



ANAS GIRONDE

ETATS GENERAUX DU TRAVAIL SOCIAL COMMUNICATION DE L'ANAS 33 Avril 2014

Le gouvernement a lancé une vaste consultation pour une « refondation du travail social » impliquant tous les acteurs à tous les niveaux de la hiérarchie. Malgré les délais très courts, l'ANAS a voulu répondre présent à cette consultation et a mobilisé ses adhérents.

Notre réflexion est le fruit d'une démarche collective menée avec nos collègues, à partir des 4 étapes suivantes : des rencontres régulières, un travail de recherche mené par une professionnelle sur le service social de polyvalence et la pratique des assistants de service social (dans le cadre d'un Master en 2010), un questionnaire portant sur la polyvalence (2013) et de réunions de travail spécifiques aux Etats Généraux du Travail Social (2014).

Nous avons fait le choix d'élargir d'emblée notre propos, au-delà de la politique d'autonomie des personnes âgées ou handicapées, pour le placer du point de vue du contexte politique, économique, social, organisationnel et de son impact sur les pratiques des professionnels.

LES CONSTATS :

Depuis environ une décennie, on assiste à une inflation de textes de lois, règlements, circulaires, dispositifs pas toujours adaptés aux besoins des usagers, ni à la pratique professionnelle des assistants de service social.

La volonté politique de traiter isolément problématique par problématique, alors qu'elles sont souvent interdépendantes (privation d'emploi, précarité, mal-logement, crise identitaire, crise familiale, isolement...) instaure **un mille-feuille de dispositifs extrêmement complexes**, offrant peu de lisibilité tant pour les professionnels que pour les usagers et une montée en charge des procédures.

Ainsi, certains services ont demandé à leurs professionnels de diminuer leur temps de rencontre avec les usagers (en imposant des rythmes et des durées pour les entretiens sociaux), pour faire face à la montée de la demande et au traitement administratif, désormais inhérent à la démarche d'aide engagée.

Cette tendance à la bureaucratisation du travail social place le professionnel devant une injonction paradoxale : apporter des réponses individualisées aux personnes en s'appuyant sur des dispositifs et organisations formatés, préétablis.

De plus, cette situation crée un sentiment **de déshumanisation de la relation à l'utilisateur**, une mise à distance de la réalité de la personne. Peu à peu les assistants de service social perdent la proximité avec l'utilisateur pour répondre en priorité aux procédures instituées par l'administration. Que fait-on des valeurs humanistes et de la posture professionnelle du « faire avec » ?

Les analyses s'accordent pour constater l'augmentation des publics et des besoins. Cette déshumanisation du travail social engendre une perte de sens, des valeurs et des fondamentaux de

cette discipline d'intervention, dont professionnels et usagers réclament la préservation car garante d'une réelle prise en compte des problématiques individuelles. Le temps de rencontre réduit, le bornage par dispositifs, la lenteur et la complexité des procédures sont interrogés ici sous l'angle de l'efficacité pour ceux qui l'exercent et qui les reçoivent.

L'exemple le plus manifeste est celui du logement où l'accumulation des dispositifs, combinés avec des délais souvent très longs, entraînent régulièrement des conflits avec les usagers, et crée un grand sentiment d'impuissance chez les assistants de service social qui ne maîtrisent pas le circuit du dossier. Les professionnels deviennent la plupart du temps les interlocuteurs uniques des usagers et se voient devoir leur rendre compte seuls des difficultés liées à ces dispositifs.

De plus, les services les positionnent souvent comme "passage obligé" pour les usagers, sans que cela ait toujours un sens.

On peut citer notamment la MDPH qui exige d'un usager qu'il rencontre un assistant de service social de polyvalence qu'il n'a jamais rencontré et ne reverra jamais, pour retranscrire un projet de vie, alors que de nombreux parents sont en capacité d'exprimer par eux-mêmes leurs projets et leurs souhaits.

