

LA REVUE FRANÇAISE DE
SERVICE SOCIAL

262 ■ 2016-3

SENS DU TRAVAIL SOCIAL : UNE APPROCHE EUROPÉENNE



anas

association nationale des assistants
de service social



**PRESSES
DE L'EHESP**

SOMMAIRE

DOSSIER SENS DU TRAVAIL SOCIAL : UNE APPROCHE EUROPÉENNE

Éditorial 8
Marie-Geneviève Mounier

PREMIÈRE PARTIE : LA SPHÈRE JURIDIQUE EUROPÉENNE ET LES ONG

Le travail social intéresse-t-il
les institutions européennes ? 12
Marie-Geneviève Mounier

La plateforme sociale
européenne... Parlons-en 22
Liliane Coccozza

La participation du Réseau
européen d'action sociale
au Conseil de l'Europe 24
Léon Dujardin

DEUXIÈME PARTIE : LE TRAVAIL SOCIAL, UN ENGAGEMENT POUR FAIRE FACE À LA PAUVRETÉ

Le travail social et la pauvreté
en Arménie : histoire, tendance
et développement continu 28
Manané Pétrosyan

Le travail social, la pauvreté
et l'exclusion en Espagne 34
Ana Isabel Lima Fernández

L'engagement des travailleurs
sociaux dans la lutte contre
la pauvreté et l'exclusion sociale
en Roumanie 43
Ana Radulescu, Herbert Paulischin

La pauvreté dans le contexte
socio-économique au Royaume-Uni
et le travail social 49
Mélanie Denis

TROISIÈME PARTIE : LA SANTÉ, UNE PRÉOCCUPATION DU TRAVAIL SOCIAL

La politique de santé en Belgique,
vers une approche globale 54
Liliane Coccozza, Thierry Dumoulin

Les ressources médico-sociales
pour les personnes atteintes
de la maladie de Parkinson
en Navarre 59
*Sagrario Anaut-Bravo, Neus Caparrós
Civera, María Carmen Portillo Vega*

La santé et le travail social
au Portugal 68
Cristina Martins

QUATRIÈME PARTIE : TRAVAIL SOCIAL ET VALEURS COMMUNES

**Une courte synthèse sur
la formation en Europe :
quel avenir ?** 76

Marie-Genève Mounier

**La Fédération internationale
des travailleurs sociaux :
une association militante** 78

Marie-Genève Mounier

**La crise économique en Europe :
challenges et réponses
des travailleurs sociaux** 88

Christine Windstrup

**L'ouverture à l'Europe
et à l'international** 91

Chantal Goyau

**La formation d'adaptation
à l'École normale sociale :
socio-histoire d'un transfert
de compétences au contexte
français** 98

Emmanuelle Guey

COMMUNICATIONS

**Basculer du suivi des usagers
vers l'accompagnement
des personnes** 110

Philippe Guinet

VIE DE L'ANAS

Nous avons reçu 118

Nous avons lu 119

Nous y étions 120

À vos agendas ! 125

ÉDITORIAL

Marie-Geneviève Mounier

Parler de l'Europe aujourd'hui questionne tout citoyen. De quelle Europe parlons-nous ? De l'Union européenne qui a ses opposants mais aussi ses adhérents, ou de la Grande Europe, c'est-à-dire du Conseil de l'Europe dont l'essence même réside dans les droits de l'homme ? Les travailleurs sociaux de différentes manières sont des acteurs militants au sein de ces cadres, dans l'intérêt des usagers ou des personnes et du travail social. Ce numéro de la *Revue française de service social (RFSS)* a voulu mettre en évidence ce constat et souhaite aussi que chacun, à partir de témoignages de collègues européens, puisse mener une réflexion sur le contexte social, le statut du travailleur social et ses méthodes, et, bien sûr, son éthique.

