document.

### 2.1.4 Assistant·e·s sociales et sociaux

Il s'agit de professionnel·le·s formé·e·s et spécialisé·e·s dans le domaine social. Souvent considéré·e·s comme généraliste·s, sachant que leurs tâches sont variées ; allant de l'accompagnement psycho-social jusqu'à la connaissance des bases du droit concernant l'aide sociale. Ces professionnel·le·s sont aujourd'hui confronté·e·s à une modification de leur cadre de travail : « certes le travail social connaît les mêmes injonctions de performance d'individualisation et d'évaluation que le monde du travail en général mais s'il doit utiliser le management, ses finalités et objectifs sont liés aux valeurs humanistes et au respect inconditionnel des personnes prises en charge » (BOUQUET, 2016, p.140).

## 2.2 Cadre légal de l'aide sociale

Sur le plan des lois, elles sont appliquées de manière pyramidale, si on peut le dire ainsi, en commençant par les lois suisses qui sont plus générales pour terminer avec les lois cantonales qui régissent également certains cas spécifiques et qui se basent sur toutes les lois en amont.

### 2.2.1 Lois fédérales

A la base se trouve l'Art.12 de la **Constitution fédérale** de 1999 (Cst.) qui indique sous le titre de l'article : « Droit d'obtenir de l'aide dans des situations de détresse » que « 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 » (Cst., 1999, p.3).

Afin de clarifier les responsabilités entre les cantons, la **Loi fédérale en matière d'assistance** (LAS) du 24 juin 1977, « détermine le canton compétent pour assister une personne dans le besoin qui séjourne en Suisse » (LAS, 1977, Art.1) et règle également les questions relatives au remboursement. A noter que pour les personnes qui n'ont qu'un statut de réfugiées ou qui possèdent une autorisation provisoire de séjourner, la Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) du 16 décembre 2005 intervient.

Dans le **Code civil suisse** (CC) du 10 décembre 1907, une question importante est réglée quant à la responsabilité d'entretien des proches dont il est fait mention à l'Art.328 al. 1 : « Chacun, pour autant qu'il vive dans l'aisance, est tenu de fournir des aliments à ses parents en ligne directe ascendante et descendante, lorsque, à défaut de cette assistance, ils tomberaient dans le besoin » (CC, 1907). Il s'agit

là, du principe de **subsidiarité** qui signifie que l'aide sociale représente le « dernier filet » du système d'assurance sociale en Suisse comme décrit dans le *Dictionnaire suisse de politique sociale* (FRAGNIERE, GIROD, 1998, p.20). Les auteurs mentionnent qu'en Suisse, l'aide sociale est attribuée aux personnes qui sont en situation de précarité et ne sont plus à même de vivre dignement, mais dont toute autre aide, que ce soit de la part des proches, de la part de tiers ou de la part du système des assurances sociales n'est pas plus envisageable.

### 2.2.2 Normes d'aide sociale

La politique d'aide sociale en Suisse est de la compétence des cantons et l'on retrouve ainsi différents fonctionnements comme mentionnés dans la Loi fédérale sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin : Art.2 al.2 « Les prescriptions et principes en vigueur au lieu d'assistance déterminent si une personne est dans le besoin » (LIAS, 1977). Néanmoins, des normes d'aides sociales sont édictées au niveau national par la **Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale (CSIAS)**, afin d'orienter les cantons quant à leur décision en termes de lois. Cette conférence est constituée de l'ensemble des cantons, quelques 1500 communes, différents offices fédéraux, des organisations de l'aide sociale privée et de la Principauté du Liechtenstein (CSIAS, 2017). Cette dernière édicte des normes d'aide sociale qui ont une tâche d'indicateur à l'élaboration des lois cantonales. Chaque canton est libre d'appliquer ou non les conseils de la Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale (CSIAS). Ainsi certains cantons appliquent à la lettre les indications, mais d'autres régions se montrent encore plus restrictives quant à l'application de la politique d'aide sociale.

### 2.2.3 Lois cantonales

En Valais l'aide sociale est régie par la **Loi sur l'intégration et l'aide sociale du 29 mars 1996 (LIAS)** et comme l'indique l'Art.1 al.2 elle est destinée à venir en aide aux personnes ayant des difficultés d'intégration sociale ou dépourvues des moyens nécessaires à la satisfaction de leurs besoins vitaux et personnels indispensables (LIAS, 1996). Lors de la dernière révision des normes d'aide sociale (Directives concernant le calcul du budget d'aide sociale, 2012), appliquée au 1er janvier 2016, des modifications conséquentes ont pris effet en Valais. La loi cantonale est complétée par le **Règlement d'exécution de la loi sur l'intégration et l'aide sociale (RELIAS)** du 7 décembre 2011 qui a pour but de clarifier les notions utilisées dans le texte de loi cantonale sur l'aide sociale. L'autorité compétente en Valais est le Service de l'action sociale (SAS) qui « a pour mission de mettre en œuvre et d'améliorer en permanence les dispositifs cantonaux » (SAS, 2018). Cette autorité émet les directives qui servent d'outils pour les assistant-e-s sociales et sociaux des Centres médico-sociaux (CMS).

## 2.3 L'aide sociale en Valais

### 2.3.1 Organisation de l'aide sociale en Valais

En Suisse l'aide sociale est organisée par les communes et leur indépendance par rapport à l'administration cantonale est plus ou moins grande. En Valais, le canton est un grand acteur dans la thématique de l'aide sociale. En effet 70% du montant versé en tant qu'aide sociale est financé par le canton et le 30% restant par les communes (RS 850.2, 2004, Art.3 al.1). Les 30% à charge des communes est réparti en fonction du montant dépensé pour venir en aide aux habitants d'une commune (11%) et le reste est divisé selon le nombre d'habitants total dans une commune (19%) (RS 850.2, 2004, Art.3 al.2 a et b).

Contrairement à certains cantons helvétiques, les communes valaisannes mandatent les Centres médico-sociaux (CMS) pour prendre en charge les demandes d'aides sociales et le travail qui en découle et assurent ainsi un service professionnel.

Chapeautés par le Groupement valaisan des Centres médico-sociaux (GVCMS), association de droit privé reconnue d'utilité publique (GVCMS, 2014), les Centres médico-sociaux (CMS) ont pour but de fournir l'aide et les soins à domicile, la prévention et l'aide sociale.

Comme indiqué sur le site internet du Groupement valaisan des Centres médico-sociaux (GVCMS), le service social fournit les prestations suivantes : « l'aide personnelle, l'aide financière aux personnes et aux familles sans ressources suffisantes, l'aide à l'intégration sociale et professionnelle, l'aide à la gestion des affaires courantes et l'obtention des éventuels droits, la prise en charge des frais de placement dans les familles ou des établissements d'accueil » (GVCMS, 2018).

Le Valais est ainsi organisé en 5 régions sanitaires et dont les services sociaux se trouvent :

Table 03 – Liste des Centres médico-sociaux (CMS) qui fournissent l'aide sociale

<b>Région Monthey – St-Maurice</b>	Centre médico-social régional de Monthey (5 communes)
	Centre médico-social subrégional de St-Maurice (9 communes)
	Centre médico-social subrégional de Vouvry (4 communes)
<b>Région Martigny – Entremont</b>	Centre médico-social subrégional de l'Entremont (6 communes)
	Centre médico-social subrégional de Martigny (6 communes)
	Centre médico-social subrégional de Saxon (6 communes)
<b>Région Sion – Hérens – Conthey</b>	Centre médico-social local de Nendaz (1 commune)
	Centre médico-social subrégional de Sion et environs (4 communes)
	Centre médico-social subrégional du Coteau (4 communes)
	Centre médico-social subrégional du Val d'Hérens (5 communes)
	Centre médico-social subrégional les coteaux du Soleil (4 communes)
<b>Région Sierre</b>	CMS de Sierre (13 communes)
<b>Région Haut – Valais</b>	Sozialmedizinisches Zentrum Oberwallis (SMZO) Visp (73 <sup>6</sup> Gemeinden)

Source : (GVCMS, 2018), tableau créé pour ce Travail de Bachelor

## 2.4 Cadre d'analyse

Avec les différentes notions expliquées dans les parties précédentes, il est maintenant possible de se consacrer à la thématique plus précise de ce Travail de Bachelor. Afin de structurer l'analyse, ce travail se base sur le *Manuel de recherche en sciences sociales* (VAN CAMPENHOUDT, QUIVY, 2011). Ainsi, trois dimensions ont été relevées qui permettront de garder un fil conducteur autant bien dans cette partie théorique, que dans la partie du questionnement du terrain, mais également dans l'analyse des

<sup>6</sup> Selon le nombre de communes indiquées dans *le Valais en chiffres* (2017, OFFICE CANTONAL DE STATISTIQUE ET DE LA PÉRÉQUATION).

résultats. Les dimensions suivantes seront utilisées afin de structurer ce travail. Premièrement, la dimension historique, qui aura pour objectif de mettre en lumière l'évolution du métier des assistant-e-s sociales et sociaux. Deuxièmement, la dimension des lois et des normes qui font parties du métier des professionnel-le-s du social. Troisièmement, la dimension de la pratique professionnelle, partie dans laquelle il sera avant tout intéressant d'observer ce que l'évolution ainsi que les normes ont changé dans la posture professionnelle des assistant-e-s sociales et sociaux.

### 2.4.1 Dimension historique

#### 2.4.1.1 Les différentes étapes de l'aide sociale en Romandie

Cette partie sur l'historique se base avant tout sur un seul ouvrage qui s'intitule : « Temps d'assistance – Le gouvernement des pauvres en Suisse Romande depuis la fin du XIXe siècle » (TABIN, FRAUENFERLDER, TOGNI, KELLER, 2010). Ceci d'une part, du fait que durant les recherches, pour ce Travail de Bachelor, cet ouvrage et ces auteurs ont été mentionnés dans d'autres ouvrages ou publications scientifiques. D'autre part, que les indications sont susceptibles de correspondre au mieux à la situation valaisanne en l'absence d'informations précises sur le Valais.

**La pauvreté comme responsabilité de l'état.** C'est après la crise économique de 1873 et l'introduction de la nouvelle Constitution Fédérale que l'assistance devient une problématique proprement étatique. Comme l'indique Levasseur cité par l'auteur TABIN : « l'assistance est considérée dès cette époque comme problème politique » (TABIN et al., 2010 p.25). Dans la Constitution Fédérale actuellement en vigueur, il en est fait mention à l'Article 12 : « [a] droit d'obtenir de l'aide dans des situations de détresse [...] 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 » (Cst., 1999, p.3).

Depuis la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle, l'assistance ou l'aide sociale comme on la nomme actuellement, est entrée dans le débat politique. En effet, cela se remarque aujourd'hui par le fait que les décisions politiques ont un impact majeur sur l'aide sociale.

**Nombre croissant de pauvres.** En 1880, les auteurs comme MULHALL<sup>7</sup> estiment que le nombre de personnes assistées se monte à environ 140'000 sur une population de 2,8 millions (TABIN et al., p.28) cela reste une estimation, mais donne un ordre d'idée sur l'ampleur de la problématique des pauvres. Les différentes lois adoptées en Suisse font ressortir la disparité entre les cantons, car à cette époque, uniquement quatre cantons<sup>8</sup> se montrent avant-gardistes. En effet ces cantons décident d'introduire l'aide par rapport au lieu de domicile et non pas comme jusqu'ici uniquement aux personnes au statut de « bourgeois ».

 Il est à noter que la population helvétique se monte à 8'484'130 au 31 décembre 2017 (OFS, 2018) et que le taux de personnes à l'aide sociale économique au niveau du pays se monte à 3,3% en 2016, ce qui représente 273'273 bénéficiaires (OFS, 2017).

 En Valais, la population se monte à 341'463 au 31 décembre 2017 (OFS, 2018) et le taux d'aide sociale se monte à 1,8% en 2016, ce qui représente 5'878 bénéficiaires (OFS, 2017).

<sup>7</sup> Michael G. Mulhall, auteur du *Mulhall's Dictionary of statistics*, paru en 1884 aux éditions George Routledge and Sons à Londres

<sup>8</sup> Il s'agit des cantons de Neuchâtel, Appenzell Rhodes-Intérieures, Berne et du Tessin (TABIN et al., p.28)

**Migration des populations.** La période après la Première Guerre Mondiale marque comme l'appelle les auteurs le « temps de l'adaptation ». En période de crise économique et sociale le mouvement migratoire s'intensifie et les villes s'agrandissent. Les communes et les cantons sont ainsi confrontés à la problématique de la pauvreté des personnes qui sont bourgeois d'autres communes et donc ne peuvent obtenir une assistance. Certains cantons minimisent l'impact de la crise économique sur le marché du travail et considèrent ces personnes comme « paresseuses » et laisse ainsi leurs bourgeois sans aucune aide. Il y a ainsi une divergence de vision entre les cantons face à la problématique de la pauvreté.

Cette divergence amène avec elle la nécessité pour certaines communes de répertorier les personnes bénéficiant d'une aide, afin de pouvoir demander le remboursement de l'aide qui a été avancée à une autre commune ou au contraire s'assurer que les personnes soient bien domiciliées dans la commune afin de bénéficier d'une aide financière.

L'évolution de la responsabilité des communes et des cantons est aujourd'hui bien réglée, mais apporte une certaine complexité administrative, du moins dans le canton du Valais. En effet, l'aide sociale étant du ressort de la commune de domicile, il n'y a pas de centralisation des données et une personne à l'aide sociale doit en cas de déménagement dans une autre commune du canton recommencer la procédure. De plus les communes gardent une certaine marge de manœuvre, ce qui provoque une disparité qui crée une inégalité de traitement des personnes à l'aide sociale.

**Problématique du chômage.** L'augmentation des personnes sans emploi et sans moyens force les cantons à fournir une assistance aux chômeurs. C'est uniquement le 15 avril 1925 que l'assurance chômage est introduite (TABIN et al. p.65). Le canton de Vaud est très réticent à développer l'assurance chômage, car elle est considérée comme moyen de démotiver les ouvriers à chercher du travail (TABIN et al. p.75). Ce sont ainsi les villes qui s'immiscent dans le débat politique afin d'influencer les politiques cantonales.

Les cantons de Neuchâtel et de Vaud introduisent le travail étatique, qui permet d'engager des chômeurs sur des chantiers de l'État. Mais cette démarche apporte deux problèmes majeurs : d'une part les prix ne sont pas compétitifs et d'autre part la main d'œuvre n'est pas suffisamment qualifiée. Les cantons se rendent alors compte de la nécessité de former les chômeurs afin qu'ils puissent retourner sur le marché du travail. La situation du chômage se stabilise avant la Deuxième Guerre Mondiale à la suite de la mobilisation et les commandes pour l'industrie de la guerre (TABIN et al. p.75).

En 1938 le canton de Vaud introduit la contribution personnelle d'assistance qui est payée par toute personne travaillant dans le canton. Même les non-vaudois doivent alors payer cette contribution même si ces personnes ne peuvent pas en profiter, comme l'assistance est attribuée aux habitantes et habitants issu-e-s du canton uniquement. Cette sorte de prévoyance reste pour autant plus moralisatrice, comme le soulève les auteurs, car en effet les salaires étant très bas, le capital accumulé étant ainsi insuffisant pour couvrir les besoins (TABIN et al., p.79).

**Début de l'assurance sociale.** La période après la Seconde Guerre Mondiale marque le développement de la sécurité sociale en Suisse. Ainsi l'entrée en vigueur de l'assurance vieillesse et survivant (AVS) en 1948, assurance invalidité (AI) en 1960 ainsi que les prestations complémentaires (PC) en 1966 provoquent un changement dans l'assistance (TABIN et al., p.103-104). Avec la révision de la Constitution fédérale (Cst.) en 1975, l'assistance au domicile s'applique pour tous les cantons, laissant

ainsi définitivement de côté l'aide aux bourgeois-es qui avait durant près de 60 ans divisé les cantons. Cette uniformisation induit également une professionnalisation de l'assistance, car comme l'indique les auteurs cela implique : « la vérification que la personne n'était pas assistée à son ancien domicile [entraînant] une augmentation des procédures administratives » (TABIN et al. p.114). De nos jours, ces démarches pour déterminer le lieu de domicile existent toujours, mais grâce à l'informatique elles se font avec un énorme gain de temps. Cependant, d'autres charges administratives sont venues s'ajouter, il sera ainsi intéressant de pouvoir déterminer quel(s) facteur(s) est ou sont à l'origine de cette complexification des tâches des assistant-e-s sociale-s et sociaux.

**Introduction de la notion de besoins vitaux.** Dans la loi vaudoise de 1977 les besoins vitaux sont mentionnés (manger, se loger, s'habiller, se soigner) et la notion de dignité apparaît (TABIN et al., p.146). Ainsi il est mentionné dans la loi que la ou le bénéficiaire d'aide est tenu-e à une contrepartie. Cela signifie que les personnes doivent se montrer coopératives si elles ne désirent pas que l'aide soit supprimée. Ainsi on constate que, 40 ans en arrière déjà, l'État avait des exigences envers les bénéficiaires d'aide sociale. Ainsi cette période marque le début de la nécessité de rendre quelque chose à la société qui grâce aux impôts finance l'aide sociale. Bien que l'aide sociale n'ait jamais été considérée comme un dû, cette période marque une réelle distanciation de cette idée.

**Introduction de l'activation des personnes.** La crise économique de 1990 implique de regarder de manière différente la question sociale, car les personnes restent dans la précarité sur une plus longue période que dans le passé. Le système d'indemnisation n'est plus porteur et il est de ce fait nécessaire que les cantons passent à une logique d'insertion (TABIN et al., p.150). En effet, plus une personne reste longtemps dépendante de l'aide financière étatique, moins il est facile pour la personne à redevenir indépendante. Ainsi l'État souhaite dès cette période « activer » les personnes afin qu'elles puissent réintégrer le premier marché du travail, afin d'acquérir une indépendance financière. Néanmoins, cette activation ne se démontre pas aussi efficace que souhaitée actuellement, comme le relève NADAI, car uniquement « [traduction] une minorité des personnes concernées trouvent un emploi à la suite d'une procédure d'activation et cela est souvent lié à une situation précaire (diminution du salaire, contrat à durée déterminée) » (NADAI, 2015, p.346).

- En Valais, il semblerait, que vu les modifications et les suppressions dans l'aide sociale, il y ait une volonté d'augmenter les contraintes pour les personnes qui sont dans le besoin. D'autre part il y a actuellement une émergence de la volonté de quantifier l'aide sociale en utilisant des outils issus de l'économie, dans le but de pouvoir contrôler les dépenses qui y sont liées. Cette affirmation se justifie par le rapport de la Commission des finances du Grand Conseil (COFI) et Commission de gestion du Grand Conseil (COGEST) qui dénonce les outils d'analyse inadéquats et qui demande de la part du Service d'action sociale (SAS) « [la mise] en place [d'] un outil statistique uniformisé et plus efficace qui permette un réel pilotage et une réaction rapide en cas de variation significative » (FOURNIER, BREGY, 2015, p.19).

### 2.4.1.2 La professionnalisation du métier

Lorsque l'on mentionne la professionnalité, il est important de s'intéresser à la formation qui encadre cette profession. Dans le cas des assistant·e·s sociales et sociaux, les premières écoles sont apparues dans les années 1920 comme le montre le tableau ci-dessous l'enseignement étant avant tout pratique, mais en se basant néanmoins sur une certaine théorie (KELLER, SCHMOCKER, 2015 p.383) :

Table 04 – Liste des écoles en travail social avant 1990

1918	Lucerne	Sozial-caritative Frauenschule
1920	Genève	Ecole d'études sociales pour femmes
1920	Zurich	Soziale Frauenschule
1959	Berne	Frauenschuhle der Stadt Bern
1961	Lucerne	Fürsorger-Abendschuhle
1952	Lausanne	Ecole Curchod pour assistantes sociales et éducatrices
1964	Saint-Galle	Ostschweizerische Schule für Sozialarbeit
1965	Gwatt	Schule für Sozialarbeit
1971	Fribourg	Lehrstuhl für Sozialarbeit an der Universität Freiburg
1975	Sion	Centre de formation pédagogique et sociale (JOVELIN, 2008)

Source : (KELLER, SCHMOCKER, 2015 p.383), Tableau créé pour ce Travail de Bachelor

C'est uniquement à partir de 1990 que la formation des assistant·e·s sociales et sociaux a été reconnue au niveau fédéral et que la profession s'inscrit dans le niveau tertiaire. Au préalable, la formation était gérée « [traduction libre] par les cantons, plus précisément par les institutions elles-mêmes [...] donc hors de toute systémique de la formation professionnelle et des hautes-écoles » (KELLER, SCHMOCKER, 2015 p.383).

### 2.4.1.3 Les Indicateurs de l'impact historique sur l'aide sociale

Concernant la manière d'aborder l'aide sociale, les indicateurs sont les changements qui interviennent dans l'application de cette aide. Ainsi l'on peut noter différents modèles qui ont transformé l'aide sociale ainsi que le travail y relatif, comme le montre Lefèvre qui énumère quatre modèles de gestion qui se sont développés au fil du temps dans le secteur social : de 1945 à 1960 « les pionniers et les bâtisseurs, portés par l'éthique de conviction », de 1960 à 1975 « les techniciens et experts, portés par une éthique de compétence », de 1975 à 1985 « les gestionnaires, portés par une éthique de la rationalité » et de 1985 à 2000 « les managers portés par une éthique de l'entreprise ». (LEFEVRE, 2003 cité dans BOUQUET, 2006, p.130). Cette influence des phénomènes historiques, mais également les changements de paradigmes dans l'aide sociale sont mesurables par le changement des lois et leurs applications dans la pratique. Ainsi dans la phase empirique, il sera intéressant d'observer si en effet le terrain constate ces influences et découvrir comment la période actuelle pourrait être dénommée.

## 2.4.2 Dimension lois et normes d'aide sociale

### 2.4.2.1 Les lois qui encadrent l'aide sociale

« L'action sociale étant une pièce maîtresse de la politique sociale, le travailleur social dispose des moyens prévus dans le cadre de ces politiques pour accompagner les usagers » (BOUQUET, GARCETTE, 2014, p.3). Différents auteurs se plongent sur la thématique de l'investissement social et les dangers d'une vision trop économique des politiques sociales.

Selon BONOLI, professeur de politique sociale à l'institut de hautes études en administration publique IDHEAP de l'Université de Lausanne, « l'État social contemporain doit s'adapter à de nouvelles conditions socio-économiques » (BONOLI, 2017 p.66). Il explique la notion d'investissement social en développant le modèle scandinave de sécurité sociale. En effet le Danemark, par exemple, dépense 2,2% de son produit intérieur brut (PIB) au service pour les familles et 1,6% aux politiques actives du marché du travail. Toujours selon l'auteur, la Suisse en comparaison dépense quant à elle 0,14% respectivement 0,6% de son produit intérieur brut (PIB) dans ces domaines. Mais ces dépenses ne mettent en aucun cas en péril la compétitivité économique de ces pays nordiques, mieux encore, elles offrent une certaine stabilité qui permet de mieux appréhender les fluctuations économiques mondiales. Pour cette raison, BONOLI ainsi que les autres auteurs désirent mettre l'accent sur l'importance de ces dépenses sociales qui sont en réalité plutôt à considérer comme des investissements. Ces investissements sociaux peuvent se faire dans de nombreux domaines, mais BONOLI identifie trois principaux secteurs qui sont d'une part « la réinsertion professionnelle, la politique pour les enfants et les politiques de conciliation travail-vie de famille » (BONOLI, 2017 p.69). Donc l'auteur inverse la considération que l'aide sociale au sens large est une dépense pour l'État. En effet pour lui, tout cet argent est investi dans la société, afin de garantir les mêmes opportunités à chacune et chacun afin de permettre une société compétitive pour le futur.

