

La fonction d'ombudsman du travail social
Un nouveau métier à créer
Note pour le Collectif d'éthique en travail social

« *L'ombudsman cet inconnu* »¹. Rhita Boustia dans son mémoire de L'ENA nous restitue l'histoire de ce concept venu de Suède. Stockholm 1809 l'Ombudsman est « *celui qui plaide pour autrui* ». Puis la Finlande et aujourd'hui l'ombudsmania : 120 ombudsmans dans le monde.

La fonction de l'Ombudsman est de rechercher et proposer une solution à un conflit d'intérêts impliquant, et non pas opposant, administration(s) et citoyen(s).

L'ombudsman a une définition polymorphe : aussi bien le *défenseur des droits*, *L'ombudsman des Nations Unies*, le *Defensor del Pueblo* après Franco en Espagne, le *Provedor de Justicia* au Portugal, le [Médiateur européen](#). Souvent positionné au niveau parlementaire pour affirmer des compléments de démocratie il est aussi l'instrument de séduction de pouvoirs qui ont une légitimité à construire dans une transition constitutionnelle: la Catalogne, les états Baltes, etc.

Puis son domaine s'est élargi à de nombreuses organisations. Les universités américaines, Les services hospitaliers au Canada. Ainsi depuis peu les ombudsman de la Francophonie (plus d'une quinzaine).

Aujourd'hui l'émergence des enjeux écologiques conduit à réfléchir à créer des Ombudsman des générations futures pour révolutionner les règles de droit dans les contentieux impliquant des générations futures et des non-humains. Bref le rôle complexe et multiforme de l'Ombudsman nous ouvre à la voie à revendiquer un Ombudsman du travail social

Contexte

Le monde du travail social et des travailleurs sociaux est traversé par de nombreux dysfonctionnements, souffrances, conflits, maltraitance qui ne trouvent pas tous leur résolution dans les systèmes actuels. La justice, le droit du travail, les codes déontologiques, les syndicats, les décrets de protection des catégories protégées ne suffisent pas à résoudre ces sujets.

La création de notre Collectif pour l'éthique dans le travail social a pour but de lever le voile sur certains aspects de cette souffrance sans réponse. L'**Alerte** après écoute a été notre premier travail. Le suivant est le repérage des avancées utiles à propager et mettre en place. Avancées qui subvertissent et s'opposent à l'emprise néolibérale dans la gestion des structures. Avancées qui mettent en avant l'humain et l'autogestion.

On voit progresser de nouvelles formes socio-institutionnelles dans le secteur social : les groupes d'écoutes, les GAPP, les comités d'éthiques. Des méthodes d'intervention dans l'institution qui stimulent l'autogestion, l'interrogation des pratiques, le décroisement. Posées dans les années 70 et expérimentées de façon limitée, elles viennent à maturité aujourd'hui et s'imposent dans des institutions encore fermées sur elles-mêmes avec du mal à évoluer.

Cette évolution s'accompagne lentement et avec beaucoup de résistance de la création de nouveaux rôles et métiers en relations humaines dans le secteur de l'intervention sociale. La « médiation sociale » par ex. vague et non définie.

L'ombudsman est un des métiers qui peut s'avérer utile. Son succès dans le monde anglo-saxon et dans l'accompagnement de transition démocratique dans le monde lui donne un retour positif. Le terme peu connu en France lui donne une originalité et une curiosité dont nous ne pouvons que tirer parti pour encourager un nouveau mode de traitement des conflits en travail social.

Qu'est ce qu'un ombudsman

L'ombudsman est une personne indépendante et objective qui accompagne les plaintes des citoyens relatives aux abus de pouvoir et aux mauvaises pratiques.

D'origine suédoise, cette fonction, quand elle est institutionnalisée, peut sembler très proche de la fonction, en France, du Médiateur de la République et, dans les pays hispaniques, du Défenseur du Peuple.

1 Le Clainche (M.), « *L'ombudsman, cet inconnu* », Revue française d'administration publique, numéro spécial : « Médiateurs et ombudsmans », no 64, novembre-décembre 1992, p. 561.

