



# TRAVAIL SOCIAL ET COVID-19

Quand la profession se mobilise

REISO, Revue d'information sociale  
Haute école de travail social Fribourg

## **Les auteurs et autrices**

Raphaël Gerber, assistant social, Service social de la Broye, Estavayer-le-Lac

Cécile Poulaillon, éducatrice sociale, Centre d'hébergement d'urgence pour mineurs accompagnés, Association Païdos, Genève

Karine Clerc, chargée d'enseignement à la HETSL (HES-SO), conseillère municipale Enfance et cohésion sociale, Renens

Alice Bretagne et Mélanie Courvoisier, Association 1951, Lausanne

Alexia Cantoni, assistante sociale à Pro Senectute Arc Jurassien, La Chaux-de-Fonds

Danitza Limat, responsable de L'Echelle, Lausanne

Juliette Pichat, stagiaire scientifique, Association CIAO, Lausanne

Yves Hochuli, directeur adjoint et juriste, Ligue vaudoise contre le cancer, Lausanne

Sylvie Goumaz, responsable pédagogique et Eric Mullener, directeur, La Tuile, Fribourg

Jens Rogge, co-directeur général de la Fondation IPT, Fribourg

Chiara Mari et Françoise Gariazzo, aumônière, PSR, Eglise catholique dans le canton de Vaud

Véréna Keller, professeure honoraire HETSL-HES-SO, vice-présidente d'AvenirSocial Suisse, Genève

## **Les éditrices**

Marylou Rey, rédactrice en chef, REISO, Revue d'information sociale

Béatrice Vatron-Steiner, adjointe scientifique, Haute école de travail social Fribourg

## **Les photographes**

Eric Roset, reportages réalisés en avril 2020 à Genève avec la collaboration de:

Bateau Genève, Pastorale des milieux ouverts, accueil d'urgence de la Ville, Le Caré.

Couverture: Orna W/Pixabay

## Avant-propos

Les professionnel·le·s du travail social se sont mobilisé·e·s pour alimenter la réflexion collective sur les impacts sociaux de la pandémie de Covid-19. Sollicité·e·s par la Haute école de travail social Fribourg et la *Revue d'information sociale – REISO*, les travailleurs et travailleuses sociales montrent clairement que la société est loin d'avoir mesuré l'ampleur et la diversité des effets sociaux de la crise.

Isolées pour être «protégées», des personnes âgées garderont longtemps un traumatisme de cette période troublée. Ailleurs, des indépendant·e·s malades ont durement souffert des complexités administratives, des travailleur·se·s pauvres qui survivaient tant bien que mal se sont retrouvé·e·s sans rien, des personnes sans statut ont disparu des radars associatifs.

Malgré tout, la solidarité a fonctionné. Quelle leçon d'humilité de voir cet homme qui a tout perdu se faire du souci et exprimer son empathie envers celles et ceux qui sont en train de perdre leur logement ou leur salaire. Quelle impression étrange d'entendre des migrant·e·s en attente d'un renvoi apprécier ce «nous» affiché dans les consignes sanitaires et se réjouir que «tout le monde» participe à l'effort général mené par la Suisse.

Au fil de cette crise qui n'est de loin pas terminée, les professionnel·le·s ont aussi mesuré les lacunes du système social actuel. Pourquoi est-il si déconnecté des besoins concrets et quotidiens des bénéficiaires ? Pourquoi tous ces trous dans le filet assurantiel ? Pourquoi faut-il recourir aux ressources de la charité pour aider les plus démunis·e·s ?

Comme l'écrit Véréna Keller dans son article qui conclut la série, l'aide humanitaire a été mise en spectacle, les bénévoles ont été fêté·e·s, les œuvres caritatives ont reçu des dons. Cet élan compassionnel est remarquable, mais il s'essouffle. Et il ne saurait remplacer la justice sociale, un droit constitutionnel qui devrait être garanti par les politiques publiques.

*Béatrice Vatron-Steiner  
Marylou Rey*

Nous tenons ici à remercier chaleureusement les professionnel·le·s du travail social pour leur participation à ce partage de réflexions et d'expériences.



En haut : Distribution alimentaire par Le Caré, Genève, avril 2020 © Eric Roset / REISO  
En bas : Accueil d'urgence de la Ville de Genève, avril 2020 © Eric Roset / REISO

# Une leçon d'humilité nécessaire

A intervalle régulier et dans les bureaux officiels, il fallait dévoiler ses difficultés et ses états d'âme à l'assistant·e social·e... Les consignes sanitaires ont chamboulé ses pratiques. Et si elles ouvraient des opportunités de repenser les relations personnelles et les perspectives sociales ?

*Par Raphaël Gerber, assistant social, Service social de la Broye, Estavayer-le-Lac*

En tant qu'assistant social dans un service social régional, ma mission, pour le dire simplement, est d'accompagner des populations précarisées afin de trouver une solution durable à leurs besoins. A travers ce texte, il serait possible de s'attarder sur ce que je qualifierais d'aspects négatifs liés au Covid-19, comme par exemple la complexification des recherches d'emploi dans un contexte économique difficile, ou encore la sur-sollicitation de fonds privés afin de pallier temporairement des indemnités chômage (RHT) insuffisantes et d'éviter un recours à l'aide sociale, stigmatisant et pénalisant pour les bénéficiaires. Je préfère toutefois m'attarder sur les opportunités qui, me semble-t-il, se dessinent pour l'avenir.

## Lieu de bienveillance ou de punition ?

Tout d'abord, la distance sociale et les exigences sanitaires ont rendu quasiment impossible les entretiens dits « présents », ce qui a engendré une reconfiguration des relations humaines à travers différents canaux (téléphoniques, numériques, etc.). Certaines personnes ont mal vécu cette transition, regrettant l'absence de contact physique. Mais pour d'autres, c'était l'occasion de verbaliser un élément qui m'a presque toujours paru tabou en travail social : peut-être, et j'insiste sur le « peut-être », certaines

personnes ne souhaitent pas venir dans nos bureaux. Elles ne souhaitent pas dévoiler, à intervalle régulier, leurs difficultés et leurs états d'âme. Elles ne souhaitent pas être prises au piège de leur précarité qui leur inflige de devoir rendre des comptes auprès d'autres êtres humains, leurs pairs, devenu·e-s par la fonction qu'ils ou elles occupent (celle d'assistant·e social·e) hiérarchiquement supérieur·e-s.

Peut-être que là où certaines personnes associent le service social à un lieu de bienveillance où il fait bon partager ses émotions, d'autres le vivent comme une punition... C'est une question qui reste ouverte pour moi.

## Re-co-construire et ré-inventer

Cette restructuration des rapports humains induite par le Covid-19 permet de re-réfléchir à cette situation, et de donner à celles et ceux à qui on ne laisse parfois pas la parole, la possibilité de s'exprimer et de dire « je vous écrirai un courriel pour vous donner des nouvelles ». La relation, qui me paraît être au cœur de nos pratiques, est chamboulée. Peut-être est-ce là une opportunité pour la reconsidérer, et surtout la re-co-construire.

Ensuite, et dans une perspective plus macro-sociale, il apparaît qu'une grande partie de la population se précarise, que

ce soit concrètement, via des emplois particulièrement impactés par la pandémie, l'augmentation des prestations versées par l'assurance-chômage, etc., ou de manière plus abstraite, à travers un horizon aux contours sombres et difficiles à anticiper. Pourtant, là aussi notre système social et sociétal peut profiter de cet état de « crise » pour se ré-inventer. Les allocations pour perte de gain en cas de Covid-19 apparaissent comme une adaptation bienvenue du système assurantiel, et peuvent ouvrir la voie à d'autres réflexions afin, comme on pourrait dire, de « refaire le monde », ou du moins, de refaire le monde des assurances sociales et prévoir une plus grande solidarité entre celles et ceux qui sont impacté·e·s par le Covid-19 et celles et ceux qui ne le sont pas.

Faut-il attendre une seconde vague de virus pour se rendre compte que la société est touchée dans son ensemble ?

