

MANIFESTE DU SOCIAL

Genève – Mai 2016

Assemblée générale du secteur social

Préambule

De nombreux acteurs sociaux du canton de Genève se sont rassemblés afin de faire connaître leur situation actuelle préoccupante et leurs très fortes craintes à l'annonce des coupes budgétaires supplémentaires par le Conseil d'Etat dès septembre 2015.

Les assemblées du secteur social de l'automne 2015 ont rassemblé un nombre impressionnant d'employés provenant notamment des institutions suivantes : AGAPÉ, Aigues-Vertes, Association Thaïs, ASTURAL, ARGOS, Clair-Bois, Etablissements publics pour l'intégration (EPI), Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe), Fondation Ensemble, Fondation officielle de la jeunesse (FOJ), Haute école de travail social (HETS), Hospice général (HG), Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), Ludothèques, Office médico-pédagogique (OMP), Société genevoise pour l'intégration professionnelles d'adolescents et d'adultes (SGIPA), Service de protection de l'adulte (SPAD), Service de protection des mineurs (SPMi), Trajets, Travailleurs sociaux en milieu scolaire, Unité mobile d'urgences sociales (UMUS), etc.

Cela a permis de mesurer à quel point les services sociaux du canton connaissent déjà une situation de surcharge importante, qu'ils interviennent auprès des enfants, des adolescents, des familles, des adultes, des personnes âgées, qu'ils représentent les secteurs de la prévention, de l'insertion, de la protection, du handicap, de l'éducation, de l'aide sociale.

Qu'ils-elles soient éducateurs-trices, assistant-e-s sociaux-ales, maître-sse-s socioprofessionnel-le-s, intervenant-e-s en protection de l'adulte, animateurs-trices, travailleur-se-s sociaux en milieu scolaire, assistant-e-s socioéducatif-ve-s, intervenant-e-s en protection de l'enfant ou encore stagiaires des écoles de travail social, qu'ils-elles travaillent en institution publique, dans des fondations, dans des établissements publics autonomes, dans des associations, tou-te-s en appellent à des mesures concrètes pour pouvoir assumer les missions et responsabilités qui sont les leurs et subvenir aux besoins de la population genevoise.

Les risques encourus, si le travail social continue à être soumis à des économies, sont des risques humains. Si les situations requérant une intervention sociale ne sont pas prises en charge, ou insuffisamment, elles se péjoreront et auront un coût d'autant plus important !

Le tissu social est fragile, il est de notre devoir de pouvoir le préserver et de poursuivre nos missions pour l'intégration de toutes et tous dans notre société genevoise !

Le présent manifeste rassemble les constats et les réalités de plusieurs lieux. Il synthétise les problématiques communes connues par toutes les institutions et tous les services. Pour chacune des problématiques, des exemples de différents lieux sont apportés en italique.

Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin avec la valeur de neutre. Par conséquent, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

Préambule	2
Synthèse	4
1. Le travail social : pour quoi ? pour qui ?	5
2. Evolution des besoins de la population	5
Appauvrissement de la population	
Restructurations familiales	
Vieillesse de la population	
Isolement et solitude	
Processus de rétrosocialisation	
Agressivité et violence	
Processus de maturation	
Soutien éducatif et/ou soins	
3. Complexification des tâches	8
Problématiques multiples, compétences pluridisciplinaires et réseaux interdisciplinaires	
Exigences administratives et financières accrues	
Trier et traiter les urgences plutôt que de les prévenir	
4. Baisse du niveau de qualification	11
Engagement de personnel moins qualifié	
Stagiaires comptés dans le taux d'encadrement officiel	
Prise en charge par du personnel non certifié	
Les formations continues passent à la trappe	
Les projets pluridisciplinaires passent à la trappe	
Des débouchés devenus incertains	
5. Dégradation des conditions de travail	16
Diminution ou suppression des remplacements du personnel absent	
Précarisation des contrats de travail	
Surcharge de travail	
Augmentation des tâches administratives au détriment des tâches sociales	
Evolution salariale freinée ou bloquée	
Modifications des horaires	
Augmentation du stress, démotivation, climat de travail anxiogène voire pathogène	
6. Diminution des prestations	20
Tâches réduites au strict minimum et perte de sens	
Logique de tri et de dilemme	
7. Revendications	23

Synthèse

Le collectif des travailleurs sociaux et travailleuses sociales du canton de Genève, issu du mouvement social de l'automne 2015, établit ce manifeste mettant en évidence leur situation actuelle, l'évolution des besoins de la population et leurs conditions de travail ainsi que leurs revendications. Les éléments développés étant déjà critiques, voir largement au-dessus de l'acceptable selon les services, ceux-ci deviennent urgents en raison des coupes budgétaires voulues par le Conseil d'Etat.

Ces dernières décennies, le travail social fait face à de nouveaux besoins dans la population genevoise. La population s'est en effet fortement appauvrie, la difficulté d'accéder à un travail, la faible rémunération de certains emplois, la disparition de petits boulots pour les jeunes, etc, ont généré une forte augmentation des personnes à l'aide sociale, l'apparition de « travailleurs pauvres » ne pouvant subvenir à leurs besoins malgré un travail à temps complet, de l'endettement, des liens sociaux qui se distendent provoquant isolement, perte des solidarités de proximité et retrait social.

A cela s'ajoute les changements sociétaux majeurs au niveau de la structure familiale : divorces, familles recomposées, interculturelles, monoparentales. Ces nouvelles organisations présentent des problématiques propres, des accompagnements particuliers et génèrent de nouveaux besoins : logements, médiation, défense de l'intérêt des enfants, accès à la formation pour les parents, notamment les femmes, potentiels troubles chez les enfants et adolescents. En outre, le vieillissement de la population entraîne là aussi des besoins d'accompagnements accrus que ce soit dans l'aide au maintien à domicile, l'animation, ou dans le domaine du handicap.

Face à ces nouvelles questions sociales et l'intrication de celles-ci entre elles, l'action sociale s'est fortement complexifiée appelant des réponses et des compétences multidisciplinaires (éducatives, assistantielles, préventives, protectives, thérapeutiques, etc.).

Les tâches des travailleurs sociaux sont par conséquent bien plus nombreuses et les suivis sociaux plus complexes générant tensions et urgences. Ce sont des charges de travail additionnelles importantes, venant s'ajouter à celles pré-existantes, sans aucun moyen supplémentaire.

Dans ce contexte aux fortes exigences, les personnels des différentes structures sociales voient leurs conditions de travail se péjorer fortement: baisse du niveau de qualification, réponses administratives et financières au détriment de l'accompagnement social, dilemmes éthiques et professionnels face au tri nécessaire des situations sociales les plus urgentes parmi les urgences, baisse des formations continues, précarisation des contrats de travail, forte surcharge de travail, cadences accrues, absences et non remplacements des départs et des personnes malades, etc. Ces graves observations amènent une augmentation du stress chez les professionnels, de la démotivation, des climats de travail anxigènes, voir pathogènes, produisant une perte de sens du travail et au final une diminution des prestations.

Face à ces constats, les professionnels du secteur social demandent que leurs revendications soient entendues, que des moyens suffisants soient octroyés à leur mission, que leurs conditions et que les besoins des populations accompagnées soient pris en compte.

1. Le travail social : pour quoi ? pour qui ?

En 1959, les Nations Unies décrivait le travail social comme « *une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectifs de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales* ».

Cette définition permettait de sortir le travail social des représentations de charité, de patronage, voire d'hygiénisme qui le catégorisaient. Elle ouvrait également la voie aux professions plus spécifiques d'assistant-e social-e, d'éducateur-trice spécialisé-e (rebaptisé éducateur-trice social-e) et d'animateur-trice socioculturel-le qui représentent les trois orientations toujours actuelles de la filière travail social de la Haute Ecole de Travail Social, celles-ci se déclinant ensuite par des spécialisations selon les institutions (maître-sse-s-d'ateliers, assistant-e-s sociaux-ales en intervention collective, etc.)

Ces professionnel-le-s interviennent dans une multitude de missions et d'institutions propres au travail social, mais parfois interprofessionnelles ou transprofessionnelles :

- Accompagnement de personnes en difficultés : sans emploi, sans logement, dans la précarité, problèmes de santé, endettement, addiction, victimes de violence, requérants d'asile, etc., tels l'Hospice général, les Services de Protection (des Mineurs, des Adultes), les services sociaux communaux, les associations caritatives par exemple ;
- Internats pour mineurs protégés, handicapés, personnes avec déficience intellectuelle, personnes souffrant de troubles psychiques, toxicomanes, etc. tels la FOJ, l'Astural, les EPI, Clair-Bois, Aigues-Vertes, Ensemble ;
- Formations spécialisées pour des populations spécifiques (troubles d'apprentissage, troubles psychologiques, polyhandicap, etc...) tels l'OMP, Trajets, les EPI, la SGIPA, les externats thérapeutiques, les ateliers protégés ;
- Entreprises sociales et mesures d'intégration professionnelle pour des populations spécifiques (personnes handicapées, chômeurs longue durée, etc...), tels Trajets, les EPI, la SGIPA ;
- Prévention, accompagnement, lien social, pour tenter de déceler ou d'éviter précocement les problématiques éventuelles, et favoriser ou (re)créer du vivre ensemble, tels le travail social en milieu scolaire (anciennement conseillers sociaux), les centres de loisirs et maisons de quartier FASe, le travail social hors murs FASe et SEJ, les UAC, les services de prévention de l'Hospice général.
- Ces institutions intègrent des activités de secrétariat, de nettoyage, de transport, de restauration et d'hébergement avec leurs personnels qualifiés.