De son côté, TABIN introduit l'investissement social comme une notion contradictoire. En effet si l'on regarde dans les budgets des communes ou des cantons, on parle de dépenses pour le domaine social. Il est trop souvent oublié, comme le soulève également l'auteur, que ces dépenses ont des répercussions qui dépassent le secteur social (TABIN, 2017, p.93).

Pour l'auteur, « les politiques sociales n'ont pas pour seule fonction d'aider les plus pauvres ni ne se résument à des dépenses de l'État » (TABIN, 2017, p.96). Il justifie ses propos avec les différentes assurances sociales qui selon lui ne peuvent se résumer uniquement par des dépenses, car chacune d'entre elles a un impact sur divers secteurs, qu'il s'agisse d'économie, de société... Il donne l'exemple de l'assurance chômage, dont les charges contribuent également « [à] développer un habitus de travail » (TOPALOV, (1994) ; SALAIS (1986), cité par TABIN, 2017, p.95) et donc un impact sur la société. TABIN met en garde que « la seule logique financière comme étalon des prestations sociales, [...] est un déni des raisons sociologiques qui expliquent pourquoi ces prestations existent » (TABIN, 2017, p.105). Il sera donc intéressant de découvrir si effectivement en Valais l'aide sociale s'oriente uniquement sur cette logique et si tel est le cas de voir comment se positionnent les assistant·e·s sociale·s et sociaux.

La Suisse, comme il a été mentionné, n'investit que très peu dans les domaines du social, car le retour sur l'investissement est jugé trop faible ou difficilement mesurable. Certains facteurs sont, comme l'explique BONOLI, facilement calculables, comme par exemple lorsqu'une ou un bénéficiaire d'aide sociale a pu être réinséré·e sur le marché du travail (BONOLI, 2017 p.70).

Il faudra lors de la phase de recherche sur le terrain analyser si la perception des auteurs corrobore la réalité du terrain. Car en effet, lors d'un dépôt d'aide sociale de la part d'une personne une contrepartie lui est demandée qui se fait en général sous forme d'un contrat d'insertion professionnel. Cette démarche apporte-t-elle le résultat voulu aux yeux des assistant·e·s sociales et sociaux ? La recherche auprès des professionnel·le·s sur le terrain permettra peut-être de fournir des réponses.

Or se pose la question de savoir si ces mesures de réinsertion sont utilisées de manière adéquate. Cette démarche est liée à une obligation pour les bénéficiaires de l'aide sociale et cela demande

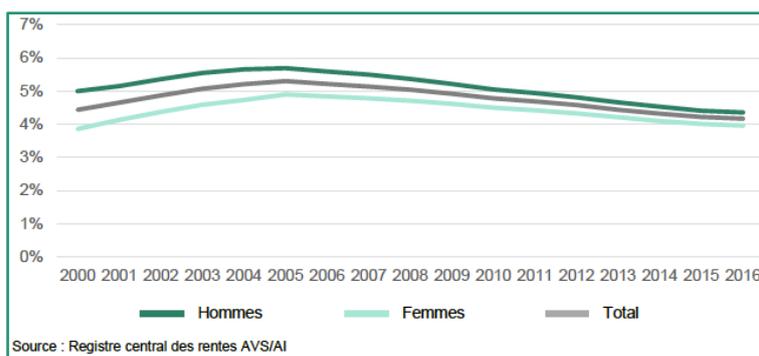
également un temps considérable aux assistant·e·s sociales et sociaux afin d'adapter les mesures au cas par cas.

Dans le système social actuel en Suisse, l'aide sociale est le dernier filet, propos qui a déjà été expliqué en début de ce document. Cet effet pyramidal, si on peut le nommer ainsi, signifie que toutes les restrictions ou économies qui sont effectuées dans les assurances sociales en amont, provoquent une augmentation des coûts pour l'aide sociale en aval. Cela est démontré, par exemple, par le durcissement des critères d'acceptation de l'assurance invalidité (AI), les personnes qui ne sont pas acceptées trouvent difficilement une alternative autre que l'aide sociale.

On constate sur le graphique ci-dessous (OFAS, 2017, p.8) que le nombre de personnes bénéficiant de prestations de l'assurance invalidité (AI) a diminué avec les différentes révisions : 4<sup>e</sup> révision (2003), 5<sup>e</sup> révision (2006) et 6<sup>e</sup> révision (2012).

Figure 05 – Pourcentage de bénéficiaires de rente AI en Suisse par rapport à la population assurée

Un autre exemple se trouve dans l'assurance chômage (AC) en Valais, où pour les chômeurs en fin de droit, des programmes de qualifications (PQF) ont été mis en place afin de « favoriser la réinsertion » et « développer et compléter les compétences professionnelles et sociales » (SICT, 2017). Cette mesure est d'une



Source : Statistique de l'AI 2017, (OFAS, 2018)

durée de 3 mois, à la suite de quoi, les personnes sortent du système d'assurance chômage (AC) et se retrouvent vraisemblablement à l'aide sociale. Au préalable, cette mesure pouvait être prolongée impliquant le fait que ces personnes étaient plus longtemps dans les statistiques du chômage et se retrouvaient moins rapidement dans les statistiques des demandeurs d'aide sociale.

Il est donc nécessaire de stopper la volonté de diminuer les dépenses dans une assurance sociale au détriment d'une autre, en sachant que l'aide sociale est le dernier filet du système suisse. L'État devrait donc intervenir, afin d'éviter le glissement des personnes vers l'aide sociale ou intervenir en amont : « [traduction] un renforcement des inégalités affaiblit l'état social, renforce les difficultés au sein de la société et ôte les moyens financiers pour les tâches sociales de l'État. Afin d'obtenir une plus grande qualité de vie, il n'est pas nécessaire d'augmenter la croissance, mais de diminuer les inégalités » (BAUMANN, 2015, p.456).

#### 2.4.2.2 Les visions actuelles de la politique sociale

Les avis sont très partagés quand il s'agit de parler de politiques sociales, KNOEPFLE identifie cinq discours actuels. Le premier émanant d'avantage des partis politiques bourgeois et des groupements économiques, qui mettent en cause l'état social. L'idée étant que « [traduction] l'état social devient trop cher est doit être réduit » (KNOEPFEL, 2017, p.468).

Un second discours est que « [traduction] l'état social possède avant tout une tâche d'activation ». Ce postulat met en exergue l'intégration sociale et professionnelle (KNOEPFEL, 2017, p.469).

Le troisième discours est celui qui cherche à éviter les fraudes et exige ainsi aux institutions d'adapter ou même de mettre en place des mesures de contrôle, dans le sens qu'il n'est pas tolérable qu'il y ait « [traduction] abus sur l'état social » (KNOEPFEL, 2017, p.470). Le quatrième postulat est celui qu'il

« [traduction] faut défendre l'état social » (KNOEPFEL, 2017, p.471). Cette vision se retrouve avant tout auprès des partis politiques de gauche et les syndicats qui désirent que toute la population puisse bénéficier d'une sécurité sociale adaptée. Le dernier discours demande « [traduction] qu'il faut réaménager fondamentalement l'état social » (KNOEPFEL, 2017, p.473). Cette dernière vision se détache des quatre autres, car elle revoit entièrement le système qui est en fonction actuellement en Suisse. De cette conception émane notamment l'idée d'introduire en Suisse un revenu de base inconditionnel (RBI), que la votation du 5 juin 2016 a rejeté avec 76.9% de non (ChF, 2016).

#### 2.4.2.3 Les Indicateurs de l'impact des lois sur l'aide sociale

Un changement de loi implique pour le terrain une adaptation des pratiques professionnelles. Dans la phase de recherche, il sera intéressant de savoir comment ces modifications sont perçues par les professionnel-le-s et quelle sera leur position face à des décisions politiques.

### 2.4.3 Dimension de la pratique professionnelle

#### 2.4.3.1 La pratique face aux attentes politiques

« Actuellement, on entend par « politiques sociales » l'ensemble des décisions prises par les pouvoirs politiques pour augmenter le bien-être global de la société et assurer les droits sociaux des citoyens. » (BOUQUET, GARCETTE, 2014, p.3)

Le Département de la Santé, des Affaires sociales et de la Culture (DSSC) du Canton du Valais a décidé en automne 2014 de lancer une vaste étude sur le domaine de l'aide sociale, ceci à la suite de dépassements considérables du budget deux années consécutives, qui ont été critiqués par les différents partis politiques.

Les modifications de l'aide sociale entrées en fonction le 1<sup>er</sup> janvier 2016 sont le fruit de deux rapports qui ont été élaborés sur demande du gouvernement valaisan. Il s'agit, d'une part, du rapport de l'institut Ecoplan de Berne, duquel ressortent certaines recommandations concernant la diminution de prestations d'aide sociale (MARTI, BAERISWYL, MATTMANN, 2015) et, d'autre part, le rapport de la Commission des finances du Grand Conseil (COFI) et Commission de gestion du Grand Conseil (COGEST) (FOURNIER, BREGY, 2015). En conclusion, les rapports ont tous deux relevé la problématique des jeunes adultes sans formation. La formation étant jugée comme impérative pour assurer un futur délié de l'aide sociale. La proposition étant de diminuer les montants pour les jeunes de moins de 25 ans, afin de les inciter à achever une formation. Un autre point qui résulte de ces rapports est l'augmentation de la dette d'aide sociale à 20 ans<sup>9</sup>. Ces deux rapports ont ainsi amené des diminutions de prestations d'aide sociale et une augmentation du délai de la dette d'aide sociale entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Ces modifications ont avant tout touché les jeunes de moins de 25 ans, qui ont vu leur forfait d'entretien, le montant alloué mensuellement d'aide sociale, réduit à CHF 500.-. Cette modification de lois d'aide sociale implique que les assistant-e-s sociales et sociaux doivent également prendre la casquette de médiateurs pour pouvoir chercher des solutions avec ces bénéficiaires.

De ces rapports ressortent également l'importance de la chasse à la fraude et de la recherche de productivité qui semblent être devenues les priorités de la politique sociale en Valais. Ces propos se justifient par la mise en place d'un projet pilote créant un service d'enquête afin de poursuivre les

---

<sup>9</sup> Auparavant, la dette d'aide sociale était remboursable durant les 10 ans qui suivaient l'obtention de l'aide financière, si la ou le bénéficiaire parvenait à meilleure fortune.

fraudes, mais également par la volonté du Service de l'action social (SAS), organisme en charge de l'aide sociale cantonale, de centraliser les services sociaux par régions.

Suite à un projet pilote, le Valais a mis en place sur le plan légal les conditions pour procéder à la chasse à la fraude, mais également la prolongation de la dette d'aide sociale. Cela grâce à l'introduction du Décret du 16 février 2017 qui « [modifie] la loi sur l'intégration et l'aide sociale concernant le contrôle relatif à l'obtention illicite de l'aide sociale ainsi que la prolongation du délai de prescription du remboursement de l'aide sociale ». Au gouvernement cette thématique reste toujours d'actualité comme le montre l'Interpellation urgente du 08 mai 2017 suite aux abus de l'aide sociale à Brigue-Glis dévoilés par la presse en avril 2017, dont les initiateurs de l'interpellation demandent une réponse politique.

Même si certaines nouvelles des médias sont alarmantes concernant la fraude à l'aide sociale, les politicien-ne-s de gauche et de droite sont d'avis que les chiffres médiatisés ne reflètent souvent pas la réalité et qu'ils sont exagérés. Mais comme le soulèvent les auteurs du livre intitulé « Temps d'assistance » cette médiatisation implique une nécessité des autorités de mettre en place des mesures cherchant à endiguer le phénomène de fraude. Ce sont en fin de compte les assistant-e-s sociales et sociaux qui subiront ces pressions quant à la mise en exécution des mesures (TABIN, FRAUENFELDER, TOGNI, KELLER, 2010, p.223-229).

#### 2.4.3.2 *La pratique professionnelle face au système économique*

A la question en quoi la globalisation influence les services sociaux dans l'ouvrage de préparation pour les futurs assistants sociaux, la réponse est la suivante : « [traduction] Comme conséquence de la libéralisation, les rapports sociaux du capitalisme s'intègrent à tous les aspects de la vie ; les problèmes sociaux se diffusent d'une part et d'autre de la planète (flux migratoire) et on peut ainsi assister à une libéralisation du welfare (prévoyance, santé, éducation, service social à la personne), gouvernée de plus en plus par des règles du marché (RAINERI, 2011, p.434).

Le domaine de l'aide sociale se voit confronter à de nouveaux challenges de notre ère comme le soulèvent les auteurs de l'ouvrage sur la profession d'assistant-e social-e « on appelle le travail social à investir de nouveaux espaces d'action, notamment économiques, et à ajouter à la relation d'aide et éducative des savoir-faire issus de ces autres champs » (BOUQUET, GARCETTE, 2014, p.28). C'est dans cet esprit que le « pouvoir du verbe d'action » prend sens vis-à-vis des facteurs économiques qui impactent l'aide sociale où il est nécessaire de *prouver* les besoins sociaux, *crédibiliser* l'action des professionnel-le-s, *justifier* l'octroi des fonds et les dépenses » (HAAS, 2017, p.9). En Valais, les Centres médico-sociaux (CMS) sont mandatés par les communes et doivent ainsi répondre aux exigences de ces dernières. Cependant ils s'orientent lorsqu'il s'agit d'aide sociale vers les directives du Service d'action social (SAS). Les communes émettant des contraintes souvent économiques et le Service d'action social (SAS) les normes contraignantes.

La question se pose si cette volonté de cadrer l'aide social afin d'éviter les dépenses n'entraîne pas un effet inverse en affaiblissant et ralentissant le système d'aide sociale dont les coûts se voient ainsi augmentés. Comme le montre la métaphore de MANKIWIW pour expliquer son analyse d'économiste du secteur publique :

« [...] un cultivateur de pomme situé non loin d'un apiculteur. Chacune de ses activités génère une externalité positive sur l'autre : en pollinisant les fleurs sur les arbres, les abeilles y contribuent à la production des pommes ; et les abeilles utilisent le nectar qu'elles récoltent

sur les pommiers pour faire du miel. Comme chaque entreprise a tendance à méconnaître des externalités positives au moment de prendre des décisions, le cultivateur ne plante pas assez d'arbres et l'apiculteur n'élève pas assez d'abeilles. Ces externalités seraient internalisées si le cultivateur achetait l'élevage d'abeilles ou si l'apiculteur achetait le champ de pommiers : les deux activités seraient alors logées au sein de la même entreprise, qui pourrait donc déterminer le nombre d'arbres et d'insectes optimal. L'internalisation des externalités est l'une des raisons qui conduisent les entreprises à s'engager dans des activités différentes. Une autre solution consisterait pour les parties prenantes à passer un contrat. » (MANKIW, 1998, p.271).

Mais dans une entreprise, il est également primordial d'adapter les démarches, afin de garantir le bon fonctionnement. Dans le domaine de l'aide sociale on attend, en parlant de la ou du professionnel·le « qu'[elle ou] il aide la personne à gagner progressivement en autonomie, [...] à restaurer son identité, qu'[elle ou] il l'accompagne dans la durée dans son insertion dans la société » ; « mais en même temps, il lui est demandé de faire des interventions pragmatiques, immédiates, pour répondre à la forte demande d'aide permettant d'amortir les effets de la crise. » (BOUQUET, GARCETTE, 2014, p.134)

Ces facteurs ou contraintes, qui émanent du secteur économique, représentent souvent un frein dans le secteur social. Pour DUBOIS, la « complexification des procédures et des situations conduit [...] à accorder une part croissante [...] à l'instruction des dossiers et aux réunions de commission » (DUBOIS, 2005, p.213). Cette remarque expliquerait pourquoi le travail des assistant·e·s sociale·s et sociaux tend vers l'essentiel en laissant de côté une part non négligeable du métier. D'autre part, ce fait soulève également la question de la perception et de la crédibilité des pratiques professionnelles, si les bénéficiaires ne sont que partiellement pris en charge.

« [Le secteur social] est amené à repositionner sa fonction qui se complexifie et à entrer dans une nouvelle ère du management, proche du modèle de l'entreprise et intégrant les concepts d'efficacité, de rentabilité, et de démarche qualité » (BOUQUET, 2016, p.125). Il faut distinguer l'efficacité qui est la « capacité de la société à tirer le maximum de ses ressources rares » (MANKIW, 1998, p.958) et l'efficience et la « capacité à maximiser le bien-être ou surplus total de l'ensemble des agents » (MANKIW, 1998, p.958). Pour un secteur d'activité comme le social, il serait par cette définition plus judicieux de prôner l'efficience dont les bénéfices portent sur le long terme.

Le travail social semble être mis à mal, par des systèmes managériaux d'une part et d'autre part au vu du développement du bénévolat qui en reprend certaines fonctions. CHAUVIÈRE parle même de « dérive managériale de tout le système d'action » et que « l'usager sert notamment d'argument au principe anglo-saxon de l'accountability » (CHAUVIÈRE, 2005, p.125). Par-là l'auteur sous-entend que les situations des bénéficiaires sont utilisées pour des calculs purement de gestion d'entreprise afin de justifier des nécessités à faire des économies. Les assistant·e·s sociale·s et sociaux subissent cette « dérive » dans leur pratique par « des emplois de service de plus en plus normés, dans des institutions progressivement labellisées ou certifiées » selon CHAUVIÈRE (CHAUVIÈRE, 2005, p.127).

#### *2.4.3.3 La pratique professionnelle face à l'uniformisation*

Plusieurs auteurs soulèvent la disproportion entre l'aide financière et le conseil ou encadrement social.

Les auteurs remarquent, en s'inspirant également d'une étude menée par la Haute École de Lausanne sous la direction de KELLER, que plus les assistant·e·s sociale·s et sociaux doivent traiter de demandes d'aide sociale, plus cela se restreint à l'unique paiement de l'aide financière (MÜHLE et al., p.42). Cela

signifie qu'il y aurait des lacunes dans l'accompagnement social à l'interne des services où les assistant·e·s sociales et sociaux doivent gérer trop de situations en même temps. D'autre part, il peut y avoir une divergence dans le but à atteindre qui peut représenter une pression supplémentaire pour les assistant·e·s sociales et sociaux. Les professionnel·le·s du social doivent d'une part fixer des objectifs pour que la ou le bénéficiaire puisse rapidement quitter l'aide sociale et de l'autre fixer des objectifs personnels pour cette dernière ou ce dernier. Mais ces objectifs ne sont souvent pas compatibles et l'autorité publique met ainsi la pression sur les assistant·e·s sociales et sociaux (MÜHLE et al., p.33).

La question se pose à quand les labels de qualités dans le domaine social. L'évolution de l'organisation des institutions des Centres médico-sociaux (CMS) tendent vers l'organisation économique. Ce n'est qu'une question de temps pour que les démarches d'uniformisation soient dotées de labels.

#### *2.4.3.4 La pratique face à la complexité des tâches*

La polyvalence nécessaire dans ce métier représente une trop grande sollicitation pour les assistant·e·s sociales et sociaux. Cela crée des répercussions sur la balance vitale ou une péjoration de l'encadrement des bénéficiaires (MÜHLE et al., p.45). En effet, il s'agit d'un métier très complexe où un grand nombre de connaissances est requis afin de pouvoir au mieux exécuter le métier. Dans les structures actuelles de l'aide sociale en Valais, l'accent est très peu mis sur la spécialisation des collaboratrices et collaborateurs. Les Centres médico-sociaux (CMS) ont comme objectif de réorienter les bénéficiaires vers des partenaires plus compétents dans les domaines spécifiques, mais cela demande néanmoins que les collaboratrices et collaborateurs possèdent les connaissances de base de chaque domaine spécifique. Hormis la polyvalence, il est également nécessaire de parler d'un double mandat des assistant·e·s sociales et sociaux qui est d'un côté de régler les aspects financiers et de l'autre d'apporter des conseils. Ces deux éléments ne sont pas forcément opposés, mais peuvent générer des tensions dans la collaboration entre les assistant·e·s sociales et sociaux et les bénéficiaires. Néanmoins, ces deux aspects restent ancrés dans la profession et semblent quasi immuables, ce qui, en fin de compte, peut se révéler contre-productif (MÜHLE et al., p.39). Ainsi dans beaucoup de situations, il n'est plus possible de parler d'accompagnement social, mais plutôt de situations financières.

Pour KELLER, les assistant·e·s sociales et sociaux « confondent parfois, [...] les buts et les moyens » (KELLER, 2016, p.119) et elle relève cinq risques auxquels ces dernières et derniers sont confronté·e·s dans l'exercice de leur fonction.

Le premier risque est, comme l'identifie l'auteur, que les professionnel·le·s « [se focalisent] sur le relationnel et la personnalisation de l'intervention [qui] font écran aux rapports de pouvoir dans le travail social » (KELLER, 2016, p.119). En effet les assistant·e·s sociales et sociaux agissent selon un cadre légal et des exigences imposées par leurs institutions. En tant qu'autorité, il est du devoir des collaboratrices et collaborateurs du social de ne pas procéder à des traitements de faveur, ce qui peut potentiellement se produire lors d'un contact professionnel axé sur la relation.

Pour KELLER le second risque est que la « mise en avant du relationnel » mentionné au préalable, « masque et dévalorise l'aide matérielle » (KELLER, 2016, p.120). Cette aide matérielle est tout à fait importante et il est nécessaire de trouver un équilibre entre la relation d'aide et le soutien matériel. D'autant plus, que la ou le professionnel·le doit s'intéresser au réel besoin de la ou du bénéficiaire. Il

est tout à fait probable que dans certaines situations l'aide matérielle est primordiale pour la personne au moment où elle vient demander assistance.

Le troisième risque cité est la « survalorisation du relationnel [qui] favorise le clientélisme et une approche sur les besoins des professionnel-le-s » (KELLER, 2016, p.120). Il s'agit pour la ou le professionnel-le de forcer les bénéficiaires d'une manière ou d'une autre à entrer en relation. Cette démarche est avant tout de permettre aux assistant-e-s sociales et sociaux de « donner un sens à leur travail » comme l'ont constaté HERTZ, MARTIN et VALLI suite à leur étude dans le contexte de l'assurance chômage et de l'aide sociale (HERTZ et al., 2004, cités par KELLER, 2006, p.120). Il est effectivement préjudiciable pour les professionnel-le-s de mettre en avant leurs besoins personnels afin de se conforter dans leur fonction.

De plus « l'investissement de sa personne crée l'illusion d'un statut d'indépendant et masque celui de salarié » (KELLER, 2016, p.120) est considéré comme quatrième risque. Depuis la professionnalisation du métier d'assistant-e social-e, les professionnel-le-s doivent répondre à des exigences et il n'y a pas de place pour des missions indépendantes, car elles et ils sont soumis-es à un cahier des charges et répondent à une charte institutionnelle qu'il s'agit de respecter. D'autre part cet engagement excessif de sa personne est un des facteurs à l'origine de l'épuisement professionnel, comme l'indique KELLER : l'engagement personnel « est une entreprise épuisante qui fragilise les travailleuses et travailleurs sociaux » (KELLER, 2016, p.121).

Le dernier risque dont parle KELLER est celui de la « survalorisation du relationnel [qui] freine le développement de la technicité. (KELLER, 2016, p.121). Chaque profession possède ses outils spécifiques pour exécuter les tâches et cela n'est pas différent dans le métier du social, dont les moyens sont enseignés dans le cadre de la formation professionnelle. Mais l'auteur met en avant qu'une implication accrue de sa personne empêche les assistant-e-s sociales et sociaux à mettre en pratique ces outils qui sont souvent essentiels pour mener à bien son travail. Ce cinquième et dernier risque que cite KELLER implique que « les professionnel-le-s n'ont pas de raison de systématiser l'intervention, partant du fait que chaque situation est singulière » (KELLER, 2016, p.121). Il y aurait ainsi, du fait de cette perte de technicité, un manque potentiel de rendement.

