

TRAVAILLEUR.EUSE.S SOCIAUX.ALES

COMMENT FAIRE FACE À LA CRISE ?

► Face à la complexité croissante de leur métier, les professionnel.le.s de l'action sociale doivent réinventer leurs pratiques. Une mutation qui passe par la formation, comme l'expliquent **CHANTAL HÉRISSE** et **AMANDINE ROBIN**.

La crise économique génère-t-elle une crise du travail social ?

Chantal Hérisse : C'est tout le constat dressé en 2013 lors des États généraux du travail social (EGTS). Le métier est devenu très compliqué à exercer. Non seulement les professionnel.le.s font face à une explosion de la demande sociale, mais aussi au cumul de problématiques sociales vécues par les personnes accompagnées. Une autre difficulté est celle liée à la multiplicité des dispositifs, qui se sont surajoutés les uns aux autres. Le parcours de la personne s'est profondément complexifié et a des effets chronophages sur l'activité des travailleur.euse.s sociaux.ales (TS).

Comment cette complexité est-elle vécue par les professionnel.le.s ?

Amandine Robin : C'est très déstabilisant pour elles. Les nouvelles formes de pauvreté génèrent un sentiment d'impuissance. Les professionnel.le.s n'ont pas

forcément de réponse, ni de solution. Ils.elles sont amené.e.s à inventer d'autres leviers pour accompagner les personnes.

C.H. : Il y a aussi un problème de perte de sens. Les TS ont choisi ce métier pour accompagner les personnes, pas pour devenir des « technicien.ne.s » du dispositif social. Or, elles, ils ont perdu progressivement le cœur de leur métier avec des tâches administratives de plus en plus prégnantes.

Quelles solutions préconisez-vous ?

C.H. : Plus un métier est complexe, plus il est nécessaire de soutenir celle.celui qui l'exerce. Pour créer les conditions favorables pour qu'elles.ils puissent exercer leur mission, il est essentiel d'agir sur plusieurs leviers pour accompagner les TS dans l'évolution des pratiques. Notamment en favorisant les échanges et les partages de pratiques professionnelles, ou en proposant des solutions organisationnelles. La formation reste également essentielle tout au long du processus.

Comment le CNFPT s'est-il emparé de cette question ?

A.R. : Le CNFPT a été très investi dans la démarche des EGTS, tant en région que dans les groupes nationaux. Notre établissement se devait donc de renouveler son offre de formation pour traduire les besoins du secteur, dans son offre de service. Dès 2015, nous avons travaillé avec des professionnel.le.s du travail social sur la conception d'une nouvelle offre de services pour les TS. En validant, à chaque étape, que nous étions sur la bonne voie. Nous avons créé un nouvel itinéraire « Travailleur.euse social.e en service public territorial », qui s'articule autour de 14 stages fondamentaux, stages dans lesquels les TS peuvent piocher pour

s'outiller sur telle ou telle question. En 2017, nous expérimentons sept de ces stages, puis les sept autres en 2018.

Quel est l'esprit de ces formations ?

A.R. : Si nous avons baptisé l'itinéraire « Travailleur.euse social.e en service public territorial », ce n'est pas un hasard. L'intitulé souligne qu'il y a des pratiques propres aux TS territoriaux.ales et que le contexte d'exercice de ceux.celles-ci, la fonction publique

territoriale, a ses spécificités. Ces dernier.ère.s s'inscrivent dans un projet de territoire et travaillent en coopération avec d'autres acteur.rice.s public.que.s. Par ailleurs, elles.ils incarnent les valeurs du service public. Le travail social est peut-être l'un des secteurs où les grandes causes défendues par le CNFPT s'expriment le plus, notamment la lutte contre les discriminations ou contre l'illettrisme. Nous avons donc introduit des modules sur la relation à l'altérité ou le non recours aux droits. Nous avons par ailleurs intégré les enjeux du numérique à cette offre. Les TS doivent en effet pouvoir accompagner ces nouveaux usages auprès des personnes qu'elles.ils accompagnent, pour que la fracture numérique ne se traduise pas par une aggravation du non recours aux droits.

Plus généralement, comment ces formations vont-elles aider les travailleur.euse.s sociaux.ales à faire face à la complexité accrue du métier ?

A.R. : Nous misons beaucoup dans ces formations sur l'échange d'expériences, et sur les formations/actions, qui permettent de réfléchir sur ses pratiques et de les faire évoluer en expérimentant des choses nouvelles. L'objectif majeur est d'accompagner les TS dans le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées.
C.H. : Nous sommes là au cœur du sujet. Les TS doivent co-construire les réponses avec les personnes et développer le travail collectif (intervention sociale

LA FORMATION, AXE CLEF DU PLAN NATIONAL

Le 21 octobre 2015, la démarche des États généraux du travail social initiée deux ans plus tôt, aboutissait à la mise en place par le Gouvernement d'un plan national interministériel en faveur du travail social et du développement social. Ce plan place la formation au premier rang des enjeux de la transformation des métiers. La création par le CNFPT d'un itinéraire « Travailleur.euse social.e en service public territorial » en 2017, est une première brique à l'édifice. Elle sera suivie par d'autres actions, à l'intention notamment des cadres de direction.

d'intérêt collectif), en complémentarité avec l'accompagnement social individuel (intervention sociale d'aide à la personne). C'est un des axes sur lequel la Loire-Atlantique s'est engagée. La pratique du travail collectif a des effets très positifs pour les personnes accompagnées et favorise l'inclusion sociale. Le groupe sert d'appui aux personnes et leur permet d'avancer différemment. C'est ce que nous observons pour les situations de violences conjugales. Le regard posé par les pairs, les échanges et les appuis des femmes viennent accélérer la prise de conscience du phénomène d'emprise dans lequel les femmes sont emprisonnées. L'autre point est l'effet positif produit sur les TS, qui me disent retrouver ainsi le goût de leur travail. C'est le signe que nous allons dans le bon sens et qu'il faut aller encore plus loin dans cette démarche. ///

POUR ALLER PLUS LOIN

Pour découvrir les 26 mesures du plan national interministériel en faveur du travail social et du développement social.
→ <http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/travail-social/article/>
plan-d-action-interministeriel-en-faveur-du-travail-social-et-du-developpement.

“ La philosophie générale des formations est de permettre aux travailleur.euse.s sociaux.ales de développer le pouvoir d'agir des personnes. ”

Amandine Robin, responsable du pôle de compétences dans le champ des politiques sociales à l'INSET d'Angers.

“ Le champ d'action est vaste : face à la complexité d'exercice de ce métier, les professionnel.le.s ont besoin d'être fortement soutenu.e.s et accompagné.e.s ! ”

Chantal Hérisse, référente technique action sociale au Conseil départemental de Loire-Atlantique