

## **Le service social des CROUS au chevet des étudiants. Travail social de groupe et aide psychosociale**

Les étudiants sont en souffrance. La pandémie au covid ne les a pas épargnés. Confinés peut-être plus que d'autres, beaucoup sont éloignés de leur famille. Cours en distanciel, restaurants universitaires fermés comme le reste de la faculté, bars et lieux de convivialité en berne sont, leurs relations sociales sont réduites à peau de chagrin en dehors du téléphone ou de whatsapp. Les quelques mètres carrés occupés dans leur logement ressemblent à leur nouvelle vie, étriquée. Saisi par les syndicats étudiants des mesures gouvernementales ont été décrétées afin de soutenir la population étudiante. Parmi les mesures annoncées, un « chèque psy » sera délivré à ceux d'entre eux qui en feront la demande pour leur permettre d'accéder à un professionnel de la parole, psychiatres et psychologues. D'autres professionnels en proximité avec les étudiants auraient pu sans doute être sollicités en raison de leurs missions. Le service social des CROUS n'a pas été sollicité. Pourtant, les assistantes de service social sont – seraient ? – en mesure d'apporter leur contribution en raison de techniques d'intervention qui leur sont spécifiques. Comment comprendre ce choix ?

Les réalités estudiantines au temps de la covid

La souffrance psychique et l'isolement générés par la pandémie au covid19 ne sont pas les seuls maux qui affectent les étudiants depuis plusieurs mois. Le dénuement matériel est une autre réalité. L'absence de petits jobs pour combler les fins de mois difficiles provoque une perte de revenus pour beaucoup d'entre eux. Les repas en restaurant universitaire moins onéreux que leur confection à domicile aggrave aussi une situation à l'équilibre déjà précaire en temps normal... L'amenuisement des interactions sociales, l'inquiétude face à l'avenir, le stress lié aux études à distance sont source de mal-être chez certains étudiants aux manifestations multiples : tristesse, solitude, idées noires, difficultés à travailler ou à trouver le sommeil... 73% des jeunes déclarent avoir été affectés sur le plan psychologique, affectif ou physique et 23% d'entre eux disent avoir eu des pensées suicidaires durant cette période<sup>1</sup> (enquête Ipsos). Les étudiants se sentent délaissés.

Les réponses gouvernementales

Emmanuel Macron a fait plusieurs annonces le 21 janvier 2021 lors d'un déplacement à l'université de Paris-Saclay (Essonne) qui visent l'amélioration des conditions matérielles, des conditions d'études, et le soutien psychique avec pour ce dernier point la création d'un « chèque psy ». Nous nous intéresserons plus particulièrement à cette mesure.

A compter du 1<sup>er</sup> février 2021 le "chèque psy" doit permettre à tous les jeunes qui témoignent d'une détresse psychologique d'accéder plus facilement, et avec une prise en charge, à un professionnel de l'écoute - psychologue, psychiatre. Parcours de soin gratuit les étudiants devront préalablement consulter un médecin qui évaluera la prise en charge la plus adaptée (aide psychologique, consultation d'un psychiatre). Le « chèque psy » virtuel couvrira trois consultations pour un montant total de 96 euros.

Les freins possibles à la mise en œuvre du « chèque psy »

L'orientation vers ce parcours de soin sera soutenue par la mobilisation de pairs. Il semble en effet que les jeunes en souffrance psychique hésitent à la reconnaître, ou à s'en ouvrir à d'autres. "*Les étudiants éprouvent une forme d'autocensure à demander de l'aide à un psychologue. Avec leurs pairs, ils échangent plus facilement sur leurs difficultés*", explique le docteur Myriam Riegert, médecin psychiatre qui dirige le Centre d'accueil médico-psychologique universitaire de Strasbourg. Inspiré par le dispositif mis en place par l'université de Strasbourg qui s'appuie sur des "étudiants relais", le Premier ministre, Jean Castex, a annoncé le 12 novembre dernier la création de

---

1 <https://www.letudiant.fr/lifestyle/Sante-mutuelle-et-assurance/solitude-depression-les-etudiants-sont-severement-touchees-par-le-confinement.html>

1600 emplois étudiants entre novembre 2020 et janvier 2021 au sein des Crous. L'objectif est d'assurer la présence de deux référents étudiants dans chacune des 800 résidences universitaires dont la mission sera d'informer notamment sur les aides existantes ou de rediriger vers les services compétents.