Et si ce n'est pas une seconde vague, peut-être qu'un autre événement macro-social bouleversera l'ordre établi (réchauffement climatique, autre pandémie, instabilité géopolitique ou que sais-je) ? Dès lors que l'on ose poser cette question, il me paraît raisonnable d'envisager d'y réfléchir et d'anticiper des réponses adéquates.

### «Pas facile de tout perdre»

Enfin, il me tient à cœur de restituer une partie des conversations que j'ai eues avec les personnes rencontrées dans le cadre de mon activité professionnelle, ces moments d'échanges, désintéressés et solidaires, où des gens qui n'ont presque rien disent « ça ne doit pas être facile à vivre, pour ces gens, de tout perdre ». Celles et ceux qui ont déjà tout perdu, pour diverses raisons, qui font preuve d'empathie pour celles et ceux qui sont en train de tout perdre, m'apparaît comme une nécessaire leçon d'humilité.

# Quand il faut d'urgence organiser l'urgence

Plus question de jeux, de repas collectifs, d'activités partagées pour les enfants et les familles. Le 17 mars, tout a basculé. Certaines personnes ont précipitamment quitté les lieux, d'autres se sont perdues dans des démarches administratives impossibles. Le vide institutionnel s'est révélé béant.

*Par Cécile Poulailon, éducatrice sociale, Centre d'hébergement d'urgence pour mineurs accompagnés, Association Païdos, Genève*

Lundi après-midi du 9 mars 2020.  
Journée de colloque au centre d'hébergement d'urgence pour mineurs accompagnés, HUMA. L'ordre du jour concerne majoritairement l'organisation des futurs événements pour les enfants. Le centre est alors accessible aux familles pour une mise à l'abri nocturne et un accompagnement psycho-pédagogique par le biais d'animation d'activités pour les enfants et d'un soutien psychologique à destination des familles.

Une semaine plus tard, le centre passe en ouverture continue et l'ordre du jour aborde des questions relatives aux mesures sanitaires, à la révision des horaires de travail de l'équipe ainsi qu'à la réorganisation complète des temps collectifs. Il faut organiser d'urgence l'urgence. Il n'est pour l'instant plus question de jeux, de repas collectifs ou d'activités.

## Courir dans un film mis sur pause

Deux mois après, la population du centre a beaucoup changé. Une partie des personnes accueillies précédemment a précipitamment quitté les lieux, de peur de ne plus pouvoir retourner librement auprès des leurs. Les places libérées sont rapidement attribuées à d'autres familles. L'HUMA se trouve alors majoritairement occupé par des

personnes venant d'Amérique Latine, souvent présentes à Genève depuis plusieurs mois ou années. Peu représentées dans le paysage institutionnel genevois, ces personnes qui ont jusqu'à présent (sur)vécu grâce au réseau communautaire et personnel doivent alors demander l'aide des institutions.

Tandis que le monde se met sur pause et que les plus optimistes saluent les bienfaits d'un rythme de vie plus lent, les habitant·e·s du lieu se lancent dans un marathon empreint d'angoisses collectives relatives à la pandémie et de peur de voir leur situation déjà précaire se dégrader encore davantage.

Même si leur présence durant le semi-confinement ne compte pas dans les trois mois d'hébergement maximaux, la durée de prise en charge est vite écoulée. Toutes les institutions ne se déconfinent pas en même temps et les démarches administratives traînent en longueur. Que faire lorsque l'entrée en matière d'une institution dépend de documents fournis par une autre et que celle-ci n'a pas encore repris son rythme habituel ? Coincées dans un vide institutionnel, les habitant·e·s du centre courent dans un film qui, lui, est mis sur pause.

## Le casse-tête de la quarantaine

Aujourd'hui, six mois après le semi-confinement, les difficultés rencontrées sont toujours nombreuses et de nouvelles problématiques continuent d'émerger. Certains pays sont maintenant déclarés « à risque » et les personnes qui les quittent, souvent en raison de conditions de vie compliquées, doivent être mises en quarantaine.

Notre structure ne permet pas cette mise en quarantaine. Le lieu réquisitionné à cet effet par la Ville ferme et les personnes concernées se retrouvent sans solution pendant les dix jours nécessaires au respect des mesures exigées. L'équipe fait face à une situation inédite, puisque la liste d'attente se constitue en grande partie de personnes qui répondent aux critères d'accueil mais ne peuvent être accueillies.

Les personnes qui fréquentent le centre se retrouvent alors dans un entre-deux institutionnel, creusé encore davantage par les mesures préventives visant à endiguer la pandémie. Elles restent absentes des dispositions et aides

exceptionnelles décidées par le gouvernement suisse.

## L'urgence de pérenniser les ressources

Ces écueils ne sont pas nés de la situation sanitaire, mais ils sont exacerbés par cette crise et ils semblent confirmer les préoccupations que des institutions œuvrant dans le sans-abrisme soulèvent depuis longtemps. Si l'on continue de déléguer aux villes et aux associations la prise en charge des personnes sans-abri, sans soutien cantonal et fédéral, les associations continueront de travailler avec des ressources insuffisantes et ne pourront répondre aux nouveaux besoins qui émergeront de cette situation de crise. Les mesures mises en place par les cantons, en matière tant de nombre de places d'hébergement que de durée d'accueil des personnes très précarisées, doivent être pérennisées et il est nécessaire que les organismes étatiques prennent également des décisions en faveur des personnes au statut légal précaire ou inexistant, jusqu'alors mises de côté.

# Les effets miroir d'une crise

Durant la crise du Covid, des réseaux de solidarité improvisés ont surgi des failles du système social. Cet article se penche sur deux mobilisations déployées dans la commune de Renens. Ces actions pourraient s'envisager comme un laboratoire de nouvelles perspectives.

*Par Karine Clerc, chargée d'enseignement à la HETSL (HES-SO), conseillère municipale Enfance et cohésion sociale, Renens*

La première mobilisation a visé à pallier l'absence de revenu des travailleurs et travailleuses précaires et des personnes sans statut légal. Ces personnes vivent en Suisse, sont insérées dans des réseaux informels et font leur vie au fil d'emplois précaires, de ménages ou de chantiers, et des soutiens locaux. Elles font fonctionner l'économie alors qu'elles ont peu ou pas d'identité administrative, au sens où le veut la possession d'un statut de séjour et, avec lui, de droits sociaux.

## Les dispositifs bricolés dans l'urgence

Cette réalité est apparue soudainement au grand jour, notamment à travers l'émergence de files d'attente devant des lieux assurant une distribution de nourriture. Les associations caritatives se sont appuyées sur les fonds récoltés par leurs propres moyens et ceux de la Chaîne du bonheur. Elles ont créé des dispositifs de fortune pour répartir au mieux les fonds à disposition (limités). A Renens, le tissu associatif, notamment le collectif vaudois de soutien aux sans papier et la pastorale de rue, ont permis d'agir rapidement, à l'échelle du district, pour soutenir plus de 150 personnes.

La seconde mobilisation s'est déployée dans des lieux d'accueil. La Ville de Lausanne a mis en place des

hébergements d'urgence pour les sans-abri, de jour et de nuit, afin de limiter les regroupements des personnes sans logement. La ville de Renens s'est proposée en renfort et a mis sur pied un accueil de jour. On y sert des repas et plusieurs dizaines de bénévoles se relayent pour accueillir les gens. Les personnes sans abri, cibles de cet accueil de jour, ne sont pas les seules à y venir. D'autres le font, comme les personnes usagères des activités habituellement proposées par les associations caritatives locales, stoppées net par la menace d'une contamination.

## Des rencontres et des récits inhabituels

L'accueil de Renens voit arriver progressivement près d'une trentaine de personnes. Les bénévoles qui s'y relaient fuient la solitude du télétravail, le décalage entre l'inactivité forcée et le sentiment d'urgence. Au fil des jours, l'accueil devient le théâtre de rencontres entre des populations qui, habituellement, ne se rencontrent pas. Les parcours de vie défilent : existences marquées par le travail précaire, conditions d'hébergement insoutenables, parcours de détenu·e-s, résignation, enfermement familial ou solitude. En outre, la frontière entre

contributeur·trice·s (ou bénévoles) et bénéficiaires est également poreuse, laissant les un·e·s et les autres libres de la franchir.