Les ouvrages, qui se basent sur les services sociaux en France, apportent plusieurs analyses pertinentes quant à la situation actuelle du métier des assistant-e-s sociale-s et sociaux. Comme le formule l'auteur dans son introduction, « comment penser en effet que les pratiques restent les mêmes quand leur contexte d'exercice se modifie » (ION, 2005, p.8). Il sera donc important dans ce Travail de Bachelor de bien identifier les changements des pratiques et de confronter les professionnel-le-s. Toujours selon ION, les assistant-e-s sociale-s et sociaux ont des difficultés à trouver leur place dans un contexte en constante mutation et une « dépendance de plus en plus directe des élus locaux » (ION, 2005, p.21). Cette affirmation correspond très bien à la situation de l'aide sociale en Valais : comme le financement de cette aide se fait par les communes avec le soutien du canton, les présidentes et présidents de commune peuvent s'immiscer dans les décisions d'attribution de l'aide.

Par quoi ce métier peut-il être défini ? Il ne s'agit pas comme dans ses débuts de la simple charité que l'on offre à son prochain en souffrance. De nos jours, c'est aux nécessiteux de montrer leur souffrance afin que les assistant-e-s sociales et sociaux puissent leur venir en aide. Cela crée un certain nombre de tension dans le métier, comme l'exprime VASEY, psychologue et spécialiste du Burnout, car la « recherche de rendement est aussi appliquée dans les milieux sociaux qui étaient peut-être épargnés

jusqu'à présent ». Ainsi la profession se voit soumise à des exigences financières bien que ce domaine d'activité ne soit pas voué à faire du profit mais engendre des coûts conséquents.

Les professionnel-le-s sont devenu-e-s, comme on nomme en anglais, des « case manager » : des gestionnaires de situations. En effet, il semble que l'individu soit mis en retrait et qu'il est d'avantage question de la situation de la personne. Ce phénomène peut s'observer avant tout dans les Centres médico-sociaux (CMS) en Valais et leurs services sociaux qui sont en général le premier lieu de demande. Ainsi les assistant-e-s sociales et sociaux doivent pouvoir gérer un grand nombre de situations.

« Il y a réorganisation par champs d'intervention. Il s'agit de passer d'un modèle psycho-relationnel personnalisé inscrit dans la durée, à une intervention axée davantage sur le lien social local et l'insertion à partir de projets contractualisés avec la personne accompagnée et de procédures d'évaluation. » (BOUQUET, GARCETTE, 2014, p.28)

#### *2.4.3.5 La pratique face à la déontologie*

« Depuis la fin des années 1980, on observe un éclatement des modèles traditionnels du travail social » (BOUQUET, GARCETTE, 2014, p.28). Le basculement vers un système managérial dans l'aide sociale a touché les fondements du métier qu'exercent les assistant-e-s sociales et sociaux comme le relève certains auteurs. « Cette transformation a entraîné [...] un questionnement éthique sur le sens du travail social au service des Droits de l'homme et de l'insertion économique et sociale des usagers/citoyens » (BOUQUET, 2014, p.28).

Si l'aide sociale financière est la principale préoccupation dans certains Centres médico-sociaux (CMS), il est important de ne pas omettre la partie de l'accompagnement social qui reste moins quantifiable. Comme le soulève dans son rapport le Conseil fédéral : « L'aide sociale personnelle est fournie sous forme de conseil et de soutien non financier. La Constitution lui accorde la même importance que l'aide économique (Art.12 Cst.) » (CONSEIL FÉDÉRAL, 2017, p.10)

Comme le mentionne AvenirSocial, l'association suisse des travailleuses sociales et travailleurs sociaux, il y a des valeurs qui ne peuvent être omises dans le travail quotidien de ces professionnel-le-s. Il s'agit d'une part du « droits de l'homme et de la dignité humaine » (BECK et al., point III-8, p.8) et d'autre part la « justice sociale » (BECK et al., point III-9, p.8). Il serait intéressant de découvrir si les normes d'aide sociale respectent ces valeurs.

La focalisation sur les situations d'aide sociale financière serait un indicateur pertinent pour signaler que les fondements du métier des assistant-e-s sociales et sociaux sont en péril. Dans la phase empirique, il faudra découvrir si en effet les professionnel-le-s se sentent dans l'obligation de changer leur pratique face aux contraintes des institutions. Comme il est décrit dans le Code de déontologie du travail social en Suisse, édité par AvenirSocial : « La profession de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans un contexte des relations humaines, la capacité (empowerment) et la libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être » (BECK, DIETHELM, KERSSIES, GRAND, SCHMOCKER, 2010, p.8).

## **2.5 Conclusion du cadre théorique**

Lorsque la Suisse ne comptait que très peu de chômeurs, l'aide sociale ou l'assistance comme on la nommait à l'époque, n'était pas très présente et les Helvètes bénéficiant de cette aide étaient en petit nombre. Au fur et à mesure que l'économie a subi une mutation, le nombre de personnes au chômage

augmentait avec le temps, ces personnes ne trouvant plus de travail, la précarité s'est accrue en conséquence. Le marché du travail étant de plus en plus compétitif, le système de l'emploi rejette les personnes qui n'ont pas pu acquérir les compétences nécessaires pour être engagées. Ainsi les demandes d'aide sociale deviennent de plus en plus fréquentes. Mais il ne s'agit là pas de la seule explication, toutes les assurances sociales ont vu des baisses dans leurs prestations, ce qui implique que les personnes qui auparavant trouvaient de l'aide auprès de l'assurance invalidité (AI) ou de l'assurance chômage (AC), doivent maintenant faire appel au dernier filet de l'aide en Suisse, l'aide sociale. Or, c'est justement cet effet boule de neige qui fait accroître le nombre de personnes à l'aide sociale et ainsi les coûts. La volonté de vouloir endiguer les actions sociales afin d'éviter les dépenses n'est donc pas justifiable, car c'est en amont du système des assurances sociales qu'il faut agir. Le principe d'aide est inscrit dans la Constitution fédérale (Cst.) et il n'est pas normal que les cantons puissent faire des coupes dans l'aide sociale et ainsi bafouer les principes helvétiques en marginalisant les personnes qui sont dans le besoin.

Du point de vue de l'évolution, il a été montré qu'il y a eu des événements qui ont influencé, voire induit, des modifications dans le domaine de l'aide sociale. Ce domaine a ainsi été confronté à de nombreux changements qui ont obligé les assistant·e·s sociales et sociaux à s'adapter. Il est ainsi possible de dire que ce secteur a toujours été en constante évolution et que cela fait partie intégrante du métier des assistant·e·s sociales et sociaux.

Si les assistant·e·s sociales et sociaux ont l'impression de subir les modifications, il est peut-être nécessaire que l'information soit d'avantage transmise de la part du Service de l'action sociale (SAS). L'évolution vers plus de contrôle et de mesurabilité dus notamment à des changements de loi et de normes permet ainsi de poser trois hypothèses qui seront développées au point suivant.

### 3 Hypothèses de recherche

Suite à l'approfondissement théorique en relation avec la thématique de recherche, il est maintenant possible d'établir des hypothèses qui permettent d'orienter l'analyse sur le terrain. Il s'agit donc de pouvoir donner une réponse provisoire à la question de recherche. Chaque hypothèse de recherche est suivie par des propos qui pourraient confirmer (+) ou infirmer (-) l'hypothèse.

#### Hypothèse 1 (H1) – Les évolutions

Par la professionnalisation du métier les assistant·e·s sociales et sociaux possèdent les outils théoriques et pratiques pour s'adapter aux changements.

Pistes potentielles :

- + Leur formation théorique permet un sens critique et également un esprit de recherche qui facilitent l'adaptation au changement du cadre de travail.
- Une surcharge de travail empêche les assistant·e·s sociales et sociaux et sociaux de se tenir à jour de tous les changements qui interviennent. Il est essentiel de permettre aux assistant·e·s sociales et sociaux de s'informer pour mener à bien leur travail (veille professionnelle).

#### Hypothèse 2 (H2) – Les législations

Les changements de lois sont trop fréquents et mettent les assistant·e·s sociales et sociaux devant le fait accompli.

Pistes potentielles :

- + Les normes permettent une équité de traitement, de mieux régler le flux croissant de demande d'aide sociale, facilitant ainsi le travail des assistant·e·s sociales et sociaux.
- Les assistant·e·s sociales et sociaux ne sont pas actrices et acteurs de leur métier, les décisions sont prises par les pouvoirs politiques qui n'ont qu'une vision superficielle.

#### Hypothèse 3 (H3) – Les fondements

Les assistant·e·s sociales et sociaux considèrent l'évolution de la pratique professionnelle vers un système économique de compétitivité problématique pour leur travail, car il ne correspond pas aux fondements du métier, tel que la justice sociale, l'égalité des traitements et l'aide aux personnes dans le besoin.

Pistes potentielles :

- + Le travail des assistant·e·s sociales et sociaux ne peut pas être considéré comme un métier où les tâches sont quantifiables, cette particularité ne doit pas être omise si l'on applique un système managérial pour l'organisation du travail.
- + Les assistant·e·s sociales et sociaux doivent être les garants du respect des valeurs fondamentales du métier.
- Le métier doit s'adapter, comme tout autre secteur d'activité, à des contraintes économiques, il est ainsi normal que les assistant·e·s sociales et sociaux suivent cette évolution et apprennent à adapter leur travail en conséquence.

## 4 Méthodologie

La partie suivante établit la manière dont l'analyse va être faite sur le terrain. C'est-à-dire les démarches entreprises, auprès de qui les informations vont être récoltées, ainsi que la définition de la manière de traiter les données.

Afin de pouvoir trouver des réponses aux différentes hypothèses (H1, H2, H3), il sera nécessaire de procéder à des entretiens auprès des collaboratrices et collaborateurs des Centres médico-sociaux (CMS) du Valais et leurs assistant-e-s sociales et sociaux. En effet cette recherche tente de déterminer les modifications des normes d'aide sociale intervenues ces dernières années dans le canton et percevoir comment les professionnel-le-s vivent les impacts des modifications dans leur travail quotidien.

Des interviews seront menées afin d'obtenir des informations qualitatives de la part des assistant-e-s sociales et sociaux dans différentes régions du Valais. Le but étant d'identifier la perception du métier et de ses métamorphoses durant les dernières années. Cela devrait permettre de se faire une image de l'évolution de leur travail vis-à-vis des politiques changeantes ces dernières années.

Dans un premier temps, une liste des services sociaux répondant au terrain d'enquête a été établie et une base de données sera créée avec les personnes à contacter. Durant les recherches théoriques pour la finalisation du projet, il y a beaucoup de littératures faisant références aux influences allemandes dans les cantons germanophones qui ne sont pas comparables avec les cantons francophones. Néanmoins, le Valais est un canton bilingue ainsi il sera très intéressant de voir s'il y a une interprétation des lois cantonales différentes de part et d'autre de la Raspille (rivière qui délimite la partie francophone et la partie germanophone du canton du Valais). Il ne s'agira pas de faire une comparaison entre les deux parties du canton, afin d'éviter de vouloir une fois de plus scinder le canton, mais de prendre en compte ce facteur dans l'analyse des résultats.

L'éventualité que le contact avec les diverses institutions souhaitées ne peut se créer, il reste la possibilité de faire appel à l'Association Valaisanne des Assistants et Intervenants Sociaux (AVAIS) dont je suis membre afin de trouver des personnes à même de correspondre aux critères de recherche.

Aucun entretien exploratoire n'a été mené, mais la réflexion par rapport au questionnement de ce Travail de Bachelor a été approfondie par des entretiens informels. Dans le cadre de la formation HES-SO//Valais Wallis en tant qu'assistant social, le stage m'a permis de rencontrer différent-e-s assistant-e-s sociales et sociaux et de débattre de ce sujet. Cette phase a ainsi permis de réajuster les hypothèses et la démarche pour ce Travail de Bachelor.

### 4.1 Terrain d'enquête et population

Comme la recherche se porte avant tout sur les facteurs de changements du métier liés aux contraintes économiques et l'impact sur la posture professionnelle dans les services sociaux chargés de l'octroi de l'aide sociale, la recherche va se diriger vers les assistant-e-s sociales et sociaux des Centres médico-sociaux (CMS) valaisans (Annexe A).

A ce point, il est important de répéter que l'aide sociale en Suisse est de la responsabilité des cantons, respectivement des communes. Or, le Valais est un des cantons qui tente par le biais des Centres médico-sociaux (CMS) de regrouper de manière régionale les décisions respectives à l'aide sociale.

Lors de la création du pré-projet, un des souhaits mentionnés était de pouvoir procéder à une comparaison entre les institutions d'aide sociale valaisannes et celle d'un canton outre-Sarine. Après

plusieurs lectures sur la thématique de l'histoire du développement de l'aide sociale en Suisse, il est ressorti, qu'une telle comparaison ne serait pas judicieuse. En effet, « la décentralisation, à laquelle s'ajoute une diversité culturelle et linguistique, renforce la variété des conceptions du travail social (JOVELIN, 2008).

Concernant l'échantillonnage pour l'enquête qualitative, il n'est pas utile de restreindre les paramètres comme les personnes interrogées ne sont pas représentatives de l'avis de toutes les personnes exerçant le même type d'activité (KAUFMANN, 2016). Comme il est avant tout dans l'idée de récolter des informations concernant l'évolution du métier des assistant-e-s sociales et sociaux, il faudra veiller à ne pas négliger cette donnée. Ainsi pour l'enquête et afin de pouvoir retirer des données pertinentes, uniquement des collaboratrices et collaborateurs exerçant en Centre médico-social (CMS) seront approchés. Comme il s'agit d'une enquête qualitative, trois personnes seront recherchées afin de les interroger. Si ce critère se présente comme trop restrictif, le questionnaire sera néanmoins soumis à d'autres personnes jugées compétentes en argumentant le changement.

Toutes les personnes ont été rencontrées sur leur lieu de travail et cela sur le temps d'activité grâce à l'aval des responsables contactés au préalable. Les deux heures mises à disposition par les trois personnes étaient amplement suffisantes pour répondre à toutes les questions. La grille d'entretien soumise au préalable a ainsi pu être parcourue dans sa totalité et il a également été possible de la développer si cela semblait pertinent afin de clarifier les réponses.

## **4.2 Démarche pour l'obtention des données**

Pour l'obtention des informations nécessaires, le contact personnel a été favorisé. Le stage dans le cadre de la formation HES-SO en tant qu'assistant social a permis la rencontre de plusieurs personnes répondant aux critères envisagés pour les entretiens qualitatifs. Ainsi la démarche a pu être directement présentée et les personnes susceptibles de répondre favorablement à la démarche peuvent ainsi être recontactées.

Une liste sera fournie à la directrice de Travail de Bachelor sur laquelle figure la personne envisagée par catégorie ainsi qu'à chaque fois deux personnes susceptibles de remplacer cette dernière en cas d'empêchement. Cette démarche permet d'assurer que le délai fixé pour les entretiens puisse être respecté et que le travail d'analyse ne doive pas être mis en attente.

## **4.3 Méthode d'entretien**

Afin de pouvoir obtenir le plus d'informations pertinentes et d'enrichir les hypothèses de recherche, les entretiens seront menés de manière semi-directive. L'interview sera ainsi basée sur la grille d'entretien (Annexe D) qui a été construite par rapport aux hypothèses de recherche du point 3 de ce document.

Le questionnaire sera transmis une semaine auparavant, afin que les sujets puissent se préparer et faire une réflexion au préalable.

### **4.3.1 Facteurs de risque pour la recherche (limites des données)**

Il ne faut pas négliger les risques que cette recherche peut faire surgir. Le but étant que si un tel scénario se produit, des alternatives puissent être utilisées.

- Impossibilité de trouver des personnes qui se mettent à disposition pour mener l'enquête qualitative. Afin d'éviter de se retrouver dans cette situation, la base de données de personnes à contacter comportera des alternatives.

- Résultat de l'enquête qualitative trop imprégné par l'avis personnel des personnes interrogées. Il s'agit là d'un potentiel risque en choisissant de procéder à des interviews avec des professionnel-le-s. Pour cela, il sera important de cadrer l'entretien afin d'éviter que trop d'informations soient imprégnées d'avis personnel ou même trop militantes, ce qui fausserait les résultats.
- Un entretien ne doit pas être de trop longue durée, afin de ne pas freiner l'interlocuteur dans sa motivation à répondre aux questions. Plus un entretien est long, plus les personnes présentes se fatiguent et ne sont plus concentrées.
- La connaissance du terrain peut également être un risque dans l'élaboration de ce Travail de Bachelor. Comme décrit dans l'introduction, les motivations pour la réalisation de cette analyse ont émergé lors de la formation pratique (FP1) qui fait partie de la formation en tant qu'assistant social. Il faut donc se méfier de tirer des conclusions hâtives basées sur ses propres expériences.

#### 4.3.2 Planning de réalisation

Tout d'abord, il s'agira de terminer la partie théorique, afin de pouvoir formuler de manière adéquate les hypothèses de recherches. Il est impératif de bien expliquer le contexte de l'aide sociale, qui reste complexe en Valais, vu le nombre d'intervenants. Ainsi le questionnaire, qui servira à la récolte qualitative sur le terrain, pourra être défini. Cette première phase sera élaborée durant la dernière période 2017 jusqu'en début 2018.

A partir de mai 2018, la deuxième phase, la phase empirique sera lancée si la partie théorique a pu être avalisée par la Directrice de Travail de Bachelor (DirTB). Il s'agira dans un premier temps de soumettre le questionnaire pour les entretiens, mais également de prendre contact avec les professionnel-le-s du terrain pour trouver des personnes disponibles dans les différents Centres médico-sociaux (CMS) en se basant sur la liste des institutions à contacter (Annexe A). Fin juillet 2018, la liste des personnes choisies sera transmise à la Directrice de Travail de Bachelor (DirTB). Par la suite les institutions seront contactées par courrier ou par e-mail afin de les informer des démarches qui vont être entreprises et de demander la permission pour les interviews (Annexe C). Les entretiens seront si possibles fixés durant le mois d'août, sachant que les assistant-e-s sociales et sociaux ont souvent plus de disponibilité durant les vacances scolaires, comme il s'agit d'une période dite « creuse ». Afin que la personne puisse se préparer à l'entretien et se faire quelques idées au préalable, un e-mail sera transmis (Annexe D) avec la grille des questions auxquelles les assistant-e-s sociales et sociaux devront répondre.

La troisième phase consistera à préparer l'analyse des données récoltées grâce aux entretiens. Pour ce faire, une transcription de manière exhaustive des enregistrements de toutes les interviews sera faite. Ces transcriptions serviront à élaborer une grille d'analyse qui servira à vérifier la pertinence des hypothèses qui ont été posées au point 3 de ce document. La synèse des données obtenues permettra ainsi la rédaction de la partie empirique de ce Travail de Bachelor durant le mois de septembre 2018.

La quatrième phase fin septembre 2018 sera consacrée à la mise en page et à la vérification du Travail de Bachelor. La relecture sera effectuée par trois personnes distinctes, deux s'occupant avant tout de la vérification orthographique, quant à la troisième, davantage à la vérification du contenu. D'éventuelles corrections pourront alors être apportées début octobre 2018 avant que le document soit transmis pour le 12 octobre 2018, délai convenu avec la Directrice de Travail de Bachelor (DirTB).

## 4.4 Traitement et analyse des données

### 4.4.1 Transcription de l'entretien

L'analyse se fera à l'aide d'une grille (Annexe F) qui devra permettre de ressortir les éléments qui auront été soulevés par plusieurs personnes, mais également en juxtaposant les propos des interviewé-e-s avec les informations découvertes durant les recherches pour ce Travail de Bachelor. Afin de simplifier cette démarche, une retranscription intégrale des entretiens sera faite. Une des retranscriptions (Annexe E) sera ajoutée en annexe dans la version d'évaluation de ce Travail de Bachelor, mais sera retirée pour la version finale afin de respecter l'anonymat de la personne qui a accordé l'entretien.

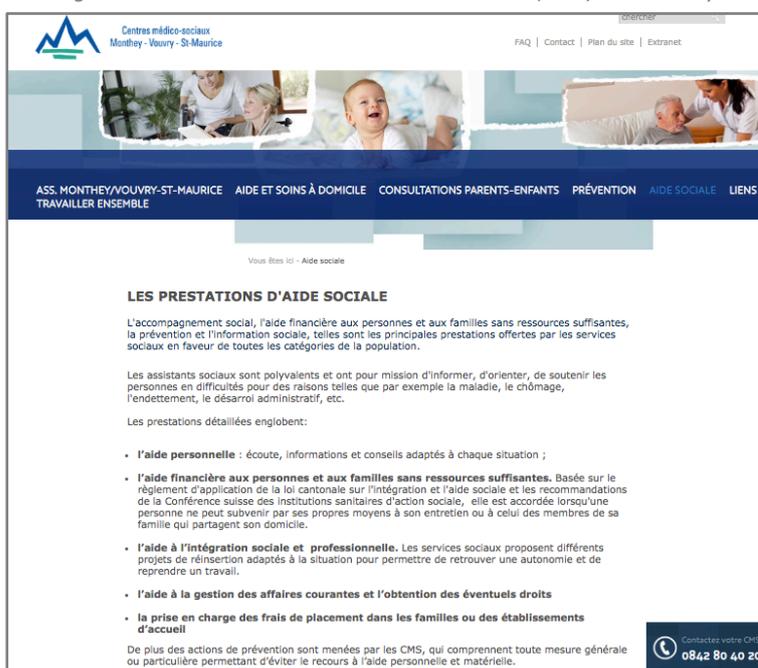
### 4.4.2 Cadrage des résultats de recherche

Afin de rendre les résultats de recherches qualitatives crédibles, il est primordial de les justifier grâce à des « Instruments complémentaires de validation », comme l'explique Jean-Claude Kaufmann dans son ouvrage (KAUFMANN, 2016). Pour la recherche, il sera judicieux de se baser sur les différents rapports de gestion des Centres médico-sociaux (CMS) afin de comparer les chiffres avec les informations obtenues lors des entretiens. Pour cette comparaison, les données des Centres médico-sociaux (CMS) la Région sanitaire n°3<sup>10</sup> seront prises sous la loupe.

Sur conseil de la Directrice de Travail de Bachelor (DirTB), une analyse des visions ainsi que la présentation en ligne de différents Centres médico-sociaux (CMS) auraient dû être effectuées. Seulement, les sites internet ne sont pas vraiment élaborés et la partie relative au « service social » prend souvent une très petite partie avec des explications très sommaires.

Comme le montre ci-contre l'exemple de Centre médico-social (CMS) de Monthey avec un simple page des descriptifs du service social et très peu d'informations téléchargeables concernant les chiffres.

Figure 06 – Site internet du Centre médico-social (CMS) de Monthey



Source : Prestations d'aide sociale (CMS MONTHEY, 2018)

### 4.4.3 Confidentialité

Afin de garantir l'anonymat des personnes qui participent à l'enquête qualitative, une charte de confidentialité sera soumise (Annexe B). Les données récoltées seront détruites après analyse et finalisation du Travail de Bachelor afin de protéger l'identité des personnes interrogées.

<sup>10</sup> Région sanitaire n°3 dont font partie les Centres médico-sociaux (CMS) de Sion, Grimisuat, Euseigne et Vétroz (GVCMS, 2018)

## 5 Phase empirique

Cette partie se consacre à l'analyse des données qualitatives récoltées sur le terrain en se basant sur l'expérience des professionnel-le-s entendu-e-s. Il s'agit de mettre en relation les idées soulevées par les assistant-e-s sociales et sociaux avec des données chiffrées si cela s'avère possible ou en ajoutant des aspects théoriques autres que dans la partie précédente de ce travail afin de confirmer ou infirmer les propos.

