

Métiers

Travail social

La boussole perdue

Une prévalence du « burn-out » plus importante que dans les autres secteurs, une dévalorisation des métiers, des formations qui attirent moins les jeunes... Que se passe-t-il dans le secteur social ? Face à des besoins et des contraintes en constante augmentation, les professionnels semblent avoir perdu la boussole leur indiquant la direction de leurs missions. Explications.

« **L**a quête de sens dans le travail. » C'est ainsi que Vincent, assistant de travail social, explique sa reconversion dans ce secteur à l'âge de 33 ans. Cependant, au fil du temps, il est allé de désillusion en désillusion. Conditions matérielles et cadre institutionnel incompatibles, selon lui, avec un bon accompagnement social, sentiment d'impuissance, intégration difficile dans des équipes démobilisées... et, au bout de neuf ans, un *burn-out*. Un phénomène en voie de

ne pas le secteur public mais, pointe au quotidien Joran Le Gall, président de l'Association nationale des assistants de service social (ANAS), « *ça ne va pas mieux dans la fonction publique* »... En effet, il y constate aussi une usure professionnelle, qui prend plusieurs formes : absentéisme, désengagement professionnel, forte mobilité et *turn-over* dans les services et équipes, ou encore départs définitifs du secteur. De son côté, Didier Dubasque, jeune retraité du travail social, ancien président de l'ANAS et

« Faute de mieux, je pare à l'urgence. J'assure la réponse administrative. Mais ce sentiment d'impuissance m'use »

développement dans le secteur. Ainsi, dans un rapport publié le 16 janvier, la Caisse nationale d'assurance maladie alertait sur la prévalence du risque psychosocial dans le secteur médico-social. Selon elle, 18 % des cas reconnus de maladies ou d'accidents professionnels liés à des troubles psychosociaux se concentrent dans le secteur médico-social, qui ne représente pourtant que 11 % de la population salariée. Ces statistiques ne concer-

animateur d'un blog sur le secteur (1), remarque : « *Mes publications qui traitent du mal-être au travail et de l'usure sont les plus lues.* »

« *J'ai toujours exercé dans des structures assez conséquentes, avec des moyens et des collègues,* explique Pauline, éducatrice depuis neuf ans. Elle a orienté son travail vers les femmes : d'abord, les victimes de violences conjugales, puis les situations d'errance et, aujourd'hui, la prostitution. Depuis six



ALPHASPIRIT/ADOBE STOCK

mois, elle est la première et unique salariée d'une petite structure portée par des bénévoles. L'association cherche à professionnaliser son accueil et son accompagnement, mais elle peine à réunir les financements. « *Je suis seule pour "suivre" une centaine de femmes. Je n'ai pas de collègue professionnel pour échanger. C'est pauvre dans tous les sens du terme.* » Dans cette situation, qu'elle attribue à la fois aux méthodes du financement public et à son insuffisance, elle n'a pas le temps nécessaire pour les accompagner de manière satisfaisante. « *Faute de mieux, je pare à l'urgence. J'assure la réponse administrative. Mais ce sentiment d'impuissance m'use. Je suis en train de perdre l'envie.* »

PLUS DE DEMANDES, MOINS DE MOYENS

Même sentiment pour Tonie, la cinquantaine, assistante sociale à l'hôpital depuis quinze ans. « *L'importance de la prise en charge sociale n'est plus recon-*



nue en milieu hospitalier, se désolent-elle. Avec la tarification à l'acte, c'est l'acte chirurgical qui assure un financement. L'accompagnement social ne rapporte rien. Il est même ressenti comme une perte de temps... » Escarres ? dénutrition ? En général, c'est qu'il y a une cause sociale, un problème d'isolement, de dépendance, de logement. « Mais on n'a plus le temps ni les moyens pour y répondre. Il faut libérer le plus rapidement les lits. Or, en face, une demande de prestation de compensation du handicap pour mettre en place des repas à domicile ou pour adapter le logement, c'est six mois d'attente », s'empare Tonie, qui envisage de partir, si elle ne « craque » pas avant.