2. Evolution des besoins de la population

Les très importantes évolutions de la société ont amplifié les problématiques rencontrées par les populations:

Appauvrissement de la population

L'accès à l'emploi s'est fortement précarisé ces 10 dernières années, laissant pour compte de nombreuses personnes aptes à travailler. S'ajoutant à cela, les travailleurs pauvres (working poors) forment désormais une nouvelle catégorie de la population, ces derniers détenant un emploi mais dont la rémunération ne leur permet pas de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Il arrive bien souvent que ces personnes cumulent par ailleurs plusieurs emplois. A ces facteurs

conjoncturels s'est rajoutée la réduction des assurances sociales. Ainsi, à l'Hospice général, les demandes d'aide sociale ont augmenté de 62 % ces cinq dernières années, démontrant une paupérisation importante de la population.

*Les personnes à l'aide sociale connaissent dans leur quasi majorité d'importantes difficultés : problèmes de logement, de santé, d'isolement, d'endettement, d'addiction, difficultés administratives, etc. Toutes ces sévères complications se cumulent lorsqu'on se retrouve à l'aide sociale. **Hospice général***

Restructurations familiales

Ces deux dernières décennies ont vu les schémas familiaux se transformer très rapidement. Familles recomposées, élargies, familles monoparentales, homoparentales, interculturelles. Les changements sociétaux apportent de nouveaux défis pour le travail social, accompagnement des familles vivant des moments difficiles, divorces, droits de visites et gardes des enfants, difficultés financières et administratives, double appartenance culturelle, incompréhension intergénérationnelle, etc. Les professionnels doivent s'adapter à ces nouveaux besoins mais manquent également de moyens pour y répondre (formations, emplois, logements). Face à ces problématiques, les travailleurs sociaux sont extrêmement sollicités, à titre d'exemple, le Service de Protection des mineurs reçoit 7'000 à 8'000 mineurs chaque année, entre 2012 et 2015, les demandes de placements par ce service ont doublé pour les 0-6 ans et triplé pour les 16-18 ans.

Nous avons pour but de sécuriser l'enfant ou l'adolescent par la parole et/ou physiquement en le plaçant en institution après un drame ou un épisode familial douloureux mais aussi à faire de même avec un parent et son enfant qui auraient été violentés par l'autre parent, par exemple. Nous devons également reprendre avec les enfants et les parents les comportements asociaux, aider les parents à se décentrer du conflit préjudiciable à l'enfant et mettre le bien de l'enfant au centre, revaloriser les familles qui souffrent d'une mauvaise estime d'elles-mêmes, prévenir et tenter de diminuer avec l'aide du réseau psycho-médical les conduites à risques des mineurs (signes de décompensation, apparition de troubles, décrochages scolaire grave, rupture familiale et/ou sociale, violences exercées sur autrui, mises en danger physiques, sexuelles, etc.)

*Enfin, nous tentons de remédier aux difficultés intrafamiliales susceptibles de porter atteinte au développement de l'enfant ou de l'adolescent afin que ce dernier n'adopte pas des comportements inadéquats parce qu'il endosse des responsabilités extrêmes qui incombent aux parents (phénomène de parentification). **SPMi***

Les foyers d'accueil d'urgence pour les bébés de 0 à 5 sont débordés. Ceci entraîne un nombre croissant de bébés placés en hospitalisation sociale à l'hôpital, entre 5 et 12 en moyenne. Il existe également un délai de plusieurs mois pour le placement des enfants et adolescents, ce qui péjore leur situation sociale et familiale.

Les foyers d'urgence sont globalement au-delà de leur capacité d'accueil, ce qui ne leur permet pas de garantir leur mission d'urgence. Il en va de même pour certains foyers accueillant des pré-adolescents et dont le taux d'occupation en 2014 est supérieur à 100%.

FOJ

Vieillesse de la population

L'accroissement de l'espérance de vie engendre inévitablement de nouveaux besoins. Si ceux-ci sont plus particulièrement visibles dans le domaine de la santé, ils sont également très présents dans le domaine du social qui assure la prise en charge, l'accompagnement, l'animation pour des personnes âgées vivant seules à domicile ou en institution ; des personnes âgées souffrant d'Alzheimer, parkinson, anxiété, dépression ; des personnes handicapées vieillissantes ; des personnes souffrant de troubles psychiques ; etc. Ceci entraîne de nouvelles charges de travail pour les intervenants en protection de l'adulte du SPAD, les animateurs du CAD à l'Hospice général, les associations de soutien aux aînés par exemple.

Isolement et solitude

Les phénomènes de solitude et d'isolement s'élargissent à d'autres populations que celle des aînés. Les nouveaux schémas familiaux (familles séparées, monoparentales, recomposées, etc.) engendrent des parcours éclatés ou complexes, et de nombreux jeunes se retrouvent sans le soutien de leur famille. Les personnes divorcées connaissent elles-aussi de nombreuses difficultés au maintien de liens soutenant ; les jeunes mères avec enfant, souvent sans formation, sont isolées et peinent à renouer des liens leur permettant de bénéficier de solidarités de proximité (voisinage, gardes d'enfants, dépannages, entraide, etc.). Ces changements sociétaux se répercutent là-aussi sur les travailleurs sociaux qui sont amenés à accompagner dans le quotidien ces personnes, dont le nombre est en forte augmentation.

*L'accompagnement des personnes seules représente la majorité des suivis des personnes à l'aide sociale. La réalité de ces personnes est qu'elles ne sont pas intégrées par le travail, qu'elles n'ont le plus souvent plus beaucoup de liens avec leur famille, voire avec leurs amis, qu'elles souffrent de solitude et qu'elles vivent exclues des liens sociaux nécessaires à la bonne santé de chaque individu. **Hospice général***

Processus de rétrosocialisation

Les jeunes particulièrement (mais d'autres populations également tels les suradaptés des nouvelles technologies), conçoivent de plus en plus la socialisation à partir de concepts construits dans l'« entre-soi ». C'est ainsi qu'on assiste de plus en plus à de la socialisation horizontale entre jeunes (langage jeune, banalisation de certaines conduites à risques, cultures communautaires ou générationnelles, ...) voire même à de la rétrosocialisation (les jeunes apprennent les nouvelles technologies aux adultes, imposent leurs règles au sein de leur famille, influencent les cadres scolaires et professionnels, ...). Ce sont alors le vivre ensemble et le bien commun qui sont mis en difficulté au quotidien.

Agressivité et violence

Augmentation de l'agressivité et de la violence de certains usagers qui se sentent toujours plus précarisés et impuissants, et ont parfois le sentiment de ne pas être reconnus par les travailleurs sociaux qui appliquent les diminutions de prestations sociales, le placement en foyer des enfants, les non entrées en matière de demandes d'asile, etc...Les actes de violence représentant souvent leur seul moyen d'expression pour signaler leur mal-être, notamment envers les professionnels (dénigrement, insultes, menaces, agressions physiques, etc.), ceux-ci sont exacerbés par la surcharge de travail. En effet, le manque de disponibilité, la difficulté à joindre un travailleur social par téléphone, les temps d'attente pour avoir un rendez-vous (parfois plus d'un mois), les entretiens brefs (dans certains services, les entretiens s'enchaînent et ne peuvent dépasser les 20 minutes) génèrent de la frustration, de la colère et de la violence dont le travailleur social fait les frais.

Processus de maturation

Que ce soit dans le domaine de l'enfance, du passage à la majorité, ou du handicap, de nombreuses personnes ayant besoin d'un accompagnement éducatif ne peuvent en bénéficier. Les jeunes adultes par exemple sont nombreux à ne pas être autonomes à 18 ans (en recherche de formation, endettés, sans revenu fixe). Ces jeunes, sans soutien familial, ont besoin d'un logement et d'un appui éducatif pour apprendre les gestes nécessaires à une vie adulte responsable tels que la gestion d'un budget, la gestion administrative d'un foyer. Ils doivent encore trouver bien souvent trouver une formation puis un emploi. Pour rappel, à Genève, 1'700 jeunes sont qualifiés « en rupture », c'est-à-dire sans formation qualifiante ni occupation spécifique. De plus, l'âge moyen d'entrée en apprentissage a reculé ces dernières années et est désormais de 19.5 ans. Ces jeunes connaissent des situations multipliant toujours plus les difficultés : accès à la formation, accès à un emploi, accès à un logement, situations familiales difficiles, parcours non linéaires, décrochages, désinsertion. Ces changements sociétaux là encore engendrent de nouveaux défis et de nouvelles charges pour le travail social tant pour les éducateurs, les assistants sociaux, les animateurs que pour les travailleurs sociaux en milieu

scolaire. Ces nouveaux besoins s'ajoutent aux besoins existants précédemment, générant des charges de travail supplémentaires sans nouveau moyen.

*Les jeunes qui doivent quitter les foyers d'accueil à l'âge de 18ans et dont un retour en famille n'est pas envisageable, se retrouvent confrontés à des difficultés dans la recherche d'un logement. Les résidences de la FOJ, très bonne alternative à la recherche difficile d'un bail, sont débordées et les délais d'attente sont extrêmement longs. **FOJ***

Soutien éducatif et/ou soins

De même, des besoins d'hébergements avec encadrement sont actuels et pressants dans le domaine du handicap ou des troubles psychiques.