Dans l'étude de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) de 2014, « Panorama du travail social en Europe – Les métiers », Maëlle Ranoux compare le travail social dans les pays européens. Cette comparaison fait à la fois émerger des modèles d'État social distincts et historiquement marqués, et des points de convergences. Le « modèle corporatiste » concerne la France, l'Allemagne, la Belgique et la Suisse ; le « modèle social-démocrate » est représenté par les pays scandinaves ; enfin le « modèle libéral » concerne essentiellement le Royaume-Uni. À ces trois modèles, que l'on peut qualifier d'historiques, s'ajoutent deux autres modèles qui concernent, d'une part, les pays d'Europe de l'Est et, d'autre part, les pays du pourtour méditerranéen.

Les pays d'Europe de l'Est sont rassemblés sous la dénomination de « modèle transitoire » où les travailleurs sociaux composent des solutions à partir des schémas antérieurs et des modèles d'autres pays en Europe (Lawrence, 2006).

Nous avons choisi d'exposer des exemples de travail social à partir de deux thématiques : la lutte contre la pauvreté et la politique de santé, ces deux politiques faisant l'objet d'objectifs de politique de l'Union européenne et d'action menées par le Conseil de l'Europe.

Nous n'avons pas présenté la France. Avec ses 66 millions d'habitants, elle est la 6^e puissance du monde. Elle présente un taux de chômage de près de 10 %, compte 8 millions de pauvres, dont 3 millions d'enfants vivant en dessous du seuil de pauvreté, et une augmentation de la population de jeunes pauvres. Malgré tout, elle bénéficie encore d'un système social assez protecteur, dont le revenu de solidarité active (RSA), et d'une politique de santé orientée vers la prévention, la proximité de l'offre de soins et les droits des patients. Quant au travail social, il est bien présent, même si le burn-out touche les assistant(e)s de service social et si la formation, le statut, inquiètent la profession pour son avenir.

Ainsi ce numéro, subdivisé en quatre parties, commence par présenter le cadre institutionnel et les travailleurs sociaux en tant qu'acteurs de changement. Dans une deuxième partie, les exemples d'autres pays permettent

de prendre la mesure de l'impact historique sur le service social, sa place, ses outils, sa déontologie face aux problèmes de pauvreté, tandis que la troisième partie confronte le rôle du service social à la santé des citoyens, en particulier dans un témoignage sur la maladie de Parkinson. La quatrième partie permet de connaître le rôle de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS) et l'intérêt qu'elle présente, les rencontres entre les membres de la FITS région Europe permettant d'échanger sur les pratiques, de réfléchir sur la déontologie et la formation afin d'assurer une amélioration. L'Association nationale des assistants de service social (ANAS) fut l'un des acteurs de sa création. Ce progrès passe aussi par les échanges européens voire internationaux dont l'École supérieure de travail social (ETSUP) donne l'exemple en incitant à développer la recherche qui n'est pas encore suffisamment importante en France. De nombreux collègues étrangers, dont une proportion importante d'Européens, souhaitent travailler dans notre pays. L'École normale sociale (ENS) fut le premier centre à assurer une formation d'adaptation.

Ce panorama, nous l'espérons, devrait vous donner à réfléchir sur le travail social en Europe, ainsi que sur l'intérêt d'échanger sur les pratiques et les préoccupations sociopolitiques pour être acteur de changement. Vos réflexions et remarques nous intéressent, adressez-les par mail² et une suite leur sera apportée.

2. mounier.marie-genevieve@orange.fr

LE TRAVAIL SOCIAL, LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION EN ESPAGNE

Ana Isabel Lima Fernández

Traduit par Cristina De Robertis

RÉSUMÉ : L'inégalité en Espagne s'est énormément accrue avec l'application des mesures d'austérité lors de la crise qui a produit une augmentation de la pauvreté et de l'exclusion sociale. La redistribution des richesses à travers les politiques des systèmes de protection sociale est indispensable, les services sociaux sont un système essentiel pour la lutte contre la pauvreté. Ceux-ci sont débordés par l'augmentation de la demande et, malgré cela, ils ont subi des coupes budgétaires et une modification des normes d'accès. Les travailleurs sociaux sont les professionnels de référence de ce système, cette situation les amène à travailler avec une qualité amoindrie, des journées de travail rallongées sans rétribution supplémentaire en échange. Cependant, ils ont canalisé leur indignation à travers des collectifs sociaux où sont présentes les organisations professionnelles. De cette place, ils ont pu faire pression pour modifier les politiques sociales, pour la défense des droits et la dignité des personnes avec qui ils travaillent, en leur procurant participation et accompagnement pour obtenir leurs droits sociaux.