Myriam Riegert, conseille aux étudiants confinés d'échanger au maximum sur les problématiques qu'ils rencontrent. *"Ne vous coupez pas des liens existants. C'est très important d'avoir le soutien de ses proches. Sollicitez l'aide dont vous avez besoin auprès de vos profs, d'un médecin, de votre entourage..."*.

service social étudiants : missions, techniques

Il existe dans chaque Centre régional des œuvres universitaires un service social en faveur des étudiants dont les missions sont énoncées dans la circulaire du 03 février 2014<sup>2</sup>. L'assistant de service social est « *chargé d'apporter écoute, conseils et soutien aux étudiants [...] ayant des difficultés économiques, sociales, ou psychologiques pour favoriser leur réussite individuelle et sociale* ». L'insertion dans le parcours d'études et la réduction des inégalités doit faire l'objet d'une attention particulière. Cette nouvelle version des missions met aussi l'accent sur le travail auprès des groupes : outre des actions individuelles le service social met en œuvre des actions collectives de prévention des risques psychosociaux.

Le travail social de groupes

En travail social « *Le groupe est défini comme un système d'aide mutuelle. Cette définition valide l'existence d'une structure collective de personnes aux problématiques communes, réunies par un professionnel du social, dans un organisme, en accord avec l'utilisation de cette modalité d'action* »<sup>3</sup>. Définition intéressante qui retient les notions d'aide mutuelle, de problématiques communes. Notons que l'utilisation de cette modalité est prévue par la circulaire des missions des assistants sociaux, que le travail social de groupe fait partie des techniques enseignées durant leur formation, enfin que la souffrance psychique est une difficulté partagée par les étudiants. Mais il existe des limites.

Le travail social de groupe requiert des compétences spécifiques qui doivent faire l'objet d'un apprentissage. « *La compétence requise pour travailler tant avec le groupe qu'avec chacun de ses membres conduit le responsable du groupe à créer les conditions du développement de l'aide mutuelle* »<sup>4</sup>. Au sein du groupe les personnes décident ensemble de s'aider les uns les autres pour transformer leurs conditions de vie sociale individuelle. Cette mise en commun à partir des échanges, de la circulation de la parole va permettre individuellement et collectivement de trouver des solutions à la situation problème, de mutualiser savoirs et compétences pour se soutenir.

« *L'idée de base du travail social avec les groupes est que les membres peuvent, à la fois s'aider eux-mêmes et s'aider les uns les autres, en échangeant des idées, des suggestions et des solutions, en partageant des sentiments et des informations, en comparant des attitudes et des expériences et en développant leurs relations* »<sup>5</sup>. Les étudiants volontaires réunis par l'assistant social au sein d'un groupe de 10 à 12 personnes vont interagir en partageant leur expérience des conséquences engendrées par la pandémie. Le processus d'aide mutuelle qui va se développer avec l'appui du travailleur social est l'un des moteurs principaux de l'orientation des changements qui vont alors se produire<sup>6</sup>.

Le travail social de groupe pour qui ?

---

2 Missions du service social dans les centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires.

3 <http://www.antsg.eu/travail-social-avec-les-groupes/>

4 H. Massa, *Le Travail Social avec des Groupes*, Dunod, 2001, pp. 161.

5 <http://www.antsg.eu/travail-social-avec-les-groupes/>

6 H. Massa, *Le Travail Social avec des Groupes*, Dunod, 2001- pp. 161.

Bien entendu, le travail social de groupe ne saurait se substituer à l'action des médecins psychiatres et des psychologues. Comme le souligne Myriam Riegert<sup>7</sup> *"Pour certains jeunes, la crise sanitaire est un déclenchement. Elle provoque du stress, de la dépression, ou des pathologies psychiatriques qui étaient déjà sous-jacentes mais qui se révèlent lors de cette période, comme la bipolarité et la schizophrénie. Pour d'autres étudiants, le contexte très anxiogène du confinement accentue leurs fragilités antérieures. Ils avaient déjà besoin d'appui et se sentent encore plus vulnérables"*. Pour autant, tous les étudiants ne relèvent pas de soins médicaux. Certains ont besoin de retrouver du lien social et de partager. Que l'intervention de l'assistant de service social soit à dimension individuelle ou collective, sa démarche diagnostique relève des principales compétences qu'il met en exergue dans son expertise. L'orientation vers un service spécialisé est depuis toujours intégré aux pratiques du service social, orientation qu'il faut souvent longuement préparer tant les résistances à une consultation psychologique sont fortes chez certains.