En juin, la vie reprend. Les bénévoles se raréfient. On passe à un repas par semaine. Il reste néanmoins le goût de l'expérience. En fait, ces personnes accueillies dans ces centres bricolés en urgence manifestent un besoin qui était là avant et qui pose un défi à l'action sociale. D'une part, des zones de non-droit sont clairement apparues. D'autre part, certain·e·s bénéficiaires de services sociaux semblent s'y sentir coincé·e·s comme dans des giratoires sans sortie.

Pendant le confinement, ces personnes ont bénéficié d'un espace-temps où les frontières entre les catégories sociales se sont amenuisées. Ces deux groupes, qui ne sont nullement homogènes, posent différents dilemmes aux représentant·e·s des politiques locales qui les côtoient. Leur action, souvent conditionnée par des critères institutionnels et légaux, est limitée. Elle est aussi complexe : inclure toutes les personnes qui vivent ici, même celles qui le font clandestinement ; reconnaître le parcours de chacun·e et leur offrir une réelle « prise en compte » plutôt qu'une prise en charge ; répondre aux urgences, mais privilégier l'inclusion plutôt que la charité.

## La perspective de faire société

Comment donner un sens à ces expériences rendues possibles par la crise du Covid ? « *Prolonger en temps de paix la solidarité du temps de guerre* » : cette citation de Pierre Laroque, à replacer dans le contexte de la création de la sécurité sociale en France, résume bien le propos. La crise du Covid a montré la nécessité de « faire société » pour les acteurs et actrices locales. La présence forte d'une solidarité s'est exprimée d'autant plus que le rythme qui définit habituellement nos existences a laissé de la place à d'autres manières de faire.

Comment poursuivre l'expérience au-delà de la crise ? Pourrait-on imaginer de nouvelles formes de systèmes sociaux, plus ancrés dans le local, plus en mesure d'en montrer la réalité ? Agir pour faire coïncider les besoins et les réponses ? Ce qui, en temps normal, représente un dilemme pour les acteurs et actrices des politiques locales est devenu, le temps de la crise, une évidence. Faire société, c'est inclure tout le monde. C'est la leçon à tirer de ces expériences, bien réelles, qui constituent le socle d'une perspective à créer.

1. Cité par Colette Beck, <http://www.mutualistes.com/questions-a-colette-bec-professeur>

## «Tout le monde a participé à l'effort général»

Le confinement a vu de nouveaux liens se tisser avec les réfugié·e·s. Des ordinateurs portables ont été prêtés. Les cours ont eu lieu à distance. La créativité et l'humour s'en sont mêlés. L'épreuve a été rude, mais elle a concerné tout le monde.

*Par Alice Bretagne et Mélanie Courvoisier, Association 1951, Lausanne*

Pendant le semi-confinement, de nombreuses mesures d'insertion professionnelle mises en place dans le cadre du chômage et de l'aide sociale ont été suspendues. Au sein de l'Association 1951, la mesure « Français et Intégration Professionnelle » a été maintenue grâce aux technologies numériques et à l'investissement des professionnel·le·s et des participant·e·s dans un projet créatif. Cette formation a pour objectif d'outiller et d'accompagner des réfugié·e·s statutaires dans leur intégration socioprofessionnelle en mettant en relation les participant·e·s (leurs capacités avérées, leurs motivations, leurs besoins singuliers) avec les contextes (espaces sociaux, savoirs et techniques utiles et nécessaires) au travers desquels leur intégration socioprofessionnelle peut se réaliser.

### Poursuivre les relations de formation

Durant cette période, le suivi des 17 participant·e·s s'est fait à distance, grâce au prêt d'ordinateurs portables qui ont permis de donner des cours de français, maths et économie familiale en visioconférence. Nous avons également intensifié l'utilisation du groupe WhatsApp pour alerter de certaines «infox», mais surtout pour échanger des gags ! Parallèlement, pour répondre au besoin de suivi, nos formateurs·trice·s,

nos conseillères en insertion et notre psychologue ont appelé régulièrement chaque participant·e. Ces contacts téléphoniques ont non seulement permis de préserver les liens, mais également de maintenir leur niveau de français ou encore de mettre en place des stages et même de trouver un emploi en collaboration avec nos prescripteurs de l'EVAM.

Un projet de spectacle avec le Théâtre de Vidy, réinventé en raison de la situation, a donné naissance au court métrage «Tous ensemble... chacun chez soi !»<sup>1</sup>. Produit en confinement, en intégrant les contraintes et les moyens technologiques de chacun et chacune, ce film offre un aperçu de la façon dont les participant·e·s ont vécu cette période singulière. Il a également permis un retour réflexif et un échange collectif sur cette période tant pour les participant·e·s que pour les formateurs·trices.

### Maintenir les liens

La période de semi-confinement a également été l'occasion pour l'association de prendre des nouvelles de la vie quotidienne des ancien·ne·s participant·e·s. Menée en partenariat avec l'équipe de recherche du projet IMIRIS\* auprès de 50 ex-participant·e·s, l'enquête téléphonique a permis

<sup>1</sup> A visionner en ligne <https://vidy.ch/vidy/vidy-projets-partages>, 10 minutes.

d'observer deux phénomènes. Tout d'abord, le pourcentage des personnes ayant déclaré ressentir un sentiment de solitude (46.8%) correspond presque exactement, selon les chiffres de l'OFS, à celui de la population immigrée de la première génération en Suisse et est légèrement plus élevé que celui de la population non issue de la migration. Ensuite, 53.2% des répondant·e·s ont dit ne jamais souffrir du sentiment de solitude. Ce pourcentage est plus élevé que pour l'ensemble de la population suisse qui a été évalué à 40% en période de confinement par une enquête scientifique. Parmi ces ex-participant·e·s, onze étaient en emploi et aucun·e n'avait perdu son emploi suite au Covid-19.

Plusieurs difficultés ont toutefois été relevées, notamment la peur d'être contaminé·e·s comme de contaminer. Pour les personnes sans activité, le confinement a rendu plus difficile les recherches d'emploi, de stage ou d'apprentissage. Les six interlocuteur·trice·s avec enfants ont souligné combien il était difficile de les empêcher d'aller jouer dehors. Enfin, quelques personnes, notamment celles qui ont des logements très petits ou partagés, ont relevé la souffrance de ne pas pouvoir sortir.

### Une contribution à l'effort général

Malgré les difficultés soulevées, la grande majorité des personnes

contactées ont relativisé cette période de confinement. Au niveau financier, les répercussions sur le revenu ont été limitées, soit parce qu'elles ont continué de travailler, soit parce qu'elles dépendaient de l'aide sociale. Les liens sociaux ont souvent été maintenus via les réseaux sociaux, les appels téléphoniques et les services de messagerie, en continuité avec l'avant-crise quand, de par leur parcours migratoire, les liens familiaux et amicaux se pratiquaient déjà à distance. Plusieurs personnes ont relevé que l'isolement imposé par les mesures de restriction concernait tout le monde, et non elles seules. Elles ont souligné que l'effort pour endiguer cette pandémie devait être général et qu'y contribuer les a aidées à supporter la situation.

Ainsi, replacer la pandémie dans le contexte de vie est une piste pour expliquer la relativisation des difficultés. En temps de crise comme en temps habituel, ces personnes restent en effet exposées à des difficultés multiples liées au parcours de migration, au statut de réfugié·e, au logement, à l'insertion professionnelle, à l'intégration sociale, à la santé ou encore à la précarité.

---

*\* Article en collaboration avec l'équipe de recherche du projet de recherche-action Improved Integration for refugees in Switzerland - IMIRIS : Elise Epiney, Rainer Gabriel, Morgane Kuehni, Maude Reitz, Stephan Steiner, Yann Vuillet*

# Bien des aîné·e·s garderont un traumatisme

Dans le canton de Neuchâtel, une plateforme a facilité l'organisation du soutien aux aîné·e·s. Toutefois, des frais inattendus dans des budgets déjà serrés, l'isolement et le sentiment de stigmatisation ont marqué de nombreux seniors. Leur rôle est pourtant crucial pour toute la société.