Le 28 février 2023

Depuis quelques temps, la définition de cette fonction s'est élargie sur l'impulsion du Conseil de l'Europe. Il s'agit désormais de défendre les atteintes à la Dignité, quelque soit le cadre où elles s'expriment, qu'elles soient privé ou publique. En Macédoine par exemple l'Ombudsman dispose de quatre pouvoirs différents d'interpellation de l'Administration selon l'importance du dossier qu'il a à traiter : recommandation, indication, opinion et suggestion.

L'idée est que le Collectif anticipe ainsi la généralisation, dans le cadre de l'Europe, d'un tel défenseur des citoyens atteints dans leur dignité, en se revendiquant de la notion d'ombudsman et en l'instaurant dans le secteur du travail Social.

A ce titre, dès lors qu'il serait sollicité, l'Ombudsman du Collectif en viendrait à intervenir auprès de différents acteurs et différentes institutions avec pour but ultime la défense de la Dignité des bénéficiaires du secteur, c'est conforme à l'objet de sa création : la défense et la promotion de l'éthique en Travail Social. Il le ferait alors en tant que facilitateur de la parole et en vue d'aider à la résolution des difficultés vécues par un usager ou un groupe d'usagers, en se faisant tiers dans la relation construite entre ces personnes et les institutions.

- *En quoi l'Ombudsman se différencie-t'il de l'intervention des professionnels de la justice ?*

Le grand renversement par rapport au modèle professionnel, est la reconnaissance du savoir du profane et la prise en compte de la complexité de ses représentations, de ses actions comme de ses positions identitaires, sociales et individuelles. L'ombudsman reconnaît les travailleurs sociaux comme ayant compétence dans la résolution de leur conflit, si une attention particulière est portée à la négociation il n'en demeure pas moins qu'un poids de plus en plus grand est accordé, dans le processus de médiation

- *Pourquoi ici et maintenant et pas ailleurs et à une autre époque ?*

Il a fallu un moment historique pour que la notion de lanceur d'alerte s'impose et conduise à des législations appropriés. Le lancement d'Alerte impose en face la création de réponses nouvelles pour traiter les sujets. On ne traite pas le blanchiment d'argent ou la corruption pareil que la maltraitance. L'émergence massive des métiers du service à la personne (début années 2000) et du secteur du « Care » à côté du « Cure » crée les conditions pour ce nouveau champ d'expression citoyenne et travailleuse dans l'entreprise sous toutes ses formes.

Comment stimuler son introduction en France

Pour alimenter la discussion autour de la possibilité de créer ce nouveaux métier je reprendrais l'histoire de la création du « médiateur social et familial » porté par Jacques Saliba (sociologue) avec un petit rappel : le métier de MSF est apparu dans les années 70 aux USA puis dans les années 80 au Canada. Il naît en France en 1990. La légitimité des modes alternatifs des conflits est adoptée par la loi de 1995 et le premier diplôme de «Médiateur SF» est créé en 2003. 13 ans entre son apparition et sa reconnaissance. Armons nous de ténacité et de patience.

L'ombudsman participe de l'avènement de la médiation transformative

Le profane se sent appelé à échanger, sur sa personne et ses raisons du conflit, dans un cadre relationnel où chacun des protagonistes se reconnaît dans une position d'initiative, d'autonomie et de liberté.

L'Ombudsman comme la justice sont des relations de service rémunérées. Des clients s'adressent à des professionnels spécialisés parce qu'ils ne sont pas en mesure de répondre par eux-mêmes techniquement ou socialement à l'objet de leur demande. Ainsi par exemple, je ne sais pas réparer ma voiture, je la laisse chez un garagiste et je viens la récupérer après. Il n'en est pas de même dans les problèmes relatifs aux relations humaines. Je ne peux laisser mon éthique chez moi et venir la récupérer après. Les relations entre les personnes, leur histoire, les représentations singulières de chacun, ne peuvent être dissociées de l'objet de leur conflit. Cette posture nouvelle et originale dans le mode d'intervention des relations de service en fait la spécificité de l'Ombudsman en travail social.

Frédéric Brun

Questions ouvertes et à travailler

- Le lien avec la justice restauratrice :
- Le lien avec la justice transformative

Le 28 février 2023

- Bien déclinier la spécificité de l'ombudsman par rapport au médiateur des droits