

(INTERVIEW) « LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX SE SONT DURCIES »

Dans une analyse toute en nuances, Jean-Michel Bonvin s'exprime sur l'esprit du système social. Il en ressort que l'impératif de l'équilibre financier tend à raidir le fonctionnement des administrations.

Dans son dernier rapport, l'Observatoire de l'aide sociale et de l'insertion (OASI) regroupe des témoignages d'usagers et de professionnels qui déplorent les « barrières administratives » dans l'accès aux prestations. D'où viennent ces barrières ?

Chaque administration fonctionne avec des logiques managériales et comptables propres. Dans un climat qui met l'accent sur l'efficacité et la réduction des coûts, la compétition entre les services peut être grande. Cela tend à exacerber leur fonctionnement en silo plutôt que leur collaboration, ce qui ne simplifie pas les démarches pour les usagers. Cela explique aussi le durcissement de certaines règles. Ce phénomène n'est cependant ni nouveau, ni typiquement genevois.

Assiste-t-on à un système qui cherche davantage à dissuader qu'à soutenir les demandeurs de prestations ?

Dire qu'une volonté de dissuasion anime les administrations n'est pas vérifiable. Je ne pense pas qu'il y ait aujourd'hui une intention délibérée de restreindre les droits. Mais il va sans dire que les conditions d'accès aux droits se sont durcies, depuis vingt ou trente ans, avec l'introduction de critères plus restrictifs : l'exigence de suivre une formation, par exemple, ou de répondre à dix offres d'emploi par mois. On crée ainsi de nouvelles conditions. Et on considère ceux qui ne les respectent pas comme ne méritant pas les prestations et cherchant à abuser de la générosité collective. Cela dit, les professionnels de terrain sont le plus souvent bienveillants. Dans la relation avec la personne, ils ont le réflexe de chercher à comprendre – telle personne, par exemple, est arrivée en retard à une mesure d'insertion parce que son enfant était malade toute la nuit – plutôt que de nourrir des

souçons d'abus. Mais les gens de terrain font eux-mêmes l'objet de contrôles et sont susceptibles d'être sanctionnés.

Les ressources manquent pourtant dans les administrations pour un accompagnement optimal des personnes...

Le nombre de dossiers par professionnel est une question fondamentale, en effet. Le temps manque pour approfondir les circonstances particulières de la personne. On risque alors d'entrer dans des manières de juger standardisées, on se réfère davantage aux dispositions légales ou réglementaires, qui sont souvent plus dures que la pratique.

Le système est aussi décrit par les usagers comme culpabilisant. Parlez-vous ce constat ?

Le discours sur l'abus est monté en force entre les années '90 et le milieu des années 2000. Aujourd'hui, il tend à se stabiliser. Il participe d'un climat pénalisant, qui mine

« La philosophie actuelle du système porte à assainir les finances. On n'observe pas pour autant un démantèlement des droits, mais leur accès est devenu plus compliqué. »

le « sense of entitlement », comme on dit en anglais. Jusque-là, il suffisait d'avoir cotisé aux assurances sociales pour se sentir légitimé à les percevoir. Aujourd'hui, les gens se sentent coupables de demander de l'aide. En survalorisant l'autonomie individuelle, le système incite davantage à compter sur soi-même qu'à faire appel à ses droits. Dans un tel climat, la personne se demandera d'abord si elle est légitimée à toucher des prestations. Elle peut être amenée de ce fait à y renoncer.



© DR

(+) L'INVITÉ

Spécialisé dans les questions de politiques sociales et de l'innovation organisationnelle du secteur public, le professeur Jean-Michel Bonvin enseigne et mène ses recherches à la Faculté des sciences de la société de l'Université de Genève. Il est également président de l'Association suisse de politique sociale.

Le Conseil d'Etat a récemment validé un plan d'action en lien avec le Rapport pauvreté qui comprend la nécessité d'améliorer la « lisibilité » des prestations. Pensez-vous que ce soit suffisant ?

Des études ont mis en évidence les différentes étapes que doit parcourir une personne avant d'accéder aux prestations d'aide. La première de ces étapes est d'ordre psychologique : la personne doit se sentir légitimée à y recourir – ce qui est problématique, on l'a vu, dans un climat où le discours sur l'abus est prégnant. Il faut ensuite qu'elle sache ce qu'elle peut demander et à qui elle doit s'adresser. Les prestations sociales sont souvent une jungle qui génère beaucoup de non-information et de non-connaissance. En améliorant la lisibilité des prestations, on enlèverait certes une barrière. Mais cela n'est pas suffisant : encore faut-il réduire le discours sur l'abus pour renforcer le « sense of entitlement » des gens. Il est déjà difficile en soi de vivre une situation de besoin. Il ne doit pas s'y ajouter un sentiment de honte.

Propos recueillis par
Carine Fluckiger