La faiblesse des moyens est pointée du doigt dans les mouvements sociaux qui traversent le secteur médico-social. « Faire mieux avec moins » – moins de subventions, moins de contrats aidés – est le leitmotiv des politiques publiques sociales, dans un contexte de paupérisa-

tion et de vieillissement de la population, et alors que de nouvelles problématiques sont apparues, comme la prise en charge des migrants et celle des personnes radicalisées. Dans une enquête menée en 2014 par le collectif des travailleurs sociaux de la fédération des cadres de la CGT (UGICT-CGT) auprès de 500 travailleurs sociaux, 89 % des interrogés faisaient part de leur « sentiment de ne pas pouvoir réaliser un travail de qualité ». Parmi les explications, figuraient les manques de personnel et de matériel. De plus, 84 % faisaient le constat d'une intensification du travail et 60 % d'une charge de travail excessive. Ils disaient manquer de temps pour réaliser leur mission.

Toutefois, Joran Le Gall tempère : « On ne peut pas affirmer que les professionnels explosent seulement parce qu'il n'y aurait pas assez de moyens. » Certes, les politiques sociales sont à la baisse, mais le président de l'ANAS remarque : « Nous n'avons jamais eu

autant de garanties à faire valoir pour les personnes. Le corpus législatif n'a jamais été aussi conséquent dans plein de domaines. » Il faut donc chercher ailleurs. L'enquête de l'UGICT-CGT indique quelques pistes en ce sens. Ainsi, parmi les obstacles que les professionnels rencontrent pour réaliser un travail de qualité, ils citent « le manque de clarté et de lisibilité sur les missions », « les injonctions paradoxales », « le quantitatif [qui] prime sur le qualitatif ». Enfin, 86 % font le constat d'« une complexification du travail ».

TROP DE RÉORGANISATIONS TUE L'ORGANISATION

« Une des hypothèses est que, à force de réformes, les réorganisations successives ont surtout tout désorganisé », avance Joran Le Gall en évoquant la situation des services publics. C'est particulièrement vrai dans la fonction publique territoriale, en prise à la fois avec les réformes nationales et celles de l'institution locale. « La réorganisation permanente empêche les services sociaux de se poser, constate le président de l'ANAS. A la fin, et parce qu'aucune orientation n'est donnée – c'est "la réforme pour la réforme" –, non seulement les travailleurs sociaux ne savent plus quel est le sens du "changement", mais ils n'ont plus le temps de s'adapter aux nouveaux cadres. Comment accueillir convenablement une personne en difficulté quand on l'est soi-même ? »

Le secteur associatif est également poussé à la restructuration par les politiques publiques : la baisse globale des financements, d'une part, et la mise en place de la logique des appels à projets, d'autre part. « Dans la prévention spécialisée, les conséquences de cette logique sont flagrantes : les éducateurs de rue n'arrivaient pas à justifier leur utilité d'une année sur l'autre, et on leur a coupé les financements. Ils ont disparu », résume Joran Le Gall, qui insiste : « Borloo le dit bien dans son rapport [sur la politique de la ville, remis en mai] : il faut arrêter les appels à projets ! En psychiatrie, les personnes accompagnées ont besoin de temps pour cheminer. En prévention, il faut plusieurs années pour qu'une équipe se fasse accepter sur le terrain. En un an, on n'obtient pas de résultats. » En outre, ce système concurrentiel des appels à projets implique d'avoir les

reins solides : « monter » les dossiers nécessite du temps et des compétences particulières ; il faut être capable souvent d'avancer les financements. « *Les appels à projets conduisent à des regroupements de services, voire d'associations* », constate Didier Dubasque.