On peut citer également le FSL qui exige que les personnes faisant appel d'une décision, **passent systématiquement** par un assistant de service social avec une nouvelle évaluation sociale alors qu'elles peuvent souvent argumenter elles-mêmes leur demande auprès du service.

Infantilisation, déresponsabilisation des usagers, et surcharge des professionnels au détriment d'autres tâches en sont les conséquences. Cela aussi fait partie du malaise.

Le travail social évoluerait ainsi vers une logique de prestation de service au détriment d'un réel accompagnement personnalisé, permettant à l'utilisateur de développer sa capacité d'agir

Les assistants de service social n'ont-ils pas su s'adapter aux évolutions du contexte sociétal ou au contraire ont-ils fait preuve de trop d'adaptation aux injonctions de l'administration, au risque de perdre les fondements même de leur métier ?

Par ailleurs, on ne peut que déplorer **un mode de management trop vertical** et descendant laissant peu d'espace à l'innovation, aux remontées diagnostiques des besoins sur les territoires et aux bilans des résultats produits par les politiques conduites (niveau d'expertise non sollicité).

Ainsi, dans un contexte de réduction des dépenses, une culture managériale référée au monde de l'entreprise où prime l'efficacité s'impose peu à peu.

Il en résulte une tension de plus en plus forte entre d'une part la commande institutionnelle à l'égard des professionnels et d'autre part les attentes des usagers et les besoins des territoires de vie des personnes.

On peut citer également le développement de l'évaluation et ses effets pervers :

En effet, le développement de formes d'évaluations « quantophréniques », centrées sur la seule performance économique et la rentabilité gestionnaire des services (une nécessité en temps de raréfaction des moyens) doit questionner les effets des politiques sociales du côté des « destinataires finaux ». Les critères de qualité sont eux-mêmes dévoyés faisant peu de place aux questions d'utilité sociétale pour les citoyens -habitants-usagers. Les outils d'évaluation deviennent globalement plus normatifs que qualitatifs, dans des logiques d'offres standardisées contribuant à formater et à modifier des « pratiques qualitatives » qui ont de plus en plus de difficultés à mettre les usagers au cœur des réponses sociales les concernant.

Par ailleurs, l'acte 3 de la décentralisation rebat les cartes autrement. La délégation par les grandes institutions d'un certain nombre de missions de service public à des associations ou services prestataires interroge notre modèle de protection sociale. En effet, ceux-ci sont dépendants de subventions de plus en plus aléatoires. Il en résulte une précarisation de l'emploi, l'embauche de professionnels souvent peu qualifiés employés à des tâches d'accompagnement pour des publics souvent très en difficultés : Quel devenir pour les métiers du social ? Le glissement sémantique

entre travail social et intervention sociale fait état de la confusion dans lequel est placée l'Action Sociale. Si celle-ci est complexe et nécessite des intervenants variés, elle ne doit pas jouer avec les qualifications des professionnels répondant d'un diplôme d'état ni participer à un système qui rend floues les appartenances et les missions des différents acteurs.

Ainsi, pour ne citer qu'un exemple de cette dérive actuelle, l'évaluation sociale tend à être galvaudée car n'est plus seulement attribuée au savoir-faire d'un travailleur social mais laissée au hasard de la formation d'un intervenant social.

Il est donc urgent de redéfinir les champs de compétence de chacun et de reconnaître celles des assistants de service social à leur juste place en les alignant sur nos voisins européens (reconnaissance de qualification et de statut).

De plus, il existe un véritable marché du social notamment dans le domaine de l'insertion, de l'aide à domicile et de la petite enfance ... qui crée **une concurrence des services**, un cloisonnement des institutions, rendant le partenariat difficile à mettre en œuvre sur le territoire.

PROPOSITIONS :

De tout temps, le travail social est en « position nodale » dans notre société. La crise économique, ses effets de mondialisation et de massification de publics en situation de précarisation (voire de pauvreté), les évolutions sociétales de la famille et les évolutions des modes de vie, interrogent, confrontent les assistants de service social à « des dimensions incertaines » tant au niveau collectif (la question « du vivre ensemble ») qu'à titre individuel. Comment penser un projet, un lendemain possible quand une grande partie de nos concitoyens est prise dans des urgences vitales et quotidiennes ? Ces éléments de contexte interrogent bien sûr nos pratiques...mais qu'est ce qui est à remettre en question les causes ou les symptômes ?

