

L'information au service de l'action sociale

Cette contribution propose un certain nombre de réflexions sur l'évolution récente de l'information sociale en Suisse et trace quelques pistes pour son développement au cours de la prochaine décennie. Les débats et les pratiques actuels se développent sous l'influence d'un certain nombre de facteurs que nous voudrions brièvement rappeler. D'abord, on sait que le système d'action sociale et sanitaire s'est considérablement complexifié au cours des trente dernières années. On ne compte plus les institutions, les règles et les particularismes que doivent maîtriser les professionnels concernés. De plus, les exigences nouvelles de collaborations interdisciplinaires et interprofessionnelles s'affirment. On sait aussi la pression qu'exercent les nouvelles technologies de communication et les opportunités qu'elles ouvrent. Par ailleurs, ces évolutions se déploient dans un climat marqué par la volonté de rationalisation et de planification des activités. Enfin, on a noté la pénétration du "marketing" dans l'action sociale et sanitaire comme source de légitimité et gage de modernité. Tous ces éléments modifient considérablement les données du problème et définissent de nouveaux enjeux.

Un héritage fragile

Dans le concert riche et varié de l'information sociale accessible aujourd'hui, il convient d'observer une très forte atomisation et cela pour diverses raisons. Énumérons-les :

- La distribution fédéraliste des compétences.
- L'importance notable du secteur privé, y compris dans des secteurs majeurs de l'action sociale et sanitaire (par exemple : Pro Senectute, Organisme médico-social vaudois, Caritas, etc.),
- L'absence d'organe "généraliste", que ce soit dans la presse ou dans l'édition.
- La fragilité des organes de coopération ou de coordination en Suisse latine.
- Une culture de l'approche sectorielle des problèmes.
- L'absence d'éléments incitateurs à la collaboration et à la coopération.
- Un rapport étroit entre le souci de présentation de soi, les nécessités de légitimation et de production d'informations "maison".

Tendances récentes ou les balbutiements de la coopération

Depuis une dizaine d'années, on se doit de noter qu'un certain nombre de tendances significatives ont vu le jour en matière d'informations sociales. Mais ce sont plus des signes que des réalisations solides et confirmées. Illustrons.

Dans le domaine du livre et des revues spécialisées, on observe quelques efforts de coopération. Sous l'impulsion des éditions *Réalités sociales*, la collaboration avec un diffuseur (Albert le Grand S.A., Fribourg), qui propose un point de convergence visible en particulier au Salon du livre de Genève. Des actions ponctuelles de coédition et de publicité concertée ont pu être réalisées. Reste que l'atomisation est encore la règle.

En ce qui concerne les périodiques spécialisés, peu de mouvements peuvent être soulignés. La tentative de réaliser le "Périodique de Suisse latine" (Repères) échoue après deux ans d'efforts, non pas tant par manque de ressources financières, mais plutôt par l'incapacité de construire un projet collectif mobilisateur. Sans doute, le périodique *Repère social* reprend le flambeau, mais il est très solidement ancré à Genève...

De multiples “ répertoires sociaux ” ont vu le jour au cours des dernières années. Leur zone de rayonnement est très disparate. Rarement un canton, souvent une ville ou un bourg, quelquefois une région, fréquemment un champ particulier de l’action sociale et sanitaire. L’interconnexion entre ces initiatives peut être qualifiée d’occasionnelle, voire de très légère.

Des réalisations de qualité se sont affirmées et montrent que les possibilités existent. Mais elles se situent à des niveaux très différents. Chacun apprécie la qualité de la revue *Sécurité sociale* éditée par l’Office fédéral des assurances sociales, de la revue *Petite enfance*, éditée avec le concours de Pro Juventute, ou encore de la revue *Aspects de la sécurité sociale*, éditée par la Fédération suisse des employés d’assurances sociales.

La présence sur le réseau Internet tend à se développer dans un mouvement marqué par la plus grande dispersion. Les initiatives collent aux institutions et aux habitudes prises dans les dernières décennies. Une dynamique de coopération est à peine perceptible, en tout cas, elle ne dispose pas d’une base institutionnelle minimum. Dans ces conditions, le “ navigateur ” doit être un “ expert ” pour accéder à l’information de base.

