

# Le système social à nouveau face au miroir

**GENÈVE** • L'observatoire de l'aide sociale (OASI) a rendu public son troisième rapport sur le système de chômage et d'aide sociale du bout du lac. Comme Evaluanda ou la Cour des Comptes, il en offre un reflet peu glorieux.

Il y a Pauline, qui peine, faute d'accompagnement social adéquat, à faire valoir son droit à l'aide sociale et n'arrive plus à nourrir correctement ses enfants. Il y a Fatou, qui «ne comprend rien aux documents qu'on lui demande». Il y a Katia, catégorisée comme «éloignée du marché de l'emploi» en raison de son âge: plus de 50 ans et malgré un stage réussi, ou encore Nathalie, qui a dû vivre dans la précarité en attendant une décision d'aide financière.

Cette semaine, l'Observatoire de l'aide sociale (OASI, issu des milieux associatifs, syndicaux et de la gauche genevoise) a rendu public son troisième rapport d'observation sur le système genevois de prise en charge des chômeurs, des chômeurs en fin de droit et des personnes à l'aide sociale. A travers les témoignages de 10 professionnels et de 22 usagers, il tente de mettre la lumière sur cette réalité peu accessible: le lieu même où les politiques sont mises en œuvre, entre institutions et bénéficiaires, au plus proche de la réalité de terrain. Et il y a comme un décalage entre le discours officiel – prévenir l'exclusion sociale et favoriser une réinsertion rapide sur le marché du travail – et le reflet proposé, en miroir, par l'OASI: un système sous pression, qui peine à remplir sa mission. Depuis sa révision générale, qui a débuté en 2008, deux rapports de la société Evaluanda, et un de la Cour des Comptes ont du reste déjà pointé de nombreuses failles.

## Des objectifs qui n'ont pas de sens

Le système d'évaluation de la «distance à l'emploi», qui ambitionne de séparer les bénéficiaires de l'aide sociale entre personnes «éloignées» et «proches» du marché de l'emploi, déjà maintes fois critiqué, en prend encore pour son grade. Le stage d'évaluation à l'emploi de 4 semaines, censé permettre ce «classement», est considéré comme dévalorisant aussi bien par les usagers que les travailleurs sociaux. «Les gens sont découragés, ils se sentent pris pour des imbéciles», confie-t-on du côté de Caritas, alors qu'un



Selon l'OASI, un suivi social limité et l'inaccessibilité de certains services étatiques poussent un nombre croissant de personnes auprès des services sociaux privés, et certains à être privés de leurs droits.

Caritas/Rebecca Bowring

autre professionnel estime que l'assistant social est à même d'évaluer plus rapidement la distance à l'emploi des usagers. «Ce sont des gens qui n'ont jamais vu la personne qui vont juger sa distance à l'emploi», regrette-t-il. Et de déplorer la multiplication des interlocuteurs, qui empêche un suivi global des personnes.

Du côté du chômage, les professionnels interrogés dénoncent «une valorisation à outrance de la réactivité comme critère d'efficacité au détriment de la pertinence des recherches d'emploi». Ou «une absence de prise en compte de la réalité du marché du travail dans certains secteurs et des efforts fournis par certains assurés en vue de trouver un emploi». «Le risque de sanction pousse les associations ou

des antennes chômage à aider les usagers à réaliser les objectifs édictés par l'OCE, même dans le cas où ils n'ont aucun sens», peut-on encore lire.

## Le Service des prestations complémentaires en cause

Le Service des prestations complémentaires (SPC), qui attribue les prestations complémentaires familiales (PCFAM), aide destinées aux «working poor», est aussi pointé du doigt. Nathalie a ainsi vécu plusieurs mois dans une grande précarité, dans l'attente d'une décision. Fatou, quant à elle, «ne comprend rien aux documents liés à sa demande» et le service s'avère «presque impossible à atteindre par téléphone», selon une autre bénéficiaire. Autant de personnes qui se

retrouvent auprès des services sociaux privés pour demander une aide financière ou simplement administrative. L'absence d'accompagnement social au SPC et ses décisions très complexes entraînent un «recours quasi inévitable à des services sociaux privés ou aux centres d'action sociale», dénoncent d'ailleurs les travailleurs sociaux, qui pointent eux aussi de longs délais de traitement et même des «erreurs de calcul fréquentes».

## Manque de moyens

Le doublement du nombre de dossiers traités par l'Hospice général en dix ans, sans que ses moyens ne soient adaptés se fait également sentir, relève l'OASI. Les employés avaient eux-même dénoncé la situation par une pétition en mars 2016. Ainsi, une assistante sociale avertit un usagère qu'«à partir de juin 2016, l'Hospice n'aura plus les moyens humains de prendre en charge le suivi individuel et ne recevra en entretien que ceux qui en ont réellement besoin». Les délais d'attente pour le premier rendez-vous peuvent atteindre deux mois et ils sont par la suite très espacés. D'une façon générale, «la priorité est donnée à l'aide financière, en dépit de l'économie que pourrait représenter un accompagnement social», constate un professionnel. Une réalité qui entraîne elle aussi un report de charge sur les services sociaux privés ou communaux et un sentiment, chez les usagers, de ne pas être entendu, compris, ou encore d'être excessivement contrôlé.