Afin de procéder de manière systématique et afin de répondre au mieux aux hypothèses posées dans ce Travail de Bachelor, la même structure sera préservée. C'est-à-dire, que la première thématique abordée sera *l'aide sociale et son évolution* perçues par les professionnel-le-s, puis il sera question de *l'aide sociale face aux normes* et de leur importance dans la pratique et pour finir de définir en quoi tous ces changements impactent ou non sur leur posture professionnelle, c'est-à-dire *l'aide sociale au quotidien*.

La volonté d'interroger des personnes travaillant dans le Sozialmedizinisches Zentrum Oberwallis (SMZ) de Viège afin de pouvoir comparer la partie germanophone avec la partie francophone a dû être abandonnée vu l'ampleur du Travail de Bachelor.

### 5.1 Personnes interrogées sur le terrain

Comme le tissu des professionnel-le-s du social est très dense dans le canton du Valais et afin de préserver l'anonymat des personnes interviewées, aucun nom ni aucune indication précise du lieu d'implantation des Centres médico-sociaux (CMS) ne seront donnés.

Il y a aussi la volonté de découvrir l'évolution de la pratique face à l'aide sociale en interrogeant des personnes qui ont travaillé durant des périodes différentes dans un Centre médico-social (CMS).

Ainsi, la première personne mentionnée comme **AS1** dans la suite de ce travail, a récemment terminé sa formation en tant qu'assistante sociale. Elle possède une connaissance variée (EXP1+), ayant fait une formation pratique (FP) durant ses études dans un Centre médico-social (CMS) et travaillant actuellement dans un autre centre, mais cela depuis moins de cinq ans (<5ANS). La deuxième personne interrogée **AS2** a travaillé il y a plusieurs années en Centre médico-social (CMS), mais est actuellement engagée dans un autre service social qui collabore toujours avec les Centres médico-sociaux (CMS). Elle possède une solide expérience (EXP3+) en tant qu'assistante sociale et elle a travaillé plus de cinq ans (>5ANS) pour un service social communal. La dernière personne interrogée **AS3** travaille depuis la fin de ses études il y a bientôt cinq ans (=5ANS) uniquement en Centre médico-social (CMS) (EXP2+).

### 5.2 L'aide sociale et son évolution

Cette partie cherche avant tout à mettre en avant les choses concrètes qui ont évoluées pour les assistant-e-s sociales et sociaux. Comme déjà indiqué au préalable, il y a eu une volonté d'interroger des personnes avec un niveau différent d'expérience et qui sont actives depuis plus ou moins longtemps. Cela avec l'intention de ne pas faire ressortir dans ce Travail de Bachelor uniquement les aspects qui étaient considérés mieux ou moins bien dans le passé, mais de faire ressortir également l'évolution de l'aide sociale en Valais.

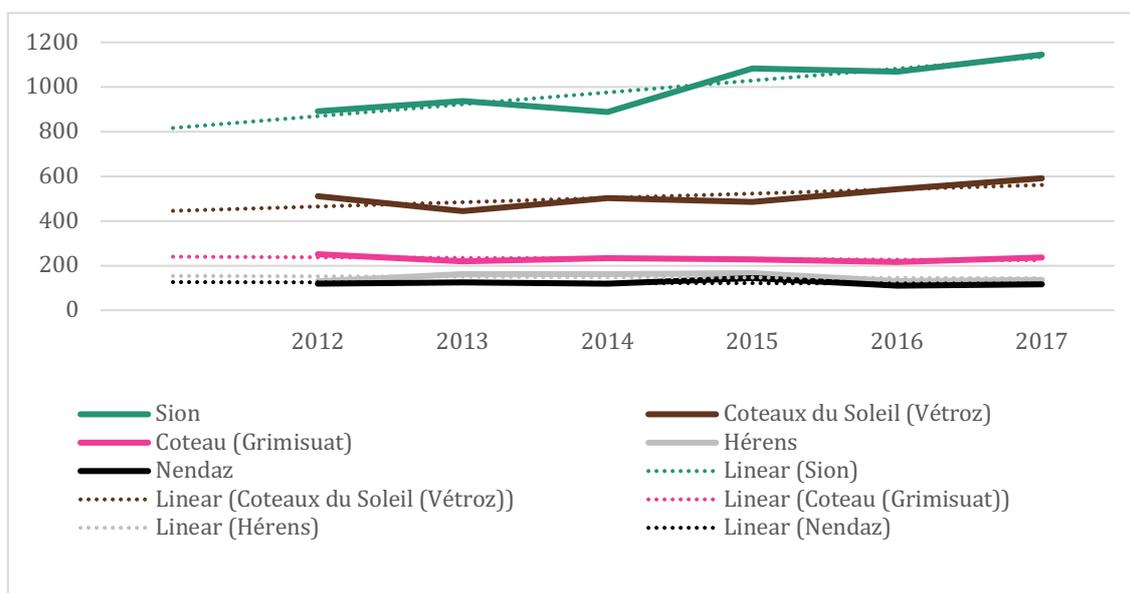
#### 5.2.1 L'aide sociale en Valais – passé

Par rapport au travail en lui-même, il s'agit d'un métier qui comporte de nombreuses démarches administratives pour pouvoir venir en aide aux personnes dans le besoin. Comme l'indique l'AS3 :

« Alors moi ça fait 5 ans que je suis là. Donc moi quand je suis arrivée, on devait déjà faire beaucoup de démarches administratives et en fait là je trouve on augmente de plus en plus » (AS3, lignes 24 – 26). Il est difficile de dire sans données chiffrées s’il s’agit là d’une réelle évolution au sein de la profession.

Si l’on se fie au graphique qui suit qui compare le nombre de dossiers d’aide sociale. On se rend compte que la situation n’est pas la même dans chaque Centre médico-social (CMS). Ainsi il est envisageable que cette situation n’est pas forcément généralisable.

Figure 07 – Évolution du nombre de situations suivies par les Centres médico-sociaux (CMS) (région 3)



Source : Rapport d’activité 2017 (CMSR, 2017), données utilisées pour créer le graphique pour ce Travail de Bachelor

Mais l’assistant·e social·e soulève également que l’augmentation des démarches administratives n’est pas uniquement un fait qui peut être lié à la quantité de dossiers traités dans un Centre médico-social (CMS) :

« [...] pas seulement le fonctionnement au niveau... interne où il faut quand même rendre certains comptes à notre responsable et tout ça, mais aussi au niveau des autorités, des communes, du canton qui nous demandent de faire des rapports, de justifier des choses... enfin je trouve normal qu’on justifie, mais je trouve on met plus d’accent sur ces choses-là que sur le fait... ah qu’est-ce que vous avez pu faire avec ce bénéficiaire pour qu’il s’en sorte, et pis de voir... enfin... » (AS3, lignes 111 – 115).

Donc l’augmentation des démarches administratives est également en lien avec les fonctionnements internes des services, typiquement lorsqu’il est nécessaire de faire des adaptations lors d’un changement de norme d’aide sociale. Comme l’explique la personne, un changement de norme comme celui de janvier 2016 fait apparaître des démarches qui n’étaient jusque-là pas nécessaires :

« Le changement des normes en 2016, ça nous a créé beaucoup plus de démarches administratives, enfin on a dû rencontrer les parents pour la tranche 18-25 ans, les jeunes 18-25 ans, donc on a dû rencontrer les parents pour savoir s’ils pouvaient retourner à domicile ou pas » (AS3, lignes 116 – 119).

Quant à la question relative à l'évolution de la personne avec la plus grande expérience en termes de durée, cette dernière soulève la problématique de la réinsertion professionnelle et sociale. Comme elle l'indique : « Et ce que j'ai trouvé dur aussi, et ça mes collègues me l'ont dit aussi, c'est que les mesures de réinsertion sont bloquées à 6 mois ou 9 mois et après plus rien. Parce que [les bénéficiaires] commencent à avoir un rythme et après tout à coup plus alors ils recommencent à boire, ils recommencent à être dans la nature, alors il y a plus de suivi. » (AS2). Pour elle, les personnes bénéficiant d'aide sociale étaient davantage suivies sur un plus long terme. Cela permettait avant tout de s'assurer que les personnes allaient pouvoir construire leur réinsertion professionnelle et sociale à leur rythme. D'autre part, dans le passé, les bénéficiaires d'aide sociale avaient l'opportunité de suivre « des mesures cotisantes » (AS2). Selon la personne interviewée, il était possible d'offrir des mesures cotisantes aux bénéficiaires d'aide sociale. Cela permettait à ces bénéficiaires d'intégrer à nouveau l'assurance chômage et ainsi sortir de l'aide sociale.

Il semble donc après les exemples qui ont été soulevés par les personnes lors des interviews, qu'il y a une évolution de la quantité des démarches administratives et une diminution des prestations<sup>11</sup> pour les bénéficiaires.

### 5.2.2 L'aide sociale en Valais – présent

Ce qui semble préoccuper actuellement les professionnel·le·s de l'aide sociale est qu'il semble y avoir moins de marge de manœuvre et une augmentation des dossiers financiers :

« Alors pour moi les bas c'était ça : de moins en moins de marge de manœuvre au CMS, de plus en plus de dossiers et puis de moins en moins de dossiers non aide sociale, parce que moi j'aimais beaucoup, j'aimais beaucoup les dossiers non aide sociale. Parce que c'était du travail en amont, en prévention [...] » (AS2).

Mentionné par toutes les personnes interrogées, un article du Nouvelliste a suscité des réactions. L'article mettait en lumière l'unique situation de l'attribution de l'aide sociale pour la commune de Sion.

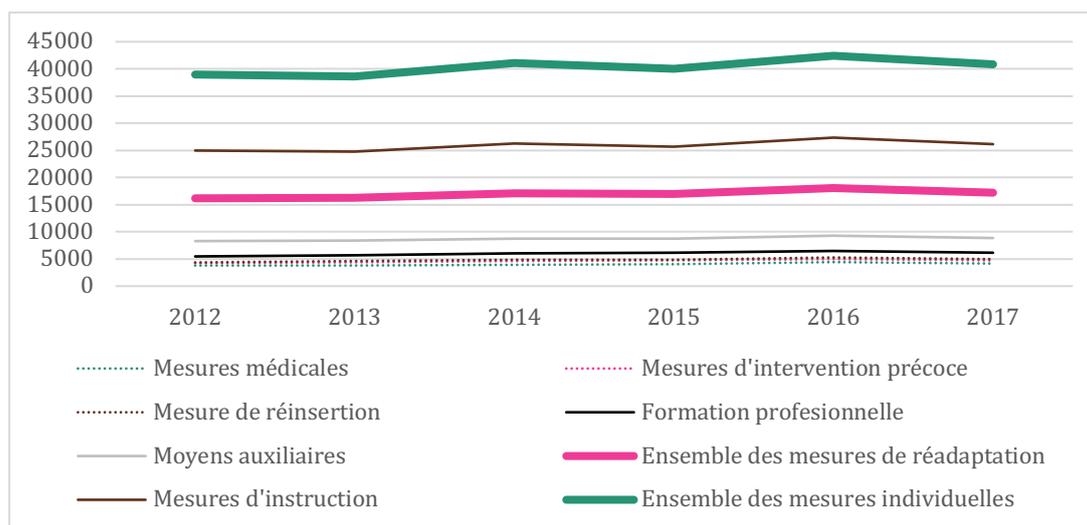
« [...] dernièrement il y a un article dans le Nouvelliste qui apparait, [...] comment ça se fait que il y a une augmentation de l'aide sociale et que les gens ne sont pas au travail, pis j'ai l'impression que les gens se focalisent sur ça et qu'ils vont pas chercher plus loin, que l'AI dit non et que nous on reste avec des gens qui ne sont pas pris par le chômage, que nous on sait pas trop quoi faire avec [...] » (AS3, lignes 94 – 98).

En effet, comme décrit dans la partie théorique (point 2.1.1), l'aide sociale est le dernier filet de la sécurité sociale en Suisse. Des modifications dans les lois de l'Assurance Invalidité (LAI) ainsi que dans celles de l'Assurance Chômage (LACI) ont des répercussions sur le nombre de personnes à l'aide sociale. Dans l'article du Nouvelliste mentionné, Florian Chappot, conseiller municipal chargé des affaires sociales de la Ville de Sion pointe du doigt également le vieillissement de la population. Selon ses indications : « parmi les nouveaux dossiers, les bénéficiaires [de l'aide sociale] âgés entre 45 à 65 ans représentent 25% de plus qu'en 2017 » (CHAPPOT, 2018).

---

<sup>11</sup> Des diminutions sont entrées en vigueur en janvier 2016 pour les jeunes adultes sans formation dont le forfait d'entretien, montant alloué pour les dépenses quotidiennes, est passé de CHF 986.- à CHF 500.- par mois. Mais également la suppression du supplément d'intégration de CHF 100.- qui était octroyé à une grande majorité des bénéficiaires.

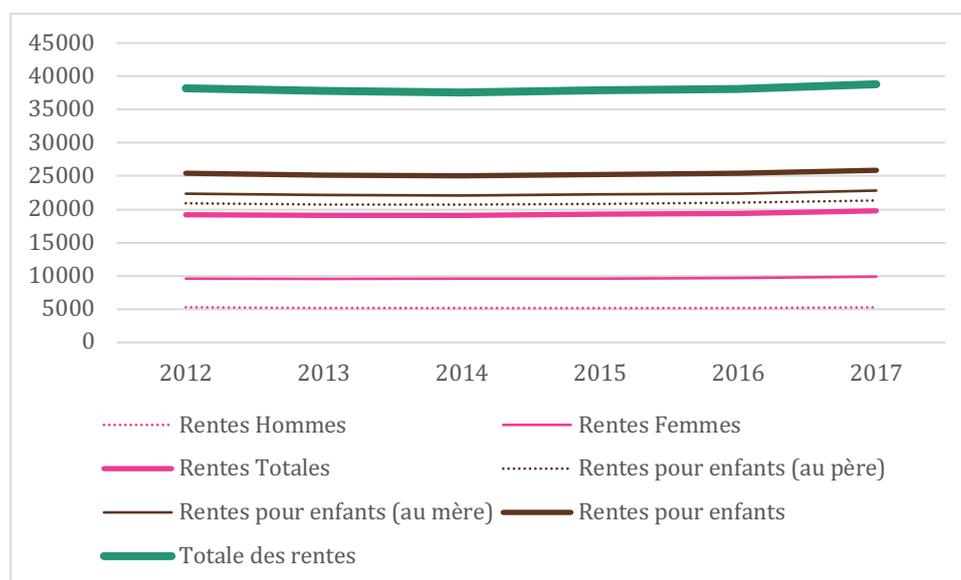
Figure 08 – Évolution des mesures de réadaptation et prestations assurance invalidité (AI) en Valais



Source : Statistiques de l'AI 201(X) – Tableaux détaillés (OFAS, 2013-2017), graphique créé pour ce Travail de Bachelor

Si l'on considère les statistiques qui figurent (figure 08 et 09) on constate qu'en Valais, l'évolution des prestations de l'assurance invalidité (AI) ont que légèrement augmentées. Ainsi la totalité des mesures de réadaptation a évolué de 14'007 en 2012 à 14'646 en 2017 (OFAS 2013-2017). Également une tendance similaire se constate du côté des rentes octroyées dans le canton qui ont connu une augmentation de 2012 à 2017 de 204 avec des fluctuations entre temps.

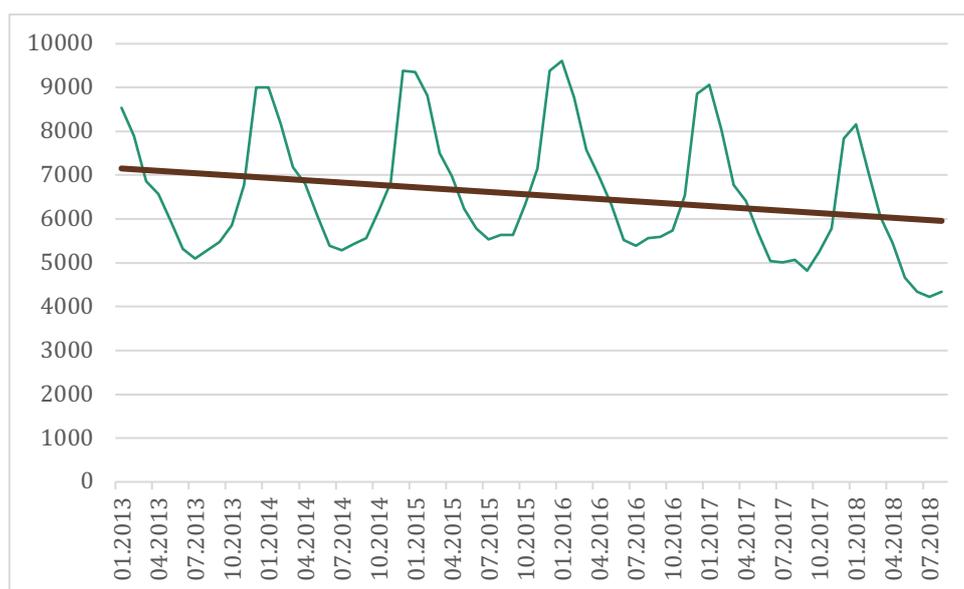
Figure 09 – Évolution des rentes assurance invalidité (AI) en Valais



Source : Statistiques de l'AI 201(X) – Tableaux détaillés (OFAS, 2013-2017), graphique créé pour ce Travail de Bachelor

Néanmoins, lorsque l'on s'intéresse aux statistiques du chômage en Valais (Figure 10), il est possible de constater une diminution du nombre de personnes bénéficiant de l'assurance chômage en Valais. Cela se constate avant tout lorsque l'on regarde la ligne brune qui représente la tendance sur ce même graphique.

Figure 10 – Évolution du nombre de personnes au chômage en Valais



Source : Taux de chômage selon les cantons (ARBEIT.SWISS, 2018), graphique créé pour ce Travail de Bachelor

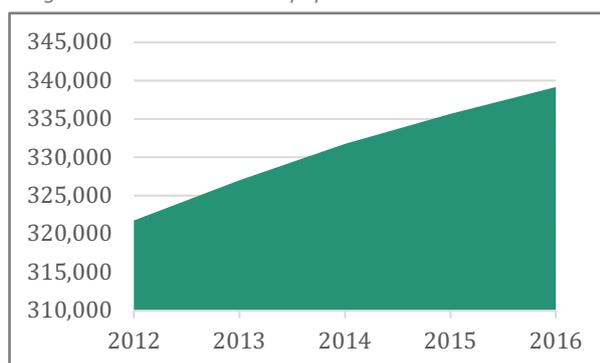
Le nombre de personnes au chômage en Valais se montait en janvier 2013 à 8'542 et en janvier 2018 à 8'162 (Figure 10). Cette variation du chômage face à l'évolution de l'aide sociale en Valais pourrait uniquement être vérifiée avec des chiffres pertinents. Il serait nécessaire d'avoir des statistiques précises de l'aide sociale, ce qui n'est pas encore le cas. Car l'évolution du taux de chômage peut également avoir d'autres explications que la transmission des personnes de l'assurance vers l'aide sociale.

Effectivement selon les statistiques de l'assurance invalidité (AI) rien n'a changé, mais seulement il faut également considérer dans cette équation l'augmentation de la population valaisanne de 321'731 en 2012 à 339'176 en 2016, soit une augmentation de 174'444 (OFFICE CANTONAL DE STATISTIQUE ET DE LA PÉRÉQUATION, 2017).

Un autre fait qui a été mentionné est que plus de deux ans après l'introduction des nouvelles directives de l'aide sociale en janvier 2016, le Centre médico-social (CMS) en question est toujours en adaptation face aux changements des normes. Il est donc important de se rendre compte que chaque modification de l'aide sociale nécessite une adaptation progressive qui demande du temps.

De ce fait, on peut dire qu'actuellement encore, les dépenses dans l'aide sociale sont montrées du doigt. Certaines pistes sont identifiées comme pouvant être à l'origine de ce phénomène : les modifications dans différentes lois d'assurances sociales dont l'accès est ainsi plus restrictif, mais également un vieillissement de la population avec une difficulté accrue à persister sur le premier marché du travail.

Figure 11 – Évolution de la population du canton du Valais



Source : (OFFICE CANTONAL DE STATISTIQUE ET DE LA PÉRÉQUATION, 2017), graphique créé pour ce Travail de Bachelor

### 5.2.3 L'aide sociale en Valais – futur

De manière générale, les différentes personnes interrogées redoutent d'autres diminutions de prestations dans le futur d'où les craintes de l'AS2 que des réductions continues soient contre productives : « [...] je suis sûre que ça coûte beaucoup plus cher ce système, [...] ça coûte plus cher parce que... Ça fait tellement de dégâts que... c'est pas constructif [...] » (AS2).

- + Comme le montre l'intérêt de certains cantons, notamment le canton de Berne qui a pris la décision début 2018 de réduire le forfait d'entretien en dessous des normes proposées de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS)<sup>12</sup> dans certaines circonstances (LASoc, 2018).

Vers une uniformisation des pratiques, enfin tel est le souhait de l'autorité cantonale, mais comme l'indique la personne interrogée : « [...] c'est vrai que les normes sont proposées par le canton... sauf que c'est la commune l'autorité de décision, ça il ne faut pas l'oublier. » (AS1). Sachant que les communes ont une part de décision, le projet d'harmonisation des Centres médico-sociaux (CMS) représente un grand challenge. Néanmoins, il sera vraisemblablement plus facile de se faire une image de la réalité de l'aide sociale si les pratiques deviennent identiques permettant ainsi une meilleure analyse.

Une des personnes interrogées soulève l'idée que les normes d'aide sociale s'orientent vers une notion **de mérite**.

« Donc si la personne elle mérite on lui donne de l'argent, on lui donne plus, par contre si la personne elle mérite pas du coup on la sanctionne. On peut même l'exclure de l'aide sociale. Et je vois pas ça en quoi c'est de l'accompagnement social » (AS1).

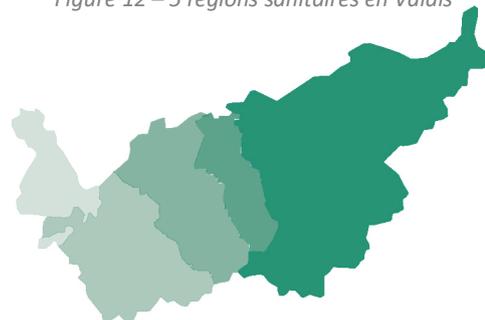
On constate également l'augmentation des contrôles et un manque d'accompagnement de la part des assistant·e·s sociales et sociaux.

« Je pense que dans quelques années, je sais pas exactement quand, mais il n'y aura plus d'accompagnement social. Ça sera du contrôle, du flicage, donner une prestation financière sans forcément de relation d'aide » (AS1).

Une seconde personne s'interroge (AS2) :

« Nous on voit des gens qui vivent dans leur garage, dans leur voiture, ouais, à l'OP<sup>13</sup> clairement ils le voient et et... moi je trouve vraiment qu'il y a une misère cachée et je trouve qu'il y a pas plus d'agressivité et de criminalité. Je suis étonnée [...] », « [...] par rapport au durcissement, je trouve qu'il pourrait y avoir beaucoup plus d'agressivité et de criminalité » (AS2).