Dans un tel contexte, l’initiative prise par l’ARTIAS (Association romande et tessinoise des institutions d’action sociale), de créer le *Guide social romand* est sans doute prometteuse. Cela d’autant plus qu’elle se propose de reprendre et de développer un site généraliste issu d’une initiative privée : *Socialinfo. ch*. Mais ce projet est encore en phase expérimentale et aura besoin d’un soutien beaucoup plus vigoureux des acteurs concernés. En particulier des cantons et des grandes institutions pour trouver un rythme de croisière.

Propos d’étape

Certes, l’information sociale est riche, souvent de qualité, fréquemment construite de manière conviviale. Cependant, elle est si atomisée qu’elle n’est guère accessible aux professionnels engagés dans l’action sociale si ce n’est au prix d’un effort démesuré. Nous n’hésitons pas à parler d’un réel gaspillage de ressources et d’énergie de la part des producteurs, comme de celle des utilisateurs les plus curieux et les plus engagés.

Pistes pour l’action

À moyen terme, on pourrait envisager quelques mesures susceptibles de dépasser cette situation, d’alléger l’effort de chacun et, surtout, d’améliorer significativement l’accès à l’information. Précisons qu’il ne s’agit que d’une évocation indicative de quelques pistes qui devraient être développées et structurées pour devenir réellement opérationnelles.

a) Une coopération efficace pour la diffusion de littérature sociale

Il ne semble guère opportun de plaider pour une concentration de l’édition dans les domaines de l’action sociale et sanitaire. Les conditions imposées par le marché limité de la Suisse latine exigent une forte dose de bénévolat pour produire un livre ou une revue. Cet engagement indispensable est mieux garanti par la situation actuelle, certes, “ éclatée ”, mais proche des producteurs. En revanche, la diffusion devrait faire l’objet d’une démarche de coopération résolue et efficace. À côté des actions ciblées, naturellement liées à chaque titre publié, une démarche centralisée pourrait garantir la continuité dans la communication avec un public plus

généraliste, avec les institutions, avec les libraires et avec les médias, y compris la présence sur Internet. Actuellement, l'ARTIAS a vocation à mettre en place cette action.

b) L'organisation de contacts réguliers avec les médias

Dans le village que constitue la Suisse latine, qui n'a pas quelques amis dans les médias ? C'est très bien. Mais il faut aussi considérer les conditions dans lesquelles travaillent les journalistes appelés à proposer des "sujets". Ne serait-il pas opportun qu'un pool de producteurs de documentation sociale informe régulièrement et systématiquement un réseau de journalistes plus particulièrement intéressés à ces thèmes ? Ceux-ci pourraient ainsi disposer d'une vue d'ensemble leur permettant de concevoir des "papiers plus étoffés", particulièrement lorsqu'ils sont appelés à traiter dans l'urgence un problème posé par l'"actualité". La procédure ? Identifier ce pool de producteurs, établir la liste des journalistes, la tenir à jour, par exemple sur Internet, et acquérir le réflexe de produire une information régulière.

c) Le renforcement des compétences des usagers professionnels

Curieusement, l'accès à l'information sociale et son utilisation sont, pour l'essentiel, considérés comme des compétences à acquérir "sur le tas", que ce soit dans les écoles professionnelles ou dans les institutions. Une brève présentation, quelques circulaires, et que chacun se débrouille. Pourquoi pas, mais une telle approche de la question n'est pas à la mesure des enjeux. Un accès éclairé et compétent à l'information sociale est certainement à situer dans le premier peloton des compétences que l'on peut attendre des professionnels, pour eux-mêmes bien sûr et pour l'efficacité de leurs interventions, mais aussi pour conforter le rôle de relais qu'ils ont à jouer dans leurs contacts avec les usagers. On peut raisonnablement attendre que la capacité de s'informer et la capacité d'informer viennent à être reconnues comme des qualifications professionnelles de premier plan. Ceci implique que l'on favorise, dans la formation et la pratique professionnelles, des démarches de recherche d'informations et l'entretien des savoir-faire que cette activité suppose, y compris la culture d'une attitude critique par rapport aux flux de messages qui ne manquent pas de se presser au portillon.