UNE ÉVALUATION STÉRILE

Le corolaire de ce fonctionnement est la place de plus en plus imposante que prend l'évaluation dans le quotidien des services et des travailleurs sociaux. Certes, sa pratique n'est pas nouvelle dans le secteur. « *Ce n'est pas de la grande sociologie, mais nous sommes formés à l'observation, à la statistique... Ce sont des outils d'analyse pour faire évoluer les pratiques et les adapter aux attentes des personnes accompagnées* », explique le président de l'ANAS. Mais aussi pour nourrir la réflexion de ceux qui pensent les politiques d'action sociale.

Cependant, c'est une tout autre démarche qui s'impose progressivement aux travailleurs sociaux. « *Aujourd'hui, il faut "benchmarker", rendre des comptes* », note Joran Le Gall, qui estime à une demi-journée par semaine le temps

qu'il passe à saisir le compte rendu de son activité sur un outil informatique qui fonctionne mal. Le problème, souligne-t-il, c'est que les travailleurs sociaux ne sont plus associés à la définition des indicateurs d'évaluation de leur action, lesquels visent désormais davantage à quantifier l'action sociale qu'à en mesurer la qualité.

« *Beaucoup de travailleurs sociaux nous disent qu'ils n'ont plus les moyens d'individualiser leur intervention* », constate pour sa part Laurence Potié, chargée de mission de l'association MRIE (mission régionale d'information sur l'exclusion) qui, en région Auvergne-Rhône-Alpes, travaille sur les questions de pauvreté et de précarité en associant les parties prenantes. « *Ils évoquent le fait qu'ils sont de plus en plus contraints de "faire rentrer les gens dans des cases"*. » Il faut entendre par là dans les dispositifs... « *Dans les politiques d'action sociale, ils ne sont plus considérés comme des outils de l'accompagnement social, mais plutôt comme une finalité en soi* », insiste Joran Le Gall. De sorte que l'évaluation porte plus sur le nombre de personnes entrées en dispositif que sur leur efficacité en rapport avec les situations particulières de leurs bénéficiaires.

DES MARGES D'ACTION RESTREINTES

Par ce biais, ajoute Didier Dubasque, « *l'institution a de plus en plus tendance à dicter aux travailleurs sociaux la marche que doivent suivre les personnes accompagnées* ». Ce qui s'accompagne par ailleurs d'une forte confusion entre travail social et gestion administrative des aides sociales. Or il rappelle : « *Un travailleur social n'est pas qu'un exécutant. Il reçoit des personnes avec des demandes qui ne rencontrent pas toujours la directive de l'institution ou de ceux qui pensent l'action sociale.* » « *Les professionnels sont en permanence en tension entre ces sphères*, abonde Joran Le Gall. *Mais c'est à eux de faire la part des choses.* »

C'est justement cette marge d'autonomie, au cœur de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux, qui est en jeu dans les récentes évolutions des politiques d'action sociale. Les injonctions, venues d'en haut, viennent heurter les pratiques et réduire les marges d'inter-

vention, d'autant que les relations se sont distendues entre le terrain et les décisionnaires. « *Quand nous avons lancé notre enquête de conjoncture, à l'automne dernier, fait remarquer Laurence Potié, les professionnels se disaient contents d'avoir l'occasion de se faire entendre. Ils ont le sentiment qu'on leur demande d'appliquer des directives sans écouter ce qu'ils ont à en dire.* »

Selon Chantal Cornier, directrice de l'institut supérieur du travail social d'Echirolles (Isère), c'est symptomatique : « *Je pense que le travail social souffre depuis toujours d'un déficit de représentation collective pour peser dans les débats. On continue à être dans le corporatisme.* » Certes, ces dernières années, des collectifs plus transversaux se sont créés. Mais « *tant qu'il n'y aura pas un grand mouvement de travailleurs sociaux, on n'inversera jamais le rapport de force social* », assure Chantal Cornier.