Figure 12 – 5 régions sanitaires en Valais



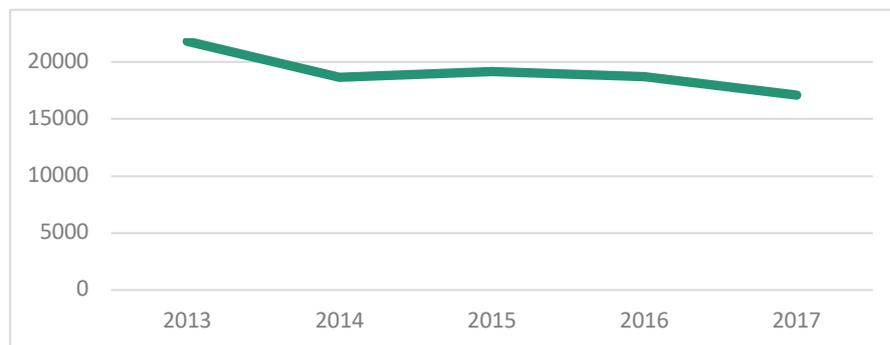
Source : Les CMS valaisans (GVCMS, 2018), image adaptée

<sup>12</sup> Explications des normes Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) au point 2.2.2

<sup>13</sup> OP, Office des poursuites

Effectivement il n’y a pour l’instant pas d’indications relatives à un accroissement des violences en Valais, il est souhaitable que cela ne reste que des craintes de professionnel·le-s et ne devienne pas

Figure 13 – Nombre d’infractions pénales traitées par la police cantonale valaisanne



Source : Statistique policière de la criminalité (POLICE CANTONALE VALAISANNE, 2017), graphique créé pour ce Travail de Bachelor

une réalité. Comme on peut le constater, en Valais le nombre d’infractions traitées par la police cantonale valaisanne est en baisse, notamment de 18’703 infractions en 2016 à 17’088 l’année suivante.

On constate que les personnes interrogées ont plutôt une vision

négative de l’évolution de l’aide sociale. Il n’est pas anodin de se poser la question si cela n’a pas un impact sur les motivations à exercer le métier d’assistant·e social·e modifiant en conséquence la posture professionnelle.

### 5.3 L’aide sociale face aux normes

Dans la partie théorique, il était question de définir ce que sont les normes d’aide sociale. Dans cette partie, les différentes personnes interrogées exposent leur vision, leur définition propre. Comme mentionné dans la partie théorique, mais également dans la première partie de l’analyse, les normes d’aide sociale sont primordiales comme l’exprime l’AS1 : « Pour moi, c’est les lignes directrices de notre travail, c’est notre cadre en fait, notre cadre de travail, les normes d’aide sociale ». La seconde personne relève un élément crucial concernant l’utilité des normes :

« Moi je trouve c’est très bien qu’il y ait des normes, parce que ça pose un cadre et c’est comme ça, tu peux pas faire du favoritisme, entre guillemets, même si des fois tu peux les appliquer différemment » (AS3, lignes 301 – 302).

En effet comme il a préalablement été mentionné au point 2 les normes sont là afin de garantir une égalité de traitement entre les personnes qui demandent de l’aide à l’État.

Néanmoins, l’AS2 déplore la rigidité des normes d’aide sociale actuelles : « [...] avant on avait plus de flexibilité pour construire des projets avec ces normes ». Pour elle, « Construire des projets comme ça je trouvais hyper important. Ça c’est créatif, [...] c’est de la prévention, c’est des choses que... maintenant je me demande s’ils pourraient encore faire ça [...] » (AS2). En effet, chaque individu apporte sa situation personnelle, lorsqu’elle ou il s’adresse au service social et ce sont les assistant·e-s sociale-s et sociaux qui doivent être en mesure de fournir des solutions. Seulement la rigidité du cadre de travail supprime certaines solutions qui auraient pu être trouvées dans le passé. Il est ainsi nécessaire de se poser la question, si des alternatives peuvent encore être proposées par les professionnel·le-s.

#### 5.3.1 Les changements les plus marquants

Afin de mieux comprendre l’impact des changements de normes d’aide sociale, chaque assistant·e social·e a présenté un aspect qui l’a particulièrement marqué.

En modifiant en 2016 les normes d'aide sociale, certaines modifications ont contribué à des diminutions touchant des personnes qui collaboraient entièrement avec les services, comme l'explique une des personnes interrogées : « par exemple le forfait, le supplément d'intégration qui a été diminué, d'accord c'était CHF 100.- mais c'était la première sanction... » (AS1). Ainsi toutes les personnes bénéficiaires de l'aide sociale se sont vues, d'une manière, sanctionnée en ayant pour autant toujours suivi les consignes données par les assistant-e-s sociales et sociaux. Ceci créait ainsi une problématique de confiance des bénéficiaires face aux professionnel-le-s de l'aide sociale.

D'autre part, ce que dénonce l'assistant-e social-e « On leur a pas laissé le temps de se préparer, on leur a balancé ça comme ça en janvier 2016, en disant voilà il y a ça et ça comme changement » (AS1). Une problématique, que cela soulève, est que le manque d'information sur le changement de norme, se répercute en fin de compte sur les bénéficiaires qui doivent accepter de nouvelles conditions.

Pour une autre personne interviewée les diminutions relatives à l'aide sociale pour les jeunes entre 18 et 25 ans étaient le point le plus marquant.

« Ben c'était en 2016, où il y a eu une baisse des normes où c'était la panique à bord, rien n'était clair, encore aujourd'hui, les 18-25 ans, c'est pas clair non plus » (AS3, lignes 329 – 330).

Cette modification pour les personnes concernées, mais également la mauvaise introduction de ces nouvelles normes ont présenté une grande difficulté selon deux des personnes interrogées :

« C'était des directives qui n'était pas assez claires en tout cas pour tout le monde. On les a travaillées aux colloques, on a essayé de poser des questions et tout ça et pis du coup c'était avant la fin de l'année 2015 il faut rencontrer les parents des 18-25 ans pour savoir s'ils peuvent rentrer » (AS3, lignes 346 – 349).

Pour la troisième personne, les changements, qui ont marqué un tournant ont été en 2012, où il y a eu un changement de paradigme. Au préalable, l'aide sociale était fournie aux personnes dans le besoin, mais en 2012 la notion de « contre prestation »<sup>14</sup> a été introduite. C'est également l'apparition du Contrat d'insertion sociale (CIS). En mentionnant ce document la personne déclare :

« Oui moi au début je trouvais super, les premières mesures qu'on pouvait mettre en place c'était des CIS, les contrats d'insertion sociaux, là par exemple avec un alcoolique ben tu pouvais faire : le lever le matin, juste pour le contrat d'insertion sociale et ça lui rajoutait CHF 250.- [...] » (AS2).

---

<sup>14</sup> « Contre prestation » dans le sens qu'il est nécessaire que les bénéficiaires de l'aide sociale fournissent une contrepartie à l'argent qui leur est attribué par l'État.

**Contrat d'insertion sociale et professionnelle (LIAS, Art.11)<sup>15</sup>**

<sup>1</sup> La commune prend les mesures adéquates afin de favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes domiciliées sur son territoire. Celles-ci sont tenues d'y participer activement.

<sup>2</sup> L'aide sociale est liée à la mise en place de mesures permettant la sauvegarde ou le rétablissement de l'autonomie financière des personnes à faibles revenus.

<sup>3</sup> Pour la procédure d'évaluation, le bénéficiaire d'aide sociale est assigné :

- a) à la vérification de sa capacité de travail sous forme de stages ou d'emplois à durée déterminée ;
- b) au bilan de ses aptitudes professionnelles ;
- c) et au besoin à une évaluation médicale par le médecin traitant ou l'Office cantonal AI.

Or l'outil du Contrat d'insertion sociale (CIS) n'a pas beaucoup évolué avec le temps et il est davantage considéré plus comme une charge de travail que comme réelle utilité pour l'intervention des assistant-e-s sociales et sociaux.

« Il y a ce contrat d'objectif qu'on fait avec les personnes à l'aide sociale, donc le contrat d'insertion où sur une durée de 3 mois ou de 6 mois la personne fixe ses objectifs et on l'accompagne dans la réalisation de ces objectifs là et puis on évalue ça au bout de 3 ou 6 mois. Mais, je veux dire les objectifs on les faits à chaque entretien, tout le temps, à chaque fois qu'on voit la personne. Il se passe tellement de choses en 1 mois, car on voit les personnes une fois par mois » (AS1).

### 5.3.2 Implications des changements de normes

Il est certain que tout changement de loi implique une adaptation du service qui en dépend. Mais comme l'explique l'assistant-e social-e, cela provoque beaucoup de travail en aval. En effet, lorsqu'une loi entre en vigueur, il est nécessaire pour les Centres médico-sociaux (CMS) de décider de la marche à suivre. Ainsi les responsables prennent la décision sur la manière dont cette loi sera appliquée dans leur service. C'est un des facteurs qui explique une disparité entre les différents Centres médico-sociaux (CMS). Les textes de loi permettent souvent une interprétation et cela tant que le Service de l'action sociale (SAS) n'établit pas de marche à suivre. Chaque Centre médico-social (CMS) est en mesure de prendre sa propre décision. Mais ce phénomène de disparité est voué à disparaître avec l'harmonisation des CMS de 2020.

« Quand les normes cantonales elles sortent il faut les appliquer, mais il y a comment les appliquer, donc du coup ça c'est le rôle de la responsable de service de faire des procédures en collaboration avec le directeur et de nous transmettre en suite ces procédures pour qu'on arrive mieux à travailler avec les nouvelles normes » (AS1).

Figure 14 – Contrat d'insertion social (CIS)

Source : (SAS, 2018)

<sup>15</sup> La Loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS) peut directement être consultée en ligne

[https://lex.vs.ch/frontend/texts\\_of\\_law](https://lex.vs.ch/frontend/texts_of_law)

Recueil systématique (RS) > 8 – Santé, sécurité sociale > 85 Assistance > 850.1 Loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS)

### 5.3.3 Difficulté de la mise en place des normes

Importance du flux **d'informations** entre le Service de l'action sociale (SAS) et les assistant·e·s sociales et sociaux, car comme il a été exprimé de manière unanime, lors du dernier changement de normes, il y a eu une mauvaise transition des informations en faveur des professionnel·le·s sur le terrain. Pour la première personne interrogée il s'agit :

« Pour moi c'était vraiment la question de savoir comment il faudrait procéder pour que les assistantes sociales soient mieux informées de ces changements de lois pour que ce soit plus efficace en fin de compte ? » (AS1).

Des solutions sont proposées par la seconde personne concernant ce manque d'information, qu'elle a dû également expérimenter :

« Peut-être de plus anticiper, pas que le [Grand Conseil] dise : à partir du 1<sup>er</sup> janvier ça sera comme ça, pis qu'ils disent ça juste après la dernière séance qu'ils ont eu juste avant la fin de l'année et que c'est nous derrière qui payons tous ces pots cassés » (AS3, lignes 366 - 368).

Mais plus concrètement cette personne présente une idée qui sera reprise au point 6.3 dans les pistes d'action. En effet, dans ce service en particulier, les assistant·e·s sociales et sociaux, qui ont une question particulière par rapport à une situation doivent l'adresser à leur supérieur·e hiérarchique. Si aucune réponse ne peut être fournie, la ou le supérieur·e s'adresse alors au Service de l'action sociale (SAS) pour obtenir une réponse officielle. Mais comme le soulève la ou le professionnel·le, toute cette démarche nécessite un temps non négligeable pour pouvoir finaliser un dossier d'aide sociale. Ainsi sa proposition est la suivante :

« Peut-être d'être plus clair ou d'avoir une espèce de hotline... écoutez j'ai ce cas là... bon après c'est très procédurier tu vois si tu as une question, tu dois aller voir avec tes responsables, si tes responsables sont pas sûres non plus, c'est elles qui doivent appeler le canton et des fois ça te fait perdre du temps, parce que tu dis oui j'ai besoin de la réponse assez rapidement, parce que je vois la personne la semaine prochaine et il suffit que ta responsable soit en vacances ou en congé ou un jour qu'elle travaille pas, pis t'as besoin de te plonger dans ton dossier pour avoir les éléments par rapport à sa situation et puis tu vas poser des questions, le temps qu'elle le fasse, qu'elle reçoive une réponse, des fois ça peut créer des délais trop longs » (AS3, lignes 373 – 380).

### 5.3.4 Situation concrète d'un changement de normes le plus récent

Afin d'illustrer la mise en place de normes, lors des interviews, il a été question du décret qui est entré en vigueur en mars 2018 concernant le « contrôle relatif à l'obtention illicite de l'aide sociale » qui cherche à endiguer les abus d'aide sociale, par rapport à l'utilité dans le quotidien des assistant·e·s sociales et sociaux.

Lors des différents entretiens, cet exemple a été très bien compris : « C'est du contrôle, je pense qu'au niveau du canton, c'est de la logique vu qu'il y a une prestation financière qui est octroyée, du coup il faut contrôler ce qui est normal » (AS1). Les assistant·e·s sociales et sociaux ont pour but de fournir l'aide sociale de manière équitable et juste à toute personne dans le besoin. Or comme indiqué lors des entretiens, les doutes d'abus font partie du quotidien du travail. Jusqu'à ce jour, il relevait d'une grande complexité pour les assistant·e·s sociales et sociaux de dénoncer les bénéficiaires dont la

situation posait de multiples interrogations. Grâce à cette nouvelle directive, un outil efficient est fourni au professionnel·le·s pour endiguer les abus d'aide sociale.

Cependant, cette démarche relève la problématique qu'elle doit être induite par les assistant·e·s sociales et sociaux.

« Moi je trouve que ça nous fait une démarche administrative en plus parce que ben bien sûr il faut faire la demande d'enquête. L'enquêtrice elle peut t'appeler pour avoir plus d'informations, c'est clair que ça te crée du travail en plus, mais si tu sais que c'est aussi pour faire en sorte que l'État il économise et que la personne elle comprenne qu'elle doit pas tricher, je trouve que c'est très bien » (AS3, lignes 403 – 406).

Si une sanction en résulte, les professionnel·le·s se voient obligé·e·s de conclure la démarche en leur nom, notamment en rédigeant le rapport nécessaire. Néanmoins le suivi futur doit également être fait par cette même personne. Il y a dans ce cas une certaine tension qui peut s'installer.

D'autre part, si la commune demande un contrôle d'une ou d'un bénéficiaire, ce sont également les assistant·e·s sociales et sociaux qui doivent entreprendre le nécessaire « Pour moi pas, je pars du principe que si la commune a des doutes, en plus c'est les autorités compétentes en matière d'aide sociale, si elles ont des doutes, elles écrivent elles le rapport » (AS1).

### 5.3.5 Les visions externes qui influencent les normes

#### 5.3.5.1 Les politiciens et l'aide sociale

Ce travail n'a pas pour but de critiquer l'une ou l'autre partie et leurs manières de faire. Mais tout au long des différents entretiens, le monde politique a été mentionné comme étant à la source de changements qui influencent en fin de compte le travail quotidien des assistant·e·s sociales et sociaux. Qu'il s'agisse de politicien·ne·s ou de « politicards », les professionnel·le·s se montrent préoccupé·e·s par leurs connaissances lacunaires du domaine de l'aide sociale alors qu'ils, elles prennent publiquement la parole pour exposer une vérité qui semble être qu'une face de la médaille. Comme l'exprime la personne interrogée :

« [...] j'ai l'impression que des fois les politiciens, on applique comme ça et qu'ils ont pas vraiment connaissance du terrain donc qu'ils viennent pas chercher, peut-être poser plus de questions » (AS3, lignes 138 – 140).

A la question de savoir si la personne interrogée pense qu'il est important de suivre les débats politiques au sujet de l'aide sociale, cette dernière répond :

« Moi je trouve que c'est super important. Dans le sens où tout ce qui est politique au niveau cantonal, au niveau fédéral c'est ce qui va déterminer notre manière de fonctionner dans l'institution » (AS1).

De son côté une deuxième a un avis totalement opposé :

« Non, non, pas de temps et puis peut-être un côté désespéré en disant : mais à quoi bon. De toute façon ça va pas changer » (AS2).

Mais cette personne voit quand même l'importance pour la profession de se manifester face aux décisions externes. Pour cela, elle félicite la création de l'Association valaisanne des assistants et intervenants sociaux (AVAIS) et espère que cela pourra permettre de se faire entendre auprès des décideurs politiques. Cet avis est rejoint par l'AS1 :

« Mais je pense que c'est une nécessité qu'on s'intéresse à ce qu'il se passe au niveau politique, parce que les changements de normes... je veux dire si, si il y a un changement qui se passe et si ça impact sur notre pratique, je pense qu'on doit être capable de se défendre d'une certaine façon et je pense que les politiques ils sont très ouverts à discuter et à partager avec nous qui avons la connaissance du terrain [...] » (AS1).

Pour mieux comprendre l'intérêt des politiques, il est également nécessaire de s'intéresser aux différentes visions des plus importants partis politiques suisses :

Pour le Parti démocrate-chrétien (PDC) :

-  « La sécurité sociale sert à garantir des moyens d'existence à la retraite, en cas de maladie ou de coup du sort. La pérennité du système social est un défi important pour notre société. L'évolution démographique cause de l'inquiétude – les gens viennent de plus en plus âgés [...] L'initiative personnelle doit être récompensée et encouragée par l'État. Se fondant sur le principe les prestations doivent être méritées » (PDC, 2018).

Pour le Parti libéral-radical (PLR) :

-  « Dès lors, des réformes [des assurances sociales] sont absolument nécessaires. Sans elles, nos enfants seront contraints de rembourser les dettes que notre génération aura laissées. Ceci rendra également nécessaire des coupes budgétaires dans les domaines centraux comme l'enseignement, la sécurité et les infrastructures. Le PLR s'oppose fermement à une telle trahison envers les générations futures » (PLR, 2018).

Pour le Parti socialiste Suisse (PS) :

-  « Le PS ne peut que rejeter fermement le démantèlement de l'aide sociale annoncé aujourd'hui par la Conférence des directeur-trice-s cantonaux des affaires sociales (CDAS) et la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). Pour Jean-François Steiert, conseiller national (FR), « l'aide sociale est le dernier filet de sécurité sociale. Si la définition des besoins élémentaires est revue à la baisse, les bénéficiaires ne subiront que plus de stigmatisation, d'exclusion et de difficultés à réintégrer le monde du travail ». Afin d'enrayer la concurrence négative menée par les communes, le PS exige une loi-cadre nationale, des standards minimaux, ainsi qu'une compensation des charges » (PS, 2015).

Pour l'Union démocratique du centre (UDC)

-  « Dans le passé, la politique s'est contentée de dissimuler avec l'argent des contribuables les problèmes structurels et le potentiel d'abus dans les institutions sociales. Il est d'autant plus urgent aujourd'hui de reconsidérer et corriger la compensation et la solidarité entre les jeunes et les aînés, entre les personnes réellement nécessiteuses et celles qui paient les primes et les impôts. Des solutions responsables exigent une politique rigoureuse » (UDC, 2018).
-  « Hélas sans grande surprise pour l'UDC, on y apprend que c'est la gabegie, que l'argent de nos impôts est distribué sans vergogne pour un nombre croissant de bénéficiaires qui n'ont, de ce fait, pas intérêt à retrouver du travail, que les mesures d'incitation au travail ne sont pas uniformément appliquées et que la lutte contre les abus n'est pas systématique. Sur les 3 dernières années les dépenses de l'aide sociale ont doublé, à 44 millions, alors que le nombre de bénéficiaires a augmenté de 34% seulement dans le même temps, ce qui nous

incite à penser que l'aide temporaire pour personnes en situation d'urgence s'est peu à peu transformée en revenu minimum confortable garanti » (UDCVR, 2015)<sup>16</sup>.

Sachant que la décision d'octroi revient finalement aux autorités communales, il est à se demander à quel point l'appartenance des représentants communaux<sup>17</sup> aux partis politiques influence la prise de décision. Néanmoins, l'aide sociale est une valeur étatique inscrite dans la Constitution fédérale (Cst.) comme expliqué au point 2.2.1 D'autre part, il est normal que les pouvoirs exécutifs soient sous la pression de la croyance populaire, qui, elle, se fonde sur les constats de la presse qui sont traités au point suivant.

Bref rappel concernant les interventions parlementaires :

*Initiative* (RGC, 2001, Art.131) a pour but de soumettre une proposition au parlement. *Motion* (RGC, 2001, Art.135) a pour but de demander une modification d'une loi. *Postulat* (RGC, 2001, Art.140) a pour but de demander au Conseil d'État d'étudier une question spécifique et de fournir un rapport ou des propositions. *Interpellation* (RGC, 2001, Art.141) a pour but de demander des explications au Conseil d'État et obtenir une réponse orale. *Résolution* (RGC, 2001, Art.142) a pour but la réalisation d'un projet dans les 6 mois qui sera présenté et soumis à votation au Grand Conseil. *Question écrite* (RGC, 2001, Art.143) a pour but de soumettre une question écrite au Conseil d'État qui répondra dans les deux mois. *Heure des questions* (RGC, 2001, Art.144) a pour but de soumettre des questions au Conseil d'État qui seront traitées en fin de séance du Grand Conseil.

Il serait ainsi judicieux de prendre contact avec les différents parlementaires<sup>18,19</sup>, par le biais d'une organisation qui permettrait de faire remonter des situations comme l'exprime l'AS2, afin qu'elles et ils se rendent davantage compte de la réalité du terrain. Mais également d'avoir une entité qui permettrait d'avoir des chiffres cohérents sur lesquelles tous les partis politiques peuvent s'appuyer et qui se fondent sur une réalité et qui ne peuvent pas être modelés à la guise d'une idée politique.

### 5.3.5.2 Les médias et l'aide sociale

Véhiculée par les médias, l'image de l'aide sociale est souvent ternie par les « gros titres » qui se basent sur des chiffres faussement interprétés. Cela met également à mal toute la profession et les assistant·e·s sociales et sociaux sont contraints de justifier leurs activités. Or c'est justement le travail de ces professionnel·le·s qui permet d'encadrer les bénéficiaires afin de trouver des solutions adéquates afin d'atteindre à nouveau l'indépendance.

« Ben l'article le Nouvelliste par rapport au service de Sion, mais c'est aberrant, il faudrait là que les assistants sociaux du CMS de Sion elles fassent quelque chose. Le problème c'est que les assistants sociaux ils utilisent pas leur voix au niveau politique et ça c'est dans les statistiques et puis c'est quelque chose que l'on sait, c'est un fait, que les assistants sociaux ne sont pas présents au niveau politique parce qu'on sait pas comment expliquer notre métier, on sait pas parler aux politiques » (AS1).

<sup>16</sup> Il faut indiquer que selon les sources pour ce Travail de Bachelor (ACT,2011-2017) et selon la date de publication de l'article (10 juillet 2015), la dépense de l'aide sociale en Valais se montait à CHF 40'352'601.- en 2014 et non à CHF 44'000'000.- et que l'augmentation des bénéficiaires de l'aide sociale de 2011 (5'649) à 2014 (4'353) se monte à 22,934% et non à 32% (OFS, 2017).

<sup>17</sup> Comme mentionné au point 2.1.2 l'octroi de l'aide sociale est accordé en Valais par une commission chargée des affaires sociales, un conseil communal, une ou un représentant·e du conseil communal ou des Individus.

<sup>18</sup> Emplacement des parlementaires dans la salle du Grand Conseil :

<https://parlement.vs.ch/sites/parlement/FR/1/emplacement> (consulté septembre 2018)

<sup>19</sup> Annuaire des parlementaires au Grand Conseil : <https://parlement.vs.ch/sites/parlement/FR/1/depute> (consulté septembre 2018)

Pourquoi les médias jouent-ils un si grand rôle dans la perception des valaisannes et valaisans ? Il faut dire que les titres sont souvent très percutants et presque choquants et influencent ainsi l'opinion publique. Les quotidiens alémaniques sont encore bien plus piquants et ne soulèvent pas une problématique globale, mais mettent en lumière des cas particuliers et extrêmes qui mettent les

Figure 15 – Titre du Blick du 19.02.2018



Source : [www.blick.ch](http://www.blick.ch) (DONGHI, 2018)

lecteurs en émoi.

Le titre du périodique alémanique figure également dans l'encadré ci-dessus, car ce type d'article est fréquemment repris comme argument lors de débats télévisés en Romandie, comme par exemple le 21.10.2014 dans l'émission « Infrarouge » de la Radio Télévision Suisse (RTS)<sup>20</sup>.