MOTS CLÉS : travail social⁸, droits sociaux, pauvreté, exclusion, mesures d'austérité, réductions budgétaires, services sociaux.

LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE ESPAGNOL

L'une des principales préoccupations pour la société espagnole est le taux élevé de chômage. Selon l'Institut national de statistiques (INE), en septembre 2015, le taux d'actifs en emploi était de 59,5 %, et celui du chômage était de 21,18 %. De son côté, le taux moyen d'emploi dans l'Union européenne était de 69,2 % selon les chiffres de l'office communautaire de statistiques, Eurostat. Le chômage atteint davantage les personnes plus jeunes. En 2015, selon une étude du syndicat Union syndicale ouvrière (USO), un jeune sur trois vit en dessous du seuil de pauvreté, et le taux de chômage des jeunes est de 50 %. Même quand on a un emploi, il est difficile de s'éloigner de la pauvreté du fait de la baisse des salaires et du travail précaire. Selon le Réseau européen de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (EAPN), le nombre de travailleurs pauvres a augmenté de 11,7 % à 14,2 % entre 2013 et 2014.

Selon l'INE, en Espagne en 2015, le taux annuel du produit intérieur brut (PIB), qui mesure la valeur monétaire de la production de biens et services, s'évalue à 3,2 %. Malgré une augmentation de la valeur ajoutée par rapport aux années précédentes depuis 2007, il se situe encore en dessous de la moyenne de l'Union européenne selon les données d'Eurostat.

8. N.D.T. : En Espagne, le terme travail social désigne la profession d'assistant de service social en France.

Outre l'augmentation du chômage, un autre indicateur très préoccupant est celui de l'accroissement des inégalités sociales, comme l'explique l'organisation Oxfam Intermón. L'Espagne est le pays de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) où l'inégalité s'est le plus accrue depuis le début de la crise, et elle se situe juste après Chypre. Les données de EAPN confirment que la population espagnole souffre d'un niveau élevé d'inégalité puisque 20 % des personnes avec des hauts revenus possèdent sept fois plus que 20 % des plus pauvres. Si on compare avec l'Union européenne (des 28), l'inégalité est de cinq fois plus.

D'autre part, la dualité sociale s'accroît car si nous comparons le 10 % des plus riches avec le 10 % des plus pauvres, l'écart est de quatorze fois. C'est pour cela que le PIB est insuffisant pour atteindre l'indicateur européen At Risk Of Poverty and/or Exclusion (AROPE), qui combine pauvreté, pourcentage des revenus moyens et carences matérielles.

Il y a un consensus parmi les organisations sociales sur le besoin d'appliquer au mieux la capacité de redistribution des politiques de protection sociale. De même, ils soulignent que la politique redistributive menée par le gouvernement est peu efficace dans la lutte contre l'inégalité.

La pauvreté et l'exclusion sociale

En 2008, la société espagnole avait un taux de risque de pauvreté un peu supérieur à la moyenne européenne. Cependant, ces dernières années il a augmenté bien plus que dans les autres pays et il est actuellement bien supérieur à cette moyenne. En 2008, selon les données d'Eurostat, l'Espagne passe d'un pourcentage de 24,5 % à 29,2 % en 2014, alors que la moyenne européenne est de 23,4 % en 2008 et de 24,4 % en 2014.

De plus, selon l'EAPN, la privation matérielle est passée de 4,5 % de la population en 2009 à 7,1 % en 2014 ; de ce fait aujourd'hui en Espagne, 3 320 765 personnes sont en situation de privation matérielle sévère. Les catégories les plus affectées par le risque de pauvreté et exclusion sont l'enfance et la jeunesse, les familles monoparentales et les personnes étrangères non communautaires.