d) Une approche concertée du réseau Internet

Depuis quelques années (deux ou trois, pas plus), on trouve de l'information sociale "suisse" sur Internet. La percée a été initiée par des initiatives très ponctuelles et spécifiques. Quelques pionniers ont créé des sites qui ont acquis une certaine notoriété, à la force du clavier et de la motivation, c'est sans doute la logique du genre. Plus récemment, on a vu se multiplier les sites proposés par des institutions beaucoup mieux établies, écoles sociales, institutions spécialisées, collectivités publiques. Le moins que l'on puisse dire, c'est que les démarches sont marquées par un souci du chacun pour soi qui n'est pas exempt d'un certain narcissisme. En quelque sorte, tout se passe comme si le "demandeur d'informations" devait connaître le réseau des informateurs pour trouver réponse à sa question. L'idée d'un site généraliste n'a pas été à l'ordre du jour des processus de planification sociale et des instances de coordination de l'action sociale. On ne saurait s'en étonner si l'on considère l'extrême jeunesse de la prise de conscience des potentialités de cette nouvelle approche de l'information. L'heure est sans doute venue de promouvoir la concertation et d'imaginer un site constituant une porte d'entrée simple, multi-thématique et accessible à un large public spécialisé. Dans cette perspective, il importe de promouvoir une réflexion approfondie et rapide sur la spécificité de ces systèmes d'information.

- La conception des sites n'est pas une affaire de techniciens en informatique, mais de professionnels au fait du message à diffuser.
- La spécialisation est importante dans la mesure où elle s'inscrit dans un système généraliste proposant une réelle panoplie d'informations pluri-domaines.

- L'information des milieux professionnels utilisateurs doit être compacte, solide et concise : quelques portes d'entrée familières qui les conduisent à un vaste réseau d'informations. Le temps est mesuré, rares sont les professionnels qui peuvent se muer en "surfeurs" patentés.
- L'attractivité d'un site généraliste doit être suffisante pour que le réflexe de recherche soit déclenché par une évaluation du rapport coût-bénéfice convaincante.
- La fiabilité de l'information dépend, en particulier, de la conscience qu'ont les diffuseurs de messages de leur position majeure dans la chaîne des informations proposées. Le sentiment de s'inscrire dans un projet vaste et reconnu est un stimulant de premier ordre.
- Dès lors se pose la question : qui peut être porteur d'un tel projet ? Dans l'état actuel des choses, encore une fois, l'ARTIAS devrait être ce lieu et bénéficier du soutien résolu des différents partenaires. Les petits ruisseaux font les grandes rivières.

Le paradoxe des nouvelles technologies et d'Internet en particulier

La question n'est pas de trancher entre ceux qui sont *pour* et ceux qui sont *contre* Internet. Le réseau est déjà en place et, malgré la modestie des prestations qu'il offre, il ne cesse de se développer. Le problème qui se pose aux personnes qui se sentent concernées par le développement de l'information sociale en Suisse latine est plutôt de répondre à la question : comment tirer le meilleur parti de cette nouvelle chance. Dans cette perspective, un certain nombre de questions méritent de retenir l'attention.

- Pour un temps notable encore, Internet ne remplacera pas la littérature spécialisée de proximité. Celle-ci, cependant, peut trouver un nouveau débouché grâce à cet amplificateur que constitue le Web.
- Le "Tout Internet" ne s'impose pas puisqu'il peut exclure un nombre important de producteurs d'informations.
- Le langage électronique ne saurait remplacer la communication directe. La découverte de l'information sur le réseau est avant tout une invitation à l'échange direct et au débat sur l'utilisation précise des données ainsi compilées.
- Fondamentalement, Internet peut être source d'exclusion, dans la mesure où il peut renforcer les inégalités de l'accès à l'information ; les plus démunis ne passent pas leur journée devant l'écran... et les professionnels surchargés n'ont guère d'appétit à se muer en navigateurs virtuoses.
- L'écoute et l'échange *face à face* seront toujours le lien privilégié de la mise en œuvre de l'action sociale et de la formulation des projets porteurs de "réinsertion".
- La richesse de l'information disponible peut "fleurir" l'empathie, elle ne saurait s'y substituer.
- La diffusion "brute" de l'information ne saurait produire des économies, si ce n'est dans l'esprit de ceux qui en sont venus à considérer la pauvreté et la souffrance comme une question technique.
- Le contact direct et l'échange professionnel ne sauraient être taxés de pratiques archaïques, ce sont au contraire les prérogatives privilégiées et prioritaires de l'action sociale de demain.