*Par Alexia Cantoni, assistante sociale à Pro Senectute Arc Jurassien*

Les mesures prises par le Conseil fédéral sont venues bouleverser un quotidien bien ancré et des habitudes établies. Pour ce qui concerne notre pratique du travail social, Pro Senectute Arc Jurassien a tenu compte d'une nouvelle donne : les personnes de 65 ans et plus sont considérées comme une population à risque et doivent rester chez elles. Nous avons donc cherché des alternatives pour continuer à accompagner les seniors en tenant compte d'une limitation de nos possibilités d'action.

## Des interrogations en tous sens

Le télétravail étant de mise, il a fallu réorganiser la pratique. Les questions se pressent dans nos réflexions d'assistantes sociales. Comment maintenir le lien ? Comment éviter les sentiments de solitude et d'isolement ? Comment continuer d'offrir nos prestations ? Comment répondre aux diverses interrogations des seniors tant du point de vue pratique que psychique ? Comment faire face à l'angoisse générée par cet état d'urgence, sur quelles ressources s'appuyer ? Du côté des seniors, de nombreuses interrogations arrivent également. Comment garantir ses besoins fondamentaux notamment alimentaires ? Comment avoir accès aux médicaments ? Qui va garder nos petits-enfants ? Pour combien de temps serons-nous ainsi confiné·e·s ? Quels sont les

risques pour notre santé ? Autant de besoins concrets et essentiels, mais aussi des demandes d'écoute, de sécurité, de stabilité, auxquels il faut répondre.

Notre première inquiétude a été de rassurer et orienter les personnes. Nous avons mis en place des contacts ponctuels ou réguliers, selon les situations, par téléphone ou par divers moyens de télécommunication. Notons que les aîné·e·s ont montré d'importantes ressources dans l'utilisation des nouvelles technologies. Dans un souci de prévention, il a également été important de relayer les informations sanitaires liées au semi-confinement.

## Le rôle crucial des proches aidants

Nous avons ensuite cherché à faire le lien avec les familles, les proches et les divers services d'aide à domicile pour organiser le soutien nécessaire. Dans ce cadre-là, le rôle solidaire des familles, des proches, des voisin·e·s a été mis à large contribution. Néanmoins, il reste peu valorisé et trop souvent relégué à l'arrière-plan. Leur rôle a été crucial et il confirme que la reconnaissance des proches aidants est nécessaire pour le bon fonctionnement de la société.

Ce n'est qu'au bout de quelques semaines que cantons et communes ont commencé à développer et centraliser

des offres ou à déléguer cette mission à des organisations privées. Au niveau du canton de Neuchâtel, la réactivité a été appréciée. La création d'une plateforme cantonale gérée par Bénévolat Neuchâtel a été d'une grande aide. Cette centralisation a permis un travail d'aiguillage efficace et la mise en place de soutiens qui ont soulagé tant les bénéficiaires que les professionnel-le-s. De telles aides seraient bénéfiques sur du long terme.

### Une précarité qui grandit en temps de crise

Nous constatons que la précarité touchant les seniors est non seulement demeurée en ces temps de crise, mais qu'elle s'est parfois accentuée. Frais inattendus de livraison de repas à domicile, déménagements repoussés et doubles loyers à charge, perte de revenus annexes sans droit à des indemnités journalières, frais exceptionnels liés au matériel de protection (masques, désinfectant), etc. :

autant de frais qui sont venus déstabiliser des budgets déjà serrés. Pro Senectute a pu continuer de soutenir les aîné-e-s via ses propres fonds fédéraux et compter sur le fond d'aide d'urgence spécial Covid financé par la Chaîne du Bonheur moyennant des règles précises. Contrairement à ce que nous envisagions, ces aides ont été peu sollicitées.

L'après-confinement résonne pour certains seniors comme un traumatisme. Pendant cette période si particulière, l'isolement et la stigmatisation se sont côtoyés et ont laissé des marques. Les limites posées à leur participation à la vie sociale a été difficile à vivre pour eux, mais aussi pour celles et ceux qui bénéficient de leur engagement au quotidien. Leur implication est essentielle au bon fonctionnement de la société. Ces mois auront clairement démontré que la solidarité passe par les relations et le soutien intergénérationnel.

# Dans la rue, le premier regard et le premier geste

Les règles biosécuritaires ont exigé de changer toute notre organisation. La distribution des colis de premières nécessités s'est adaptée dans l'urgence. Puis les demandes d'aide ont explosé. L'inventivité des travailleurs et travailleuses sociales de rue a finalement préservé le lien avec les bénéficiaires.

*Par Danitza Limat, responsable de L'Echelle, Lausanne*

L'Echelle, service social de la Fondation Mère Sofia, offre aux personnes en situation de grande précarité financière un accompagnement social et administratif ainsi qu'un colis de produits de premières nécessités. Avant la pandémie, nous nous déplaçons dans un camping-car, faisant office de bureau et de réserve alimentaire, dans différents quartiers de Lausanne ainsi qu'à Vevey, et nous suivions chaque semaine entre 60 et 80 foyers (ce qui représente entre 180 et 240 personnes).

Avec l'apparition du Covid-19, l'Echelle a dû très rapidement s'adapter aux règles biosécuritaires et modifier ses prestations. Les entretiens d'aide ont été suspendus ; le camping-car ne permettant pas de respecter les distances sociales, les colis ont été distribués à l'extérieur. Au plus fort de la crise, afin d'éviter les trajets en transport public pour des personnes vulnérables et à risque, les denrées ont été livrées au domicile des bénéficiaires.

Par ailleurs, dans le même temps, le nombre de nouvelles demandes d'aide a explosé.

Par conséquent, nous avons été amené·e·s à organiser des récoltes alimentaires qui nous permettent encore aujourd'hui d'aider près de 150 foyers hebdomadairement (ce qui représentent

450 personnes dont 200 enfants). Depuis le déconfinement, la distribution des colis se déroule à la Fondation Mère Sofia en respectant un protocole biosécuritaire très strict.

## Le basculement au-dessous du minimum

Nous avons pu observer les conséquences économiques et sociales dramatiques de la crise subies par les bénéficiaires habituel·le·s et aussi par de nouveaux demandeur·se·s. En effet, chaque jour, nous recevons plusieurs dizaines d'appels émanant de nombreuses personnes qui se trouvaient auparavant juste au-dessus du minimum vital et que la crise a fait basculer dans une précarité accrue. C'est notamment le cas des travailleur·se·s avec statut précaire et sans-papiers, des petit·e·s indépendant·e·s, des jeunes en formation, etc.

Les problématiques majeures entendues à maintes reprises ont été, d'une part, la difficulté d'accès aux prestations pendant cette période (services administratifs et sociaux, structures d'informations et de soins) et, d'autre part, la lenteur des procédures et de la prise de décisions. Paradoxalement, c'est bien dans ce moment de crise, où le monde était pratiquement à l'arrêt, que le besoin était le plus pressant. De

nombreux entretiens et procédures (regroupements familiaux, divorces, reconnaissances de paternité) ont été reportés, provoquant des retards de versement des prestations financières.

### L'alerte aux services concernés

Nous avons tenté de répondre au mieux aux demandes et aussi d'informer, d'orienter et d'alerter les services concernés lors de situations particulièrement urgentes. Nos appels ont été par ailleurs entendus : plusieurs services ont en effet mis en place des canaux de communications directes.

Dans notre équipe, un des outils pour préserver le lien social est l'entretien d'aide. Nous mettons tout en œuvre pour que la relation soit un échange et considérons le·la bénéficiaire comme un·e expert·e de sa situation. L'accueil des bénéficiaires est primordial ; c'est à ce moment que se crée le premier lien. Pour des personnes vulnérables qui vivent en marge du système, fragilisées par une rupture, ou une maladie, le premier regard, le premier mot, la première main tendue a toute son importance. Avant la crise, c'était le civiliste qui les accueillait autour d'une boisson devant le camping-car.