Les données de risque de pauvreté de l'enfance sont une honte : selon l'enquête sur les conditions de vie de l'INE, en 2015, 35,4 % des enfants de moins de 16 ans sont en risque de pauvreté et d'exclusion sociale. Ce taux a augmenté de 3,5 % en 2014 et continue de s'accroître depuis trois ans. La moyenne pour la population espagnole est de 22,2 %. De même, EAPN affirme que ce risque de pauvreté est en lien direct avec la vulnérabilité des familles monoparentales et atteint 53,2 % pour les familles composées d'un seul adulte et un ou plusieurs enfants. En 2015 ce pourcentage s'est accru de 5,7 points dans les taux d'AROPE. Ce sont ces mêmes familles qui souffrent de la plus grande privation matérielle.

Comme nous l'avons indiqué, le chômage est l'un des facteurs en lien direct avec la pauvreté et la privation matérielle. Un rapport de l'USO datant d'août 2015 signale l'augmentation de la pauvreté de la jeunesse, dont 33 % sont sous le seuil de pauvreté, et souligne que 53,6 % des jeunes en dessous du seuil sont au chômage.

En ce qui concerne la pauvreté relative, EAPN communique que la population étrangère non communautaire est aussi un groupe vulnérable, elle en souffre trois fois plus que la population espagnole.

Selon les rapports de Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE), le profil des usagers est : des femmes d'âge moyen (entre 30 et 50 ans) qui n'ont fait que des études primaires et qui sont souvent en couple avec des enfants. Au niveau de l'emploi, leur situation est très hétérogène, on y trouve qui sont au chômage avec un revenu moyen entre 300 et 500 €. Il y a aussi une représentation importante des personnes âgées dépendantes et personnes étrangères qui habitent dans des foyers et qui ont en moyenne des revenus de 500 € par mois. 90 % des travailleurs sociaux considèrent que la crise a des effets importants sur la pauvreté des enfants et 78 % signalent des répercussions néfastes sur l'égalité de genre.

LES SYSTÈMES DE PROTECTION SOCIALE

Les systèmes de protection sociale en Espagne sont construits sur les piliers de la santé, l'éducation, la garantie de ressources, le logement, l'emploi/chômage et les services sociaux. Les mesures destinées à prévenir et soulager la pauvreté et l'exclusion se situent dans tous ces champs selon le Plan national d'action pour l'inclusion sociale du royaume d'Espagne (2013-2016).

Le système public de services sociaux

Dans cet article, nous mettons l'accent sur le système des services sociaux car leurs objectifs comprennent l'accompagnement social comme outil essentiel pour faire face aux problèmes de fragilité du fait des situations de vulnérabilité et prévenir les processus d'exclusion sévère. De plus, les aides et prestations qui existent dans les services sociaux publics sont nécessaires pour garantir les droits sociaux et la dignité des personnes qui en ont besoin. Un nombre important de la population en risque de pauvreté et d'exclusion sociale en bénéficie. Environ 80 % des travailleurs sociaux exercent dans ce système (Pastor, 2013), en outre il s'agit de professionnels référents de l'attention primaire, ce qui correspond à la polyvalence en France. Les prestations et services du système public des services sociaux des communautés autonomes (régions) sont répertoriés dans le catalogue de référence des services sociaux du ministère de la santé, services sociaux et égalité de 2013. Il s'agit d'information, orientation, conseil, diagnostic et évaluation, autonomie personnelle, aide à domicile et soutien aux aidants, intervention de soutien familial, intervention et protection des mineurs, attention dans des foyers ou résidences, prévention et inclusion sociales, protection juridique, prestations financières pour personnes en situation de dépendance et autres prestations financières.

Ces dernières années, les divers systèmes de protection ont subi des baisses budgétaires du fait des mesures d'austérité. Pour preuve, au cours des quatre dernières années on a réduit de 1 milliard 800 millions les investissements dans les services sociaux selon les indications des budgets de l'État de ces périodes. De même, on a modifié ou dérogé aux normes d'accès et supprimé des services pour diminuer les coûts.