*« Des parents se sont rassemblés mardi à la place Neuve pour manifester leur colère et leur grand désarroi face à la pénurie de places dans les institutions spécialisées pour les jeunes adultes souffrant de handicap mental ou psychique ». « Il en manque entre 139 et 220 », « Ce problème, particulièrement critique aujourd'hui, existe en effet depuis des années; il ne fait qu'empirer ». « Avec une hausse très nette des placements en hôpital psychiatrique, le système atteint véritablement ses limites et devient explosif. Les autorités disent avoir pris conscience de ces carences et des drames humains qui en découlent. Alors, quelle que soit la lourdeur budgétaire actuelle, il serait temps que ce cri du cœur des familles soit enfin entendu. Le degré d'humanité d'un Etat se mesure à la façon dont il soigne ses sujets les plus fragiles. Et il y a urgence, la situation n'étant pas près de s'améliorer: à l'image de la population en général, l'espérance de vie des personnes handicapées augmente ». **Fédération genevoise des associations de personnes handicapées et de leurs proches (FÉGAPH), Tribune de Genève 15 septembre 2015***

*Il y a actuellement un manque criant de places d'accueils pour les personnes souffrant d'un handicap psychique et il nous faut réagir. **Association Thaïs***

Les changements sociétaux vécus cette dernière décennie tels que les restructurations familiales, la disparition des « petits jobs », la migration, la pénurie de logements, la pénurie d'emplois, la réduction de l'accès aux assurances sociales, le vieillissement de la population entraînent de nouvelles difficultés appelant la mise en place de suivis sociaux bien plus nombreux et plus complexes générant tensions et urgences. Ce sont des charges supplémentaires de travail importantes venant s'ajouter à celles existantes, sans moyen supplémentaire.

3. Complexification des tâches

A l'origine, les relations professionnelles s'inscrivaient essentiellement dans un seul registre¹ : relation assistantielle pour le service social, relation éducative pour l'éducation sociale, relation d'organisation pour l'animation socioculturelle. Mais les amplifications décrites précédemment se doublent souvent de cumuls de problématiques pour un bon nombre de personnes, ainsi que de complexifications de ces problématiques.

Problématiques multiples, compétences pluridisciplinaires et réseaux interdisciplinaires

Face à la complexification des problématiques et à l'émergence de nouveaux besoins, les professionnels sont alors contraints, non seulement de combiner les différents registres de relations,

¹ Demailly L. (2008) identifie 12 différents registres d'action souvent combinés dans les relations professionnelles : éducatif, didactique, analytique, thérapeutique, commercial, assistantiel, organisation, persuasion, hiérarchique, accompagnement, sécuritaire, intervention.

mais également d'en utiliser d'autres tels que l'accompagnement, le thérapeutique, l'intervention, la persuasion, le sécuritaire par exemple. En multipliant ainsi les techniques et méthodes nécessaires aux résolutions de problématiques, les professionnels doivent se transformer en multispécialistes, alors même que formations et qualifications sont en net recul (seulement la moitié du personnel certifié dans certaines institutions pour personnes handicapées). Certains bénéficiaires vont alors être considérés en fonction de leurs capacités ou/et potentiels par des travailleurs sociaux, ou de leurs manques ou/et dépendances par d'autres travailleurs sociaux. Certains travailleurs sociaux privilégient une relation asymétrique d'autorité, là où d'autres recherchent une relation symétrique de participation. Ces visions et modèles de relations très différents, parfois même inversés et paradoxaux, engendrent ce que Denis Laforge (2009) appelle le travail SUR autrui, ou travail POUR autrui, ou travail AVEC autrui, ou encore travail SANS autrui.

Sur les terrains, les nécessités de partenariats et de réseaux sont apparues de plus en plus indispensables : partenariats avec les familles, les formateurs, les employeurs, les soigneurs ; réseaux pluridisciplinaires, interdisciplinaires, transdisciplinaires, interinstitutionnels. Mais elles s'en trouvent d'autant plus complexifiées quand un professionnel travaille POUR le bénéficiaire chez qui il diagnostique de la dépendance, alors qu'un autre travaille AVEC le même bénéficiaire chez qui il perçoit certains potentiels.

Exigences administratives et financières accrues

D'un point de vue gestionnaire, les injonctions politiques, économiques et institutionnelles, se sont multipliées pour poser des exigences administratives, financières, managériales, (notamment par des contrats de prestations) qui complexifient encore plus les modalités d'intervention.

Ces évolutions ont trop souvent des effets contre-productifs. Nous avons relevé pour exemples des situations où :

- des actions préventives sont écartées pour des raisons financières, bien qu'il soit prouvé que les prises en charge précoces et globales portent largement leurs fruits, engendrant des économies à moyen ou long terme ;
- différents acteurs (d'institutions aux missions proches ou de même institution) sont mis en compétition les uns contre les autres, là où la coopération entre les uns et les autres serait justement bien plus favorable au développement des usagers ;
- des stratégies de communication médiatique sont élaborées par certains décideurs pour diffuser des concepts ou/et projets productifs et innovants sur des thèmes porteurs (cohésion sociale, école inclusive, lutte contre la radicalisation, etc), y compris concernant des actions déjà menées de longue date par des professionnels pourtant peu reconnus (vivre ensemble à la FASE, intégration scolaire à l'OMP et à la Fondation Ensemble, socialisation par les réseaux professionnels transversaux) ;
- des lois sont votées (sur la cohésion sociale ou l'école inclusive par exemple) sans que les moyens supplémentaires, pourtant nécessaires à leur réalisation, ne soient répertoriés et budgétés ;
- des dilemmes importants apparaissent dans des institutions de réinsertion professionnelle, entre missions d'accompagnement et de réinsertion d'une part, et objectifs de production et de rentabilité d'autre part ;
- les priorités, objectifs ou/et finalités très différents selon l'identité professionnelle (en plus de formations et vocabulaires différents) peuvent créer des tensions particulièrement importantes ;
- les fortes différences de registres relationnels privilégiés, ainsi que de visions entre travail SUR autrui, POUR autrui, AVEC autrui, ou SANS autrui (citées ci-dessus), peuvent facilement créer de fortes et graves incompréhensions entre professionnels. Celles-ci vont alors péjorer les collaborations, et amplifier le climat de compétition déjà créé tant par les contrats de prestations que par les diminutions de subventions ;
- Le personnel non formé (de plus en plus nombreux dans certaines équipes) a généralement l'impression de faire le même travail que le personnel certifié. Au-delà du savoir-faire de base, le

personnel formé a en effet a du mal à transmettre les réflexions et analyses transversales qui constituent les valeurs et le sens éthique de la profession (susciter l'autodétermination, favoriser les solidarités, permette l'autonomie et l'émancipation, etc) ;

- en devant faire face à des urgences sociales (travail de « pompier ») et en intervenant de plus en plus tard dans des parcours extrêmement chaotiques, les professionnels voient leur profession transformée en réduction des risques pour éviter des empirements plutôt qu'en travail promotionnel permettant aux bénéficiaires de développer leurs potentiels et leur autonomie.

Trier et traiter les urgences plutôt que de les prévenir

La situation actuelle démontre donc que les « conditions économiques et sociales », devenues très individualistes faute d'« action coopérative » :

- freinent l'« activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social »,
- ne permettent pas « aux individus, aux groupes, aux collectifs de faire face à leurs besoins »,
- ni « de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution ».

Ceci donc complètement à l'inverse de la définition des Nations Unies de 1959 citée en début de ce document.

Les professionnels sont alors pris dans une explosion de demandes et de mandats qui les oblige à :

- sélectionner les urgences les plus urgentes parmi des situations déjà très précaires ;
- réduire l'accompagnement social et administratif nécessaire pour les plus fragilisés ;
- supprimer les actions de prévention pour les personnes sans perspective mais ne posant pas encore de gros problème (personnes sans logement, jeunes sans formation ni travail, personnes isolées, endettées, etc) ;
- renoncer à des actions d'intégration (notamment pour les personnes handicapées qui ont longtemps été tenues à l'écart de la société) ;
- se retirer de collaborations et partenariats, notamment sur des projets de socialisation ;
- écarter des projets sociaux durables et solides faute de soutien ;
- renoncer à d'autres pans encore de travail social, faute de temps ;

Face à cette explosion de dilemmes, paradoxes, injonctions contradictoires, doubles messages, les professionnels ressentent une perte de sens grandissante. Ils constatent que leur travail consiste de plus en plus en réductions de risques pour éviter l'empirement des problèmes (« *travail social palliatif* »), et ils n'ont alors plus le temps de travailler sur les potentialités et le développement des bénéficiaires. Dans ces conditions, l'accompagnement professionnel se fait « *pour aider à tenir plus que pour aider à changer* » (Soulet, 2008). Ce qui, en réalité, accroît considérablement les risques pris pour la collectivité, puisque les augmentations de :

- personnes à la rue dormant dans les allées ou les parcs ;
- jeunes sans formation et sans travail, et par conséquent sans perspective ;
- bénéficiaires sans projet d'insertion ;
- individus isolés déjà très précarisés ;
- problèmes de santé psychique, de prises en charge médicales, d'hospitalisations et non remboursement des dettes ; entraîneront irrémédiablement des sentiments d'insécurité, des tensions, des jugements de valeur, de la radicalisation et last but not least, des coûts supplémentaires pour la collectivité.