## Le dédale du social pousse au non-recours

Ce suivi lacunaire peut avoir des conséquences graves, relève l'OASI. Ainsi, Pauline, qui souffre de troubles physiques et psychologiques, n'a pas réussi à obtenir une décision sur son droit à l'aide sociale malgré plusieurs visites à l'Hospice général, car elle est «incapable de produire certains documents», dit-elle. Conséquence, elle peine à nourrir correctement ses enfants et une procédure d'expulsion de son appartement en cours. Zoé développe quant à elle des

angoisses liées à ses problèmes administratifs et «n'a pas le courage d'affronter les administrations». Laurent, à la rue, ne parvient pas non plus à obtenir un rendez-vous pour une aide après avoir perdu son logement et son aide sociale car il avait trouvé un emploi pour deux mois, qu'il avait omis d'annoncer. Anne, quant à elle, ne connaissait tout simplement pas son droit aux PCFAM. «Les gens ne se retrouvent pas dans le dédale du social et ils ne connaissent pas leurs droits», indique une assistante sociale de Caritas. De plus en plus de personnes étrangères renonceraient aussi à faire valoir leurs droits de peur d'être expulsées.

## «Le système est une broyeuse incroyable»

Les professionnels interrogés constatent enfin une augmentation de la précarité et du sentiment d'humiliation. «Sans travail, on devient fou», s'exclame Bianca, usagère qui pense que le système n'est pas fait pour les gens qui ne travaillent pas et les rejette. «Le système est une broyeuse incroyable pour des personnes ayant besoin de tout sauf cela», estime pour sa part Isabelle, bénéficiaire. Un certain ressentiment contre «les frontaliers, les personnes étrangères ou les requérants d'asile», qui seraient mieux traités émerge d'ailleurs chez plusieurs personnes, «en dépit des conditions objectives auxquelles sont assujetties ces trois catégories de la population», constate l'OASI.

S'il liste des propositions concrètes pour améliorer le système social genevois, il s'agit avant tout de lui donner les moyens de sa mission, constate l'OASI. Celui-ci souligne en outre la nécessité de «corriger les imperfections du marché du travail, qui causent la précarité générant le recours à l'assistance». Et de rappeler que le rapport sur la pauvreté du Conseil d'Etat, rendu public récemment (voir notre édition du 29 septembre) appelait à agir sur l'accès à un logement à prix décent et le désengagement des employeurs qui versent des salaires trop bas. ■

Juliette Müller

## Jocelyne Haller, membre du comité de l'OASI, répond à nos questions

**Mauro Poggia vous a reproché, à la sortie de votre dernier rapport, d'être un «observatoire autoproclamé, orienté, dont la vision est biaisée car ceux qui viennent chez vous sont forcément mécontents». Que répondez-vous?**

**JOCELYNE HALLER** Dans toute notre communication, nous avons précisé que nous recherchions aussi bien des témoignages positifs que négatifs. Mais c'est vrai que l'on nous envoie plus facilement les gens mécontents. C'est un biais dont nous sommes conscients. Cela dit, nos conclusions rejoignent celles de la Cour des Comptes, d'Evaluanda ou du rapport sur la pauvreté du Conseil d'Etat, dont les moyens sont beaucoup plus élevés. Par ailleurs, le regard des bénéficiaires rejoint très souvent celui des professionnels que nous avons interrogés.

### Quelles sont vos propositions?

Il faut rétablir un suivi personnalisé, régulier et conséquent pour chaque personne et assurer un accompagnement social et pas uniquement financier. Nous remettons aussi en question la séparation des bénéficiaires de l'aide sociale entre personnes proches ou éloignées du marché de l'emploi et les suivis différents qui y sont associés. Avoir un problème de logement, par exemple, suffit à être considéré comme éloigné du marché de l'emploi, alors que cela peut arriver même à ceux qui travaillent. Finalement, il faut garantir l'accès au droit des personnes. Les services doivent être atteignables au téléphone ou au guichet et les délais d'attente raisonnables. Cela doit aussi être le travail de l'assistant social que d'aider à récolter les documents nécessaires. Du côté du chômage, il faut insister sur des

mesures certifiantes, permettant d'acquérir de nouvelles compétences, plutôt que sur la multiplication des mesures centrées sur «comment rechercher un emploi» ou faire un énième CV.

**Vous insistez aussi sur la nécessité d'agir sur le logement et l'emploi, comme le recommande le rapport sur la pauvreté du Conseil d'Etat...**

Effectivement. En ce qui concerne l'emploi, l'Alternative (Ensemble à Gauche, socialistes et Verts) avait proposé il y a deux ans au Grand Conseil un projet de loi sur l'emploi et le chômage qui représentait un changement total de paradigme. Il proposait de créer de l'emploi notamment en transformant tous les postes de stage ou destinés à des chômeurs en véritables postes. Il a été rejeté en commission, mais le rapport de majorité tarde à être rendu, empêchant de fait le débat en plénière.

**Une conférence nationale s'interrogeait cette semaine à Berne sur la pauvreté en Suisse. Vos observations sont-elles généralisables à d'autres cantons?**

Sans doute. Les politiques sociales sont remises en cause un peu partout, avec une tendance à diminuer les prestations. D'autres cantons ont les mêmes difficultés que Genève. Cela découle des politiques néolibérales d'instrumentalisation et de gestion des politiques publiques. Il faut relever aussi l'acrimonie de certains groupes comme l'UDC, qui avance 80 mesures pour attaquer l'aide sociale. Cette politique est quelque chose de concerté, d'organisé sur tout le territoire. ■

Propos recueillis par JMr