Selon le rapport de l'ISSE, 44 % des travailleurs sociaux font état de la diminution des budgets des services sociaux au cours des trois dernières années, toutefois la plus grande partie pense que la tendance est à une stabilisation ou au gel du budget.

Tout cela a provoqué non seulement la réduction, suppression ou fermeture de centres, prestations et services mais encore plus de 57 000 postes de travail dans les services sociaux ont été détruits entre 2011 et 2013 selon le rapport du syndicat Commissions ouvrières (CCOO) sur l'impact de la crise dans la destruction de l'emploi.

Les difficultés affrontées par les usagers

Du fait de la progression de l'inégalité sociale, qui existait déjà avant la crise, et de l'application des mesures d'austérité, on assiste à l'accroissement des demandes de prestations en lien avec la pauvreté et l'exclusion sociale. Ceci est attesté par 81 % des travailleurs sociaux selon les données du deuxième rapport de l'ISSE de 2014. De plus, 59 % considèrent que les principales demandes des usagers sont en rapport avec la pauvreté, l'exclusion et la garantie de revenus. Environ 26 % font état des demandes d'accompagnement dans des situations de dépendance des personnes âgées et 9 % évoquent les aides aux personnes handicapées. Selon eux, l'aide à l'enfance et la jeunesse ne serait que de 6 %. On peut observer le changement d'une année sur l'autre dans le rapport de l'ISSE (2013) où le principal motif des demandes était l'aide aux personnes âgées dépendantes (41 %) suivi de la pauvreté et de l'exclusion (40 %).

Ce changement est peut-être dû à la plus grande précarité de beaucoup de personnes et familles, car il coïncide avec autres éléments de ce même rapport où il est expliqué que le principal motif des usagers pour faire appel aux services sociaux, au cours de la dernière année, était de solliciter des aides financières, qui ont augmenté de 6 points entre 2013 et 2014 (de 26 % à 32 %). Le deuxième motif est de demander tout type d'aide, les services sociaux étant identifiés comme le dernier réseau formel d'appui auquel faire appel en cas de besoin. Le troisième motif est la demande d'information, d'orientation et d'évaluation en rapport avec le motif central car dans la plupart des cas elle dispense l'accès aux aides financières.

Pourtant, malgré l'augmentation des demandes des citoyens aux services sociaux, à partir de 2009, les conditions d'accès aux prestations se sont durcies et ont laissé 50 % des demandes estimées sans réponse. Selon le deuxième rapport de l'ISSE, les motifs principaux sont le manque de finances (49 %) et le manque d'intérêt politique (17 %). D'autre part et dans une moindre mesure, il y a des retards dans l'évaluation du dossier (9 %) et une mauvaise coordination entre les administrations (7 %).

Ce type de donnée montre qu'on investit beaucoup d'énergie en démarches pour essayer de remédier aux situations d'urgence sociale, ce qui relègue au deuxième plan d'autres questions comme l'accompagnement social et l'amélioration de la qualité de l'intervention.

L'un des aspects les plus dramatiques de la crise en Espagne est la perte du logement de nombreuses familles du fait du non-paiement des traites. Selon l'Association espagnole des hypothèques (AHE), entre 2007 et 2012,

plus de 400 000 exécutions d'hypothèques ont été enregistrées dans le pays dont une grande partie s'est terminée par une expulsion. Selon les données statistiques du Conseil général du pouvoir judiciaire (CGPJ), en 2012, les tribunaux ont ordonné 101 034 expulsions.

La pauvreté énergétique est aussi un problème important. Selon EAPN, en 2015, 11 % de la population a vécu dans des foyers avec des retards de paiement du loyer et 11,1 % ne pouvait pas maintenir la maison à une température adéquate.

Il est aussi nécessaire d'homogénéiser les politiques de garantie de revenus minimum d'insertion des différentes communautés autonomes (régions), car cette année plus de 80 000 familles étaient sur liste d'attente pour percevoir cette prestation en l'absence totale de revenus, selon le dernier rapport du ministère de la santé, services sociaux et égalité (2014). De plus, ce rapport indique que les différences sont importantes entre les différents territoires quant au montant et aux conditions d'accès.