Ces modifications profondes de leurs finalités professionnelles plongent les travailleurs sociaux dans de profonds dilemmes qui se transforment souvent soit en surcharge de travail, soit en sentiment d'impuissance. Ce phénomène engendre des souffrances éthiques grandissantes chez les professionnels, qui se manifestent par de la désillusion, de l'épuisement, des maladies, du burn-out.

*Pour effectuer l'ensemble de ces tâches, chaque intervenant en protection de l'enfant (IPE) dispose d'environ 2h30 par mois. (...). En raison de la surcharge de travail actuel, au SPMi, la pression est constante, les moments de répit sont rares et ce, pour tous les métiers. Une secrétaire par exemple, répond au téléphone en permanence, filtre et oriente les appels incessants, tout en rédigeant des courriers et des rapports. Nombre d'entre eux et elles ont préféré allé dans le privé où la pression est plus supportable. Au SPMi, le taux d'absence varie entre 9 et 13%, chiffres qui parlent d'eux-mêmes ! Avec ces taux, les mécanismes institutionnels mis en place pour pallier aux absences ne suffisent pas. Régulièrement, nous sommes sollicités pour gérer les tâches de ceux qui sont absents. C'est ainsi que nous nous voyons attribués pendant plus d'un mois parfois plus de 100 dossiers à gérer, soit 100 enfants et quelque 200 parents à surveiller et accompagner. **SPMi***

Etablir des priorités.

Recevoir les gens moins souvent.

Définir quelles sont les situations plus urgentes que les autres.

Sélectionner les personnes qui ont besoin d'un appui et celles dont la situation, bien que très difficile peut attendre, au risque de se péjorer et de devenir finalement urgente et plus coûteuse pour la société.

Qui est dès lors prioritaire ?

Ce jeune homme de 19 ans qui a perdu sa place d'apprentissage il y a un mois et qui ne peut compter sur le soutien de ses parents pour retrouver une formation? Dois-je l'aider davantage ou moins que cette jeune mère célibataire avec un enfant de deux ans qui se retrouve sans logement, car son conjoint l'a quittée ?

Et ce monsieur requérant d'asile dont la demande de permis de séjour va être acceptée et qui souhaite apprendre le français pour s'intégrer au plus vite, est-il prioritaire sur cette famille qui vient d'arriver à Genève et dont les enfants doivent être scolarisés dès que possible ?

Dois-je recevoir cette mère de famille de 3 enfants dont le mari travaille mais ne gagne pas suffisamment pour payer son loyer à la fin du mois, dont le bail va être résilié si je ne trouve pas un arrangement avec la régie ou Bernard, 43 ans, souffrant d'alcoolisme, logeant à l'hôtel en attente d'une place dans un foyer de réinsertion, dont l'isolement fait craindre fortement pour son état psychique ?

*Toutes ces personnes ont besoin d'un accompagnement social leur permettant soit de maintenir leur situation à flots soit de trouver des ressources matérielles, psychologiques, administratives et sociales pour sortir de leur difficulté et aller de l'avant. **Hospice général***

Les professionnels vivent des modifications profondes de la finalité de leurs actions. Ils interviennent de plus en plus pour traiter tardivement des situations devenues urgentes et mettent en place des solutions palliatives au détriment d'une action sociale préventive et durable. Le contexte dans lequel ils exercent s'est complexifié ces dernières décennies au vu des changements sociétaux majeurs (emploi, logement, structures familiales, interculturalité), des injonctions managériales, comptables et administratives que connaissent leurs institutions, de la nécessité de travailler en interdisciplinarités. Ces constats entraînent non seulement une perte de sens mais également une lourdeur de l'action sociale générant une charge de travail conséquente.

4. Baisse du niveau de qualification

Aux constats effectués plus haut indiquant déjà des contraintes contextuelles, viennent s'ajouter les mesures d'économies budgétaires. Face à la pression budgétaire actuelle, certaines institutions ont

dû rechercher une diminution du coût de l'encadrement par l'engagement de personnel moins qualifié. Cela s'est passé là où certaine « division du travail » était possible. Partout, la formation devient un enjeu d'économies, parfois démultiplié par l'insuffisance de postes. On peut lister les problématiques suivantes :

1. Engagement de personnel moins qualifié : remplacement d'éducateurs-trices qualifié-e-s par des assistant-e-s socioéducatif-ive-s (ASE), de maîtres d'ateliers par des MSP ; le phénomène touche avant tout l'éducation spécialisée dans les publics de l'enfance et du handicap ;
2. Utilisation des stagiaires dans le taux d'encadrement de base ;
3. Prise en charge par du personnel non certifié dans le domaine concerné (social, santé) ;
4. Transferts de compétences à des fonctions administratives
5. Frein à des projets nécessitant des équipes interdisciplinaires ;
6. Débouchés professionnels incertains pour les étudiant-e-s HETS ;
7. Par ailleurs, presque partout, la formation continue fait les frais de la pression budgétaire.

Engagement de personnel moins qualifié

Depuis la mise en place de la formation d'assistant-e-s socioéducatif-ive-s (ASE) à Genève, on a vu dans l'éducation spécialisée la déqualification d'un certain nombre de postes pour des raisons d'économie budgétaire. Les ASE sont payé-e-s en classe 10, alors que les travailleurs sociaux sont en classe 15, avec divers conséquences négatives sur les plans de l'encadrement et des cahiers des charges.

*Le personnel formé et qualifié est bien trop souvent remplacé par du personnel moins coûteux, tel que des apprentis ou des ASE (Assistants Sociaux Educatif-ve-s). En effet, depuis quelques temps, les éducateurs sociaux ne sont plus ou peu engagés. Le travail pour ces derniers a considérablement augmenté, car ils doivent gérer une quantité d'administratif grandissante, en plus de l'accompagnement sur le terrain. **Aigues-Vertes***

Des ASE ont ainsi été engagé-e-s dans la plupart des équipes éducatives, à Clair-Bois, à Aigues-Vertes, à la FOJ, à la SGIPA, les EPI etc. Distinguer les différences en termes de responsabilités s'est avéré le plus souvent un exercice complexe et encore régulièrement mis en cause et à ajuster.

A la SGIPA, le même phénomène a eu lieu dans les ateliers, avec la création de postes de maîtres socioprofessionnels à côté de celui de maîtres d'ateliers. Les problèmes se posent avec une diminution des heures pour les tâches de gestion de l'atelier (dites heures de décharge) entre autres.

*Les dernières coupes ont amené l'introduction du statut de MSP avec pour conséquence : des jours de décharges administratives en moins par atelier et un déséquilibre dans les équipes au sein des encadrants (provoquant parfois des tensions). **SGIPA***

Aux EPI, dans les ateliers socio-professionnels on a noté également l'engagement de personne en insertion professionnel ou en emploi de solidarité, ainsi que des ratios d'encadrement très aléatoires.

A l'Astural, le personnel est engagé avec les certifications mais avec moins d'expérience, soit moins cher en termes d'annuités.

A la FOJ, le personnel décrit les effets cumulés :

Aujourd'hui, la FOJ regroupe plus de 400 salarié-e-s : personnel éducatif, technique et cadre. Ces personnes s'investissent pleinement dans les missions de l'institution en faisant preuve d'engagement, de flexibilité et de disponibilité. Dans de nombreuses équipes, les situations de plus en plus complexes sur le plan de la prise en charge, génèrent du stress, parfois un sentiment d'impuissance et par conséquent de la fatigue. Parallèlement, les mesures d'économie amènent une logique de recours à du personnel moins formé, moins expérimenté, et donc moins coûteux ce qui entraîne une dévalorisation des compétences de la profession et

*une péjoration de la qualité du travail. Dans certains foyers, les stagiaires ne sont pas considérés comme des apprenants et sont comptabilisés dans l'horaire à la place du personnel éducatif. **FOJ***

Pourtant, les institutions sont placées face à des nouvelles problématiques, des troubles plus complexes, ou le vieillissement des résident-e-s :

*Pour les personnes en situation de handicap âgées, la majeure partie du personnel accompagnant est soit non formée, soit aide-soignant. Cet état de fait ne tient pas compte que vieillir n'implique pas un arrêt des intérêts ou un besoin de vieillir dans la dignité et non juste d'être lavé et nourri. **Aigues-Vertes***

*Avec la population future qui arrive aux portes des ateliers (comportant davantage de troubles psy) le besoin d'augmenter les effectifs d'encadrant est une priorité absolue afin de pouvoir continuer de fournir une prestation de qualité. **SGIPA***

Stagiaires comptés dans le taux d'encadrement officiel

Pour atteindre leurs quotas de postes sans mettre leur budget en déficit, certaines institutions intègrent les stagiaires en formation dans le taux d'encadrement officiel tels qu'à la FOJ ou à Clair-Bois par exemple :