LE COLLECTIF COMME PLANCHE DE SALUT

Pour autant, dans ce contexte global peu favorable, l'engagement en faveur des personnes accompagnées, valeur fondamentale des métiers du social, continue de mobiliser les professionnels et de les faire avancer. « *Dans le cadre de nos travaux, observe Laurence Potié, nous rencontrons des travailleurs sociaux qui ont envie de changer quelque chose. Cela passe notamment par le questionnement de leurs pratiques et de leurs relations aux personnes accompagnées. Comment faire autrement dans le cadre qui leur est donné ?* » Le dernier dossier biennal publié par l'association (2) compile des contributions qui donnent à voir les entreprises mises en œuvre en ce sens. « *Ce qui ressort très nettement des expériences menées, mais aussi de nos entretiens avec les professionnels, constate Laurence Potié, c'est l'importance de la notion de "collectif", de "recherche collective", que ce soit dans ou en dehors de l'institution, et/ou avec les personnes accompagnées dans le cadre des démarches qui s'appuient sur la participation. Systématiquement, les travailleurs sociaux nous disent retrouver du sens dans leur travail quand ils sont engagés dans l'action collective.* » ■ **Marion Esquerré**

(1) « *Ecrire pour et sur le travail social* », <https://dubasque.org>.

(2) « *Pauvretés, précarités, exclusions* », dossier à retrouver librement sur mrie.org.

Le travail social, c'est quoi ?

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société [...]. A cette fin, [il] regroupe un ensemble de pratiques professionnelles [...]. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels [...] et les savoirs issus de l'expérience des personnes [accompagnées], celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins [...]. Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes [accompagnées]. » •

Extrait de la définition ajoutée le 6 mai 2017 par décret au code de l'action sociale et des familles.

Métiers du social

La mauvaise réputation

Depuis quelques années, les formations aux métiers du social attirent moins de candidats. Changement de mentalité des jeunes générations ? Mauvaise image ? Mauvaises conditions objectives de travail ?

Chaque année, la DREES (direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) interroge les centres de formation en travail social sur la composition de leurs effectifs étudiants. Ainsi, en décembre 2015, elle comptabilisait 61 700 étudiants inscrits dans les filières préparant aux 14 diplômes de travail social (de niveaux V à I) recensés dans le code de l'action sociale et des familles (1), soit une croissance de 14 % en dix ans. Toutefois, la DREES note que, pour la première fois depuis le début des années 1980, le nombre d'inscrits en première année a diminué entre 2010 et 2011. Des distinctions existent par ailleurs entre les métiers. Par exemple, outre les formations menant à l'encadrement (Cafdes et Caferuis), entre 2010 et 2015, seuls ont connu une augmentation les effectifs des formations d'éducateur de jeunes enfants (+ 13 %), de conseiller en économie sociale et familiale (+ 5 %) et de moniteur-éducateur (+ 3 %). Dans la même période, le nombre total de nouveaux inscrits et d'étudiants dans la filière sociale diminuait de 7 %. Plus récemment, la DREES enregistrait une baisse de 7 % du nombre d'étudiants en formation d'assistant de service social entre 2006 et 2016, et une baisse de 47 % du nombre de candidats à cette formation (2).

Sur le terrain, cette réalité statistique n'est pas toujours ressentie. Par exemple, Julien Parent, de l'Association interrégionale des formatrices et formateurs en travail social (L'IRE), a constaté dans son établissement de Maubeuge (Nord) une baisse des candidatures aux formations de niveau III (futur niveau II) à la rentrée 2017 et une forte hausse pour la prochaine rentrée. Anne Crequis, directrice de l'institut régional du travail social (IRTS) de Nouvelle-Aquitaine (membre de l'Unaforis), affirme de son côté qu'il y avait « peu d'évolution ces dernières années, mais qu'à la rentrée prochaine certaines

filières enregistrent une baisse sensible des candidats ». « La situation n'est pas la même pour toutes les filières, confirme Chantal Cornier, directrice de l'institut de formation en travail social d'Echirolles (Isère). Les formations d'assistant de service social et celles du domicile sont, très clairement, celles qui souffrent le plus. »