### Des principes de réalité

Peut-on raisonnablement penser que tous les étudiants en mal-être psychique du fait de la pandémie trouveront une écoute auprès d'un médecin psychiatre ou d'un psychologue ? La psychiatrie en France souffre de sous effectifs. On recense 15 479 psychiatres en activité en 2019, soit 23 psychiatres pour 100 000 habitants<sup>8</sup>. Les psychologues en secteur libéral sont plus nombreux, ils étaient 25 179 en exercice au 1<sup>er</sup> janvier 2020<sup>9</sup>.

Le service social en faveur des étudiants fait figure de parent pauvre avec ses 120 assistants sociaux ayant le statut de fonctionnaire qui travaillent dans un CROUS ou dans une université<sup>10</sup>.

### Élargir l'offre de prise en charge

La mutualisation de ces moyens humains élargirait l'offre de prise en charge si était intégré au parcours de soin l'intervention avec des groupes des assistants de service social, le médecin premier maillon disposerait là d'un levier supplémentaire pour soutenir l'étudiant qui le consulterait. La complémentarité des étudiants pairs par leur connaissance des dispositifs mobilisables viendrait en soutien des différents acteurs, quelque soit le domaine de difficulté rencontré par l'étudiant, qu'il soit matériel ou psychologique.

Ce choix n'a pas été fait. De même le service social en faveur des étudiants ne semble pas s'être manifesté pour être intégré au dispositif.

Plusieurs raisons sont à envisager, parmi lesquelles nous citerons le manque de formation, et la charge de travail.

La pratique du travail social de groupe comme mentionné ci-dessus nécessite d'y être préparé. La formation initiale, appuyée par une expérimentation de terrain dans le cadre d'un stage quelques fois, ne suffit pas pour être en compétence d'animer un groupe. Le service qui souhaite développer cet outil doit souvent prévoir préalablement une formation. Cela nécessite un budget et un consensus, et cela demande de libérer du temps.

Le travail social de groupe doit être pratiqué au sein d'un service avec régularité afin que les professionnels puissent eux aussi mutualiser leurs expériences. Les modèles en travail social se construisent à partir des pratiques, alimentées par des supports théoriques et par une certaine systématisation de ces pratiques. Ainsi, lorsque des groupes constituent des champs de pratiques inhabituels les travailleurs sociaux élaborent de nouveaux modèles.

L'action sociale individualisée demeure la technique de travail la plus usitée par les assistants de service social. Le travail social de groupe, et communautaire sont d'autres modèles peu explorés

---

7 <https://www.letudiant.fr/lifestyle/Sante-mutuelle-et-assurance/solitude-depression-les-etudiants-sont-severement-touchees-par-le-confinement.html>)

8 <https://www.profilmedecin.fr/contenu/chiffres-cles-medecin-psychiatre/>)

9 <https://www.staffsante.fr/contenu/psychologue-chiffres-cles/>

10 Bouquet B., Gardette C., *AS aujourd'hui*, ed Maloine, 2011.

alors qu'ils ont fait leur preuve. Au sein d'un collectif l'individu reprend confiance, entrevoit une issue à des difficultés partagées par d'autres. Le pouvoir d'agir des personnes accompagnées dont il est régulièrement question dans les publications ces dernières années trouvent son plein épanouissement dans un collectif créateur. Les modèles aident à conceptualiser, à faire évoluer les méthodologies d'intervention, à faire émerger de nouveaux concepts. Les savoirs professionnels se sont historiquement construits à partir de la recherche sur les pratiques<sup>11</sup>. Pour cela il faut donner du temps à la réflexion pour un agir partagé, alors que la plupart des professionnels du secteur social œuvrent dans l'urgence, ou la surcharge.

Le service social étudiants pourrait intégrer la liste des écoutants à condition d'être mieux formé aux techniques de groupe, et d'être mieux équipé en personnel. Il pourrait apporter une contribution déterminante pour l'amélioration de la santé psychique des étudiants.

Dany Bocquet  
conseillère technique de service social  
docteure en sociologie  
retraîtée

---

11 C. Manson-Lassalle, <http://www.antsg.eu/travail-social-avec-les-groupes/>