

Mesurer le travail social

Autor(en): **Seifert, Kurt / Dentan, Jacques**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **PS info : nouvelles de Pro Senectute Suisse**

Band (Jahr): - **(2000)**

Heft 3

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-789328>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Mesurer le travail social

Les professionnels de l'action sociale peinent souvent à décrire exactement leur travail. Pourtant, le financeur des prestations de service social aimerait aussi savoir en quoi consiste la valeur d'échange de ses contributions.

Les méthodes de la *Nouvelle gestion publique*, maintenant en cours dans l'administration et les services financés par les pouvoirs publics, font aussi leur entrée à Pro Senectute. Depuis l'entrée en vigueur le 1er janvier 1999 du contrat de prestations signé avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), la Fondation suisse pour la vieillesse est tenue de rendre compte des services qu'elles a produits. Chaque trimestre, elle recense le nombre de consultations, d'accompagnements que chaque organisation cantonale a menés à bien tant pour les personnes que pour les activités collectives.

La statistique trimestrielle distingue entre consultation brève, consultation normale, et accompagnement intensif. En outre, elle enregistre la communication de renseignements, le nombre de projets en cours, ainsi que l'accompagnement de bénévoles, de seniors ou de mouvements d'entraide. Elle veut aussi connaître la méthode d'engagement de l'assistant(e) social(e), consultation, accompagnement, projet.

Un produit

Début avril a eu lieu à Berne la huitième journée de la consultation sociale de Pro Senectute. Objectif : voir comment il est possible de saisir et de décrire plus précisément les diverses prestations. Responsable du bureau régional de Rorschach et Rhin inférieur rattaché à Pro Senectute canton de Saint Gall, Thomas Diener a présenté un modèle intitulé *Description de produits* qui distingue entre prestations individuelles et prestations de groupe. Les prestations collectives portent

sur différents domaines de la consultation sociale : finances, santé, logement, droit et organisation de l'existence.

L'AVS et les prestations complémentaires font partie des finances. Pour connaître exactement le type de prestation, il suffit de poser la question : que recherche-t-on avec ce produit ? Réponse dans ce cas : « annoncer et faire valoir toutes les demandes possibles concernant l'AVS et les prestations complémentaires ». Au bout de l'opération, il faut encore décrire la procédure suivie et saisir le temps mis pour accomplir ce travail.

Affiner les instruments

Le descriptif de produit ou de prestation communique dans un langage accessible à chacun ce qui se passe dans la consultation sociale et indique les services qu'on peut en attendre. Cette orientation vers l'extérieur (output), si elle favorise la transparence, peut aussi conduire à une concurrence accrue entre professionnels engagés dans la consultation sociale. La résistance perçue au début à l'égard de ce mode d'évaluation s'est largement dissipée entre temps.

Responsable du controlling, Susi Schibler explique ce revirement par le fait que Pro Senectute ne cesse de répéter même à l'OFAS que cette méthode d'évaluation n'a rien d'exhaustif, ni de définitif. Aucune statistique n'est en mesure d'apprécier la qualité de la relation qui s'instaure entre l'assistant social et son client et encore moins les dispositions que celui-ci manifeste en vue du succès de la consultation.

Les limites que rencontre la mesure de l'action sociale ne sauraient pour autant dispenser d'affiner l'instrument statistique. C'est pourquoi Pro Senectute Suisse examinera en étroite coopération avec les partenaires compétents des organisations cantonales l'opportunité d'introduire les *descriptions de produit* comme base nécessaire à la saisie des données.

kas/jd