

Lettre ouverte : Le travail social n'est pas un terrain de démission

Je suis travailleuse sociale dans le canton de Neuchâtel. J'ai choisi ce métier parce que je crois profondément en l'humain, en sa capacité de changement, et parce que je suis convaincue que notre société doit évoluer vers une inclusion réelle. Mais aujourd'hui, je tire la sonnette d'alarme.

Pour moi, le rôle du travail social est clair : accompagner les personnes pour qu'elles puissent faire leurs propres choix. Pas leur imposer une trajectoire, pas les juger, pas décider à leur place. Le respect de la liberté de penser et d'agir des personnes devrait être au cœur de notre mandat. Nous devrions accueillir l'autre tel qu'il est, avec ses forces, ses fragilités, ses contradictions, parfois même ses comportements violents.

Pourtant, sur le terrain, la réalité est souvent bien différente. Les logiques de contrôle, de normalisation, de gestion des risques prennent trop souvent le pas sur l'accompagnement véritable.

Trop souvent, on agit à la place des personnes plutôt qu'avec elles. Trop souvent, on trace des chemins à suivre, plutôt que d'en construire avec elles.

Il est urgent de réinterroger nos pratiques. De revenir à ce qui devrait fonder notre action : la co-construction de solutions.

Le travail social ne peut pas se contenter de gérer. Il doit permettre d'émanciper.

Quand un usager est "violent", notre rôle est de l'accompagner vers des alternatives, de construire avec la personne des outils pour faire autrement. Refuser cet accompagnement sous prétexte qu'une personne est "trop difficile" ou "trop violente", c'est tout simplement abandonner notre mission.

Et cet abandon est aujourd'hui devenu trop fréquent.

De nombreux professionnels du social — enseignants et enseignants spécialisés, éducateurs, intervenants en protection de l'enfance — fuient leur responsabilité. Certains refusent d'intervenir auprès de publics jugés "trop compliqués". D'autres revendiquent le droit d'exclure, de se défendre, de ne pas remplir leur cahier des charges. Certains syndicats les soutiennent, non pas pour défendre les droits des professionnels, mais pour préserver des intérêts individuels, parfois au détriment des bénéficiaires — souvent des enfants.

Pendant ce temps, des collègues engagés s'épuisent. Ils tentent, expérimentent, lisent, se forment, discutent avec leurs pairs pour trouver des solutions. Ils font leur travail avec conviction, rigueur et sens du collectif. Mais ils se retrouvent isolés, empêchés de travailler correctement par ceux qui détournent leur rôle.

Nous sommes dans un paradoxe insupportable : on tolère que des professionnels du social soient démissionnaires de leur mission sans conséquence, alors qu'à titre d'exemple, un ouvrier du secteur privé peut se faire licencier du jour au lendemain pour une simple erreur technique. Mais quand on parle de travail social, les "pièces cassées" sont des êtres humains vulnérables.

Ce message est un appel à la responsabilité, à la lucidité, à la conscience professionnelle. Nous devons refuser que le travail social devienne un refuge pour ceux qui n'acceptent pas ses exigences.

Notre mission est exigeante, mais elle est essentielle. Elle ne devrait pas imposer une pensée ou un comportement, mais elle devrait accompagner les personnes vers un réel pouvoir d'agir. Et cela suppose de les informer honnêtement des conséquences possibles de leurs choix, dans le

cadre de la société dans laquelle nous vivons. Il ne s'agit pas de faire la morale, mais de faire preuve de réalisme.

Le travail social n'est pas une prestation de confort. C'est un engagement humain, éthique, citoyen.

Citoyens, familles, bénéficiaires : osez exiger que les professionnels fassent leur travail. Osez dénoncer quand les droits des plus vulnérables sont bafoués.

Et nous, collaborateurs, employés, cadres, membres de la direction : montrons nos compétences, affirmons-les, transmettons-les. Refusons ensemble que l'individualisme gagne ce qui devrait être l'un des derniers bastions du collectif : le travail social.

Parce que derrière chaque situation, il y a une personne.

Colloque de Morat – Novembre 2025