*Au sein des équipes éducatives, le taux d'encadrement abaissé à 70%, signifie 2 doublés au quotidien et par équipe. Ce taux est difficile à soutenir dans une pratique quotidienne car les jeunes bénéficiaires nécessitent d'être secondés et soutenus dans tous les actes de leur vie, ce qui revient à des prises en charge lourdes. Il est cependant soulagé, chez nous, par le fait que les stagiaires, qui, en principe, ne comptent pas dans le taux d'encadrement de base, sont des forces de travail ajoutées sur le terrain. Par contre, les stagiaires ne sont pas présents les WE, au cours desquels nous assumons 2 doublés (soins et animation) en plus des actes de vaisselle pour environ 14 personnes. **Clair-Bois***

*Le nombre de personnes en formation est maintenant de 3 stagiaires et 1 apprenti dans une équipe de 15 (contre 2 stagiaires et 0 apprentis auparavant). Les stagiaires travaillent tous 40 heures par semaine, ce qui n'est pas le cas des autres collaborateurs du groupe. **Clair-Bois***

Le processus d'économie forcée est aussi illustré par le recours à du personnel en formation qui ne trouve ensuite pas de poste pour lequel il s'est qualifié dans l'institution:

*Les personnels non certifiés qui performant une VAE, la plupart du temps au niveau CFC, sont parfois engagés dans un poste en adéquation avec leur certification mais de fait, rarement. Il leur est plus souvent conseillé de chercher un poste en dehors de Clair Bois aux motifs qu'il n'y a pas de poste pour ce type de certification. En d'autres termes, l'employeur semble rechercher du personnel non certifié, lequel devient de plus en plus nombreux sur le terrain. **Clair-Bois***

Dans cette institution, le personnel décrit aussi la conjonction de l'engagement de personnel non qualifié et en CDD, comme « variable d'ajustement » :

*Il y a par ailleurs, de plus en plus de personnel en CDD. Certains CDD sont certifiés mais le plus grand nombre de ces personnes, en emploi précaire, est sans formation reconnue. Selon la CCT, les personnes en CDD, ne devraient servir que des missions ponctuelles, alors que certains postes d'aides-soignants non certifiés (ASNC) sont systématiquement servis par des personnels en CDD, qui se succèdent année après année. Les postes en CDD semblent servir de variable dans les effectifs qui s'adaptent à la présence des résidents plus ou moins dense selon qu'ils sont externes ou internes. **Clair-Bois***

Prise en charge par du personnel non certifié

Là où des personnes en situation de handicap travaillent dans des postes d'emplois adaptés, ils ne sont pas toujours encadrés par du personnel formé à ce type d'encadrement (MSP, par exemple), que ce soit dans le cadre de tâches manuelles (nettoyage, lingerie) ou de secrétariat :

*Le personnel de maison, certifié au niveau CFC ou non formé, encadre les personnes en postes adaptés. Ceux-ci sont en augmentation, pour autant, ils ne sont pas encadrés par des maîtres socio-professionnels. Nous parlons de personnel de ménage en poste adapté ou de personnel de cuisine ou de buanderie qui travaillent sous la supervision de leurs collègues de ménage et de cuisine lesquels ne bénéficient d'aucune formation pour encadrer une population sensible. De leur propre dire « ce n'est pas évident, de travailler avec autant de "postes adaptés", on ne se sent pas très à l'aise, car on n'a pas les outils». Le personnel de secrétariat est dans la même situation. Il s'agit cependant d'une équipe plus restreinte donc le nombre de postes est moins mouvant. Ceci a toujours été. Cependant les collaborateurs en postes adaptés sont de plus en plus nombreux et les lacunes d'un encadrement adéquat se font nécessairement davantage sentir. **Clair-Bois***

Enfin, certaines institutions témoignent de la perte de temps pour encadrer les stagiaires et les apprenti-e-s.

Les formations continues passent à la trappe

Au début des années 2000, de nombreuses Conventions collectives du secteur intégraient le principe que 2% de la masse salariale étaient consacrées à la formation continue des collaborateurs-trices. Ces articles ont peu à peu été refusés par les employeurs. Le phénomène touche la plupart des secteurs. Et pourtant la formation constitue un bol d'air et un ressourcement nécessaire dans une pratique professionnelle délicate et complexe, qui se complexifie, doit faire face à de nouvelles problématiques et s'exerce parfois dans la tension permanente en lien avec des publics sensibles.

*Budget formation : la décision a été prise de mettre en avant les compétences internes. La formation continue à l'extérieur de l'institution sera ainsi presque inaccessible. En effet, seuls quelques employés privilégiés pourront le faire à la condition qu'ils forment eux-mêmes leurs collègues de terrain une fois leur cursus terminé. D'autre part, les heures de formation seront comptées à 2/3 – 1/3 au prorata du temps de travail. C'est-à-dire qu'un employé à 50% qui s'inscrit à une formation de 8h1/2 se verra compter environ 2 heures. **Aigues-Vertes***

*[Avec les coupes attendues,] il y a un risque avéré que les offres de formation et le soutien financier de l'institution à la formation des collaborateur-trices soient réduits. Ce qui implique in fine que nos ISP, engagé-e-s sur la base de leur compétences-métier, n'aient plus accès aux diverses formations nécessaires aux travailleurs sociaux. Cet aspect est pourtant essentiel afin d'assurer un accompagnement et un suivi de qualité aux utilisateur-trices. **Trajets***

*Parmi les mesures d'économies : Moratoire sur les formations continues. **Astural***

Dans la liste des conséquences des coupes budgétaires annoncées, le SPMI exprime aussi ses craintes et en voit l'une des cibles probables:

*Gel des formations du personnel, ce qui implique une diminution des compétences et connaissances professionnelles et donc une péjoration de la prise en charge des situations des mineurs et de leurs familles. **SPMI***

Ces coupes touchent non seulement la formation continue mais aussi les supervisions, pourtant vitales pour les équipes (Astural, Trajets, etc). Ce frein se fait d'autant plus ressentir devant la complexification de la réalité prise en charge :

« Soumis à ces difficultés grandissantes, le personnel est sollicité comme s'il était devenu un multi-spécialiste. Parallèlement et paradoxalement, il est de plus en plus privé de moyens et se

*retrouve toujours plus impuissant face à la complexification des situations et à l'aggravation des problématiques. **FASe***

Les projets pluridisciplinaires passent à la trappe

Plusieurs institutions témoignent du fait que la complexification des réalités nécessite la mise en place d'équipes pluridisciplinaires. Ces projets sont bloqués par les exigences budgétaires, ou lorsqu'elles existent, elles sont menacées (Astural, Clair-Bois).

*Si la transdisciplinarité est assimilable à un échange d'outils entre pairs, la pratique avec des personnes expérimentées mais non formées devient davantage un échange de point de vue et d'observations, cependant que le sens de pluridisciplinaire et transdisciplinaire est dissout au profit de l'économie. **Clair-Bois***

Pour plusieurs institutions, c'est l'une des priorités du personnel listée parmi ses revendications :

*Renforcer les équipes pluridisciplinaires (taux d'encadrement plus favorable) pour permettre aux structures de répondre de manière anticipée et réfléchie à l'évolution prévisible de leur mission. **OMP***

*Favoriser la possibilité, dans certaines institutions, d'avoir des équipes pluridisciplinaires (thérapeute de famille, art-thérapeute, logopédiste, par ex). **FOJ***

Des débouchés devenus incertains

Les perspectives de coupes budgétaires auront un impact sur l'engagement de personnel formé, et donc sur les débouchés des étudiant-e-s. Cette peur se manifeste clairement chez les étudiant-e-s de la HETS :

*Pour les étudiant-e-s, l'impact des coupes budgétaires sera énorme, notamment par rapport à la difficulté à entrer dans le marché du travail, et voir ainsi toute perspective professionnelle s'amoindrir. C'est environ 140 diplômé-e-s en travail social qui entrent chaque année dans le marché de l'emploi. **HETS***

Le secteur social constate une baisse générale du niveau de qualification se manifestant par l'engagement de personnel moins qualifié, l'utilisation des stagiaires dans le taux d'encadrement de base, la prise en charge de certaines populations ou actes par du personnel non certifié dans le domaine, des transferts de compétences à des fonctions administratives, la diminution voire la suppression de la formation continue. En outre, la formation d'équipes interdisciplinaires, nécessaires dans un contexte d'intervention complexe et multifactoriel, est freinée. L'action sociale se voit ainsi dévalorisée, les prestations perdre en qualité, générant chez les travailleurs sociaux démotivation, crainte, stress, morcellement de l'intervention et perte de sens, alors même que les besoins de la population sont en constante augmentation.

5. Dégradation des conditions de travail

Les conditions de travail sont directement impactées par les coupes budgétaires, passées et qui menacent. Le plus immédiat est la charge de travail croissante, qui atteint dans certaines institutions le niveau d'alerte.

1. Suppression des remplacements du personnel absent ;
2. Précarisation des contrats de travail ;
3. Augmentation des tâches administratives au détriment des tâches sociales et éducatives ;
4. Surcharge de travail ;
5. Augmentation des maladies et des absences ;

6. Evolution salariale freinée ou bloquée ;
7. Augmentation du stress, démotivation, instauration d'un climat de travail anxiogène, voire pathogène.