Durant le semi-confinement, nous avons suspendu les suivis sociaux, la priorité

étant de faire face à l'urgence : le besoin vital alimentaire. Seuls les entretiens téléphoniques ont pu être maintenus. Au début, notre rôle a été de rassurer les personnes qui avaient peur d'être infectées par le virus et qui craignaient aussi que la distribution de colis soit interrompue.

### L'injonction paradoxale de lien et de distance

En tant que travailleurs et travailleuses sociales, comment vivre cette injonction paradoxale ? Il nous est demandé d'un côté de créer du lien et, de l'autre, de prendre de la distance. En effet, nous avons besoin des autres, mais nous avons peur d'être infecté·e·s ; comment garder raison ? Il faut alors réinventer notre pratique, rester créatifs. Les téléphones et les réseaux sociaux se sont avérés extrêmement importants durant cette période de pandémie. Les bénéficiaires nous ont dit à maintes reprises avoir besoin de rencontres, de « voir des gens » (parfois nous sommes le seul lien qui leur reste). Pour préserver ce lien, depuis quelques semaines, nous avons aménagé un espace d'entretien dans notre ancien local de stock, hors de la Fondation pour éviter des contaminations, et avons repris les entretiens de face-à-face.

# Le numérique, rempart au confinement des ados

«On n'est pas seul·e à galérer dans la vie !» Ce printemps, des milliers de jeunes se sont confié·e·s et ont posé des centaines de questions sur le site [ciao.ch](http://ciao.ch). Pour se rassurer, pour savoir si c'est bel et bien normal de... Et aussi pour savoir de quoi l'avenir sera fait.

*Par Juliette Pichat, stagiaire scientifique, Association CIAO, Lausanne*

Les interactions sur le forum de discussion à disposition des jeunes ont augmenté de 82% sur la période concernée, passant de 1284 en janvier 2020 à 6132 en juin. Cette fréquentation en hausse ne se limite pas aux messages entre adolescent·e·s. Suivant la même dynamique, les questions posées aux professionnel·le·s partenaires de la plateforme ont augmenté de 25% durant les deux mois de semi-confinement, totalisant 650 requêtes traitées et publiées.

## Un substitut aux discussions avec les camarades

Il est clair que les adolescent·e·s ont vécu cette période difficile d'isolement en se reportant en grande partie dans le monde numérique, qui leur a offert un substitut des discussions ordinaires entre camarades d'école et autres ami·e·s. Il est frappant de constater que si les interrogations propres au coronavirus et aux inquiétudes qui en découlent ont évidemment figuré parmi leurs préoccupations, en particulier au début de la crise, les questionnements habituels n'ont pas diminué pour autant.

Nous avons observé que ce qui réunit les jeunes reste avant tout la volonté de partager son vécu pour se rassurer. La plupart des sujets comprennent ainsi des questions de type « est-ce normal », « est-ce grave » ou « est-ce que vous

aussi », démontrant l'importance de confirmer que ce que l'on traverse est partagé par d'autres. Témoignages de ce remède en ligne à la solitude, de nombreux messages affluent sur le forum pour remercier la « famille ciao » d'être un « monde de confiance », où l'on découvre « ce que les autres ont comme problème » et où on réalise « qu'on n'est pas seul·e à galérer dans la vie ».

## Des frustrations et des envies d'en sortir

Face à cet événement sans précédent, nombre de jeunes sont venu·e·s sur le site pour y exprimer leurs craintes, leur incompréhension et leur frustration face aux contraintes quotidiennes imposées. Le forum a ainsi vu se multiplier les sujets traitant de « l'après-confinement », par exemple de ce qu'il adviendrait des vacances d'été ou des préoccupations à l'égard du suivi du programme scolaire à la maison.

Les adolescent·e·s ont également exprimé leurs difficultés à s'occuper, à dormir ou à garder de bonnes relations avec leur famille, que l'impossibilité de sortir a compliquées.

Partiellement par anticipation, mais aussi en réponse aux questions reçues, [ciao.ch](http://ciao.ch) a développé un onglet dédié à la pandémie. Des contenus explicatifs ainsi qu'un quiz proposant différents « profils

du·de la confiné·e » afin d’appréhender les événements en partageant informations et expériences vécues ont ainsi été mis à disposition des jeunes ; autant de matériaux également appréciés par les professionnel·le·s de la jeunesse.

Pour autant, au-delà des questions spécifiques à cette actualité, la vie des jeunes a bel et bien suivi son cours du point de vue des thématiques qui les préoccupent : comme habituellement, les sujets abordés ont en grande partie concerné la sexualité, les changements liés au corps et à la puberté, ainsi que les relations amoureuses et/ou amicales.

Les questions relatives à la masturbation sont apparues en nombre, isolement oblige, de même que les doutes sur le maintien de relations amoureuses « à distance », faute de possibilité de rencontre.

### Maintenir la bienveillance partagée

Devant la hausse de fréquentation, l’équipe s’est trouvée confrontée à des défis en termes de maintien de la bienveillance des échanges dans un espace tel que le forum. Le guide de modération du forum, en cours d’écriture à ce moment-là, a été enrichi de toutes ces expériences récoltées. Il explore de nouvelles pistes sur la gestion d’un espace vivant qui nécessite à la fois des valeurs communes et de l’humanité.

Les échanges observés ont ravivé le sentiment, aussi bien de l’équipe que des intervenant·e·s, de la nécessité de proposer aux jeunes romand·e·s un outil de promotion de la santé et de prévention en accès bas-seuil, disponible 24h/24, avec du soutien assuré tant par des professionnel·le·s que leurs pairs.

# Indépendance et maladie font un cocktail amer

Les indépendants sont lourdement pénalisés lorsqu'ils sont touchés par la maladie. Et tout particulièrement par une maladie de longue durée, telle que le cancer. Ils doivent non seulement se battre contre la maladie, mais également lutter pour la survie de leur entreprise.

*Par Yves Hochuli, directeur adjoint et juriste, Ligue vaudoise contre le cancer*

Les indépendants, en particulier lorsqu'ils sont atteints dans leur santé, sont insuffisamment protégés par le système social : contrairement aux salariés, ils ne bénéficient d'aucun droit au chômage. Par ailleurs, ils n'ont pas de protection salariale en cas d'incapacité de travail pour cause de maladie.

Pour percevoir une rémunération en cas d'incapacité de travail, ils sont contraints de contracter, à leurs frais, une assurance perte de gain en cas de maladie. Celle-ci leur permet d'obtenir des indemnités journalières qui couvrent généralement 80% de leur revenu durant environ deux ans. Sans cette couverture d'assurance, les indépendants doivent puiser dans leurs économies ou se résoudre à recourir à l'aide sociale pour obtenir des prestations qui couvrent leur minimum vital. Ces prestations sont cependant uniquement octroyées à des conditions très contraignantes pouvant aller jusqu'à l'obligation de mettre leur entreprise en faillite.

**Et le Covid-19  
n'a rien arrangé...**

La situation des indépendant·e·s, et plus spécifiquement des indépendant·e·s atteints d'une maladie oncologique, s'est

encore péjorée depuis le début de la pandémie. En plus de leur vulnérabilité face au coronavirus, ils et elles n'ont pu bénéficier d'un soutien financier étatique qu'à des conditions restrictives. A titre d'exemple, leur droit à l'allocation perte de gain coronavirus pour garde d'enfants a été limité à 30 jours et le montant de l'allocation pour perte de revenu a été fixé à 80% du revenu réalisé en 2019, en principe <sup>2</sup>. Ce dernier élément a eu de lourdes conséquences pour les indépendant·e·s en incapacité de travail avant la pandémie.

