L'aide doit être disponible à temps même en cas de crise

La Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) répond aux préoccupations, propose des solutions innovantes et présente plusieurs recommandations aux services sociaux qui sont très sollicités.

Les mesures prises par le Conseil fédéral pour protéger la population et le système de santé ont eu et ont encore de fortes répercussions – également pour les services sociaux. Dès l'entrée en vigueur des mesures extraordinaires du lundi 16 mars 2020, les services sociaux ont fait état d'une forte augmentation des inscriptions à l'aide sociale. «Il y a beaucoup de demandes de la part d'indépendants qui passent entre les mailles du filet, qui ne savent pas vers qui se tourner, qui ont été écartés par les autorités et qui craignent pour leur existence. L'incertitude quant à la durée de cet état de pandémie est effrayante. Nos clients sont inquiets pour leur emploi, leur place d'apprentissage.» Ces mots du chef d'un service social du canton de Zurich décrivent la situation quelques jours après l'annonce de la «situation extraordinaire» par le Conseil fédéral.

La crainte d'une «vague gigantesque»

Un autre service social nous a fait parvenir le message suivant: «Nous craignons une gigantesque vague qui se dirige vers les services sociaux avec de nouvelles inscriptions de travailleurs indépendants, de personnes ayant un travail sur appel et un taux réduit dont les places de travail sont actuellement en train de disparaître. Les usagers existants rencontrent encore plus de difficultés à s'intégrer sur le marché du travail primaire. Nous sommes très préoccupés par la manière dont cela peut être géré.» Il n'est pas encore clair si le soutien approuvé par le Conseil fédéral pourra endiguer l'afflux de nouvelles personnes dépendantes de l'aide sociale.

Le bon fonctionnement de l'aide sociale est central

Outre les préoccupations liées au nombre croissant de personnes touchées qui se présentent aux services sociaux, les contraintes de la vie civile et du monde du travail ont rapidement nécessité des mesures pour assurer le fonctionnement des services, le traitement des procédures d'aide aux bénéficiaires d'aide sociale touchés, avec des conditions et des sanctions. Des interrogations sont soulevées, notamment en ce qui concerne la subsidiarité de l'assistance sociale et la manière dont elle peut être opportune dans ce contexte. Afin de soutenir ses membres dans cette tâche exigeante, la CSIAS a élaboré des recommandations valables durant la situation extraordinaire quatre jours après la décision du Conseil fédéral. Ils apportent des réponses aux questions relatives au travail des services sociaux, au soutien des bénéficiaires de l'aide sociale, aux demandes de soutien additionnelles et aux mesures de formation de même que l'intégration professionnelle et sociale.

Conseil en télétravail

Sur certains sites, des solutions ont pu être trouvées et mises en œuvre rapidement. Dans une petite commune zurichoise, le service social s'est mis au télétravail et les conseils sont donnés par téléphone ou par e-mail. «Tous les clients qui disposent d'un scanner chez eux peuvent scanner ou photographier les formulaires, documents, etc. nécessaires et les envoyer par voie électronique au responsable du service social. Comme je peux accéder à tout depuis chez moi, les paiements et la poursuite de l'activité sont garantis», a assuré le responsable du service social.

Contacts derrière une protection en plexiglas, suspension du placement

Le maintien du statu quo est l'objectif selon un service social thurgovien. Pour ce faire, l'équipe a été répartie en deux groupes qui se relaient, toujours une semaine au bureau, une semaine en télétravail. Derrière un bureau protégé à l'aide d'un panneau en plexiglas, les quelques contacts clients qui sont nécessaires (cela concerne uniquement les nouvelles inscriptions, pour un maximum de 15 minutes) ont lieu. Tous les autres contacts se font par téléphone, par e-mail et par courrier. Toutefois, les placements, les projets d'intégration et toutes les affectations externes ont été immédiatement suspendus. La clientèle doit rester à la maison.
En outre, une offre a été mise en place pour le principal groupe à risque.

Ces conducteurs de la Croix-Rouge qui appartiennent au groupe à risque

Dans un premier temps, toutes les personnes de plus de 75 ans avaient été contactées pour leur proposer une offre de service de repas à domicile et de livraison d'achats. Les marchandises proviennent des magasins locaux et sont livrées par des bénévoles. Tous les conducteurs de la section locale de la Croix-Rouge suisse (CRS) ont dû renoncer à leur service, car ils appartiennent tous au groupe à risque (65+). Des annonces ont donc été relayées et publiées sur les sites communaux pour trouver des bénévoles et identifier les personnes ayant besoin de soutien. Dans un deuxième temps, les services sociaux souhaitent contacter personnellement toutes les personnes âgées de 65 à 74 ans.