Diminution ou suppression des remplacements du personnel absent

L'une des premières mesures que prennent les employeurs est le non-remplacement du personnel absent. Les absences qui ne sont ainsi plus remplacées concernent les maladies (même longue durée), les accidents, mais aussi les congés maternités, les formations continues, les groupes de projet ou encore les congés syndicaux. Les conséquences sont directement la surcharge des collègues présent-e-s, qui peut parfois, par effet d'accumulation, conduire au burnout, et donc générer une spirale de l'absentéisme. Mais indirectement, une autre conséquence est aussi la culpabilisation des absent-e-s, ainsi que la remise en cause de la légitimité des causes d'absence. Les droits établis (être absent pour des motifs légitimes) sont donc remis en question.

La mesure de non-remplacement est indiquée par le personnel de toutes les institutions, comme par exemple à la Fondation Ensemble, qui décrit que parmi les mesures déjà mises en place figure :

*Le non-remplacement des professionnels absents jusqu'à 5 jours (baisse dans la qualité des apprentissages prévus, cela ressemble parfois plus à du gardiennage) **Fondation Ensemble***

*Création d'une équipe ressource pour intervenir auprès des personnes atteintes de TSA (Troubles du Spectre Autistique) correspondant à 160% de poste (4 personnes à 40%). Ces 160% ont été retirés du terrain. Plusieurs groupes de réflexion sont également créés pour améliorer le fonctionnement de l'institution. D'une part, ce sont des employés qui quittent le terrain pour aller y participer (surcharge pour les collègues en prises en charge), d'autre part, aucune transmission sur qui participe à quel groupe, ni sur les groupes existant n'est divulguée. Ce qui fait que, à moins de connaître directement les participants, le reste du personnel n'est au courant de rien. Il y a un réel manque de transparence. **Aigues-Vertes***

Le non remplacement du personnel absent amène chez le personnel présent la crainte de se retrouver seul-e avec des résidents parfois violents:

*[Avec les coupes], le budget pour les remplacements sera supprimé : les accompagnants seront amenés à travailler seuls, ce qui pourrait être épuisant et dangereux en cas de violence. **Aigues-Vertes***

L'absence de remplacements a des conséquences sur le personnel, mais également sur les prestations :

*A noter encore que le système de remplacement des employé-e-s n'est pas très élaboré engendrant parfois des accompagnements amoindris. **Trajets***

Précarisation des contrats de travail

Dans les institutions sociales, l'une des dérives engendrée par l'absence forcée de moyens est l'accroissement du nombre de contrats et de statuts précaires, en lieu et place du CDI soumis à la convention collective.

Le personnel signale l'utilisation systématique de stagiaires, comptés désormais dans le taux d'encadrement de base ; la multiplication des contrats d'auxiliaires (Hospice général) ; l'utilisation de personnel en contre-prestation, tel qu'au SPAD par exemple. Des engagements en CDD se multiplient alors même qu'ils ne devraient être conclus que pour des missions ponctuelles.

Plusieurs institutions, dont les subventions sont bloquées voire réduites depuis des années, ont eu recours à des personnes en Emploi de Solidarité (EDS), programme financé par l'OCE. Faisant le même travail que leurs collègues, ces personnes ne sont payées que 3225 francs par mois, et la

convention collective en vigueur dans l'institution ne leur est pas appliquée. C'est le cas à Aigues-Vertes, à Clair-Bois, aux EPI, à la FASE, à la SGIPA, à l'association Thaïs, à la Croix-Rouge genevoise, à Foyer Handicap et à Trajets notamment. Au 31.12 2014, cela représentait 170 personnes ainsi sous-payées (selon 2^e rapport de l'Observatoire de l'aide sociale et de l'insertion (OASI) de mai 2015). Elles y restent souvent plusieurs années, et les obligations de formation sont quasi nulles.

*Il y a par ailleurs, de plus en plus de personnel en CDD. Certains CDD sont certifiés mais le plus grand nombre de ces personnes, en emploi précaire, est sans formation reconnue. Selon la CCT, les personnes en CDD, ne devraient servir que des missions ponctuelles, alors que certains postes d'aides-soignants non certifiés (ASNC) sont systématiquement servis par des personnels en CDD, qui se succèdent année après année. Les postes en CDD servent de variable dans les effectifs qui s'adaptent à la présence des résidents plus ou moins dense selon qu'ils sont externes ou internes. **Clair Bois***

Surcharge de travail

La pression exercée sur les postes, les engagements et les remplacements, alors que les besoins ne cessent d'augmenter, aussi bien quantitativement que qualitativement (complexité, vieillissement), conduisent à la surcharge de travail, l'un des problèmes les plus fréquemment évoqués par le personnel des institutions sociales. Exemple criant à l'Hospice général, où le manque de postes et de moyens atteint 166 postes sur 870 :

Pour faire face à cette surcharge, le personnel est confronté à des cadences de travail très élevées. Les personnes malades dans les équipes ne parviennent pas à être remplacées suffisamment, faute de moyens, augmentant encore la charge de travail des équipes. Les cas de burnout se sont développés ces dernières années. Le personnel de l'HG absorbe cette hausse massive avec quasi les mêmes moyens qu'auparavant. Assistants sociaux, assistants administratifs, secrétaires sociaux, doivent assumer bien plus de travail, ceci alors même que les situations sociales connaissent une plus grande complexité (l'accès au logement est compliqué et limité, les jeunes sans formation augmentent, les arrivées de personnes migrantes explosent, l'accès à un emploi est difficile, etc.). Les services en back office se trouvent par conséquent eux aussi surchargés : service juridique, comptabilité, etc.

Sur le terrain, de nombreuses mesures de réorganisation ont déjà été déployées pour obtenir un gain de temps. Même si certains aménagements doivent encore être effectués, ils ne résoudront en aucun cas le trop-plein de situations suivies par chaque assistant social et par les autres corps de métiers.

*La Direction de l'HG s'emploie au maximum à chercher des solutions et alléger au mieux les conditions de travail, elle est confrontée à une équation insoluble, celle de demander au personnel d'assurer une mission pour laquelle elle ne dispose pas des moyens suffisants. Le personnel est confronté à ce défi impossible de prendre en charge toujours plus de personnes et donc de dossiers sans moyens supplémentaires. **Hospice général***

Cette surcharge touche aussi le secteur du handicap, avec soit des diminutions du taux d'encadrement, soit des fusions d'équipes :

*Au sein des équipes éducatives, le taux d'encadrement abaissé à 70%, signifie 2 doublés au quotidien et par équipe. Ce taux est difficile à soutenir dans une pratique quotidienne car les jeunes bénéficiaires nécessitent d'être secondés et soutenus dans tous les actes de leur vie, ce qui revient à des prises en charge lourdes. **Clair-Bois***

Enfin, la surcharge engendre la surcharge, parce qu'elle démultiplie les tâches pour le personnel présent, elle est contagieuse, à l'interne comme à l'externe :

*Nous tenons également à souligner que non seulement toutes ces coupes budgétaires impactent directement notre fondation et notre travail, mais touchent également tout le secteur social et donc l'ensemble de nos partenaires. Cet état de fait fragilise de manière inquiétante l'ensemble de la structure sociale à Genève. En effet, nos partenaires principaux subissant également des coupes budgétaires, nous serons forcément impacté-e-s par leurs problèmes organisationnels et financiers. Les différents services étatiques avec lesquels nous collaborons sont des partenaires primordiaux dans le travail quotidien des intervenant-e-s sociaux à Trajets². Or, actuellement, il est déjà constaté une importante surcharge de travail chez ces partenaires, ce qui se traduit par de grandes difficultés à joindre ces services autant qu'à collaborer activement avec eux sur des situations communes (peu de réponses aux mails, besoin de beaucoup de relances, partenaires souvent injoignables par téléphone, impossibilité d'effectuer une réunion de réseau ou organisation très compliquée, peu de connaissance des situations et de leur réalité individuelle/humaine). De ce fait, selon toute vraisemblance, le partenariat entre Trajets et ces différentes institutions ne peut que se dégrader et affaiblir l'ensemble de la structure sociale. Notre fondation est donc directement touchée par les coupes budgétaires, mais même doublement impactée suite à la fragilisation du secteur dans son ensemble. **Trajets***

Augmentation des tâches administratives au détriment des tâches sociales

Les pressions liées aux cadences, à la surcharge et aux contraintes budgétaires génèrent une augmentation des tâches administratives et de contrôles au détriment des suivis sociaux et éducatifs. A cela s'ajoute les injonctions à un contrôle administratif lourd dont la forte augmentation trouve ses origines dans le cumul de plusieurs facteurs ou/et développements :

- Les démarches « qualité » ont engendré un accroissement important des formulaires et des rapports à remplir, transmettre, contrôler, etc.
- L'introduction des contrats de prestation obligent, d'une part à reformuler ou réorienter les diagnostics et objectifs en fonction des thèmes devenus porteurs (par exemple « cohésion sociale » ou « école inclusive »), d'autre part à effectuer des statistiques quantitatives ainsi que des observations qualitatives, d'autre part encore à rendre des rapports et des bilans quantitatifs et qualitatifs, et enfin à discuter et argumenter toutes ces productions avec des décideurs qui ne sont pas toujours au courant des réalités de terrain.
- L'augmentation des postes de management (généralement au détriment des postes de terrain) engendre des contrôles accrus et des demandes de justification nécessitant souvent d'expliquer et d'argumenter certaines réalités de terrain méconnues par la hiérarchie, celle-ci provenant le plus souvent de formations administratives ou managériales.