Nos pratiques se doivent d'être constamment réinterrogées tout en conservant les fondamentaux : « le service de la relation » selon l'expression de M AUTES-

Nous ne refusons pas la réflexion partagée avec les décideurs, mais refusons une mise en accusation qui serait liée à des difficultés d'adaptation voire d'incompétences professionnelles !

In fine, il s'agit d'aborder le travail social **comme aussi** un outil de prévention primaire qui permet la prise en compte des besoins des citoyens (notamment des plus fragilisés) en amont des difficultés, dans leur bassin de vie. La rencontre (individuelle et/ou collective), la (re)connaissance avec la population, les actions collectives et le développement social local en sont les outils pertinents... À l'inverse, un traitement purement curatif des problématiques déjà installées et souvent imbriquées avec d'autres, laissent peu d'initiatives d'interventions.

Pour nous il est urgent de **laisser plus de marge de manœuvre aux professionnels** (autonomie dans les choix techniques de mise en œuvre de l'intervention sociale), par un mode de management plus coopératif, pour leur permettre de développer leur capacité d'expertise, de créativité et d'innovation. Les modes d'organisation des institutions doivent favoriser l'action **sur le terrain au cœur des quartiers**.

C'est pourquoi, **le profil de manager** des travailleurs sociaux, issus de la filière du Travail Social doit être préservé. A l'heure actuelle, nous observons une tendance à gommer cette spécificité qui se décline tant dans le projet de service à conduire que dans l'accompagnement technique des Travailleurs Sociaux.

En ce qui concerne la relation à l'utilisateur il est nécessaire de passer d'une relation consumériste (logique d'assistance distributive) à une relation citoyenne (logique de projet) et de faire vivre les processus de solidarité. Il est indispensable de renverser la tendance en modifiant le regard porté sur l'utilisateur, en instaurant des modes de coopération avec l'utilisateur qui lui confère une place d'acteur social à part entière

Enfin, il est essentiel de rappeler ici l'importance du **secret professionnel** : En effet, depuis plusieurs années, le législateur a cherché à limiter son usage pour des raisons qui permettent certes

le partage d'information (exemple du secret partagé dans des commissions du mal-logement) mais aussi qui l'expose à toutes les dérives.

Connu et repéré par les usagers, il permet, dans de nombreuses situations, d'entrer dans une relation d'aide construite. Il offre la garantie à l'autre de s'exprimer, de s'ouvrir, de se questionner, de dire parfois l'inavouable. Cet outil est respectueux de la personne dans le cadre qui lui est offert pour aller de l'avant et protège les intérêts de chacun (dans tous les secteurs d'exercice de l'assistant de service social : entreprises, hôpitaux, généralistes, école...). La valeur de **la confiance** doit être réaffirmée tout comme l'acceptation de **la prise de risque**.

L'humain n'est « pas toujours » prévisible, c'est ce qui fait sa force et son ingéniosité. Le Travail Social s'inscrit dans cette dimension.

Enfin, très concrètement, nous proposons **la création de comité d'éthique** au sein de nos institutions (comme il en existe dans certains conseils généraux) qui serait composé notamment de représentants d'usagers et de travailleurs sociaux de terrain. Son rôle serait d'assurer une veille, afin que le service rendu soit le mieux adapté aux besoins et le plus respectueux possible des personnes (par exemple, le comité d'éthique pourrait être consulté lors de la mise en place d'un nouveau dispositif).

L'enjeu de ces états généraux est de refonder le travail social. Faut-il inventer de nouvelles fondations ou au contraire retrouver ce qui constitue le cœur du métier et qui est revendiqué par les usagers, à savoir **une éthique professionnelle respectueuse de l'autre en tant que sujet, acteur et citoyen**.