Les principaux motifs de mécontentement des usagers sont le refus des prestations ou leur inadéquation, ainsi que le retard dans l'accord d'un service ou prestation selon l'estimation de 35 % d'entre eux. En deuxième terme, 11 % font état d'une plus grande complexité et bureaucratie des démarches. En fait, entre 2013 et 2014, les retards de versement des prestations et services ont augmenté de 12 %, les plus concernés étant ceux des prestations pour la promotion de l'autonomie personnelle et le soin aux personnes dépendantes.

Le nombre de personnes ayant perdu leurs droits sociaux est l'un des indicateurs qui attestent la gravité des effets des mesures d'austérité dans les services sociaux. 71 % des professionnels connaissent des personnes qui ont perdu leur accès aux services sociaux à cause des mesures d'austérité ; 88 % si l'on prend en compte les prestations financières et 80 % connaissent des personnes lésées du fait de la participation financière demandée aux usagers selon les barèmes de ressources établis par les services sociaux.

LE RÔLE DU TRAVAILLEUR SOCIAL DES SERVICES SOCIAUX EN TEMPS DE CRISE

Les fonctions les plus fréquemment assurées par les travailleurs sociaux sont l'information, l'orientation, la gestion et l'administration, suivies de celles de prévention, assistance, planification, évaluation, supervision et coordination assurées par environ 50 % d'entre eux. En revanche, les fonctions de promotion, réhabilitation, direction, recherche, enseignement et autres sont bien plus minoritaires (Pastor, 2013).

Ces données concordent en partie avec le deuxième rapport de l'ISSE où il est affirmé que chaque travailleur social dans les services sociaux polyvalents a en charge en moyenne 100 personnes par mois. Leur principal domaine d'action est l'information (58 %) même si cette activité se trouve aussi dans tous les autres domaines d'activité des services sociaux ; l'autonomie personnelle (9 %) ; l'intervention de soutien familial et celle de protection des mineurs (6 %) ; l'aide en résidences, la prévention et l'inclusion (5 %) et l'aide psychosociale (3 %).

Selon la majorité des travailleurs sociaux (54 % le déclarent), le problème majeur qu'ils affrontent dans leur travail quotidien est la haute demande et le peu de ressources de tout type disponibles. 17 % dénoncent la saturation de leur travail qui se traduit par du stress, 9 % signalent la très grande bureaucratisation de nombreuses tâches quotidiennes. En deuxième instance, ils indiquent le besoin d'une plus grande coordination et planification de leurs actions, l'incertitude dans le travail et les problèmes politiques.

60 % des professionnels des services sociaux passent la plus grande partie de leur journée à des tâches d'information et d'orientation. La répartition des heures de travail hebdomadaires dédiées aux tâches professionnelles propres fournit une moyenne (sur un total de 35 à 37 heures par semaine) et indique que la majeure partie du temps est dédiée à l'aide et à l'évaluation des usagers, soit 15,2 heures par semaine. D'autres tâches importantes sont aussi celles liées à la coordination, auxquelles sont dédiées 6,8 heures. On consacre moins de temps au travail hors du bureau, estimé à 5,6 heures. Néanmoins, et compte tenu de la grande variété des activités des travailleurs sociaux, on utilise 8,1 heures à des tâches spécifiques à chaque service.

L'un des indicateurs de la saturation des professionnels exerçant dans l'accueil de base des services sociaux municipaux est la diminution des entretiens de suivi qui, entre 2013 et 2014, ont chuté de 12 % à 7 %. Ceci s'explique par la grande énergie investie dans les actions palliatives et d'urgence immédiate qui nécessitent beaucoup de démarches et de gestion. En conséquence, ce temps est enlevé à l'intervention sociale et au suivi des situations.