Evolution salariale freinée ou bloquée

Avec les coupes, c'est aussi sur les salaires que s'exerce la pression. Ainsi, comme ailleurs dans la fonction publique, l'annuité statutaire n'est souvent pas servie. En 1999, 2000, 2001, 2006, 2007, 2008, l'annuité est servie après 6 mois seulement, en 2005, 2012 et 2016, elle est supprimée, en 2015 elle est supprimée partiellement pour les classes 9 à 15, et totalement au-dessus.

Lorsque l'annuité est versée, elle ne l'est toutefois pas intégralement, le Conseil d'État ayant décidé de verser un montant correspondant uniquement à sa part dans le total des ressources de l'institution. Cette part peut n'être que de 55% à 80%. Comme la plupart des autres ressources des institutions (frais de pension, prestations complémentaires, AI, dons) n'ont pas vocation à couvrir les charges de personnel, des institutions en difficulté remettent en question le versement de l'annuité (Foyer Handicap), voire même des conventions collectives (l'AGOEER a ainsi tiré la sonnette d'alarme

² Les services publics suivants peuvent être considérés comme les partenaires principaux des professionnel-le-s de Trajets : le SAPEM (Service d'application des peines et mesures), le SPAd (Service de protection de l'adulte), le SPC (Service des prestations complémentaires), le DPSM (Département de psychiatrie et santé mentale, HUG), et l'Hospice général.

plusieurs fois). Evidemment, les revalorisations salariales sont également freinées ou bloquées. Des revalorisations salariales sont suspendues (Trajets). En outre, pour le personnel de plusieurs institutions, le coût de l'APG a augmenté, générant une diminution du salaire net. A cela s'ajoute que les frais remboursés ou financés par l'employeur ont parfois été diminués.

Enfin, le chantier de refonte de l'évaluation des fonctions et des salaires du personnel de l'État et du secteur subventionné SCORE dont le financement ne paraît plus garanti par le Conseil d'État, menace également d'occasionner des baisses salariales, contre lesquelles des professions sociales concernées se sont mobilisées (animateurs, travailleurs sociaux en milieu scolaire).

Modifications des horaires

Avec l'introduction des dispositions de pauses dans la convention collective de travail des institutions d'éducation spécialisées, plusieurs employeurs sont passés à un minutage strict, voire à la pointeuse, avec des approches contre-productives. Ainsi, parfois, les repas de midi, qui sont des moments de prise en charge des bénéficiaires, ne sont plus comptés comme temps de travail mais comme pause, contrairement aux législations. Le temps de travail du soir en est prolongé d'autant.

Par ailleurs, par manque d'effectif dans certaines équipes et institutions, il est fréquent de voir le développement de planning avec des horaires coupés en plusieurs fois dans la journée, ou de services de piquets.

Augmentation du stress, démotivation, instauration d'un climat de travail anxiogène, voire pathogène

L'une des plus nocives conséquences des coupes et des mesures d'ajustement prises par les institutions se traduit dans l'augmentation du stress et la démotivation du personnel.

La surcharge provoque une augmentation des maladies et des absences, générant ainsi un cycle négatif. Ainsi, le personnel de plusieurs institutions relève les conséquences de la dégradation des conditions de travail sur la santé du personnel :

*La très importante surcharge de travail engendrée par ces mesures d'économies aura des impacts sur la santé du personnel déjà en surcharge à l'heure actuelle et augmentera les problèmes de santé des travailleurs, leurs départs de l'institution et le turn-over. **Hospice général***

Partout, l'augmentation du stress est dénoncée. Le personnel des institutions sociales est déjà souvent confronté, de par la nature de son travail, à de la violence et à du stress. Des mesures de gestion s'y rajoutent, par exemple lors des réorganisations, de déplacement de personnel, de fusions d'équipe pour obtenir des économies d'échelle.

*A tout moment, un professionnel peut être déplacé de lieu de travail sans son consentement, sous l'invocation de compétences, ce qui génère un sentiment d'être un simple pion déplacé sur un échiquier. Ce manque de considération peut démotiver et rendre difficile toute projection professionnelle, pousse à l'épuisement moral et augmente le nombre d'arrêts maladies et/ou d'accidents. Les employés motivés par les valeurs humaines dans leur travail semblent de plus en plus nombreux à chercher ailleurs. **Aigues-Vertes***

En raison de la surcharge actuelle, au Service de protection des mineurs, la pression est constante, les moments de répit sont rares et ce, pour tous les métiers. Une secrétaire, par exemple, répond au téléphone en permanence, filtre et oriente les appels incessants, tout en rédigeant des courriers et des rapports. Nombre d'entre elles préfèrent aller dans le privé, où la pression est plus supportable. Au Service de protection des mineurs, le taux d'absence varie entre 9 et 13%, chiffres qui parlent d'eux-mêmes! Avec ces taux, les mécanismes institutionnels mis en place pour pallier aux absences ne suffisent pas. Régulièrement, nous sommes sollicités

pour gérer les tâches de ceux qui sont absents. C'est ainsi que nous nous voyons attribués pendant plus d'un mois parfois plus de 100 dossiers à gérer, soit 100 enfants et quelque 200 parents à surveiller et accompagner. En outre, dans le cadre des missions que les employé-es sont amené-es à réaliser, beaucoup d'entre eux se retrouvent confrontés quotidiennement et de manière récurrente à des situations de tension engendrant du stress (dénigrement, agressivité verbale, fortes émotions – pleurs, plaintes –, etc.), de manière ponctuelle à des situations compliquées (insultes, menaces, harcèlement psychologique, crises pendant un entretien, etc.), voire à des situations graves (agression physique, intervention sur clause de péril, retrait de garde de l'enfant à sa famille, etc.). **Service de protection des mineurs**

Ainsi, les contraintes budgétaires récentes et les mesures d'économies à venir amènent une dégradation des conditions de travail qui se concrétisent par la suppression des remplacements du personnel absent, même longue durée, générant un report de charge sur le personnel présent, déjà surchargé, et entraînant du stress supplémentaire produisant à long terme une spirale d'absences. En outre, les travailleurs sociaux connaissent tous une augmentation des tâches administratives au détriment des tâches d'accompagnement éducatif, générant là aussi une surcharge de travail. Les mesures d'économies amènent également une précarisation des contrats de travail et une évolution salariale freinée ou bloquée.

6. Diminution des prestations

Les prestations ont déjà subi une diminution, qui ne pourra que s'aggraver si la politique de coupes et d'austérité perdure. Alors que le secteur de la prise en charge a connu un développement des prestations considérable en 40 ans, il est constaté un retour en arrière.

1. Tâches réduites au strict minimum, et donc perdant leur sens ;
2. Logique de tri et de dilemme ;
3. Parer aux urgences plutôt que travailler à long terme ;
4. Délais d'attente augmentés, jusqu'à la non-assistance à personnes en danger ;
5. Frein à des développements nécessaires de prestations, différentes institutions étant concernées.

Tâches réduites au strict minimum, et perte de sens

De nombreux services sont totalement débordés, et ne peuvent plus suivre comme il le faudrait leurs usagers, comme c'est le cas à l'Hospice général :

Résultats au niveau des prestations: aujourd'hui, le travail social en faveur des personnes en difficultés, malgré tout l'engagement des professionnels, se trouve déjà réduit au minimum. L'accompagnement dont nécessitent les personnes en difficultés ne peut aujourd'hui plus être assuré. En effet, faute de temps, les professionnels ont dû renoncer à de nombreux pans de leur travail social pourtant si essentiel pour aider des personnes en difficultés. De nombreux rendez-vous nécessaires aux usagers ne peuvent plus être proposés en raison d'agendas pleins, et de multiples démarches pour leur insertion ne peuvent plus être effectuées. La relation d'aide a déjà bien perdu en qualité, les situations sont moins accompagnées, la qualité des réponses au public s'est détériorée, malgré l'investissement et l'engagement marqués de tout le personnel. Les problèmes sociaux sont dès lors moins détectés et la prévention de ces problèmes est difficilement envisagée. De plus, cette réalité impacte fortement les résultats en matière d'insertion. Nous le déplorons. **Hospice général**

*Les activités dédiées spécifiquement aux enfants en situation de handicap se transforment souvent en du gardiennage par manque de personnes remplacées. **Fondation Ensemble***

Des prestations ont même commencé à être supprimées ces dernières années. Ainsi, à Clair-Bois, des ateliers et des prestations de logopédie assurées par la Fondation ont été supprimés. La diminution ou l'insuffisance des taux d'encadrement, couplés à une augmentation de la complexité voire de la violence des réalités conduit aussi à renoncer à des sorties ou d'autres activités.