Comme indiqué par les professionnel-le-s qui ont été contacté-e-s, ce type d'article entrave le travail des assistant-e-s sociales et sociaux qui se retrouvent souvent dans le désarroi, n'ayant pas la possibilité de pouvoir fournir, dans certains cas, les réponses aux questions que soulèvent ces articles.

Figure 16 – Titre du Nouvelliste du 24.07.2018



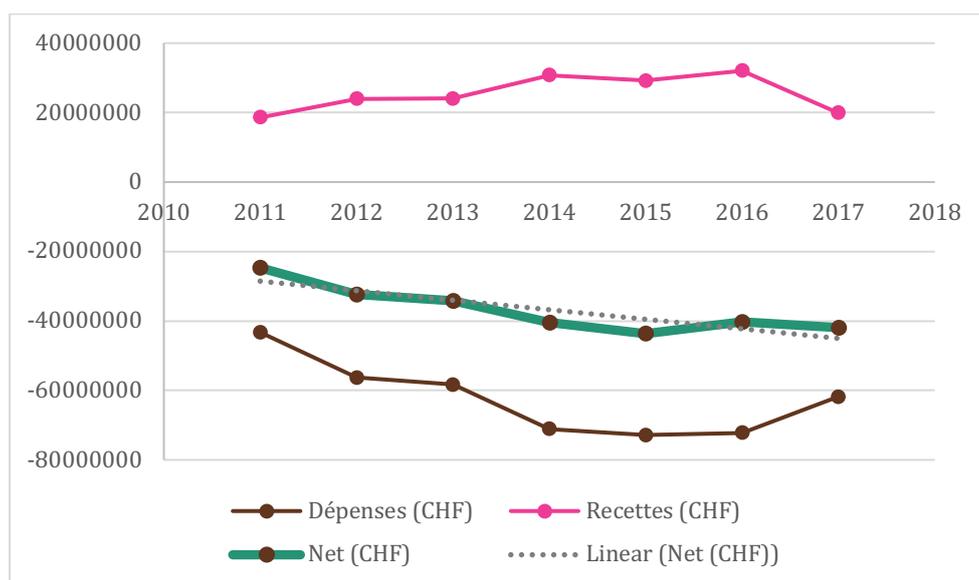
Source : [www.lenouveliste.ch](http://www.lenouveliste.ch) (BARILLON, 2018)

En somme, on peut dire que l'aide sociale est dans la critique du fait des coûts qu'elle engendre pour la société. Des solutions sont proposées qui s'orientent davantage par les suppressions de prestations que par l'analyse du facteur déclencheur.

Le graphique suivant montre l'évolution de la dépense dans l'aide sociale au sens strict qui regroupe le soutien et la gestion de prestations sociales individuelles du Service de l'action sociale (SAS). On constate qu'il y a effectivement une évolution des coûts. Mais si on considère que la population valaisanne a augmenté de 174'444 entre 2012 et 2016 (OFFICE CANTONAL DE STATISTIQUE ET DE LA PEREQUATION, 2017), cela peut également servir d'explication.

<sup>20</sup> L'émission d'Infrarouge du 21.10.2014 à 22h38, s'intitulant « Hausse de l'aide sociale : inéluctable ? » peut être consulté sur <https://www.rts.ch/play/tv/infrarouge/video/hausse-de-laide-sociale-ineluctable?id=6242089&station=a9e7621504c6959e35c3e3e7f6bed0446cdf8da> (visité en septembre 2018)

Figure 17 – Comptes du Service de l'action sociale (SAS), (GP11, P1102)



Source : Compte administratif de l'État du Valais (ACF, 2011-2017), graphique créé pour ce Travail de Bachelor

Les dépenses nettes ont passé de CHF 32'300'359.- en 2012 à CHF 40'207'988.- en 2016 (ACF, 2011-2017) ce qui représente une augmentation de CHF 7'907'629.-.

#### 5.4 L'aide sociale au quotidien

Ce chapitre cherche à clarifier ce que l'évolution de l'aide sociale mais aussi les exigences vis-à-vis des normes ont comme impact sur la posture des assistant-e-s sociales et sociaux.

« Moi à la base, j'avais envie de changer le monde... » (AS1) ; réponse à la question par rapport au choix du métier d'assistant-e sociale de la part d'une jeune employée ou d'un jeune employé. Cette phrase semble porteuse d'espoir, mais une fois sur le terrain, on se rend vite compte, que l'aide sociale est régie par de nombreuses démarches et avant tout par une loi qui sert de garde-fou aux professionnel-le-s du travail social. Toutes ces applications de normes demandent une certaine rigueur nécessitant la mise en place des procédures managériales afin de pouvoir garantir la bonne gestion dans l'institution. Cette dernière partie d'analyse va ainsi s'intéresser à l'impact que ces procédures ont sur la posture des assistant-e-s sociales et sociaux.

##### 5.4.1 Les procédures dans l'aide sociale

Ce qui est ressorti des interviews auprès des professionnel-le-s du terrain est que cela représente d'une part un frein à l'exercice du métier :

« je trouve que ça demande beaucoup d'énergie dans cette mise en place des procédures, enfin moi personnellement je suis pas impliquée là-dedans, c'est des collègues qui le font, mais je trouve que ça demande beaucoup d'énergie et je trouve aussi que si il y a trop de procédures, le risque est qu'on s'enferme là-dedans et puis qu'on dit : ah la procédure dit que c'est ça, peut-être pas tout le monde, mais que certaines personnes... enfin dans la collaboration, que ça mette un cadre trop rigide trop strict, même si elles sont importantes ces procédures soient là pour nous aider au quotidien, pour que ça soit clair pour tout le monde, pour qu'on applique tous la même chose » (AS3, lignes 486 – 492).

Cette première vision est plutôt négative vis-à-vis des procédures et du système managérial. Un second avis le confirme : « donc ils se blindent, ils se barricadent » (AS2). Face à des exigences de plus en plus nombreuses le risque est présent que les procédures représentent un système de défense pour les assistant·e·s sociales et sociaux. Mais comme le soulève la même personne interrogée, cette manière de procéder représente également une chance de pouvoir exécuter son métier avec rigueur :

« [...] C'est vrai que, j'avoue que... que à un moment donné je souffrais quand même, on est en souffrance quand on travaille en CMS, parce qu'il y a trop et il y a toutes ses situations dramatiques. Alors il faut se blinder » (AS2).

Donc il s'agirait également en tant que professionnel·le de l'aide sociale de profiter du système mis en place qui garantit une certaine protection contre les situations « dramatiques » comme l'évoque l'AS2.

Néanmoins, hormis les contraintes externes, les assistant·e·s sociales et sociaux semblent gérer leur temps de manière individuelle, ce qui signifie qu'il n'y a pas beaucoup de liberté quant à la planification personnelle. Il est donc envisageable de dire que la pression ressentie par les professionnel·le·s est avant tout liée à la difficulté de leurs tâches et non au fonctionnement trop rigide de l'institution.

« J'ai pas de contraintes, donc je peux organiser mes horaires de travail comme je veux tant que j'ai mes heures à la fin du mois » (AS1).

#### 5.4.2 Posture souhaitée

Comme il est ressorti lors des entretiens avec les assistant·e·s sociales et sociaux sur le terrain, les motivations de faire ce métier sont diverses. Que ce soit par des expériences vécues ou comme l'indique une des personnes : « essayer de diminuer la souffrance des personnes » (AS1), la finalité reste similaire pour toutes et tous les assistant·e·s sociales et sociaux interrogé·e·s, il s'agit notamment de mettre ses compétences et connaissances professionnelles au profit des gens qui sont dans une situation délicate et qui nécessitent un soutien psychologique et monétaire.

#### 5.4.3 Posture réelle

Le système managérial accentue le contrôle au sein de l'institution et force ainsi les assistant·e·s sociales et sociaux à prendre une posture de contrôle.

« Nous tout ce qu'on fait on scanne, on aurait pu juste remplir le formulaire et mettre dans une enveloppe et l'envoyer, mais tout ce qu'on fait on scanne, donc on a quand même une preuve, je dis ben voilà j'ai envoyé à tel date, j'ai appelé à tel date, ben tu dois quand même avoir un suivi des démarches que tu fais pour les bénéficiaires » (AS3, lignes 163 – 166).

Il s'agit avant tout de pouvoir justifier toutes les démarches qui ont été entreprises et en cas de litige que ce soit avec l'institution ou les bénéficiaires fournir les preuves nécessaires. Mais cette posture provoque certaines frustrations auprès d'une des personnes interrogées :

« Moi j'ai l'impression que le fait de contrôler notre pratique comme ça c'est comme si on ne savait pas faire notre travail, pourtant on a fait 3 ans d'études pour en arriver là, mais on est toujours contrôlés sur tout ce qu'on fait » (AS1).

#### 5.4.4 Importance de la formation pour la posture

En parlant de la formation HES-SO en tant qu'assistant·e·s sociales et sociaux, les participants notent un certain manque théorique par rapport au travail en Centre médico-social (CMS). « Ce qui a de bien aussi c'est les stages qu'on fait durant les trois ans, ça aide pas mal. Mais ce qui m'a le plus aidé c'est

d'être sur le terrain et pratiquer » (AS1). Ce manque pourrait notamment être compensé par des formations continues qui reprennent la réalité du terrain.

« Moi par hasard, il y avait un jour où il y avait eu des ateliers et on pouvait s'inscrire et c'est des gens de l'extérieur qui venaient témoigner, puis par hasard je me suis mis, c'est une charmante assistante sociale de Monthey qui était venue présenter son travail. Et elle a présenté les normes d'aide sociale et tout, sinon... » (AS2).

« Alors la formation à la HES je trouve que vu que c'est pas spécifique CMS, c'est compliqué par rapport aux normes et au cadre, par contre pour l'adaptation aux changements de normes c'est une bonne formation » (AS1).

Les trois personnes interviewées ont noté un manque de formation spécifique pour travailler en Centre médico-social (CMS) et soulève avant tout l'importance de faire une formation pratique dans ce domaine. Toutes les personnes ont éprouvé un certain manque dans ce sens et mis notamment l'accent sur la formation continue :

« Je pense que c'est important de continuer à se former, de pas rester sur les 3 ans de formations [...] » (AS1).

« Ce que j'ai envie de dire c'est que c'est surtout la formation continue après, parce que c'est plus simple à faire des liens avec ta pratique » (AS3, lignes 232 – 234).

Une fois confronté avec la réalité du terrain, il est effectivement plus simple de pouvoir orienter sa formation afin qu'elle soit la plus bénéfique pour sa pratique.

#### 5.4.5 Travailler avec le cadre

Quelle que soit la posture qu'adoptent les assistant-e-s sociales et sociaux, une chose reste certaine : il faut être capable de travailler avec le cadre fourni. C'est-à-dire que les assistant-e-s sociales et sociaux peuvent exercer que peu d'influence sur le fonctionnement des institutions comme les Centres médico-sociaux (CMS), car l'aide sociale n'est qu'une des nombreuses prestations fournies. Le but principal reste de trouver des solutions pour les bénéficiaires de l'aide sociale. Mais une solution pour la personne ou pour l'État ? Comment est-il possible de créer une situation « Win-Win » ? Les normes et leur vision ambivalente : d'une part elles sont considérées comme une contrainte, mais également comme une réalité présente qui fournit un cadre de travail dans lequel il est possible de s'orienter selon ce qui a été dit précédemment. Les assistant-e-s sociales et sociaux doivent responsabiliser les bénéficiaires, faire un travail de coaching, sur lequel pas suffisamment de moyens sont accordés, car le cadre limite l'intervention :

« Une frustration qui est liée au fait que des fois tu peux pas aller plus loin avec la personne parce que tu as les freins du cadre légal qui permettent pas d'aller au-delà, aussi le cadre du travail qui te permet pas de faire plus ou d'accorder plus de temps aux personnes, pour qu'ils s'en sortent » (AS3, lignes 51 – 53).

Mais le cadre fait partie du travail des assistant-e-s sociales et sociaux et il est impératif de connaître les limites et d'apprendre à travailler avec ce dernier :

« Le système on peut pas le changer parce qu'il y a les lois qui sont là, par contre du coup qu'est-ce qu'on fait avec ces normes et comment on travaille avec ces normes » (AS2)

C'est là qu'intervient la notion de créativité qui a été soulevée par une des personnes interrogées (AS2), même si cette dernière expérimentait le fait qu'il y a de moins en moins de place pour la créativité.

« [...] moi j'ai vu qu'on avait de moins en moins de marge de manœuvre, de créativité à quelque part... de créativité pour faire notre travail » (AS2).

« Je pense que notre travail c'est de s'adapter aux situations et ça me fait penser à ça le titre de ta recherche. Donc malgré les contraintes économiques pour accompagner les personnes je pense qu'il faut s'adapter à toutes les personnes avec ce cadre-là » (AS1).

#### 5.4.6 Identité des assistant·e·s sociales et sociaux

Lors des différents entretiens, il est ressorti qu'il semble difficile d'exprimer en quoi consistent exactement les tâches des assistant·e·s sociales et sociaux.

Comme le démontre le dossier du mois de l'Association romande et tessinoise des instituts d'action sociale (ARTIAS), dans lequel les assistant·e·s sociales et sociaux du Jura bernois se sont penché·e·s sur la question en quoi consistait réellement le métier (ARTIAS, 2017). Les termes ont été repris du dossier, mais en y ajoutant le descriptif correspondant davantage aux professionnel·le·s de Centre médico-social (CMS). Voici les connaissances que doivent posséder les assistant·e·s sociales et sociaux qui sont multiples :

- Juridiques

Les principales lois sur lesquelles s'appuient les assistant·e·s sociales et sociaux sont : la Loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS) et le Règlement d'exécution de la loi sur l'intégration et l'aide sociale (RELIAS), mais également les différentes directives<sup>21</sup>.

- Psychologiques

« Les différents courants de thérapies, les découvertes nouvelles pour aiguiller le plus correctement possible nos clients en prenant en compte la réalité de chacune des pathologies présentes. » (ARTIAS, 2017)

- Médicales

Les affections dont souffrent les clients ont des incidences sur leur humeur, leur compréhension, leurs possibilités. (ARTIAS, 2017)

- Assurancielles

Les assistant·e·s sociales et sociaux doivent connaître les bases des différentes assurances suisses et prestations sociales, mais également savoir trouver les informations nécessaires pour Assurance vieillesse et survivants (AVS), Assurance invalidité (AI), Prestations complémentaires (PC), Allocations pour perte de gain (APG), Allocations familiales (AF), Prévoyance professionnelle (PP), Assurance chômage (AC), Assurance maladie (AMal), Assurance accidents (AA), Assurance militaire (AM), Assurance maternité cantonale (AMat)

<sup>21</sup> Toutes ces lois et directives peuvent être consultées directement sur le site du Service de l'action sociale (SAS) : <https://www.vs.ch/web/sas/directives>

- Politiques

« Les enjeux qui se jouent au sein des partis politiques qui ont une application directe sur le terrain. » (ARTIAS, 2017)

- Comptables

« Le travail avec les banques, les placements, les rendements, les ventes immobilières. » (ARTIAS, 2017)

- Du réseau

« Connaître les spécificités du réseau psychosocial (école à journée continue, fonctionnement de la psychiatrie locale, de la Fondation Contact, spécialiste des addictions illégales, par exemple) et adapter nos demandes à la spécificité de chacun. » (ARTIAS, 2017)

Voilà ce qu'il en est des connaissances théoriques. A cela, s'ajoutent également des compétences personnelles nécessaires pour exécuter les tâches dans un Centre médico-social (CMS) qui ont été relevées et qui sont les suivantes :

« Diplomate, journaliste, rédacteur, psychologue, philosophe, magicien, jongleur, équilibriste, humoriste, polyglotte, gestionnaire de revenus et/ou de fortune, coach relationnel, médiateur, juriste, pasteur, ange gardien, etc. » (ARTIAS, 2017).

## 6 Résultat de l'analyse

Dans cette partie, il s'agira de mettre en commun l'analyse du terrain avec les hypothèses qui ont été formulées au point 3 de ce Travail de Bachelor et qui sont le résultat de la recherche théorique effectuée à ce sujet. Dans un premier temps, les hypothèses seront analysées quant à leur véracité face aux résultats obtenus grâce à la recherche qualitative. Dans un deuxième temps, et par le biais des réponses obtenues, il sera possible de proposer des pistes d'action d'une part mentionnée par les personnes qui ont été interrogées sur le terrain, mais également par moi-même, riche des nouvelles connaissances que je me suis appropriées durant l'élaboration de ce Travail de Bachelor.

### 6.1 Vérification des hypothèses

*Rappel :*

*Par la professionnalisation du métier les assistant·e·s sociales et sociaux possèdent les outils théoriques et pratiques pour s'adapter aux changements (Hypothèse 1)*

Dans la partie théorique de ce Travail de Bachelor, l'analyse de l'évolution a montré que le métier des assistant·e·s sociales et sociaux s'est peu à peu professionnalisé avant tout par l'obligation de se former. Ainsi cette hypothèse (H1) va dans le sens que la formation doit également préparer les professionnel·le·s à mieux appréhender les changements qui interviennent dans leur pratique. Le terrain interrogé, s'est néanmoins montré peu convaincu de cette position et la formation de base ne semble que très peu avoir aidé les professionnel·le·s à appréhender leur quotidien et les changements des pratiques qui interviennent comme nous avons pu le voir fréquemment<sup>22</sup>.

Selon l'avis des personnes interviewées ce serait davantage l'activité qui forge les assistant·e·s sociales et sociaux et augmente leurs connaissances en matière d'aide sociale. Cela peut représenter un certain risque pour les services qui misent davantage sur des collaboratrices et collaborateurs jeunes, mais pénalisent également les jeunes qui sortent de leur formation pour l'acquisition d'un poste au sein d'un Centre médico-social (CMS).

Néanmoins, comme il a été mentionné dans un entretien, la formation s'axe principalement sur l'aspect théorique du métier, les connaissances pratiques étant acquises lors des formations pratiques (FP) sur le terrain. Ainsi, par la formation théorique, on peut considérer que chaque assistant·e· social.e reçoit les outils nécessaires pour adopter une posture de recherche lorsqu'il se trouve sur le terrain, libre à elle ou à lui d'en faire bon usage, mais cela permettrait d'analyser la situation sur le terrain et ainsi de mieux appréhender les changements.

La piste qui avait été mentionnée pour infirmer l'hypothèse (H1) était que la surcharge de travail empêche les assistant·e·s sociales et sociaux de s'informer et de faire une sorte de veille professionnelle afin d'analyser les changements qui sont intervenus ou qui vont intervenir afin de mieux les intégrer et de pouvoir identifier les pistes d'actions professionnelles possibles. Comme il a été mentionné, les assistant·e·s sociales et sociaux interrogé·e·s possèdent une certaine liberté quant à l'organisation de leur travail. Il serait ainsi judicieux de pouvoir planifier des moments où les professionnel·le·s s'accordent du temps, afin de faire des recherches qui permettraient de mieux comprendre l'évolution de l'aide sociale. Il serait ainsi possible de pouvoir travailler avec le changement et d'adapter sa pratique plutôt que d'être submergé par des modifications qui interviennent souvent très rapidement comme il a également été soulevé par les professionnel·le·s. En effet, cette démarche ne peut pas uniquement être une volonté personnelle des assistant·e·s

---

<sup>22</sup> Changements importants des normes d'aide social en Valais en 2012 et en 2016

sociales et sociaux, mais devrait être mis en place par l'institution, le Centre médico-social (CMS) lui-même, afin de s'assurer que leurs collaboratrices et collaborateurs soient à jour avec leurs connaissances du terrain et de ses changements.

*Rappel :*

*Les changements de lois sont trop fréquents et mettent les assistant·e·s sociales et sociaux devant le fait accompli (Hypothèse 2)*

Chacune des personnes interrogées a mentionné l'importance des normes d'aide sociale pour leur travail. Ces normes permettent de fournir une base de travail et de garantir une égalité de traitement pour les bénéficiaires. La grande crainte des professionnel·le·s reste toujours que ces normes deviennent avec le temps, de plus en plus strictes et ne permettent plus de créativité pour la résolution des problèmes rencontrés dans certaines situations de demande d'aide. Donc les normes sont essentielles à la bonne marche et au fonctionnement de l'aide sociale octroyée par les Centres médico-sociaux (CMS), mais il est important pour le métier de garantir une marge de manœuvre. Comme il a été mentionné dans le cadre théorique, les situations des personnes à l'aide sociale sont souvent très complexes et très variées, ce qui rend nécessaire d'une part une analyse professionnelle par les assistant·e·s sociales et sociaux, mais également de pouvoir modeler les interventions afin qu'elles s'adaptent au mieux aux bénéficiaires. Les normes d'aide sociale permettent de mieux garantir une égalité de traitement, mais il est impératif de ne pas les rendre trop rigides, sans quoi les assistant·e·s sociales et sociaux ne pourront plus effectuer de manière optimale leur métier.

Concernant l'entrée en vigueur des normes d'aide sociale, on peut effectivement admettre que les assistant·e·s sociales et sociaux ne sont pas actrices et acteurs de leur métier comme le regrettent les personnes interrogées sur le terrain. Cela ne signifie cependant pas que rien ne peut être entrepris. Car, comme le soulignent les professionnel·le·s qui ont participé à l'enquête qualitative et qui regrettent le manque de connaissance du terrain de la part des politiciens, il s'agit d'informer, d'expliquer en quoi consiste le métier d'assistant·e social·e. Mais cette démarche ne peut se faire de manière individuelle. Ainsi l'importance d'une entité a d'ailleurs été mentionnée qui regrouperait l'avis des assistant·e·s sociales et sociaux valaisan·ne·s afin de chercher le dialogue et démontrer l'importance de l'encadrement professionnel·le·s que fournissent les assistant·e·s sociales et sociaux en Valais. Mais il faut également faire appel au Service de l'action sociale (SAS), afin que ce service soit plus proactif et cherche davantage à informer les citoyennes et citoyens du Valais sur les démarches qui sont entreprises afin d'endiguer le phénomène de l'accroissement des demandes d'aide sociale, mais aussi expliquer les risques d'économies drastiques dans le domaine social pour les générations futures.

*Rappel :*

*Les assistant·e·s sociales et sociaux considèrent l'évolution de la pratique professionnelle vers un système économique de compétitivité problématique pour leur travail, car il ne correspond pas aux fondements du métier, telle que la justice sociale, l'égalité des traitements et l'aide aux personnes dans le besoin. (Hypothèse 3)*

Comme il a été expliqué dans la partie théorique, les assistant·e·s sociales et sociaux de Centre médico-social (CMS) ont un rôle d'intermédiaire entre les bénéficiaires et les communes. Il est compréhensible que cette position puisse être difficile à gérer si les attentes d'un côté et de l'autre sont différentes. Ainsi les bénéficiaires voudraient peut-être davantage de prestations alors qu'il est demandé de minimiser les coûts engendrés. Il est ainsi nécessaire que cette tâche soit accomplie par des personnes compétentes et professionnelles telles que les assistant·e·s sociales et sociaux qui sont justement formé·e·s pour déterminer ce qui est juste et nécessaire pour chaque situation. Il est d'autant plus important d'accorder plus de confiance à ces professionnel·le·s qui connaissent les

enjeux du soutien qu'elles et ils apportent et qui peuvent ainsi faire preuve de créativité pour orienter les actions d'aide vers des solutions optimales qui permettront de sortir les personnes de l'assistance étatique.