La réponse des travailleurs sociaux

On peut dire que la profession de travail social souffre des conséquences de la crise et met tout son effort et son engagement personnel au service des citoyens. Dans le deuxième rapport de l'ISSE (2014), les données sur la charge de travail dévoilent que 86 % des professionnels affirment qu'ils ont eu à supporter une charge de travail élevée ou très élevée au cours des six derniers mois, et qu'ils prolongent leur journée de travail à cause de la saturation du travail dans les services sociaux d'attention primaire. Ainsi, 35 % le font quotidiennement, 61 % une fois par semaine et 26 % dans des périodes spécifiques. Ce chiffre a augmenté de 9 % entre 2013 et 2014. Il est important de signaler que presque la moitié des professionnels n'ont aucun type de compensation pour ces heures supplémentaires.

D'autre part, beaucoup de travailleurs sociaux participent à des collectifs et espaces professionnels en dehors de leur temps de travail salarié. Dans ces structures, ils collaborent à la recherche de solutions pour les personnes qui n'ont pas de réponse à leurs problèmes par les services sociaux, ils assurent un suivi individuel et collectif et participent aux mouvements sociaux.

Les méthodes de travail social

Du fait de la rareté des ressources humaines dans les équipes de travail des services sociaux, on exerce fondamentalement en aide individuelle et familiale avec des nombreuses démarches administratives. Il y a moins d'intervention de groupe et communautaire même si l'aspiration des travailleurs

sociaux est d'exercer un bon travail en intervention centré sur la personne et son accès au pouvoir d'agir (*empowerment*). On refuse le binôme *un problème : une réponse* que le gouvernement approuve dans des programmes uniquement palliatifs et avec des aspects de bienfaisance – assistance, par exemple la distribution de denrées alimentaires aux personnes en situation de pauvreté et exclusion sociale par des organisations sociales non lucratives (ONG).

En ce qui concerne les mécanismes d'évaluation des actions menées dans les services sociaux, on peut dire que l'évaluation de l'impact des mesures d'austérité reste très minoritaire. En effet selon le deuxième rapport d'ISSE, seulement 14 % des professionnels affirment que leur commune a établi un moyen d'évaluation. La majorité des professionnels pense qu'il est nécessaire de procéder à cette évaluation d'impact mais seulement 4 % d'entre eux disent qu'ils envisagent de le faire prochainement. 52 % répondent qu'ils n'en prévoient aucune et 28 % ne sont pas au courant.

L'impact des organisations professionnelles de travail social sur le gouvernement

Dans les organisations professionnelles de travail social, nous avons élaboré une stratégie multiple fondée sur la planification et l'action sociale en nous appuyant sur le cadre théorique du travail social avec des communautés (Rothman et Tropman, 2001).

Les actions de planification sociale sont centrées sur le rôle des professionnels en tant qu'experts connaissant la réalité sociale, dans ce domaine nous produisons des recherches, débats, journées, forums, rapports, propositions, congrès, audiences au Parlement, etc. Dans le domaine des actions sociales, nous participons activement aux collectifs et mouvements sociaux où s'organisent des campagnes de pression sociale. Lors de ces deux modalités, nous utilisons les moyens de communication et les réseaux sociaux afin d'amplifier l'influence.

Le travail social a participé à tous les mouvements de « marées citoyennes » car ils concernent les différents aspects de notre intervention en lien avec les divers systèmes de protection sociale. De plus, nous avons impulsé le mouvement Marée orange contre les réductions budgétaires des services sociaux. Dans la profession, ce mouvement de protestation a bien été suivi puisque, selon les données du deuxième rapport de l'ISSE, 92 % des travailleurs sociaux le connaissent et 47 % y ont participé.

D'autre part, des alliances et campagnes sur les droits sociaux et la dignité des personnes avec lesquelles nous travaillons se sont mises en route pour suivre leur participation et développant leur pouvoir d'agir. Par ailleurs, nous avons formé un groupe de pression avec les personnes/usagers afin de réduire les coupes budgétaires des services sociaux, et, lors des élections, nous avons effectué des propositions aux groupes politiques qui ont été prises en compte dans leurs programmes en vue de réalisations ultérieures.