Tel est notamment le cas de Mme T., esthéticienne indépendante, qui a souffert d'un cancer du sein diagnostiqué en 2018. A l'annonce de la maladie, elle a subi une perte de revenu car son assurance perte de gain en cas de maladie ne couvrait que partiellement ses revenus. De ce fait, elle a été obligée, comme nombre d'indépendant·e·s, de reprendre rapidement son activité professionnelle malgré la maladie. Les difficultés financières ont malgré tout perduré en raison de la perte de client·e·s suite à l'arrêt momentané de son activité. Seul le soutien d'institutions privées – telles que la Ligue vaudoise

---

<sup>2</sup> cf. chiffre 1065 Circulaire sur l'allocation pour perte de gain en cas de mesures destinées à lutter contre le Covid : Corona-perte de gain (CCPG) établie par l'OFSP, état au 17.09.2020

contre le cancer – lui a permis de se maintenir à flot, elle et son entreprise.

### [Epuisée par les démarches administratives](#)

A nouveau privée de l'exercice de son activité lucrative au début de la pandémie, Mme T. a rapidement déposé une demande d'allocation perte de gain coronavirus au motif de la perte de revenu. Elle a certes reçu, plusieurs mois plus tard, une aide financière étatique. Cette aide, calculée sur la période durant laquelle elle a subi une diminution notable de ses revenus en raison de la maladie, n'a néanmoins pas permis à Mme T. d'honorer ses charges courantes et les frais liés à l'achat du matériel de protection pour ses clients (masques, gels hydroalcooliques, etc.).

Pour ce motif, elle a été contrainte de déposer une demande d'aide

exceptionnelle auprès de l'aide sociale. Epuisée par toutes les demandes d'informations complémentaires et les démarches administratives entreprises depuis le début de la maladie, Mme T. a néanmoins retiré cette requête quelques semaines plus tard.

### [Agir contre la double peine](#)

La pandémie a une nouvelle fois démontré l'insuffisance de la couverture sociale des indépendant·e·s. Lorsque ces personnes sont atteintes d'une maladie de longue durée, telle que le cancer, elles subissent une double peine : elles sont touchées à la fois dans leur chair et au niveau de leurs ressources financières. Fort de ce constat, il est nécessaire que les parlementaires instaurent une protection sociale qui leur garantisse une couverture en cas de perte de revenu, en particulier en cas de maladie.

## Quand les bénéficiaires collaborent...

Les structures « bas-seuil » cumulent tous les critères de risque en temps de pandémie. Elles sont en général sous-dotées en personnel et en moyens financiers. Avec la distance sociale imposée par le Covid-19, l'action basée sur la proximité et le lien social a été totalement réinventée.

*Par Sylvie Goumaz, responsable pédagogique, et Eric Mullener, directeur, La Tuile, Fribourg*

Les structures « bas-seuil » d'accueil d'urgence sont caractérisées par la «volatilité» du public, sa précarité sociale et économique, son absence de sécurité sociale et assurancielle et son état de santé parfois défaillant. La diminution drastique de la capacité d'accueil (de 30 à 15 places) pour respecter les normes de distanciation a été la mesure la plus contraignante pour La Tuile. Dès lors, plus de marge de manœuvre ! Pourtant, c'est dans ce contexte que les éducateurs et éducatrices ont constaté et témoignent d'une dynamique impressionnante de collaboration, particulièrement constructive, avec les usagers !

En effet, dans une structure fragilisée, une participation citoyenne des accueillis à l'« effort de guerre » a représenté un élément facilitateur pour toute l'équipe. L'institution cravachait pour rester ouverte, le travail a été reconnu par ses bénéficiaires, ouvrant la voie à une perception finalement positive de cette situation sanitaire.

### Les limites du suivi à distance

Pour les locataires des logements accompagnés, les entretiens téléphoniques ont remplacé en partie la présence des éducateurs et éducatrices.

Ce lien a été maintenu régulièrement sans trop de difficultés, les locataires étant plutôt content·e·s et rassuré·e·s par ce contact régulier, d'autant plus que leur réseau habituel était difficilement accessible. Toutefois, l'intervention socio-éducative à distance a clairement montré ses limites, car si elle a assuré le maintien du lien et le suivi des « affaires courantes », elle n'a, à l'évidence, pas permis de faire évoluer les situations personnelles des locataires.

L'urgence de notre intervention a été l'information et la sensibilisation. Difficile pour nos bénéficiaires de se distancer de leur propre situation et d'adopter des mesures de protection s'adressant aux colocataires ou au reste de la société.

### Les habitudes dans le confinement

Au fort de la crise, outre la difficulté du travail à distance, nous n'avons pas repéré de changements notables des situations des bénéficiaires qui semblent s'être adapté·e·s tant bien que mal à ce nouveau contexte. Certains locataires ont même affirmé que le confinement n'avait que très peu modifié leurs habitudes.

C'est en mai et juin, lors de la reprise de l'accompagnement « ordinaire » que nous avons constaté certains effets

négatifs. Ils ont pris différentes formes :

- Une reprise de la consommation d'alcool et/ou de drogues
- Un « laisser-aller » en matière d'entretien du logement
- Un repli sur soi, des difficultés à communiquer
- Une perte de motivation, une incapacité à se projeter

### L'objectif du logement pérenne

La situation sanitaire exceptionnelle a mis en lumière la flexibilité d'une équipe déjà rompue au quotidien à l'exercice de l'urgence : adaptabilité, imagination, travail dans l'inconfort, etc. Autant de caractéristiques qui représentent les éléments constitutifs du capital humain de ces équipes. Ces compétences sont

activées chaque nuit d'accueil, chaque jour dans les structures résidentielles. Maintenant, elles sont de plus certifiées transposables en cas d'épidémie !

La situation a confirmé la justesse des concepts généraux : garantir l'urgence à tout prix, tendre à la domiciliation et, donc, passer du travail communautaire à l'aide individuelle en garantissant un logement pérenne. En tout temps, ne pas considérer l'urgence comme finalité de l'intervention.

Dans notre association, l'offre résidentielle a dépassé l'accueil d'urgence en 2017 déjà. Sans tout ce travail qui a été fait en amont, sans la mise à disposition de logements aux usagers et usagères du « sleep-in », la situation aurait été ingérable.

## Les personnes en insertion encore plus précarisées

Le Covid-19 a aggravé la situation et l'isolement des personnes sans soutien d'une assurance sociale en cours d'insertion professionnelle. Les «travailleur·se·s pauvres» sont les plus gravement concerné·e·s.

*Par Jens Rogge, co-directeur général de la Fondation IPT, spécialisée en insertion, réinsertion et orientation professionnelle \**

Depuis la mi-mars, la situation est devenue compliquée pour la majorité des personnes que nous accompagnons. Toutefois, celles qui se trouvaient déjà dans une situation délicate avant l'apparition du coronavirus – c'est-à-dire celles qui ne recevaient aucune aide de la part des assurances sociales ou des services sociaux pour leur réinsertion professionnelle – ont été particulièrement touchées. C'est notamment le cas des familles dites de «travailleur·se·s pauvres», qui peuvent difficilement garder la tête hors de l'eau et doivent se contenter de survivre.

Lors de la phase initiale du confinement, l'urgence a surtout consisté en un soutien psychosocial afin d'affronter la situation avant de travailler à une réinsertion professionnelle. Puis, la durée du confinement a aggravé l'exclusion sociale déjà sensible auparavant. Cette situation a souvent conduit à la perte des quelques contacts sociaux existants et à accroître le sentiment de marginalisation. De plus, le manque d'équipement informatique ou bien d'espace au sein du foyer a limité encore plus les contacts avec l'extérieur.

### L'accompagnement à distance

Grâce à nos ressources internes et la relative brièveté du confinement, nous avons réussi à maintenir un contact

régulier et à favoriser rapidement la réinsertion professionnelle. Depuis deux ans, le télétravail a été introduit dans les équipes. Malgré le confinement, nous avons ainsi pu poursuivre l'accompagnement à distance, notamment pour les personnes dont le suivi n'avait pas été interrompu par nos mandants. Si les aspects liés à la technologie ont parfois suscité quelques craintes, les participant·e·s se sont assez facilement approprié ces nouveaux outils. Il n'y a ainsi pas eu de véritable décrochage parmi eux.