*Si les coupes continuent, il deviendra impossible de continuer ce travail qui vise à ce que chacun ait une place valorisée au sein de la société. Exemple : A l'heure actuelle, lors de sorties, il est possible de mettre à l'écart un usager qui montre des signes de tensions. Lors de ce genre de sortie, si à la place de deux accompagnants il n'y en avait plus qu'un, que se passerait-il ? Dans le cas où nous nous retrouverons seul avec six résidents potentiellement violents ? Qui choisir de mettre en sécurité ? L'usager, nous-même, les personnes qui nous entourent ou les autres usagers ? La solution la plus judicieuse est de renoncer aux sorties, c'est le moyen le plus sûr de ne pas revenir en arrière dans le regard social porté sur les personnes avec un handicap mental. Un autre exemple: dans une maison vieillissante accueillant dix personnes handicapées, dont cinq en chaises roulantes, seuls trois professionnels sont à l'horaire. Comment envisager de faire une sortie ? Sans budget, ils seront contraints de rester dans les maisons. Le but est-il de priver les personnes handicapées de liens sociaux en dehors de leur lieu de vie ? Les hospitalisations des usagers vont continuer à augmenter, car leur qualité de vie ne répondra plus à leurs besoins, les actes de violences représentant souvent leur seul moyen d'expression pour signaler leur mal être. **Aigues-Vertes***

Il en va de même dans les activités de production des ateliers ou des « entreprises sociales » où la pression pousse à privilégier la rentabilité à la qualité de l'encadrement:

*D'autre part, si la Fondation souhaite globalement maintenir les postes comme cela a été évoqué par la direction, une pression accrue sera mise sur les entreprises pour améliorer la compétitivité et la rentabilité économique de celles-ci. Cette situation mettra évidemment en péril le fragile équilibre mis en place par les professionnel-le-s entre l'accompagnement aux utilisateur-trices et la production de l'entreprise. Dans ce cas, soit la qualité de notre accompagnement en subira les conséquences, soit l'objectif de production et de rentabilité ne sera pas atteint ouvrant dès lors la porte à des suppressions de poste (réduisant ainsi la qualité de notre accompagnement). **Trajets***

Le risque va jusqu'à la suppression de prestations pas assez rentables.

Logique de tri et de dilemme

Devant la surcharge actuelle et l'augmentation des besoins et des demandes, les travailleurs sociaux doivent non seulement faire du tri dans les situations les plus urgentes, mais faire des choix et prioriser les urgences, ceci au détriment des situations qui auraient besoin d'aide pour ne pas se détériorer davantage.

*Ces mesures d'économies amènent une aggravation des choix que chaque professionnel doit déjà faire au quotidien : établir des priorités ; recevoir les gens moins souvent ; définir quelles sont les situations plus urgentes que les autres ; sélectionner les personnes qui ont besoin d'un appui et celles dont la situation, bien que très difficile peut attendre, au risque de la voir se péjorer et de devenir finalement urgente et plus coûteuse pour la société. **Hospice général.***

La réduction en personnel entraînerait la diminution supplémentaire, voire la suppression d'un certain nombre de prestations telles que :

- Le travail en réseau

- *L'accompagnement soutenu des familles*
- *L'accompagnement à la majorité pour les jeunes*
- *Les activités de loisirs*
- *Le suivi des jeunes sur le plan de la scolarité*
- *La diminution du temps de réunion en équipe, de supervision et des formations continues visant à améliorer la prise en charge éducative. FOJ*

Les services sont amenés à traiter les urgences, au détriment de la mise en place de projets sociaux durables et solides nécessitant du temps et de la disponibilité pour les personnes de terrain.

*Le travail de prévention disparaît au profit de celui de "pompier" devant faire face aux urgences sociales. Certains de nos collègues sont aujourd'hui déjà surchargés et peinent à faire face de manière satisfaisante à l'afflux de demandes. **Travailleurs sociaux-ales en milieu scolaire***

Paradoxalement, cela rallonge la durée de la prise en charge des personnes en difficultés :

*Surcharge, traitement par urgence, suppression du travail de prévention, problèmes sociaux non détectés en raison de la réduction de l'accompagnement, temps de travail réduit pour le travail social et les projets d'insertion, cette réalité, induite par ces mesures d'économies, augmente la durée de prise en charge des personnes en difficultés, ainsi que les erreurs potentielles. **Hospice général***

Dans le secteur du handicap, le personnel de plusieurs institutions témoigne de l'augmentation de la tension vécue par les bénéficiaires, sur qui les pressions augmentent : moins de temps de prise en charge pour le lever, la toilette et le petit déjeuner, car le personnel doit s'occuper de plus de personnes et tout doit se faire de manière bousculée et stressée, ce qui génère mal-être voire violence.

Partout, les délais d'attentes sont augmentés (Hospice général, SPMI, SPAD, etc.), entraînant au final le risque de non-assistance à personnes en danger :

*La surcharge de travail actuelle et l'augmentation encore de celle-ci amène la réalité que des situations de graves détresses ne sont plus connues des assistants sociaux en charge du suivi ou que ceux-ci n'ont pas le temps de s'en occuper. Ainsi, de manière très plausible, l'Hospice général pourrait se voir reproché de ne pas être intervenu dans certaines situations pourtant suivie par ses soins. **Hospice général.***

La baisse des effectifs et l'augmentation mécanique de la charge de travail qui en découle provoque une augmentation de toute une série de risques conduisant, à la crête de cette augmentation, à la mort. En effet, les risques les plus violents – maltraitance et négligence graves – qui sont traités dans le cadre des missions du Service en situation de surcharge ne sont plus forcément détectés, sont sous-évalués ou encore les interventions après détection peuvent être dangereusement ralenties. Ainsi, un bébé se trouvant en situation de négligence grave pourrait décéder si le risque n'a pas été détecté et traité rapidement par l'IPE, c'est-à-dire avant que la famille ne dérive ou ne passe à l'acte. En cas de dégradation des outils institutionnels par la surcharge, les risques entrant dans la catégorie des risques psycho-sociaux augmentent également, comme la déstructuration des familles, la reproduction des inégalités sociales ou la reproduction des violences familiales et ses conséquences destructrices sur le psychisme.

Les effets des coupes à prévoir pour la population :

- *Protection des mineurs et des familles plus faiblement assurée avec un délai de prise en charge allongé et une diminution de la disponibilité des professionnel-les.*
- *La mise en attente des évaluations relevant du droit matrimonial du fait de la surcharge a un impact sur l'enfant dans les séparations conflictuelles, entraînant des ruptures de relation entre l'enfant et un parent.*
- *Si l'enfant ou l'adolescent ne bénéficie pas de protection au moment de sa construction, cela augmente le risque qu'il devienne un adulte insuffisamment structuré, qu'il adopte des comportements déviants et/ou bascule dans l'assistance publique.*
- *Risques accrus des conséquences liées aux maltraitances et violences de tous types (psychologique, physique, sexuelle, négligence, etc.) et donc augmentation des coûts de prise en charge sur le moyen-long terme. **Service de protection des mineurs***

L'augmentation de la charge de travail générée soit par un manque d'adaptation des moyens à l'augmentation des besoins et/ou des demandes, soit par les économies budgétaires met les professionnels devant des dilemmes déontologiques voire éthiques. Les travailleurs sociaux doivent sans cesse trier et faire le choix parmi les urgences les plus urgentes, laissant se péjorer des situations non encore dramatiques par faute de temps.

7. Revendications

Au vu de l'évolution des besoins des usagers, de la complexification des situations de la population, de la précarité vécue par grand nombre de bénéficiaires, tous les acteurs du secteur social demandent urgemment les mesures suivantes :

- Le maintien et le développement de mesures préventives de la rupture sociale (travail communautaire, animation de quartier, travail social hors murs, assistance éducative en milieu ouvert, etc.) :
- Des logements ;
- Des logements avec encadrement social/éducatif pour mineurs et pour adultes;
- Des logements d'urgence/relais ;
- Des places en foyers pour les mineurs
- Des ponts vers la formation, l'apprentissage, des stages de réinsertion, d'évaluation et/ou de réentraînement au travail en suffisance, encadrés par des professionnels du domaine, des accès à des mesures de qualification ;
- Des ponts divers vers l'emploi.

Face à ces constats, aux pressions déjà en cours dans toutes les institutions sociales et aux projets d'économies supplémentaires, le secteur social demande instamment :

- Le renoncement aux coupes et économies supplémentaires ;
- L'engagement de personnel en suffisance pour chacun des services, institutions, fondations, associations, dont : 88 postes d'assistants sociaux pour l'Hospice général, 1 section sociale complète pour le SPMi (soit 10 intervenants en protection de l'enfant, 1 chef de groupe, 1 secrétariat), 2 foyers supplémentaires pour jeunes à la FOJ et à l'ASTURAL (soit 30 places pour mineurs), 1 foyer thérapeutique pour l'ASTURAL ;
- La mise en place de contrats fixes et l'arrêt de contrats temporaires ou auxiliaires ;
- L'engagement de personnel qualifié et avec expérience ;
- La rémunération du personnel social selon la classe de fonction officielle, la non rétrogradation de classes salariales pour certaines filières et fonctions sociales (SCORE) ;

- Le remplacement des personnes absentes, malades et des départs ;
- L'accès à des formations continues et des supervisions en suffisance dans tous les services (jeunes, foyers, handicap, aide sociale, etc.) ;
- Le maintien du travail de réseau et du travail pluridisciplinaire ;
- Que l'application de chaque nouvelle loi (cohésion sociale, école inclusive, intégration des enfants en situation de handicap, etc.) soit assortie d'une étude des moyens supplémentaires à mettre en place (forces de travail, formations et sensibilisations, préparations et collaborations nécessaires, moyens immobiliers et matériels, etc) et que toute étude soit réalisée avec la participation directe des professionnels et autres acteurs de terrain concernés.
- Des clarifications et positionnements politiques sur les finalités sociales poursuivies afin de sortir des injonctions paradoxales.

Fait à Genève, le 24 mai 2016



**ASSEMBLEE GENERALE DU
SECTEUR SOCIAL**

