

Travailleurs sociaux

# 13 métiers, tous indispensables !

Une mission d'information sur le suivi de la crise Covid-19 a été diligentée par l'Assemblée nationale. Début mai, les organisations syndicales, dont l'UNSA, ont été auditées sur le travail social pendant cette période compliquée. L'occasion pour nous de mettre en avant des travailleurs souvent invisibles, au service de populations invisibles.



**D**ans différents secteurs (protection de l'enfance, violences conjugales, handicap, accueil d'urgence, EHPAD...), les effets délétères du confinement ont généré une dégradation de situations humaines. Les personnes bénéficiant d'un accompagnement par un professionnel se sont retrouvées, du fait de la « *distanciation sociale* » et d'un fonctionnement des services en « *mode dégradé* » (plan de continuité de l'activité), en risque d'isolement majeur.

**Quelles difficultés rencontrées pendant la crise ?  
Quelles problématiques cela a-t-il mis en évidence ?  
Quelles propositions pour améliorer la situation des personnels du social et la qualité du service rendu à la population ?**

L'utilité du travail social ne peut continuer à être évaluée seulement au regard de logiques gestionnaires. L'évaluation de son utilité doit également intégrer la dimension du facteur humain, de bien-être de la population et de justice sociale. Il s'agit de :

- Garantir la prévention et la protection des salariés/agents publics œuvrant dans le travail social ;
- Permettre la continuité de l'activité et éviter les ruptures d'accompagnement.

## ➤ Se protéger pour mieux protéger les autres

L'absence de matériel de protection a obligé de nombreuses structures à se retirer physiquement du terrain. Continuer à « *aller vers* » reste d'ailleurs compliqué pour l'ensemble des acteurs de terrain. Toutes les approches collectives et de développement social ont été stoppées net. À l'inverse, des groupes constitués sont devenus permanents, générant d'autres difficultés pour les professionnels, les lieux d'accueil devenant des lieux « *d'enfermement* ».

Un système de garde pour les enfants de ces personnels s'est mis en place de manière décalée. De plus, la diffusion de l'information par les employeurs auprès de leurs personnels semble avoir été inégale. La faiblesse numérique des demandes d'accueil des jeunes enfants ne manque pas d'interroger : problème de communication des opérateurs et/ou d'accessibilité des plateformes ? Absence de relais de l'information par les employeurs ? Inadéquation de la nature de l'offre ?

### Ce que demande l'UNSA

Doter les professionnels des protections adaptées à leur secteur d'intervention.

## ➤ L'organisation du service

La question de l'utile, du nécessaire et de l'indispensable dans le champ du social vient également interroger la continuité des missions de service public. En effet, qu'ils soient salariés d'associations ou agents publics, les travailleurs sociaux contribuent au « *prendre soin* » en s'inscrivant dans la durée. Or, des prises de décision se sont imposées pour faire face à l'urgence sans toujours pouvoir en mesurer les effets attendus et inattendus.

Les acteurs de terrain sont en difficulté pour mettre en place une organisation efficiente sur la durée. L'absence de visibilité sur les effectifs mobilisables, la nature possible des actions, l'absence d'outils adaptés ont grandement désorganisé les services.

Des différences très nettes sont apparues également selon le type d'organisation (dans les conseils départementaux notamment) : organisation verticale ou co-construction - managers non issus du travail social (vision gestionnaire de dossiers) - consultation des organisations syndicales (CHSCT) - existence d'un Plan de continuité d'activité actualisé (versus HINI) - management de crise tâtonnant, voire absent...

## ➤ La gestion des personnels

Face au manque de personnels (malades, en garde d'enfants) un appel à la « *réserve sociale* » composée d'étudiants en travail social volontaires a été fait.

Le cafouillage quant à leur statut durant cette période, l'impact sur leur cursus de formation et la rupture d'égalité avec les autres étudiants ne voulant/pouvant pas s'y investir démontre que ce type de dispositif ne peut pas s'improviser, ni faire l'impasse sur le risque sanitaire pris, puisque, pour la plupart, ils étaient sans protection ou même en protection notoirement insuffisante en EHPAD.

### Ce que demande l'UNSA

La notion de « *réserve sociale* » doit faire l'objet d'un retour d'expérience avant d'en faire, éventuellement, une définition claire et cadrée.

Des renforts humains spécifiques pour la protection de l'enfance ont également été envisagés, venant du secteur scolaire, universitaire, sportif, éducation populaire ... mais aussi des communes (animateurs périscolaires) et de la prévention spécialisée, des ADEPAPE<sup>(\*)</sup>.