Néanmoins, les conditions-cadres se sont détériorées, précisément pour les «travailleur·se·s pauvres» frappé·e·s de plein fouet par une nouvelle précarisation. On constate en effet que les postes de travail les plus fragiles sont souvent les premiers à disparaître, ce qui impacte encore plus la situation familiale des personnes concernées.

### Les entreprises partenaires en situation tendue

Au quotidien et très concrètement, nous constatons également que, dans de nombreuses régions et dans plusieurs branches, la mise en place de stages en entreprise est devenue beaucoup plus ardue et prend plus de temps. Pour notre réseau d'entreprises partenaires, les mesures de protection contre le Covid-

19, la situation parfois préoccupante au niveau des carnets de commandes ou encore l'introduction des RHT font que la réinsertion professionnelle n'est pas la priorité actuelle.

Les conseillers et conseillères recherchent donc des alternatives individuelles et spécifiques à chaque situation, par exemple en sélectionnant les entreprises et les branches qui, malgré la situation, ont un besoin en personnel, parfois même accru.

### Un soutien plus que jamais nécessaire

En temps normal déjà, les personnes qui ne bénéficient pas d'un soutien des assurances sociales doivent redoubler d'efforts pour convaincre un potentiel employeur : compte tenu des lacunes sur leur CV ou de compétences professionnelles difficilement démontrables sur le papier, le stage reste déterminant pour prouver leurs aptitudes et leur motivation. Il est donc essentiel et urgent de convaincre les entreprises à poursuivre le recrutement par le biais de mise en pratique. En outre,

une nouvelle concurrence apparaît sur le marché du travail, celle de personnes bien formées qui ont elles-mêmes perdu leur emploi à cause de la pandémie. Cet aspect rend la situation des plus précaires encore plus complexe et alarmante. C'est pourquoi nous devons plus que jamais les soutenir afin que chacun·e puisse mener à bien sa réinsertion professionnelle et avoir la chance d'être autonome, durablement.

Chaque mois passé sans que rien ne soit entrepris réduit fortement les chances d'une réinsertion professionnelle durable. Plusieurs villes et cantons ont ainsi mis en place des fonds spécifiques pour la réinsertion professionnelle destinés à celles et ceux qui ne bénéficient pas des aides publiques. Ces aides sont octroyées au cas par cas, selon la gravité de la situation, alors que la situation actuelle démontre la nécessité de trouver une solution de soutien plus large.

\* Avec la participation de Caroline Barboni, formatrice, psychologue du travail et assesseur d'IPT Vaud, et Sophie Mastelinck Bass, collaboratrice communication

# Solidaires grâce aux liens préexistants

Sur la Côte, la précarisation engendrée par le Covid-19 a été fortement visible. Pour la Pastorale sociale et de rue (PSR), cette expérience a montré l'importance du lien social au sens large. Renforcer ce lien favorise une mise en place cohérente et rapide des initiatives de solidarité.

*Par Chiara Mari et Françoise Gariazzo, aumônières, PSR, Eglise catholique dans le canton de Vaud*

Le contexte du Covid-19 a eu comme conséquence une réelle précarisation d'une partie de la population de la région de La Côte. Fort de cela, la distribution alimentaire à La Halte, à Morges, a enregistré une nette augmentation qui s'est accentuée tout au long du confinement. De nombreuses personnes seules, mais aussi des familles, suisses ou étrangères, ont eu recours à des sacs de nourriture pour couvrir leurs besoins de base. Les personnes touchées ont souvent un emploi précaire, sont sans emploi ou sans permis de séjour. La crise les a ainsi fait sortir de l'ombre.

## Des parents solos surchargés

La précarisation s'est aussi incarnée dans la surcharge des familles, surtout monoparentales, qui ont dû assumer l'école à la maison. Des mères seules avec plusieurs enfants, en temps normal soutenues par des éducateur·trice·s du Service de protection de la jeunesse, au bénéfice de soutien scolaire, psychologue, logopédiste, se sont retrouvées démunies et épuisées. Dans certaines situations, l'école et les suivis à distance ont été rendus plus compliqués en raison d'un manque de maîtrise des outils informatiques. Il est ainsi apparu que la mise à disposition de matériel informatique a pris tout son sens lorsque

ces personnes disposaient des ressources pour les utiliser. Les ami·e·s, le réseau social et les liens de parrainage et de marrainage<sup>1</sup>, quand ils existaient, ont représenté une ressource très importante.

L'isolement lié aux mesures destinées à contrer la diffusion du virus a eu pour effet d'affaiblir les liens sociaux des personnes qui fréquentent nos lieux d'accueil, l'Espace Rond-Point à Morges et la Permanence accueil à Nyon. L'arrêt des cours, des rendez-vous, des rencontres et de toute activité sociale a eu d'importantes et de multiples retombées, individuelles ou collectives, aux niveaux tant de l'intégration ou de l'apprentissage que du sentiment de confiance.

Les conséquences en matière de solitude et de fragilisation de la santé mentale sont encore visibles aujourd'hui, notamment sous la forme d'un sentiment diffus de peur. L'enjeu sociétal est important : comment rester en lien en période de crise ? De quels types de lien l'individu a-t-il besoin dans ces circonstances ?

## Et les personnes les plus isolées ?

Au niveau de l'équipe de la pastorale, les liens ont été maintenus par le biais du téléphone, de Zoom et de rencontres, en

respectant la distance. Nous avons trouvé d'autres manières créatives d'être en lien, de partager ce qui aide chacun et chacune à tenir debout ainsi que ses stratégies de rebondissement.

A partir de ces constats, une question nous a habité pendant tout le confinement : comment atteindre les personnes les plus isolées, par exemple celles qui trouvent dans les lieux d'accueil et de rencontre des ressources, personnelles et sociales, essentielles pour vivre ? Finalement, c'est ce maintien du lien avec les plus isolé·e·s qui garantit la cohésion sociale, indispensable à notre pays.

Les animatrices pastorales que nous sommes ont également ressenti le besoin de rester en contact avec les institutions sociales faisant partie du réseau local ou cantonal, ainsi qu'avec les collègues et ressources internes à l'Église. Là encore, il a fallu trouver des stratégies. Ces liens ont été très utiles pour repérer les besoins émergents, connaître les réponses qui se mettaient en place, renforcer la collaboration et mettre en commun les nouvelles initiatives de

solidarité, par exemple les récoltes alimentaires organisées en paroisse et destinées à une distribution locale par un quartier.

### Les liens sociaux et la collaboration

Pour conclure, cette crise a visiblement démontré que les actions et liens de solidarité ont pu se déployer grâce aux liens préexistants, tant avec les personnes en précarité qu'avec les acteurs du réseau de soutien.

L'expérience ainsi acquise nous amène à plaider pour un renforcement de ces liens au sens large afin de permettre que d'autres initiatives de solidarité puissent plus facilement se mettre en place à l'avenir, y compris si une nouvelle crise devait surgir.

L'autre axe à développer est d'écouter comment les personnes en difficultés ont réellement vécu ce temps, les associer à ces bilans et réflexions afin de construire, à l'avenir, la solidarité collaborativement avec elles.

1. L'Action parrainage, importante ressource sur le territoire, en lien des suisses et des migrant·e·s, voir [www.plateforme-asile.ch](http://www.plateforme-asile.ch).

# Le nouveau charité-virus

La crise du coronavirus a modifié les formes d'aide aux personnes en situation de pauvreté. Plus précisément : certains types d'aide se développent alors que d'autres restent dans l'ombre. De ce fait, la place du travail social se transforme, du moins provisoirement. Trois observations pour y réfléchir.

*Par Véréna Keller, professeure honoraire HETSL-HES-SO, vice-présidente d'AvenirSocial Suisse, Genève*

Premièrement, l'aide humanitaire est mise en spectacle. La Suisse entière s'est émue des images de longues files de milliers de personnes attendant un colis alimentaire d'une valeur de 20 francs ou un peu plus, à Genève et ailleurs. De nombreuses communes ont organisé des distributions alimentaires et de vêtements, des Villes ont renforcé leurs dispositifs d'hébergement d'urgence pour personnes sans abri.