L'importance d'un système managérial coule de source avec la volonté de professionnalisation de l'aide sociale et des Centres médico-sociaux (CMS) en Valais. Mais il ne faut pas oublier que le travail des assistant-e-s sociales et sociaux ne peut pas être quantifiable, ce qui en fait une particularité du métier. L'organisation du travail doit ainsi s'inscrire tout autour de cette donnée inéluctable, sans pour autant faire abstraction d'une organisation managériale. Comme l'ont indiqué les personnes durant l'enquête sur le terrain, il est nécessaire d'avoir une organisation qui règle les aspects pratiques de fonctionnement dans les institutions. Certaines et certains utiliseront davantage ce rouage afin de mieux structurer leurs actions, pendant que d'autres le feront moins, mais cela doit rester une liberté pour les assistant-e-s sociales et sociaux, d'adapter leur manière de travailler. Comme les bénéficiaires, les assistant-e-s sociales et sociaux possèdent chacune et chacun leur particularité et leur force afin de répondre à des demandes d'aide sociale. Il est avant tout important que les valeurs puissent être respectées, ce qui implique également une responsabilité des professionnel-le-s de garantir que l'organisation du Centre médico-social (CMS) puisse le respecter. Du reste, comme tout autre secteur d'activité, les contraintes économiques vont certainement encore évoluer, ce qui est une grande crainte des personnes interrogées. Il sera donc important que les assistant-e-s sociales et sociaux restent attentifs aux changements et qu'elles et ils s'activent afin de garantir le respect des valeurs du métier.

Ainsi, après avoir effectué des recherches théoriques et mené des enquêtes sur le terrain, la question de départ qui était la suivante : « *Les facteurs économiques, tels que l'organisation managériale des Centres Médico-Sociaux (CMS), les restrictions budgétaires, les modifications de normes, ont-ils un impact sur les fondements du travail des assistant-e-s sociales et sociaux en Valais ?* » obtient certaines réponses. Il n'est pas possible de nier que le facteur économique a un impact sur le travail des assistant-e-s sociales et sociaux, dû avant tout à des règles de plus en plus strictes. Mais la cause n'est pas perdue pour autant. Il est nécessaire que les professionnel-le-s, grâce à leur connaissance du terrain, interviennent dans les secteurs où il est possible d'exercer une influence, afin de faire connaître les évidences du terrain. Cela nécessite de l'engagement, mais permet également d'ouvrir de nouvelles perspectives, chose importante pour les assistant-e-s sociales et sociaux qui se voient de plus en plus restreints dans leur liberté d'action et dont la frustration semble augmenter. D'avoir une vision autre que celle de contraintes de plus en plus présentes peut ainsi permettre aux assistant-e-s sociales et sociaux de voir le futur avec un peu plus de sérénité, contrairement à ce que les personnes interrogées ressentent.

## **6.2 Pistes d'actions futures**

Après avoir passé en revue la théorie par rapport à l'aide sociale, mais également avoir pris le temps de se rendre sur le terrain et de vérifier les notions théoriques, certaines idées ont émergées face à cette thématique. Voici donc les pistes qui ont été suggérées d'une part par les professionnel-le-s qui ont été interviewé-e-s, mais également les idées propres qui ont émergé au fil de la réalisation du Travail de Bachelor.

### 6.2.1 Pistes proposées par les professionnel-le-s

Mentionné à plusieurs reprises, c'est l'importance de **prendre contact avec les décideurs politiques** afin de pouvoir les rencontrer et de pouvoir leur exposer la réalité du terrain. L'idée semble être que les parlementaires rencontrent réellement les assistant-e-s sociales et sociaux et pas uniquement les directeurs de Centre médico-social (CMS).

**Renforcement du lien entre canton**, de trouver un moyen que les assistant-e-s sociales et sociaux puissent chercher directement les informations à la source et ne pas devoir forcément passer par la hiérarchie. L'idée d'une hotline a été mentionnée, qui permettrait de poser des questions directement au canton pour des situations complexes.

**Améliorer la formation HES-SO spécifiquement pour les Centres médico-sociaux (CMS)**, sachant qu'il s'agit d'un des plus grands employeurs de postes de travail pour les assistant-e-s sociales et sociaux en Valais. Comme il y a également des étudiants d'autres cantons, qui pourraient ne pas trouver d'intérêts dans un tel approfondissement, il serait judicieux de mettre sur pieds des cours facultatifs ou à choix dans ce domaine.

Bénéficier d'une **organisation qui défende les intérêts** des assistant-e-s sociales et sociaux. L'Association Valaisanne des Assistants et Intervenants Sociaux a ainsi été mentionnée, qui pourrait servir de porte-parole pour la profession, qui ne sait pas se faire entendre, selon l'avis d'une des personnes interrogées. Cela permettrait de rendre visible des situations complexes afin de mieux comprendre les enjeux du métier.

### 6.2.2 Pistes personnelles

Permettre aux assistant-e-s sociales et sociaux **un temps individuel ou par groupe libre pour parcourir les lois et les modifications**. Il s'agit de l'outil de travail des assistant-e-s sociales et sociaux et il est ainsi nécessaire aux institutions de laisser ce temps de travail, à la quête des nouvelles démarches.

**S'intéresser aux débats politiques** et (de) suivre ce qui s'y passe, ne pas se contenter des propos relatés, mais de réellement pouvoir entendre les politicien-ne-s elles-mêmes et eux-mêmes, et de voir ainsi quelles seraient les informations que l'on doit en tant que professionnel-le faire parvenir. Ceci notamment en accédant aux retransmissions des sessions parlementaires<sup>23</sup> qui peuvent être consultées en ligne. Également de prendre le temps de consulter les différents documents<sup>24</sup> qui sont mis en ligne et qui pourraient être en rapport avec l'aide sociale.

**Création d'une revue à l'échelle du canton** pour informer d'une part la population, mais également les professionnel-le-s du travail social. Un peu sur l'exemple de ce que met en œuvre la ville de Lausanne avec son rapport social, qui regroupe les chiffres actuels, des parcours de vie, des témoignages et des analyses de situations. Dans mes recherches pour ce Travail de Bachelor, ma grande difficulté était de trouver des chiffres cohérents qui puissent justifier mes propos. D'abord de trouver des chiffres de sources fiables et d'autres part je me suis vu confronté à certaines incohérences dans

Figure 18 – Rapport social de la ville de Lausanne



Source : (SSL, 2015)

<sup>23</sup> Enregistrements des sessions parlementaires valaisannes accessibles sur : <https://vs.recapp.ch/viewer/#/> (consulté : septembre 2018)

<sup>24</sup> Documents du parlement en ligne à consulter sur : <https://parlement.vs.ch/sites/parlement/FR/1/document/10> (consulté : septembre 2018)

les publications. Cela est d'autant plus inquiétant que certains chiffres mis en avant par les partis politiques ne sont, d'après mes recherches, pas corrects et ils faussent complètement le discours tenu par ces derniers. Il est d'autant plus important qu'un service cantonal comme le Service de l'action sociale (SAS) se charge de publier des chiffres réels afin que toute personne, individu-e et professionnel-le-s, puissent se baser sur des chiffres identiques et ne pas modeler ces derniers pour agir à sa guise.

### **6.3 Conclusion de la recherche**

#### **6.3.1 Conclusion scientifique**

En somme, ce Travail de Bachelor a démontré que les assistant-e-s sociales et sociaux interrogé-e-s s'adaptent plutôt bien à l'évolution du métier. Néanmoins, comme il a été mentionné cette enquête de terrain ne reflète pas la totalité de la profession. Ainsi des disparités de perception peuvent être dues au cadre différent qui est possible en Valais, comme il n'y a pas encore une organisation uniforme des Centres médico-sociaux (CMS) dans le canton. Les assistant-e-s sociales et sociaux doivent utiliser leurs compétences pour ainsi appréhender au mieux les changements de normes qui ont un impact direct sur leur quotidien, mais également se montrer créatifs afin de trouver des pistes nouvelles pour être entendu-e-s et être mieux compris-e-s. Chercher le dialogue et non la confrontation devrait être le maître mot de l'action des assistant-e-s sociales et sociaux envers la population, ainsi qu'envers les politiciens et les organismes étatiques. Comme dans leur travail quotidien, les assistant-e-s sociales et sociaux doivent chercher le dialogue et trouver le compromis entre les attentes externes et les exigences propres. Il est primordial que dans ce domaine les professionnel-le-s restent avant tout fidèles aux valeurs du métier.

Des changements sont certainement encore à attendre. Mais il faut être capable d'anticiper ces modifications et agir maintenant avant que les décisions ne se prennent. Il est de ce fait avantageux de bénéficier d'organisations qui permettent de proclamer un message commun et ainsi pouvoir atteindre l'opinion publique. Un message commun est plus bénéfique, que des démarches individuelles au sein d'un Centre médico-social (CMS). Il est impératif de donner un nouveau visage à la profession, afin de se démettre de l'avis que les assistant-e-s sociales et sociaux d'aujourd'hui ne peuvent pas mettre en balance équité sociale et contraintes économiques.

Il semble vrai que la communication publique n'est pas une force. Mais il y a une différence entre une communication entre individus comme lors d'entretien et la communication avec une collectivité. Ainsi les assistant-e-s sociales et sociaux doivent apprendre à maîtriser ce nouveau paramètre afin d'exposer leurs exigences et leurs besoins.

Dans le cadre théorique, la question s'était posée sur la dénomination qu'il serait possible d'attribuer à la période actuelle du modèle de gestion (LEFEVRE, 2003 cité dans BOUQUET, 2006, p.130) dans l'aide sociale (Point 2.4.1.3). Après avoir interrogé le terrain, on se rend compte qu'actuellement les mots clés semblent être « contrôle » et « réduction des coûts ».

Finalement, il faut garder à l'esprit que l'entraide a longtemps été une valeur de notre Confédération Helvétique. Nous avons la chance d'avoir certains privilèges qui peuvent uniquement subsister si nous faisons un pas vers les personnes démunies. Dans le sens qu'il est important de « combattre la pauvreté, mais ne pas combattre les pauvres » (hauteur inconnu). Voici ce qui est avant tout important de préserver après la lecture de ce Travail de Bachelor.

### 6.3.2 Conclusion personnelle

En ce qui me concerne, mon Travail de Bachelor a été un superbe défi à relever. Ayant eu quelques difficultés pour me mettre à l'ouvrage, dues à certains problèmes de communication tout au début entre la HES-SO et moi-même, j'ai peu à peu trouvé l'envie d'engager les moyens nécessaires à l'élaboration de ce travail. C'est en réalité les échanges que j'ai pu mener avec d'autres étudiants, collègues du terrain qui ont permis à ma réflexion de mûrir vis-à-vis de la thématique que j'ai choisie. Personnellement, il était pour moi important de pouvoir identifier des pistes d'actions qui sont à envisager par rapport à mon futur métier d'assistant social, sans quoi j'aurais déjà perdu la foi sans même avoir commencé mes premiers pas dans le monde actif en tant que professionnel. Mes recherches pour mon Travail de Bachelor m'ont également confirmé que j'étais un homme d'action et pas un théoricien. Ce travail a également confirmé mon talent d'organisation, car avec plus de 300 documents téléchargés, il a été nécessaire de trier rigoureusement les documents afin de pouvoir accéder rapidement aux informations nécessaires.

J'ai eu la preuve que dans le métier d'assistant social il est impératif de rester informé sur ce qui se passe au niveau politique, afin de pouvoir, si nécessaire chercher le dialogue en connaissance de cause pour éviter que la situation ne se péjore. En résumé, ce Travail de Bachelor m'a permis de retrouver l'envie d'exercer ce prenant et passionnant métier, sachant que les difficultés sont présentes et à venir, mais que rien n'est figé dans le marbre et que des solutions peuvent toujours être trouvées, à la condition de prendre un peu de distance et d'analyser sereinement et objectivement la situation qui nous est donnée.

## 7 Bibliographie<sup>25</sup>

- ACF, Administration cantonale des finances. (2011-2017). Comptes 2011-2017 - Compte administratif de l'État du Valais [en ligne]. Repéré à <https://www.vs.ch/web/acf/comptes-de-l-etat>
- ARBEIT.SWISS. (2018). Arbeitslosenquote nach Kantonen [en ligne]. Repéré à <https://www.amstat.ch/v2/index.jsp?lang=fr>
- ARTIAS, Association romande et tessinoise des instituts d'action sociale. (2017, mai). Être travailleuse sociale ou travailleur social aujourd'hui [document PDF]. Repéré à [http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2017/05/Artias\\_Dossier\\_Mai2017\\_Etre\\_travailleuse\\_sociale\\_travailleur\\_social\\_aujourd'hui.pdf](http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2017/05/Artias_Dossier_Mai2017_Etre_travailleuse_sociale_travailleur_social_aujourd'hui.pdf)
- ARTIAS, Association romande et tessinoise des instituts d'action sociale. (2017, mai). Une comparaison du fonctionnement de l'aide sociale dans six cantons romands [document PDF]. Repéré à [https://www.artias.ch/wp-content/uploads/2017/06/Artias-Comparaison\\_fonctionnement\\_aide\\_sociale.pdf](https://www.artias.ch/wp-content/uploads/2017/06/Artias-Comparaison_fonctionnement_aide_sociale.pdf)
- ASTIER, I. (2010, 15 septembre). *Sociologie du social et de l'intervention sociale : Domaines et approches*. Paris : Armand Colin.
- AVENIRSOCIAL. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse – Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne : AvenirSocial [document PDF]. Repéré à [http://www.avenirsocial.ch/cm\\_data/CodeDeontologie\\_A4\\_f.pdf](http://www.avenirsocial.ch/cm_data/CodeDeontologie_A4_f.pdf)
- BARILLON, Y. (2018). A Sion plus qu'ailleurs, la hausse de l'aide sociale inquiète. *Le Nouvelliste* [en ligne]. Repéré à <https://journaldigital.lenouvelliste.ch/nouvelliste/2018-07-24/view#p=3&t=a-la-une+valais-en-bref>
- BARREYRE, J.-Y. (Dir.). & BOUQUET, B. (Dir.). (2006). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*. Paris : Bayard. 637 p.
- BAUMANN, B. (2015). Sozialstaat unter dem Druck der Ungleichheit. Dans RIEDI Anna Maria, ZWILLING Michael, MEIER KRESSIG Marcel, BENZ BARTOLETA Petra, AEBI ZINDEL Doris. (19 août 2015). *Handbuch Sozialwesen Schweiz Gebundene Ausgabe*. 2ème édition. Berne : Haupt Verlag. 567 p.
- BECK, S., DIETHELM, A., KERSSIES, M., GRAND, O. & SCHMOCKER, B. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse – Un argument pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne : AvenirSocial – Professionnels travail social Suisse, 15 p.
- BLANCHET, A. & GOTMAN, A. (2015). *L'entretien*. 2e édition. Paris : Armand Colin. 126 p.
- BONOLI, G. (2017). L'investissement social dans la politique sociale suisse. Dans BONVIN Jean-Michel, DAHMEN Stephan. (2017) *Reformieren durch investieren ? - Chancen und Grenzen des Sozialinvestitionsstaats in der Schweiz / Investir dans la protection sociale - atouts et limites pour la Suisse*. Zurich : Editions Seismo, Sciences sociales et problèmes de société SA. 66-78 p.
- BONVIN, J.-M. & DAHMEN, S. (2017) *Reformieren durch investieren ? - Chancen und Grenzen des Sozialinvestitionsstaats in der Schweiz / Investir dans la protection sociale - atouts et limites pour la Suisse*. Zurich : Editions Seismo, Sciences sociales et problèmes de société SA. 142 p.
- BONVIN, J.-M., GOBET, P., ROSSINI, S. & TABIN, J.-P. (2015). *Manuel de politique sociale*. 2e édition. Lausanne : Éditions EESP. 148 p.

<sup>25</sup> Tous les liens internet ont été vérifiés en **septembre 2018** afin de garantir l'accès aux lecteurs. L'auteur de ce Travail de Bachelor nie toute responsabilité pour des changements qui auraient pu intervenir après cette date.

- BOUQUET, B. (2016). Management et travail social. Revue française de gestion. 2006/9 (n° 168-169). P. 125-141. DOI 10.3166/rfg.168-169.125-141
- BOUQUET, B. & GARCETTE, C. (2014). Profession : assistante de service social. 6e édition. Paris : éditions Maloine. 177 p.
- CC, Code Civil Suisse du 10 décembre 1907. (État 1er septembre 2017). L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse. (=CC ; 210)
- CHAPPOT, F. (2018, 24 juillet). A Sion plus qu'ailleurs, la hausse de l'aide sociale inquiète. Dans BARILLON, Y. (2018). A Sion plus qu'ailleurs, la hausse de l'aide sociale inquiète. Le Nouvelliste.
- CHAUVIÈRE, M. (2011, 3 novembre). L'intelligence sociale en danger. Collection : Cahiers libres. Paris : La Découverte.
- CHAUVIÈRE, M. (2010, 6 mai). Trop de gestion tue le social – Essai sur une discrète chalandisation. Collection : Alternatives sociales. Paris : La Découverte.
- CHAUVIÈRE, M. (2005). Les professions du social : compétences ou qualifications. Dans ION Jacques. (10 mars 2005). Le travail social en débat[s]. Collection : Alternatives sociales. Paris : La Découverte. 267 p.
- CHF, Chancellerie fédérale. (2016). Votation No 601, Tableau récapitulatif [en ligne]. Repéré à <https://www.bk.admin.ch/ch/f/pore/va/20160605/det601.html>
- CMS MONTHEY, Centre médico-social de Monthey. (2018). Les prestations de l'aide sociale [en ligne]. Repéré à <https://www.cms-monthey-vouvry-st-maurice.ch/aide-soin-domicile/prestations-aide-sociale.html>
- CMSR, Centre médico-social régional : Sion – Hérens – Conthey. (2017). *Rapport d'activité* [document PDF]. Repéré à <https://www.cms-sion.ch/wp-content/uploads/2018/06/Rapport-annuel-2017-CMSR.pdf>
- CSIAS, Conférence suisse des institutions d'action sociale. (2018). Une association qui sait se faire entendre. [en ligne]. Repéré à <https://www.csias.ch/fr/>
- CSIAS, Conférence suisse des institutions d'action sociale. (2017). L'adhésion à la CSIAS – l'engagement partagé en faveur d'une aide sociale efficace [en ligne]. Repéré à <https://www.csias.ch/fr/csias/membres/>
- CSIAS, Conférence suisse des institutions d'action sociale. (2014, Avril). Le minimum vital social de l'aide sociale (adapté en janvier 2016). Wabern/Bern : Rubmedia. 11 p. [document PDF] Repéré à [https://www.csias.ch/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/2016\\_sozExistenzminimum-f.pdf](https://www.csias.ch/fileadmin/_migrated/content_uploads/2016_sozExistenzminimum-f.pdf)
- CSIAS, Conférence suisse des institutions d'action sociale. (2005, Avril). Concepts et normes de calcul de l'aide sociale – Normes CSIAS à partir de 2017. Wabern/Bern : Rubmedia. 27 p. [document PDF]. Repéré à [https://www.csias.ch/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/2017\\_SKOS-Richtlinien-komplett-f\\_01.pdf](https://www.csias.ch/fileadmin/_migrated/content_uploads/2017_SKOS-Richtlinien-komplett-f_01.pdf)
- CONSEIL FEDERAL. (2017, 6 septembre). Évolution des coûts dans l'aide sociale. Berne [document PDF]. Repéré à <https://biblio.parlament.ch/e-docs/391348.pdf>
- CONSTITUTION FÉDÉRALE DE LA CONFÉDÉRATION SUISSE. du 18 avril 1999 (Etat 24 septembre 2017). L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse. (=Cst. ; 101)
- DONGHI, R. (2018). Eine einzige Familie kassierte 580'000 Franken. *Blick* [en ligne]. Repéré à <https://www.blick.ch/news/schweiz/mittelland/aarburg-ag-in-aufbruch-wegen-sozialhilfeabgaben-eine-einzige-familie-kassierte-580-000-franken-id8007914.html>

- DSSC, Département de la santé, des affaires sociales et de la culture. (2016, 21 décembre). Convention cadre entre le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture (DSSC), et les Centres médico-sociaux régionaux (CMSR) [document PDF]. Repéré à <https://www.vs.ch/documents/218528/1564710/Convention+cadre+entre+le+Département+de+la+santé%2C+des+affaires+sociales+et+de+la+culture+%28DSSC%29+et+les+Centres+médi+co-sociaux+régionaux+%28CMSR%29/02316e33-9e19-45c7-8cef-89c915447105>
- DSSC, Département de la santé, des affaires sociales et de la culture. *Calcul du budget d'aide sociale du 1er juillet 2012*. (état au 01.01.2016) [document PDF]. Repéré à <https://www.vs.ch/documents/218528/1564679/Directive+du+1er+juillet+2012+%28état+au+1er+janvier+2016%29+concernant+le+calcul+du+budget+d'aide+sociale/b06db760-96d4-40d6-b954-ba2c0dbbb15a>
- DÉPARTEMENT DES FINANCES ET DE L'ÉNERGIE (DFE). (2011–2017). Mandat de prestations politiques 2011–2017. Sion : Administration cantonale des finances [document PDF]. Repéré à <https://www.vs.ch/web/acf/budget-de-l-etat>
- DUBOIS, V. (2005). Le guichet des organismes sociaux ou l'institution des pauvres. Dans ION Jacques. (10 mars 2005). *Le travail social en débat[s]*. Collection : Alternatives sociales. Paris : La Découverte. 267 p.
- DUMEZ, H. (2016, 9 mai). *Méthodologie de la recherche qualitative – Les questions clés de la démarche*. Paris : Vuibert. 256 p.
- FAVRE, R. (2017). Loi valaisanne d'aide sociale gestion des mesures d'insertion. Module G6. HES-SO // Valais Wallis, Domaine Santé & Travail social. Sierre : non édité.
- FOURNIER, P. & BREGY, P. M. (Septembre 2015). Commission des finances du Grand Conseil (COFI) et Commission de gestion du Grand Conseil (COGEST) – Rapport concernant l'aide sociale en Valais [document PDF]. Repéré à [https://parlement.vs.ch/common/idata/parlement/vos/docs/2015/08/2015.09\\_Aide%20sociale\\_RAPP\\_COM.pdf](https://parlement.vs.ch/common/idata/parlement/vos/docs/2015/08/2015.09_Aide%20sociale_RAPP_COM.pdf)
- FRAGNIERE, J.-P. & GIROD, R. (1998). *Dictionnaire suisse de politique sociale*. Lausanne : Réalités sociales. 253 p.
- GRAND CONSEIL DU CANTON DU VALAIS. (du 16 février 2017). Décret modifiant la loi sur l'intégration et l'aide sociale concernant le contrôle relatif à l'obtention illicite de l'aide sociale ainsi que la prolongation du délai de prescription du remboursement de l'aide sociale. Le Grand Conseil du canton du Valais [document PDF]. Repéré à [https://parlement.vs.ch/common/idata/parlement/vos/docs/2017/03/2017.02\\_Loi%20sur%20l%27intégration%20et%20l%27aide%20sociale\\_DCR\\_GC.pdf](https://parlement.vs.ch/common/idata/parlement/vos/docs/2017/03/2017.02_Loi%20sur%20l%27intégration%20et%20l%27aide%20sociale_DCR_GC.pdf)
- GRAND CONSEIL DU CANTON DU VALAIS. (du 08 mai 2017). Interpellation urgente : Abus de l'aide sociale à Brigue-Glis. Le Grand Conseil du canton du Valais [document PDF]. Repéré à [https://parlement.vs.ch/common/idata/parlement/vos/docs/2017/05/2017.05\\_INT\\_2.0180\\_ABus%20de%20l%27aide%20sociale%20à%20Brigue-Glis\\_TRT.pdf](https://parlement.vs.ch/common/idata/parlement/vos/docs/2017/05/2017.05_INT_2.0180_Abus%20de%20l%27aide%20sociale%20à%20Brigue-Glis_TRT.pdf)
- GVCMS, Groupement valaisan des Centres médico-sociaux. (2018), *Les CMS valaisans* [en ligne]. Repéré à <http://www.cms-smz-vs.ch/aide-soin-domicile/valaisans.html>
- GVCMS, Groupement valaisan des Centres médico-sociaux. (2018). *Les prestations d'aide sociale* [en ligne]. Repéré à <http://www.cms-smz-vs.ch/aide-soin-domicile/prestations-aide-sociale.html>
- GVCMS, Groupement valaisan des Centres médico-sociaux (2014). *Statuts* [document PDF]. Repéré à [http://www.cms-smz-vs.ch/data/documents/STATUTS\\_2014.pdf](http://www.cms-smz-vs.ch/data/documents/STATUTS_2014.pdf)