Suspendre ou non les mesures d'intégration?

Cette situation exceptionnelle remet également en cause de nombreuses mesures dans les domaines de l'éducation, de l'intégration professionnelle et sociale. Ces dernières doivent soit être interrompues, soit être maintenues dans des conditions strictes. Pour certaines des personnes touchées, cela peut être la source de grandes difficultés.
Cependant, la CSIAS a également reçu un témoignage d'une entreprise active dans les milieux sociaux qui a pu numériser ses modules de formation professionnelle initiale et enseigner à distance aux participants grâce à un outil en ligne. Les mandats auprès de privés et professionnels ont également dû être adaptés. Par exemple, les groupes à risque ne font plus appel à des services de nettoyage pour leurs fenêtres, et il n'est plus possible de se rendre chez des clients à l'aide des transports publics. Toutefois, certaines entreprises de services continuent à travailler pour assumer l'entretien des propriétés, en tenant naturellement compte de toutes les directives applicables et des instructions existantes. Le point de contact avec un assistant social a été numérisé et les entretiens de conseil avec les clients peuvent se faire par vidéoconférence. Les besoins sont énormes, car les personnes ciblées par ces modifications sont en particulier désécurisées, perdent leur structure usuelle et n'ont pas de point de contact vers lequel se tourner en cas d'interrogation.

Ingrid Hess
Responsable de la communication, CSIAS
Traduction: Manon Röthlisberger

Infos:
www.csias.ch

1. Contexte

Les présentes recommandations de la CSIAS s'appliquent sous réserve des réglementations cantonales et communales et valent pour la durée des mesures édictées par les autorités fédérales et cantonales pour freiner la propagation du coronavirus.

Elles s'appliquent à la situation prévalant au moment de la publication et seront actualisées au besoin. La dernière version est disponible sur le site web de la CSIAS : https://skos.ch/fr/publications/notices/

Le 16 mars 2020, le Conseil fédéral a décrété l'état de « situation extraordinaire » pour protéger la population et préserver le système de santé. Il a adopté diverses de mesures qui devraient rester en vigueur jusqu'au 19 avril 2020. Ces mesures ont des répercussions sur l'aide sociale. On distingue les configurations suivantes:

- **Travail au sein des services sociaux (ch. 2) :** les services sociaux, au même titre que les autres entreprises, sont soumis aux mesures visant à prévenir la propagation du virus.
- **Maintien de l'aide actuelle (ch. 3) :** s'agissant des dossiers d'aide en cours, les restrictions imposées à la vie publique et au monde du travail ont un impact sur la procédure, les obligations des bénéficiaires et l'application de sanctions.
- **Traitement des nouvelles demandes et demandes d'aide supplémentaire (ch. 4):** avec les mesures restrictives adoptées pour lutter contre le coronavirus, on peut supposer que le nombre de personnes dépendantes d'un soutien financier transitoire s'inscrira en hausse. Cela pose de nombreuses questions, notamment en ce qui touche à la subsidiarité de l'aide sociale et à ses délais de mise en œuvre.
- **Mesures en faveur de la formation et de l'intégration professionnelle et sociale (ch. 5)**: plusieurs offres et mesures dans le domaine de la formation et de l'intégration professionnelle et sociale ne peuvent plus être organisées du fait de la situation extraordinaire et seront en principe suspendues. Dans certains cas cependant, elles pourront être poursuivies sous certaines conditions.

On peut s'attendre à ce que, pour faire face à cette situation extraordinaire, de nouvelles prestations pour les personnes particulièrement affectées ne tarderont pas à s'imposer. Les services sociaux et leurs organisations partenaires possèdent des compétences élevées dans ce domaine. Au cas où les services sociaux ou les organisations partenaires disposeraient de personnel actuellement sans activité, celui-ci pourrait être invité à fournir de tels services.

Extrait de l'aide-mémoire CSIAS «Recommandations concernant l'aide sociale pendant les mesures contre l'épidémie» face à une recrudescence de demandes. *Photo: CSIASS*

Publicité