Les problèmes éthiques ou dilemmes déontologiques des professionnels

La plupart des difficultés éprouvées par les travailleurs sociaux proviennent des contradictions entre leurs principes et valeurs professionnels, établis dans leur code de déontologie, et certaines missions imposées par leurs employeurs. Dans certains cas, il leur a même été demandé d'exercer des mesures de contrôle social des personnes en difficulté, ce qui est contraire à la construction d'une relation d'aide avec ces personnes et porte parfois atteinte à leurs droits. Il est utile de mentionner le cas de la demande de l'administration aux travailleurs sociaux qu'elle emploie d'être présents lors des expulsions des familles. Les professionnels ont refusé et le conseil professionnel de leur secteur les a soutenus dans ce sens.

Quant à la gestion de la crise économique, le deuxième rapport de l'ISSE indique que 90 % des travailleurs sociaux pensent que les mesures d'austérité ont un impact préjudiciable sur les personnes les plus démunies. Ils sont, alors, bien d'accord avec l'affirmation que le gouvernement n'a pas utilisé le maximum des ressources disponibles pour éviter la violation des droits de l'homme et des citoyens, ils pensent encore que l'administration n'a pas pris en compte l'impact des mesures qu'elle a prises sur les services sociaux.

D'autre part, l'une des conclusions de cette étude indique qu'il faudrait faire des efforts pour que les travailleurs sociaux soient plus au courant du pacte de ratification du Protocole facultatif du Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels afin de l'utiliser pour dénoncer les violations, puisque seulement 12,5 % des travailleurs sociaux connaissent ce pacte. Et même eux ne l'ont pas utilisé dans leur dénonciation collective des violations des droits sociaux. Au Conseil général du travail social, nous parions aussi sur la voie de la dénonciation individuelle de chaque situation, afin de transformer le côté anecdotique en catégorie et ainsi pouvoir proposer des lois de politique sociale qui prennent en compte des problèmes structurels de la population, non seulement en Espagne, mais aussi au niveau international européen.

Le Conseil général du travail social a produit un documentaire, principal outil de la campagne pour les droits humains et pour la dignité, qui montre la pression des demandes d'assistance dans les services sociaux et le peu de réponses offertes par le système de protection sociale aux citoyens, dans lequel on peut voir le rejet de cette situation par les travailleurs sociaux qui montrent clairement de quel côté ils se situent.

Les travailleurs sociaux sont aux côtés des personnes, surtout aux côtés des personnes qui souffrent le plus des conséquences de l'injustice sociale et de la violation des droits humains !

BIBLIOGRAPHIE

- Asociación Hipotecaria Española (AHE), "La morosidad en el crédito hipotecario a los hogares", junio 2012.
- CCOO, Comisiones Obreras, "El impacto de la crisis en la destrucción de empleo en el sector de servicios sociales (2010-2013)", Servicios a la ciudadanía, intervención social.
- Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), "Conciliación de datos sobre ejecuciones hipotecarias y desahucios", n° 35, junio 2013.
- Consejo General del Trabajo Social, "I Informe sobre los Servicios sociales en España", 2014.
- Consejo General del Trabajo Social, "Derechos Sociales por la dignidad", Corto Documental, 2015.
- European Anti Poverty Network ES (EAPN), "El estado de la pobreza – 5º informe – Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España – 2009-2014", 2015.
- Eurostat, "Informe European Economic Forecast", Winter 2016.
- Instituto Nacional de Estadística (INE), "Encuesta de Población Activa y datos del PIB", cuarto trimestre 2015.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, "Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016", Informes, Estudios e Investigación, 2014.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, "El Sistema Público de Servicios Sociales", informe de rentas mínimas de inserción, 2014.
- Oxfam-Intermón, "Europa para la mayoría, no para las elites", Informe, 9 de septiembre de 2015.
- Enrique Pastor, "Situación actual del trabajo social en España – Un estudio necesario en España", *Servicios Sociales y Política Social*, XXX (103), 2013, p. 111-119.
- "Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal ; datos básicos del sistema de información del SAAD y Catálogo de referencia de servicios sociales".
- J. Rothman, J.-L. Erlich, J. E. Tropman, *Strategies of Community Intervention*, 6th edition, F.E. Peacock, Itasca, 2001.
- La Unión Sindical Obrera (USO), "La juventud española en el ámbito laboral", formativo y social, informe, 2015.