Pourquoi ? Julien Parent y voit le reflet d'une « société de plus en plus individualiste ». « Ce sont des métiers qui ne collent pas à l'injonction du "premier de cordée" et de la "start-up nation". » Formatrice en institut universitaire technologique et engagée dans L'IRE, Christine Gruson nuance toutefois : « Je suis très étonnée de voir à quel point les jeunes que nous avons reçus cette année sont engagés. Ils sont bénévoles dans des associations, ont fait des voyages humanitaires... » Anne Crequis confirme : « Les candidats restent portés par une quête de sens dans leur quotidien professionnel, un attachement à l'aide aux autres. »

LE TRAITEMENT MÉDIATIQUE

Quoi qu'il en soit, les causes de la désaffection des métiers du social sont ailleurs. « Peut-être que l'architecture des diplômes, complexe et peu lisible, peut l'expliquer en partie ? s'interroge Anne Crequis. Mais je pense que nos filières souffrent surtout d'un manque de com-

munication et d'un déficit d'image. » Il faut dire que le positionnement d'une partie de la classe politique n'a en rien favorisé la bonne image du travail social, estime Didier Dubasque, membre du Haut Conseil du travail social (HCTS). « A partir de 2007, nous avons assisté à une chasse aux "mauvais" pauvres. L'assistance s'est transformée en assistanat, analyse-t-il. Et, finalement, cela a déteint sur l'image des professionnels qui aident les populations stigmatisées. » S'ajoute à cela le traitement médiatique des services sociaux, qui se retrouvent régulièrement au centre d'« affaires », soit qu'ils se seraient montrés trop interventionnistes, en « enlevant » par exemple un enfant à ses parents, soit qu'ils ne seraient pas intervenus assez tôt pour éviter un drame.

Or, « dans le même temps, les contenus des métiers restent peu ou mal connus par le public », note Chantal Cornier. « C'est un problème ancien, déjà pointé par l'ancien Conseil supérieur du travail social [devenu le HCTS], confirme Marcel Jaeger, sociologue au Conservatoire national des arts et métiers (voir page 24). Actuellement, je suis moi-même en train de travailler à des projets de "mooc" pour contribuer à faire mieux connaître le travail social. » Quant au cadre dans lequel ce dernier s'exerce, tous ces professionnels décrivent la même chose : des métiers difficiles par nature et du fait d'un contexte institutionnel en transformation permanente, qui sont mal payés. De quoi limiter leur attractivité... Pour autant, conclut Chantal Cornier, « l'intérêt de ces métiers reste exceptionnel, et il faut faire parler les professionnels passionnés pour les défendre ». ■ Marion Esquerré

(1) *Études et résultats* n° 986 (DREES, déc. 2016).

(2) *Études et résultats* n° 1044, (DREES, déc. 2017).



Une journée portes ouvertes de l'Irfae, en 2017 à Evry, destinée aux étudiants en travail social.

A. THIRION



M. KHALFI

Marcel Jaeger

« Les travailleurs sociaux ont toujours été porteurs d'innovations »

Titulaire de la chaire de « travail social et intervention sociale » au Conservatoire national des arts et métiers, Marcel Jaeger observe les nombreux changements internes et externes qui déstabilisent le travail social. Cependant, selon lui, celui-ci doit continuer de peser dans les évolutions de la société et développer des alliances avec les nouveaux acteurs du champ social.

Dans un récent article (1), vous affirmez que la période de Mai 68 fut une deuxième naissance pour le travail social. Pourquoi ?