- HAAS, L. (2017). Qualité dans le travail social – Vers une culture de l'évaluation. Module G6. HES-SO // Valais Wallis, Domaine Santé & Travail social. Sierre : non édité
- ION, J. (10 mars 2005). Le travail social en débat[s]. Collection : Alternatives sociales. Paris : La Découverte. 267 p.
- JOVELIN, E. (2008, Octobre). L'histoire du travail social en Europe. Collection : Perspectives sociales. Paris : Vuibert
- KAUFMANN, J.-C. (2016). L'entretien compréhensif. 4e édition. Paris : Armand Colin. 126 p.
- KELLER, V. et TABIN, J.-P. (2002). La charge héroïque. Lausanne : Éditions EESP. 236 p.
- KELLER, V. (Janvier 2016). Manuel critique de travail social. Lausanne : Éditions EESP et Genève : éditions IES. 213 p.
- KELLER, V., & SCHMOCKER, B. (2015). Zur Unterscheidung von Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokultureller Animation in der Schweiz. In A. M. Riedi, M. Zwilling, M. Meier Kressig, P. Benz Bartoletta & D. Aebi Zindel (Eds.), *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (pp. 381-388). Berne : Haupt.
- KNOEPFEL, C. (2015). Sozialpolitik mit Zukunft. Eine kritische Analyse der dominanten Diskurse. Dans RIEDI Anna Maria, ZWILLING Michael, MEIER KRESSIG Marcel, BENZ BARTOLETA Petra, AEBI ZINDEL Doris. (19 août 2015). *Handbuch Sozialwesen Schweiz Gebundene Ausgabe*. 2ème édition. Berne : Haupt Verlag. 567 p.
- LAROUSSE. (2018). Dictionnaire de la langue française [en ligne]. Repéré sur <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/norme/55009>
- LAS, Loi Fédérale en matière d'assistance. du 24 juin 1977 (Etat 8 avril 2017). L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse. (=LAS ; RS 851.1)
- LASOC, Loi sur l'aide sociale du 11.06.2001. (état au 01.01.2017). Modifications du 29.03.2018. Le Grand Conseil du canton de Berne [document PDF]. Repéré à <https://www.gr.be.ch/etc/designs/gr/media.cdwsbinary.DOKUMENTE.acq/458f66594193440b b3d8449e18c8f984-332/1/PDF/2014.GEF.3-Referendumsvorlage-F-166238.pdf>
- LIAS, Loi sur l'intégration et l'aide sociale du 29 mars 1996 (état 16 février 2017). Le Grand Conseil du canton du Valais. (=LIAS ; 850.1)
- LOI SUR L'HARMONISATION DU FINANCEMENT DES RÉGIMES SOCIAUX ET D'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE DU 08.04.2004 (état 01.01.2015). Le Grand Conseil du canton du Valais. (RS 850.2)
- MANKIWI, N. G. (1998). Principes de l'économie. Paris : Economica. 972 p.
- MARTI, M., BAERISWYL, A. & MATTMANN, M. (2015, 21 mai). Analyse de l'aide sociale dans le canton du Valais : Rapport final [document PDF]. Repéré à [https://www.vs.ch/documents/529400/1035873/Rapport\\_aide\\_sociale.pdf/51ec6b40-18bf-4bb7-9884-b1fd91a1610f](https://www.vs.ch/documents/529400/1035873/Rapport_aide_sociale.pdf/51ec6b40-18bf-4bb7-9884-b1fd91a1610f)
- MÜEHLE, U., RUTISHAUSER, B., KAEGI, U. & HERZOG, S. (2005, 1er octobre). Wirkungsorientierung im Sozialdienst Taschenbuch. 1ère édition. Berne : Haupt Verlag.
- NADAI, E. (2015). Aktivierung. Dans RIEDI Anna Maria, ZWILLING Michael, MEIER KRESSIG Marcel, BENZ BARTOLETA Petra, AEBI ZINDEL Doris. (2015, 19 août). *Handbuch Sozialwesen Schweiz Gebundene Ausgabe*. 2ème édition. Berne : Haupt Verlag. 567 p.
- OFS, Office fédéral de la statistique. (2018, 31 août). Bilan de la population résidente permanente selon le canton, résultats annuels définitifs 2017 [document Excel]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population.assetdetail.5886223.html>

- OFS, Office fédéral de la statistique. (2017, 19 décembre). Premiers résultats complets : aide sociale économique et aide sociale dans les domaines des réfugiés et de l'asile [document PDF]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.4142189.html>
- OFS, Office fédérale de la statistique. (2017). ASE : Dossiers de l'aide sociale, bénéficiaires de l'aide sociale et taux d'aide sociale par canton [document Excel]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/securite-sociale/aide-sociale.assetdetail.3962345.html>
- OFS, Office fédéral de la statistique. (2016). Les 10 ans de la statistique suisse de l'aide sociale. Neuchâtel : Département fédéral de l'intérieur DFI. 52 p.
- OFAS, Office fédéral des assurances sociales. (2012). *Statistique de l'AI 2012, Tableaux détaillés* [document PDF]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/actualites/quoi-de-neuf.assetdetail.349235.html>
- OFAS, Office fédéral des assurances sociales. (2013). *Statistique de l'AI 2013, Tableaux détaillés* [document PDF]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/actualites/quoi-de-neuf.assetdetail.349700.html>
- OFAS, Office fédéral des assurances sociales. (2014). *Statistique de l'AI 2014, Tableaux détaillés* [document PDF]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.350251.html>
- OFAS, Office fédéral des assurances sociales. (2015). *Statistique de l'AI 2015, Tableaux détaillés* [document PDF]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.350553.html>
- OFAS, Office fédéral des assurances sociales. (2016). *Statistique de l'AI 2016, Tableaux détaillés* [document PDF]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.2702448.html>
- OFAS, Office fédéral des assurances sociales. (2017). *Statistique de l'AI 2017, Tableaux détaillés* [document PDF]. Repéré à <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.5388308.html>
- OFAS, Office fédéral des assurances sociales. (2018). Statistiques de l'AI [en ligne]. Repéré à <https://www.bsv.admin.ch/bsv/fr/home/assurances-sociales/iv/statistik.html>
- OFFICE CANTONAL DE STATISTIQUE ET DE LA PÉRÉQUATION. (2017). Le Valais en chiffres [document PDF]. Repéré à <https://www.vs.ch/documents/189618/1547712/Le+Valais+en+Chiffres+2017.pdf/97e33cd3-0de3-4348-9a1e-caf423c26939>
- PDC, Parti démocrate-chrétien. (2018). Sécurité sociale [en ligne]. Repéré à <https://www.cvp.ch/fr/themes/securite-sociale>
- PLR, Parti libéral-radical. (2018). Politique sociales – financer de manière sûre les assurances sociales [en ligne]. Repéré à <https://www.plr.ch/positions/politique-sociale/>
- POLICE CANTONALE VALAISANNE. (2018). *Statistique policière de la criminalité (SPC)* [en ligne]. Repéré à <https://www.policevalais.ch/statistiques/>
- POLICE CANTONALE VALAISANNE. (2017). *Statistique policière de la criminalité (SPC)* [document PDF]. Repéré à <https://policevalais.ch/wp-content/uploads/documents/fr/statistiques/judiciaire/Judiciaire-2017.pdf>
- PORCHER, E. (2017). Le social privé – un secteur d'activité de l'économie. Module G6. HES-SO // Valais Wallis, Domaine Santé & Travail social. Sierre : non édité

- PS, Parti socialiste Suisse. (2015, 21 septembre). Coupes dans l'aide sociale arbitraires et mesquines [en ligne]. Repéré à <https://www.sp-ps.ch/fr/publications/communiqués-de-presse/coupes-dans-laide-sociale-arbitraires-et-mesquines>
- RAINERI, M. L. (2011). Assistente sociale domani. Trento : Edizioni Erickson. 462 p.
- RGC, Règlement du Grand Conseil. (2001, 13 septembre). [document PDF]. Repéré à <https://parlement.vs.ch/common/idata/parlement/vos/files/171.100-FR.pdf>
- RIEDI, A. M., ZWILLING, M., MEIER KRESSIG, M., BENZ BARTOLETA, P. et AEBI ZINDEL, D. (2015, 19 août). Handbuch Sozialwesen Schweiz Gebundene Ausgabe. 2ème édition. Berne : Haupt Verlag. 567 p.
- SAS, Service de l'action sociale. (2018). Accueil - Service de l'Action Sociale [en ligne]. Repéré à <https://www.vs.ch/web/sas>
- SAS, Service de l'action sociale. (2018). Communications aux Professionnels de l'aide sociale [en ligne]. Repéré à <https://www.vs.ch/web/sas/communications-aux-professionnels>
- SAS, Service de l'action sociale (SAS). (2018). Adresses des partenaires CII [en ligne]. Repéré à <https://www.vs.ch/web/sict/partenaires-cii>
- SCHLANSER, R. (2017). Aide sociale au sens large de 2006 à 2014. Neuchâtel : Département fédéral de l'intérieur DFI – Office fédéral de la statistique
- SERVICE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE ET DU TRAVAIL (SICT). (2017, Février). Les programmes de qualification [document PDF]. Repéré à <https://www.vs.ch/documents/211478/462306/Les+programmes+de+qualification+%28PQF%29/79b5acab-2643-492e-8779-582532af3971>
- SKOS, Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2018). Ein Fachverband mit starker Stimme [en ligne]. Repéré à <https://www.skos.ch>
- SOLIOZ, E. (2014, 22 septembre). Indications de réalisation pour les travaux écrits. Version 6.1. Sierre : Haute École de Travail Social. 17 p.
- SSL, Service social de Lausanne. (2015). Lausanne rapport social 2015 [document PDF]. Repéré à [http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/sports-et-cohesion-sociale/social/communication/rapport-social/rapport-social-2015/extrasArea/01/links/0/linkBinary/Rapport\\_social\\_Lausanne\\_2015\\_web.pdf](http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/sports-et-cohesion-sociale/social/communication/rapport-social/rapport-social-2015/extrasArea/01/links/0/linkBinary/Rapport_social_Lausanne_2015_web.pdf)
- STUDER, C. (2016). Normes 2016. Module Formation Pratique (FP1). HES-SO // Valais Wallis, Domaine Santé & Travail social. Sierre : non édité
- TABIN, J.-P. (2017). Une nouvelle doxa : l'investissement social. dans BONVIN Jean-Michel, DAHMEN Stephan. (2017) Reformieren durch investieren ? - Chancen und Grenzen des Sozialinvestitionsstaats in der Schweiz / Investir dans la protection sociale - atouts et limites pour la Suisse. Zurich : Editions Seismo, Sciences sociales et problèmes de société SA. 93-107 p.
- TABIN, J.-P., FRAUENFERLDER, A., TOGNI, C. & KELLER, V. (2010). Temps d'assistance – Le gouvernement des pauvres en Suisse Romande depuis la fin du XIXe siècle. Lausanne : Editions Antipodes. 339 p.
- UDC, Union démocratique du centre. (2018). Consolider les institutions sociales – combattre les abus [en ligne]. Repéré à <https://www.udc.ch/parti/positions/themes/politique-sociale>
- UDCVR, Union démocratique du centre Valais romand. (2015, 10 juillet). Gabegie et abus dans l'aide sociale valaisanne [en ligne]. Repéré à <http://www.udc-valais.ch/?s=aide+sociale>
- VAN CAMPENHOUDT, L. & QUIVY, R. (2011, 29 juin). Manuel de recherche en sciences sociales – 4e édition. Paris : Dunod. 272 p.

VASEY, C. (2007). Le burnout, c'est fun, c'est tendance... ! [en ligne]. AvenirSocial. Repéré à <http://www.avenirsocial.ch/fr/p42005925.html>

## 8 Annexes

### A. Liste des institutions CMS / SMZ en Valais

Comme décrit dans le projet de mon Travail de Bachelor, je désire faire une enquête qualitative auprès des Centres médico-sociaux (CMS) valaisans. Afin de m'assurer que le nombre de personnes ainsi que les critères soient respectés, la demande sera adressée dans tout le canton y compris la partie germanophone.

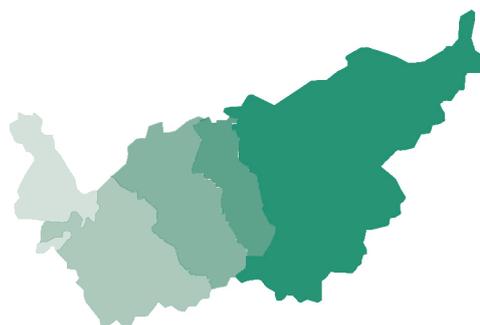
Nombre de personne pour l'enquête :

- Trois personnes seront nécessaires pour procéder à l'enquête.

Critères :

- Personne travaillant ou ayant travaillé comme assistante sociale ou assistant social dans un Centre Médico-Sociaux (CMS) en Valais.

Figure – 5 régions sanitaires du Valais



Source : Les CMS valaisans (GVCMS, 2018), image adaptée

Les régions sont reprises dans le tableau suivant de gauche à droite selon la carte.

	Adresse	CP	NPA/Ville	Téléphone		E-mail
<b>Région 1</b>						
Monthey	Av. de France 6		1870 Monthey	024 475 78 10		secretariat@cms-monthey.ch
St-Maurice	Avenue du Simplon 12, entrée C		1890 St-Maurice	024 486 21 21		secretariat@cms-st-maurice.ch
Vouvry	Ch. Des Ecoliers 4		1896 Vouvry	024 482 05 50		secretariat@cms-vouvry.ch
<b>Région 2</b>						
Entremont	Route de la Gravenne 16		1933 Sembrancher	027 785 25 85	Sas	cms.administration@netplus.ch
Martigny	Rue d'Octodure 10b		1920 Martigny	027 721 26 80	Ss	jean-daniel.bossy@villedemartigny.ch
Saxon	Rte du Léman 25		1907 Saxon	027 743 63 78	Ss	cms@saxon.ch
<b>Région 3</b>						
Basse-Nendaz	Route de Nendaz 365		1996 Basse-Nendaz	027 289 57 14	Ss	cmssnendaz@cmsr-shc.ch
Sion	Avenue de la Gare 21		1950 Sion	027 324 14 12	Ss	social@cmsr-shc.ch
Grimisuat	Route de Savièse 3A	CP 50	1971 Grimisuat	027 399 28 10	G	cmsscoteau@cmsr-shc.ch
Euseigne	Route principale 4		1982 Euseigne	027 281 12 91	G	cmssherens@cmsr-shc.ch
Vétroz	Ruelle du Collège 1	CP 48	1963 Vétroz	027 345 37 00	G	cmssvetroz@cmsr-shc.ch
<b>Région 4</b>						
Sierre	Hôtel de Ville		3960 Sierre	027 455 51 51	G	
				027 452 07 19	D	anne-claude.jorisclavien@sierre.ch
<b>Région 5</b>						
Visp	Überbielstrasse 10	Postfach 493	3930 Visp	027 922 30 20	Ss	info.visp@smz-vs.ch

Source : Adresses des partenaires CII (SAS, 2018)

**B. Contrat de confidentialité****Formulaire de consentement**

Consentement de la personne participant à un entretien de recherche qualitative dans le cadre de la réalisation du Travail Bachelor intitulé : « Les assistant-e-s sociales et sociaux valaisan-ne-s vivent les changements dans leurs pratiques ».

La soussignée ou le soussigné atteste avoir pris note, compris et accepté les éléments suivants :

- Si l'entretien se déroule durant les heures de travail, l'Assistant-e Social-e, certifie avoir informé sa ou son supérieur-e et a obtenu son aval.
- Les informations nécessaires au déroulement de l'entretien ont été transmises. Le but de l'entretien est clair et un temps suffisant a été accordé pour sa préparation.
- La participation à la recherche se fait de manière volontaire et bénévolement et peut en tout temps être interrompue.
- Les données seront traitées de manière anonyme. Néanmoins, une transcription complète de l'entretien sera effectuée, pour laquelle l'étudiant s'engage à utiliser des codes afin de respecter l'anonymat de la personne interrogée.
- Les données de recherche seront utilisées exclusivement pour ce Travail de Bachelor.

A noter que les entretiens, comme indiqués, seront enregistrés. Les données seront conservées durant toute la durée du Travail de Bachelor pour analyse. Ces données seront par la suite détruites, dès l'obtention de la note finale du Travail de Bachelor, mais au plus tard fin 2018.

Prénom NOM \_\_\_\_\_

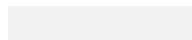
Signature

Lieu et Date \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### C. Lettre pour la prise de contact

Christian Studer



christian.studer@students.hevs.ch

Centre Médico-Social  
régional de Sierre  
**Service Social**  
Hôtel de Ville  
3960 Sierre

Sierre, 12 février 2018

#### Travail de Bachelor : enquête qualitative

Madame, Monsieur,

Etant actuellement en formation à la Haute Ecole en Travail Sociale (HETS), je me permets de vous contacter pour la réalisation de mon Travail de Bachelor. Je suis à la recherche de personnes susceptibles de vouloir répondre à une enquête qualitative sur la thématique :

**« Les assistant·e·s sociales et sociaux valaisan·ne·s vivent les changements dans leurs pratiques »**

Analyse de l'évolution de la profession et de la posture professionnelle – entre garant de l'aide sociale et respect des contraintes économiques.

Critères :

- Fonction d'Assistant·e Social·e
- Expérience au sein de Centres médico-sociaux (CMS) en Valais
- Disponibilité d'1h30 en août 2018

Je me permettrai de vous contacter par téléphone dans la semaine à venir, afin de savoir si une personne dans votre service serait disposée pour répondre à mes questions.

D'avance, je vous remercie pour votre aide et votre collaboration. Au plaisir de venir à votre rencontre, je vous transmets, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Christian Studer

## D. Grille d'entretien

GRILLE D'ENTRETIEN
<p>Interview dans le cadre d'une recherche pour l'obtention du diplôme d'assistant social HES-SO sur la thématique :</p> <p style="text-align: center;"><b>Les assistant·e·s sociales et sociaux valaisan·ne·s vivent les changements dans leurs pratiques</b> Analyse de l'évolution de la profession et de la posture professionnelle – entre garantir l'aide sociale et respecter les contraintes économiques.</p>
<b>L'aide sociale et vous</b>
Que vous évoque le titre de la recherche ?
Quel est votre parcours professionnel ?
Qu'est-ce qui vous a amené à choisir le métier d'assistant·e social·e ?
Quels ont été les hauts et les bas dans votre métier en tant qu'assistant·e social·e de CMS?
<b>L'aide sociale et son évolution</b>
Comment l'institution dans laquelle vous travaillez / vous avez travaillé a-t-elle évolué sur le plan de l'application des normes et les démarches administratives qui en découlent ?
Comment se présente / se présentait une semaine habituelle dans votre service (Vos principales occupations, vos tâches) ?
Dans quel sens la formation professionnelle vous aide à appréhender les changements du cadre de travail ?
Comment voyez-vous l'évolution de l'aide sociale dans le contexte économique actuel ?
<b>L'aide sociale face aux normes</b>
Que représentent pour vous les normes d'aide sociale ?
Quels ont été les changements de normes les plus marquants que vous ayez vécu en tant qu'assistant·e social·e ?
Quel serait à votre avis le moyen le plus efficace de mettre en place des normes qui soient un réel soutien pour les assistant·e·s sociales et sociaux de Centre médico-social (CMS) ?
Que pensez-vous de l'exemple du décret concernant le « contrôle relatif à l'obtention illicite de l'aide sociale » qui cherche à endiguer les abus d'aide sociale, par rapport à l'utilité dans votre travail ?
Quelle nécessité y a-t-il pour les assistant·e·s sociales et sociaux de s'informer sur les débats politiques au niveau cantonal et/ou fédéral qui touchent l'aide sociale ?
Quel moyen pouvez-vous imaginer pour mettre en avant la position des assistant·e·s sociales et sociaux face aux décisions politiques prises dans le cadre de l'aide sociale ?
<b>L'aide sociale au quotidien</b>
L'organisation managériale du Centre médico-social (CMS) est-elle un frein ou un moteur pour l'exécution de vos tâches ?
Quels sont d'après vous, les démarches organisationnelles qui doivent être mises en avant ou au contraire supprimées ?
Par quel biais est-il possible, selon vous, de respecter le cadre institutionnel et de garantir le droit à l'aide sociale aussi bien l'accompagnement que l'aide financière ?

## E. Norme d'aide sociale (commune de Sion)



## NORMES 2016

Forfait			
Ménage	Forfait ménage/mois	Forfait pers./mois	Sanction -15% (arrondi)
1 Personne	986.-	986.-	838.-
2 Personnes	1'509.-	755.-	641.-
3 Personnes	1'834.-	611.-	519.-
4 Personnes	2'110.-	528.-	448.-
5 Personnes	2'386.-	477.-	405.-
Personne supp.	+ 200.-		

Forfait JEUNES ( 18 - 25 ans )	
CHF 500.-	
sans formation / sans enfant à charge	
=> Doit retourner chez ses parents	
Si justificatif (certificat médical):	
=> Logement bas coûts / colocation	
avec formation (conditions ci-dessus)	
=> N'est pas pris dans UA	

Forfait COLOCATION	
	-10%
Par personne	CHF 887.-

Supplément	
Formation	CHF 150.-
> 16ème année et jusqu'à 25 ans révolus	
> formation de base	
> NON cumulable avec franchise d'apprentissage	
> NON cumulable avec franchise sur salaire	

Bourse d'étude	
Le montant de la bourse/prêt d'honneur est versé au CMS, qui le gère et qui paie tous les frais y relatifs.	
Le <b>SOLDE</b> est à intégrer comme recette dans <b>LES</b> budgets mensuels	
<b>Si</b> la bourse/prêts d'honneur sert à couvrir d'autres frais compris ordinairement dans le forfait d'entretien ou le loyer. (notamment si dans son propre ménage)	

Fortune (à disposition)	
Personne seule	CHF 4'000.-
Couple	CHF 8'000.-
Chaque enfant*	CHF 4'000.-
* montant à bloquer	

Mesures	
CIS Thérapeutique	CHF 100.-
Pratique 20% - 49%	CHF 150.-
Pratique > 50%	CHF 250.-
CIS Théorique (max)	CHF 500.-

ETAT	
JUIN 2016	

Franchises				
Maximum CHF	%		Heures	
	de	à	de	à
750.-	> 181		> 328	
700.-	161	180	291	327
650.-	141	160	256	290
600.-	121	140	219	255
550.-	101	120	183	218
500.-	81	100	146	182
400.-	61	80	110	145
300.-	41	60	73	109
200.-	21	40	37	72
150.-	1	20	1	36
Minimum CHF				

Franchise formation pratique	
CHF 400.- maximum (jusqu'à 25 ans)	
Apprentissage et Maturité Professionnelle	

Loyer (ville de Sion)		Loyer en CHF	
	Pièces	(charges incl.)	
Personne seule	1 1/2	900 (max)	
Couple	2 1/2	1'000 - 1'200	
Couple / pers. seule + 1 enfant	3 1/2	1'300 - 1'400	
Couple / pers. seule + 2 enfants	4 1/2	1'700	
Plus		cas par cas	

Source : Récapitulatif des normes d'aide sociale pour la commune de Sion (STUDER, 2016), création propre, sur la base du Calcul du budget d'aide sociale du 1er juillet 2012 (état au 01.01.2016), (DSSC, 2016)