

Quand le numérique provoque du mal-être professionnel : revenir à la question du sens.

La section ANAS 44 s'est réunie le 5 octobre dernier et a abordé la question de l'utilisation des outils numériques dans les pratiques professionnelles. Cette réflexion en amont de la journée d'étude nationale ANAS à Paris le 13 octobre visait à repérer les principales préoccupations rencontrées par les assistants sociaux sur ce sujet dans le cadre de leurs activités.

A l'hôpital la question qui prédomine est celle du dossier social informatisé et son accès par un grand nombre de personnels soignants. Comment protéger la confidentialité d'un échange alors que son contenu doit être mentionné dans le dossier numérique ?



Cet accès aux dossiers personnels "entache" l'autonomie des professionnels. Car tout un chacun peut remettre en cause le diagnostic posé par l'assistant social. La question du respect du secret profes-

sionnel reviendra à plusieurs reprises. Jusqu'où va-t-on dans le partage d'informations ? Le secret professionnel peut-il encore être préservé ?

Une collègue constate que l'utilisation des logiciels et plateformes numériques ne simplifie pas la résolution des difficultés. Elle « permet de ne plus avoir d'interlocuteur humain », ce qui met à distance le sujet et son interlocuteur, ou du moins celui qui peut aider à régler la difficulté administrative. Ne s'agit-il pas là d'une nouvelle façon de penser le rapport à l'autre ? L'humain doit s'adapter en permanence. Il existe une forme d'acceptation de la chose subie, comme si nous ne pouvions rien face à un système qui se développe partout.

Nous sommes dans un envahissement du numérique qui prend une place de plus en plus importante. Cela peut en obliger certains à mettre en place des stratégies d'évitement. Il devrait rester possible de vivre sans internet. Mais cela devient de plus en plus difficile.

Une autre dimension interroge les participants : les risques psychosociaux au travail. Les assistant(e)s de service social du Département

« n'ont plus la santé » : Il est noté une multiplication des arrêts maladies. Nombreux sont diagnostiqués comme des burn-out. Il existe une relation de cause à effet : Le travail est devenu de plus en plus complexe à gérer. Rien n'est simple. Les procédures sont de plus en plus lourdes et spécifiques dans tous les domaines et il faudrait toutes les connaître. La conséquence pour l'assistant de service social, c'est la surdose.

Le travailleur social est encore et toujours un parfait bouc émissaire. Un exemple est donné avec la gestion d'une demande auprès du SIAO. On en arrive à la nécessité de justifier la moindre phrase avec des interlocuteurs tatillons qui peuvent même réprimander les assistants sociaux qui selon eux ne « remplissent pas bien les bonnes cases ». Tout cela est démoralisant et agit sur la santé et le moral des professionnels confrontés à ce type de pratique

Comment, simplifier les dispositifs et sortir de « l'enfermement administratif » ?



C'est une question importante car le sens de l'action est en train d'être dévoyé. Cela donne parfois envie de combattre la machine ! En effet, ce ne sont que des outils qui au lieu d'aider et de faciliter renforcent la contrainte et justifient les refus. Car c'est d'abord de manque de moyens dont il est question.

Nous sommes dans l'ère du « data » qui se veut "objectif" nous rappellera l'un des participants. N'y a-t-il pas, via le numérique, la manifestation de

la lutte entre l'organisation et l'institution ? C'est-à-dire la tension entre l'orchestration de moyens, du temps de travail, de la productivité et l'essence des missions et valeurs du travail social ?

Nous sommes face à de nouvelles contraintes même si certains aspects de l'informatique sont utiles : Il est nécessaire de nous questionner car « l'outil conditionne la posture ». « Je suis plus devant l'ordinateur que devant les personnes » dira une collègue. Dans les contraintes nouvelles auxquelles ont à faire face les assistant(e)s de service social, il y a les « contacts de moins en moins humains » avec les administrations : plates-formes, portails divers....



Les professionnels expriment le besoin de contacts en direct pour dénouer certaines situations. Ce manque de contact contribue à l'épuisement des assistants sociaux. L'exemple est aussi évoqué de certains services (CARSAT...) où les entretiens sont minutés (30 minutes maxi) avec, de plus, des statistiques à rendre, avec des objectifs fixés. Ce contexte de travail, suivant le positionnement du professionnel, peut amener à une perte de sens et à de multiples formes d'épuisement.

Il est observé, qu'un certain nombre d'assistants de service social, dans d'autres cadres de travail, se mettent « en mode éco », afin de ne pas être trop investis, trop « envahis » par le travail. En lien avec ces propos, il est évoqué le concept de « souffrance portée » développé par le psychiatre Jean Furtos¹. En effet, selon ce praticien, les ruptures massives du lien social chez des personnes en situation de grande précarité, provoquent chez certains sujets des souffrances psychiques importantes, qu'ils ne sont pas toujours en capacité d'assumer. Dans certains cas, les professionnels de l'aide (soignants, travailleurs

sociaux...), voire des bénévoles peuvent introjecter cette souffrance en la « portant » ; ce qui peut avoir pour effet de les mettre eux-mêmes en difficulté et en situation de malaise et de mal être. C'est comme si cette souffrance redevenait visible, repérable socialement, au travers du professionnel qui devient porteur du symptôme à son corps défendant.



La question du sens à donner à son travail reste toujours posée : Quel est le soutien apporté par les cadres intermédiaires ? Les espaces de réflexion sont également nécessaires dans le travail. Un exemple est donné d'une réunion d'équipe par mois, avec une heure d'échanges en petits groupes de professionnels. Quand les assistants sociaux vont en formation, c'est aussi « une bouffée d'air ». Les débats dans le cadre de l'ANAS sont également porteurs et donnent cet espace de réflexion que les participants attendent.

Le travail collectif (ISIC) permet aussi de se « ressourcer », dans la mesure où cette pratique ne s'exerce pas avec tous ces protocoles ou dispositifs divers et que les professionnels dans ce cadre n'ont plus à faire face aux outils numériques des services administratifs.



Pour conclure provisoirement il est rappelé que la question de l'engagement dans le travail reste toujours présente. Cet engagement ne peut se développer que s'il y a une reconnaissance des professionnels et du travail réalisé.

¹ Jean FURTOS, psychiatre des hôpitaux, Directeur de l'Observatoire National des Pratiques en Santé Mentale, Centre hospitalier, Le Vinatier, Bron-Lyon