L'information : un service

Toute démarche d'information aime à se parer des oripeaux du service, le plus large et le plus public possible. Chacun sait cependant que l'action d'informer est aussi, voire surtout, une présentation de soi, de son institution, de ses réalisations. N'ayons pas l'esprit chagrin, mais cela est bien légitime, il faut un moteur pour tant d'efforts et de résultats qui peuvent être aléatoires. Voilà pour les motivations singulières.

Dès lors qu'il s'agit de concevoir une stratégie collective d'information, voire une politique d'information sociale, il convient de hausser la barre. Une réelle décentralisation s'impose. La question devient tout à fait prioritairement : que faut-il communiquer, à qui, sous quelle forme, pour que les projets de promotion du bien-être social soient plus efficaces et plus accessibles aux personnes qui vivent au quotidien les situations de "besoins" ? Que faut-il communiquer, et comment, pour que les instruments de l'action sociale (institutions et professionnels) soient mieux à même de remplir leur mission ?

Répondre à ces questions, c'est définir des priorités. Parmi celles-ci, on peut retenir le choix résolu de la simplicité, de la clarté, de l'accessibilité, de la centration sur la demande, de l'ouverture géographique et de la coopération intersectorielle. À ce jour, les bases existent pour une telle démarche. Reste à accélérer la mise en œuvre.

Indications bibliographiques

- Balle F., " Médias et Sociétés. De Gutenberg à Internet ", Montchrestien, Paris, 1997.
- Breton P., Proulx S., " L'explosion de la communication ", La Découverte, Paris, 1996.
- Castells M., " La société en réseaux. L'ère de l'information ", Fayard, Paris, 1998.
- Charon J.-M. (sous la direction de), " L'état des médias ", La Découverte - Mediaspouvoirs - CFPJ, Paris, 1991.
- Hermel L., Nicolas A.-L., " Glossaire Multimédia et Internet ", Economica, Paris, 1997.
- Hermès N° 17-18, Communication et politique, CNRS Éditions, Paris, 1995.
- Hermès N° 21, Sciences et médias, CNRS Éditions, Paris, 1997.
- Iris A., " Les autoroutes de l'information ", PUF, Que sais-je ?, Paris, 1996.
- Lamizet B., Silem A. (sous la direction de), " Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication ", Ellipses, Paris, 1997.
- Les Cahiers français N° 266, Les médias, La Documentation française, Paris, Mai-Juin 1994.
- Lévy P., " Cyberculture ", Odile Jacob, Édition du Conseil de l'Europe, Paris, 1998.
- Martin-Lalande P., " L'internet un vrai défi pour la France ", La Documentation française, Paris, 1998.
- Mattelart A., Mattelart M., " Histoire des théories de la communication ", La Découverte, Paris, 1997.
- Mayère A. (sous la direction de), " La société informationnelle : enjeux sociaux et approches économiques ", L'Harmattan, Paris, 1997.
- Miège B., " La société conquise par la communication. 2. La communication entre l'industrie et l'espace public ", Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1997.
- Mucchielli A., Corbalan J.-A., Ferrandez V., " Théorie des processus de la communication ", Armand Colin, Paris, 1998.
- Mucchielli A., " Douze cas et exercices sur la communication ", Armand Colin, Paris, 1998.
- Mucchielli A., Guivarch J., " Nouvelles méthodes d'étude des communications ", Armand Colin, Paris, 1998.
- Musso P. (sous la direction de), " Communiquer demain. Nouvelles technologies de l'information et de la communication ", Éditions de l'Aube, 1994.
- Wade P., Falcand D., " Cyberplanète. Notre vie en temps virtuel ", Autrement, Paris, 1998.
- Wieviorka M. (sous la direction de), " Une société fragmentée ? Le multiculturalisme en débat ", La Découverte, Paris, 1997.
- Wolton D., " Internet et après, Une théorie critique des nouveaux médias ", Flammarion, Paris, 1999.