La naissance du travail social, habituellement située à la fin du XIX^e siècle avec les premières « maisons pour pauvres », est le résultat d'une conjonction d'actions philanthropiques, de militantisme féministe, d'engagement personnel... Puis, peu à peu, des dispositifs se sont mis en place avec des formes d'institutionnalisation de plus en plus poussées, sur fond d'hygiénisme et de velléités de contrôle social des populations. C'est peu dire que les professionnels du service social et de l'éducation spécialisée se sont vite sentis enfermés dans des structures déconnectées de la vie sociale ordinaire, et prisonniers de discours moralisateurs.

Dans ce contexte, Mai 68 a été un souffle de liberté. Il en résultera une attention forte accordée à la contractualisation, et les prémices de la participation au sens où on l'entend aujourd'hui. D'une certaine façon, même s'il a fallu beaucoup de temps pour en arriver là, la loi du 2 janvier 2002 est un enfant de Mai 68. Elle marque un tournant sur au moins deux versants : la montée de l'individualisme (et de l'individualisation des approches) et la montée du droit, devenu un outil central de régulation de l'action sociale et du travail social.

Cinquante ans après cette renaissance, les professionnels expriment souvent le sentiment

d'une perte de sens de leur travail. Comment l'analysez-vous ?

Il a plusieurs dimensions, au-delà de la problématique des moyens. C'est d'abord une perte de repères dans un paysage social et institutionnel de plus en plus complexe, opaque, voire incompréhensible (émiettement des structures et des métiers, multiplication de textes juridiques, de normes...). Ensuite, il existe un véritable doute sur les finalités du travail social : s'impliquer pour quoi ? Comment trouver un équilibre entre aide à l'autonomie et protection des personnes ? Comment ouvrir les institutions sans aboutir à leur disparition ? Comment travailler avec de nouveaux acteurs (les pairs aidants, notamment) et les autres professionnels de l'aide à autrui (par exemple dans l'Education nationale ou la santé) ?

En même temps, des changements profonds interviennent dans les pratiques, dont certains font d'ailleurs actuellement l'objet de réflexions au sein du Haut Conseil du travail social (logiques de parcours et de territorialisation de l'action sociale, développement du numérique, mise en œuvre effective de la participation...). Enfin, la société elle-même se transforme, avec des comportements perçus comme inédits (les phénomènes de radicalisation) et qui rendent difficiles des formes d'intervention collective.

Avec toutes ces problématiques, il y a de quoi relancer le thème de la recherche en travail social ! D'autant que le décret du 6 mai 2017 définissant le travail social (voir encadré page 22) le conforte sur le

terrain des savoirs : savoirs universitaires, savoirs pratiques, savoirs d'expérience. C'est là que, sans doute, s'ouvre une nouvelle période, avec de nouveaux enjeux, pour le travail social.

Vous évoquez le décret du 6 mai, qui a constitué une forme de reconnaissance par les pouvoirs publics. Pourtant, les travailleurs sociaux se sentent plus méprisés par eux que reconnus...

C'est un texte important. Mais il est vrai que, globalement, on a l'impression que l'action publique à l'égard du secteur s'est ralentie. Cela fait longtemps que l'on attend un texte politique un peu ambitieux comme l'avait été la circulaire de Nicole Questiaux, en 1982. Mais je crains qu'il faille encore attendre, quand on voit par exemple le sort qui a été fait au rapport « Borloo ». Dès lors, il faut continuer à interroger les changements en cours plutôt que pleurer dessus. Les travailleurs sociaux ont toujours été porteurs d'innovations et facteurs de changements. Initialement, c'est cela, le travail social : participer au travail de la société sur elle-même, à son évolution.

Mais, pour cela, il me semble important de sortir de la relation duale avec des politiques qui se montrent peu à l'écoute, et de développer des alliances avec les structures de personnes accompagnées comme le Conseil national des personnes accueillies et/ou accompagnées, ou encore, dans le champ du handicap, l'association Nous aussi. ■ Propos recueillis par M. E.

(1) « Mai 68 : la deuxième naissance du travail social », à lire sur <https://bit.ly/2LtlRy>.