Cependant il faut rappeler :

- Les termes du « *Pacte pour l'enfance* », dont la mesure 10 est de « *garantir un contrôle systématique des antécédents judiciaires des professionnels exerçant une activité au contact habituel d'enfants* » ;
- Les objectifs de renforcement de la formation initiale et continue des professionnels de la Protection de l'enfance (cf. stratégie de prévention et de protection de l'enfance 2020-2022).

L'accès aux services sociaux est également très dépendant de la communication sur l'existence même des services, leurs missions et les moyens de les contacter. Ces informations sont indispensables et pourtant elles manquent.

Comme pour tout télétravailleur, la question du maintien des liens d'équipe, la continuité d'appartenance à un service, à une institution, a été vécue très diversement : l'attention de la hiérarchie au management spécifique du télétravail est loin d'être acquise (posture et formation).

### Ce que demande l'UNSA

- Penser les PCA de l'ensemble des institutions à mission sociale en cohérence sur un territoire (centrés sur les besoins de la population et protecteurs des professionnels) ;
- Réfléchir à la spécificité du télétravail, des astreintes, et doter les travailleurs sociaux d'outils appropriés, ergonomiques et garantissant la confidentialité des données et des échanges.

C'est pour ces raisons même que les responsables des services et structures ont été extrêmement prudents dans le recours à des professionnels hors secteur de la protection de l'enfance et aux bénévoles.

### Ce que demande l'UNSA

Un bilan est indispensable sur l'appel à ces renforts, quantitatif et qualitatif (au niveau des enfants et des professionnels), pour en mesurer la pertinence, et disposer de données objectivées sur le renouvellement, ou non, d'un tel dispositif et dans quels termes.



(\*) Association départementale d'entraide des personnes accueillies à la protection de l'enfance

## ➤ Un besoin de cohérence et de coordination

Les initiatives se sont mises en place de façon très parcellaire, sans coordination centralisée. Une méthode d'articulation des initiatives sur les territoires serait à garantir.

Une même personne, habituellement accompagnée dans différents registres, a pu se retrouver sans interlocuteurs, ou devant un seul, via le téléphone : plus d'accueil physique, de visite à domicile, de travail de rue, de prise en charge individuelle ou collective. La désarticulation du tissu associatif, la fermeture de services/structures, ... posent la difficulté du maintien du lien dans ces circonstances.

## ➤ Les impacts financiers sur les travailleurs sociaux

Deux exemples :

- 1) Les assistants familiaux dont l'indemnité d'entretien n'a été abondée que par certains conseils départementaux, du fait de la présence en continu des jeunes accueillis au domicile
- 2) Les travailleurs sociaux dont les démarches téléphoniques toujours nécessaires ont généré des surcoûts à leur charge :
  - Absence de portable professionnel : forfait personnel insuffisant, pas de masquage de numéro...
  - Portable professionnel : forfait ne prenant pas en charge

### Ce que demande l'UNSA

- Les enjeux de communication doivent être pris en compte à tous les niveaux : en direction de la population, en interne vers (et avec) les travailleurs sociaux et leurs partenaires ;
- Le retour d'expérience et la réflexion sur la sortie du confinement doivent associer les travailleurs sociaux, leurs encadrants et leurs directions, ainsi que les élus concernés (conseils d'administration, collectivités locales) ;
- Le soutien au développement des comités locaux du travail social et du développement social par le HCTS paraît indispensable.

les appels surtaxés (Pôle emploi, fournisseurs d'énergie, certaines CAF, CPAM, CARSAT, ...)

La mobilisation de certains employeurs a pu permettre de trouver des solutions.

### Ce que demande l'UNSA

Ces frais supplémentaires devront faire l'objet d'une évaluation et être pris en compte dans le cadre de dépenses liées à la crise sanitaire.



## ➤ L'éthique

Les acteurs de terrain doivent répondre à la fois à des besoins urgents (ou maintenir une continuité de prise en charge) et à leurs questionnements éthiques. Le manque de temps et d'espaces dédiés rend difficile la mise en réflexion des questionnements éthiques qui se posent quotidiennement sur le terrain. L'action s'est imposée différant le temps de la réflexion.

Les questions de priorisation sont venues percuter les processus habituels (exemple : hébergement d'urgence/risque COVID : des personnes reconnues médicalement vulnérables par le SIAO n'ont actuellement pas accès à un hébergement).

Cette souffrance éthique est ressentie par l'ensemble des acteurs de terrain pris en étau entre le souhait de se protéger eux-

mêmes ainsi que leur cellule familiale et la crainte d'abandonner les personnes qu'ils accompagnent.