L'action humanitaire semblait constituer la seule réponse possible en situation de crise, disqualifiant par là les aides publiques, assuranciennes et assistancielles pourtant bien supérieures en termes de montants accordés et durables. Mais les aides publiques n'étaient peut-être pas suffisantes ni accessibles à tous ni adaptées à la situation.

## Le bénévolat et les œuvres d'entraide

Deuxièmement, le bénévolat est omniprésent. Durant le confinement, on ne comptait plus les appels aux bénévoles invités à faire les courses et sortir les chiens des « personnes vulnérables ». La Chaîne du bonheur récoltait des sommes records, des citoyens et citoyennes apportaient nourriture et vêtements pour « les plus

démuni·e·s » distribués par une infinité d'équipes. Tout le monde se devait d'être « solidaire ». La Croix Rouge remerciait ses « héros bénévoles » et obtenait de les faire passer en priorité dans les files d'attente des Migros. Autant d'actions qui pouvaient créer des liens mais aussi aider les bénévoles à lutter contre le sentiment d'impuissance devant la crise.

Troisièmement, la place des œuvres d'entraide se renforce. Plusieurs cantons ont accentué la délégation de l'aide à des œuvres d'entraide et des services en dehors de l'aide sociale. Le canton de Fribourg a décidé d'accorder un million « aux plus démuni·e·s » qui « rechignent souvent à recourir à l'aide sociale » ; le fonds sera géré par les œuvres d'entraide. Genève a inventé des aides spécifiques ponctuelles pour personnes sans statut légal, et le Jura a ouvert un fonds d'aide d'urgence également géré par les œuvres d'entraide. Il se crée des aides de seconde zone car, tel est le message, tous les pauvres ne sont pas égaux.

## L'humanitaire et la compassion

Les trois observations révèlent et renforcent, me semble-t-il, une tendance à l'aide d'urgence au détriment du droit. Le sociologue et médecin Didier Fassin

observe, en France dès les années 1990, de nouvelles politiques sociales désormais « fondées sur l'humanitaire et la compassion et non plus sur la justice sociale et l'égalité »<sup>1</sup>. Ce « traitement compassionnel de la question sociale » permet « d'afficher une préoccupation publique qui relève toutefois de la sollicitude plutôt que de la solidarité ».

La catégorisation – la hiérarchisation – des publics s'accroît. Si les salarié·e·s et les indépendant·e·s peuvent obtenir des prestations d'assurance proches de leur revenu antérieur, aux conditions d'accès simplifiées et aux durées élargies, il en va tout autrement des personnes devant s'adresser à l'aide sociale. Elles peuvent obtenir un minimum vital d'un montant insuffisant et aux conditions d'accès quasiment aussi compliquées qu'avant la crise. Seul le canton du Jura (à ma connaissance) a véritablement simplifié les règles, en augmentant la prestation de base de 15%. Enfin, des aides en nature, très modestes et incertaines,

sont destinées aux personnes sans accès à l'aide sociale et, plus choquant encore, à celles qui risquent l'expulsion si elles perçoivent une aide sociale.

### Les conditions dignes d'un pays riche

Dans ce contexte, les mandats du travail social se transforment. L'approche caritative non professionnelle se renforce. Les travailleurs et travailleuses sociales sont plus souvent chargé·e·s de coordonner et d'encadrer le bénévolat, de planifier et de gérer les activités des œuvres d'entraide. Le travail social comme une activité polyvalente d'accompagnement individualisé semble encore perdre de sa pertinence. Ce n'est peut-être pas grave – tous les métiers se transforment – pour autant que ces changements soient explicites. Et pour autant qu'une même garantie de l'existence soit enfin assurée à toutes et à tous à des conditions dignes d'un pays riche.

1. Fassin, Didier (2004). Des maux indicibles indicibles : sociologie des lieux d'écoute, p.184.



En haut : Distribution alimentaire par Le Bateau, à Genève, avril 2020 © Eric Roset / REISO  
En bas : Accueil à La Pastorale des milieux ouverts, Genève, avril 2020 © Eric Roset / REISO

En plus de cette brochure, REISO et la Haute école de travail social Fribourg ont suivi les questionnements posés par la pandémie de Covid-19 et se sont engagés pour contribuer à la recherche de solutions.

## Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR)

- Au cœur de la crise sanitaire, la HETS-FR a mené une enquête dans les cantons romands visant à sonder le vécu des personnes de 65 ans et plus (professeurs Christian Maggiori et Maël Dif-Pradalier). Classées comme « personnes à risques », leur parole était cependant peu présente dans les débats. Avec plus de 5080 participant-e-s, le sondage apporte des éclairages utiles pour la suite. Plus d'info: [https://www.hets-fr.ch/fr/accueil/no\\_menu/cov65ans](https://www.hets-fr.ch/fr/accueil/no_menu/cov65ans)
- Une recherche questionne l'ampleur des retombées et les impacts de la crise liée au Covid-19 sur les professionnel-le-s et les bénéficiaires du travail social et de la santé (profs. Dolores Angela Castelli Dransart, Alida Gulfi et Geneviève Piérart). Plus d'info : [www.hets-fr.ch/fr/accueil/no\\_menu/covid\\_consequences](http://www.hets-fr.ch/fr/accueil/no_menu/covid_consequences)
- Sur mandat du Canton de Fribourg, la HETS-FR instaure une collaboration avec le Service de l'action sociale (SASoc) afin d'évaluer les conséquences de la crise sanitaire et les moyens pour prévenir la détérioration des situations à risque de pauvreté.
- Les étudiant-e-s ont été, et restent, mobilisé-e-s auprès des institutions et services du travail social par le biais de leur places de stage.

## REISO – Revue d'information sociale

En plus de cette brochure qui rassemble les articles écrits par les professionnel-le-s du travail social, REISO a suivi les questionnements posés par la pandémie de Covid-19.

- Deux articles ont analysé l'âgisme (Marion Repetti) et la catégorisation sociale (Sophie Le Garrec) dans la lutte contre le coronavirus. En lien avec le confinement, deux textes commentent la nature de la vie monastique (Annick Anchisi et al.) et les bienfaits de l'émerveillement (Joëlle Libois).
- Dès mai 2020, la revue a dénoncé la sous-protection des travailleuses enceintes (Maria-Pia Politis Mercier et al.). Elle s'est intéressée à l'accueil bas seuil (Vincent Masciulli), la vie quotidienne en EMS (Kevin Toffel), l'aide alimentaire (Laurence Ossipow et al.), la pression sur les parents (Gaëlle Venard et al.). Un article s'est penché sur les politiques sociales face aux crises (Jean-Pierre Tabin).
- Cinq réflexions ont fait le point sur ce qui, avec le Covid, a changé pour les migrant-e-s et pour « nous » (Bhama Steiger et al.).

Découvrez les articles de cette brochure et les autres articles sur  
[www.reiso.org/articles/themes/covid-19](http://www.reiso.org/articles/themes/covid-19)

**Revue REISO**  
info@reiso.org  
www.reiso.org

**Haute école de travail social Fribourg**  
Route des Arsenaux 16 a  
1700 Fribourg  
www.hets-fr.ch  
hets-fr@hefr.ch



A person wearing a blue denim jacket and light blue jeans is sitting against a wall. The wall is covered in graffiti, including a large yellow and blue abstract shape and a black silhouette of a person. The person's face is not visible, only their shoulder and arm are shown. The background is a textured wall with various colors and patterns.

Les travailleurs et les travailleuses sociales se sont mobilisé·e·s pour alimenter la réflexion collective sur les impacts sociaux du Covid-19. Sur le terrain dans les cantons de Neuchâtel, Fribourg, Genève ou Vaud, les difficultés n'ont pas manqué et les traumatismes laisseront des traces.

Les questions se bousculent. Comment ces personnes qui ont parfois tout perdu parviennent-elles à conserver cette empathie extraordinaire? Si la solidarité et les élans caritatifs ont été remarquables, le système social a montré d'importantes lacunes.

Suisse romande, octobre 2020