### Ce que demande l'UNSA

- Promouvoir davantage des espaces de réflexion collégiale pour clarifier les difficultés et les lignes pratiques d'action à emprunter ensemble (cf. travaux du Haut Conseil du Travail Social/comités éthiques locaux) ;
- La co-construction de réponses adaptées qui ne soient pas que techniques ou procédurales nécessite de faire appel à l'intelligence collective de tous les acteurs, avec l'appui du HCTS.

## ➤ Le cas des étudiants

Le plus grand flou persiste pour les étudiants devant valider leur Diplôme d'État (DE) cette année et pour les éventuels redoublants des DE « ancienne formule ».

Les inquiétudes sont grandes pour les étudiants, les formateurs et les futurs employeurs :

- Dates et modalités d'obtention des DE variables, nombre de centres de formation fonctionnent sous forme de validation et non de notation (idem pour les moniteurs-éducateurs et les CESF), travail sur les mémoires rendu inutile... ;
- Les rattrapages sont annoncés pour le premier trimestre de l'année scolaire 2020 mais ses modalités ne seront pas connues avant plusieurs mois ;
- Les conditions de redoublement des étudiants des dernières promotions de l'ancien diplôme, via un tableau de concordance des épreuves de la session réformée de 2021, sont à cette heure toujours inconnues.

## ➤ Les enjeux structurels

### ■ La reconnaissance sociale du métier

Le discours public sur les métiers du social est quasi inexistant, et le plus souvent péjoratif (les « scandales » de l'ASE, le « pognon de dingue » en faveur des plus démunis). Pourtant, accueillir, accompagner ou protéger les adultes, les enfants, les personnes âgées, handicapées est une mission qui requiert de la technicité, des connaissances, un savoir-faire. Non, cela ne relève pas d'une vocation (en général féminine), d'une attention « naturelle »...

### Ce que demande l'UNSA

#### **Pour les professionnels**

- Une formation continue accessible à tous et tout au long de la vie professionnelle ;
- La mise à disposition obligatoire par les employeurs de groupes d'analyse des pratiques (cf. plan d'actions en faveur du travail social et du développement social) ;
- L'accès libre, dans tous les départements, à un comité éthique local (cf. guide du HCTS) ;
- La capacité d'agir, avec les personnes concernées, dans un espace-temps enfin connecté avec les réalités de vie.

#### **Pour les décideurs**

- Une discussion sur les modalités de prise en compte des conséquences sanitaires du Covid-19 sur les travailleurs (maladie, séquelles). Que ce soit dans le cadre de la maladie professionnelle ou non, l'indemnisation mise en place ne pourra être moins disante que les indemnisations déjà existantes. En tout état de cause, l'UNSA ne saurait accepter un traitement différencié entre les travailleurs qui sont au front dans la bataille contre l'épidémie ;
- Une formation des décideurs (élus, haute administration, directeurs et cadres) sur les notions d'investissement social, d'utilité sociale ;



### Ce que demande l'UNSA

- Des clarifications et des garanties dans les meilleurs délais ;
- Les difficultés financières des étudiants devront trouver des réponses (maintien des gratifications des stages suspendus, rémunération du travail accompli au sein de la réserve sociale, aide aux étudiants qui devaient travailler cet été, ou qui n'ont pu continuer à travailler en parallèle).

- La valorisation et l'appropriation des travaux du HCTS par cette chaîne de décideurs, pour la faire vivre sur le terrain ;
- Le recentrage sur le cœur de métier, par l'allègement des aspects administratifs des accompagnements (versement automatique de prestations, mise en place du Revenu Universel de Solidarité garanti et stable dès 18 ans, ...)
- La communication dans et hors pandémie, sur et par les services sociaux auprès de la population est un sujet à traiter (accessibilité pour le plus grand nombre, valorisation auprès des citoyens / électeurs).

### ■ La valorisation du statut

### Ce que demande l'UNSA

- La poursuite de la réingénierie des 8 diplômes restants ;
- Un recrutement enfin en lien avec les missions affichées et les résultats attendus (exemple AVS, ASS EN, éducateurs spécialisés et assistants familiaux en protection de l'enfance, dans le secteur du handicap, ...)
- Une révision drastique de la hiérarchie des métiers et de leurs rémunérations, tant dans le privé que dans le public.

Cette crise a révélé les faiblesses de notre système et, devant la crise économique et sociale qui se profile, il convient de reconnaître la nécessité d'un ensemble de services publics visant à assurer l'égalité d'accès et d'accompagnement sur tout le territoire et à garantir leur qualité en reconnaissant leur personnel par des rémunérations revalorisées et des dispositifs de formation adaptés.

**Martine VIGNAU**