

Syndicat National Unitaire Collectivités Locales-Intérieur-Affaires Sociales

***SNUCLIAS-F.S.*** 

**Le travail  
social  
entre  
les pauvres  
et les  
marchés**



**Supplément au N° 26 de "Syndicalement Vôtre"**

Journal du SNUCLIAS-FSU - 173, rue de Charenton 75012 Paris

Tél. : 01 43 47 53 95 - Fax : 01 49 88 06 17

Courriel : [snuclias-fsu@orange.fr](mailto:snuclias-fsu@orange.fr)

Site : [www.snuclias-fsu.fr](http://www.snuclias-fsu.fr)

N° ISSN : 1775-0288 - N° CPPAP : 1110 S 07573 - Mars 2012 - Prix : 0,5 euros

Conception graphique & mise en page : Pierre Gohier-Exprimpresses

Courriel : [p.gohier@free.fr](mailto:p.gohier@free.fr)

Illustrations : Placide - [www.placide-illustrations.com](http://www.placide-illustrations.com)

Impression : Expressions 2 - 10, bis rue Bisson 75020 Paris

Courriel : [ed@expressions2.com](mailto:ed@expressions2.com)

**Le travail  
social  
entre  
les pauvres  
et les  
marchés**



## SOMMAIRE

### LA GESTION SOCIALE DE LA CRISE

1 – Victimes de la crise, les pauvres sont désignés comme les responsables de celle-ci PAGE 3

2 – Les politiques publiques accompagnent l'accroissement des inégalités ! PAGE 7

3 – Un nouveau management pour imposer un travail social adapté aux contraintes budgétaires PAGE 14

### LE TRAVAIL SOCIAL AU CŒUR DES CONTRADICTIONS !

1 – Entre idéal républicain et gestion de la pauvreté PAGE 17

2 – Les contradictions originelles des métiers "canoniques" PAGE 18

3 – les travailleurs sociaux s'adaptent, le professionnalisme reste PAGE 19

4 – La "taylorisation" du travail social PAGE 22

5 – La formation professionnelle déboussolée PAGE 23

6 – La relation aux employeurs et aux usagers PAGE 24

7 – Les travailleurs sociaux engagés dans la société PAGE 26



### POUR LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET RECONSTRUIRE LE TRAVAIL SOCIAL

1 – Pour un droit à l'emploi pour tous avec un revenu décent PAGE 27

2 – Pour une large augmentation des minima sociaux et des allocations chômage PAGE 28

3 – Pour le droit au logement PAGE 28

4 – Pour le droit à la santé PAGE 29

5 – Pour démocratiser l'action sociale territoriale PAGE 29

6 – Pour garantir l'accès aux droits sociaux PAGE 30

7 – Pour compléter les dispositifs nationaux d'aide sociale PAGE 30

8 – Pour des missions de service public dans le cadre du service public PAGE 31

9 – Pour combattre la précarité au sein de nos collectivités PAGE 31

10 – Pour le contrôle des politiques sociales par les usagers PAGE 32

11 – Pour un travail social au service de la justice sociale PAGE 32

12 – Pour la défense des droits des travailleurs sociaux PAGE 33

13 – Pour les droits des usagers et des citoyens PAGE 34

### PAROLES LIBRES DE TRAVAILLEURS SOCIAUX

PAGE 35

# LA GESTION SOCIALE DE LA CRISE

Les publics des services sociaux qui cumulent les handicaps et les injustices sont les premières victimes de la crise. Ils sont en plus les premiers visés par les plans d'austérité et la chasse aux pauvres déclenchée par le gouvernement et le patronat.

Dans ce contexte, les travailleurs sociaux de la fonction publique territoriale (premier employeur public de ces personnels) et des organismes et associations (exerçant des missions sociales généralement par délégation) sont enjointes de répondre à une demande sociale de plus en plus forte. Ceci avec moins de moyens et alors que les dispositifs sociaux ne font qu'accompagner la progression des inégalités et des injustices.

## 1

**Victimes de la crise, les pauvres sont désignés comme les responsables de celle-ci**

### 1. Les publics des services sociaux face à la crise de l'emploi

Ils sont les moins qualifiés et donc les derniers embauchés aussi bien à la sortie de leur formation qu'après une période de chômage ou de reprise économique. Ils figurent aussi parmi les premiers licenciés (notamment les jeunes, les femmes : + 7% en 2011, et les plus de 50 ans : 15,4%, alors que l'âge du droit à la retraite ne cesse d'être reculé !).

Les discriminations à l'embauche frappent particulièrement les populations jeunes des quartiers d'habitat social.

Le taux de chômage officiel avoisine les 10% de l'ensemble de la population active et touche environ 25% dans les Zones Urbaines Sensibles et souvent plus de 50% des jeunes de ces quartiers. Celui de très longue durée explose (+ 21,5% de chômeurs depuis 3 ans et plus en 2011).

Parmi les 1,6 million de chômeurs de longue durée (+ d'un an), 370 000 sont menacés de basculer dans les minima sociaux et 416 000 (+ de 3 ans) ne sont plus indemnisés et sont exposés à la grande pauvreté.

Ce sont principalement les emplois auxquels peuvent accéder les moins qualifiés qui se précarisent (CDD, contrats d'intérim et emplois « aidés »). Les parcours chaotiques de petits boulots en périodes de chômage sont pour eux.

Les usagers des services sociaux, ce sont aussi les plus de 4 millions de salariés (plus de 25 % d'entre eux) qui travaillent à temps partiel (82 % sont des femmes). Il est imposé à environ un tiers d'entre eux.

Ils subissent souvent les horaires de travail « atypiques » qui fragilisent particulièrement les femmes seules avec enfants.

Le sous-emploi (temps partiel imposé, chômage partiel,...), autre forme de précarisation des populations, affecte 1,5 million de salariés soit 5,9 % d'entre eux ; ce taux atteint 8,8 % des femmes salariées et dépasse les 10 % parmi les employés.

L'emploi ne préserve pas de la pauvreté : 7,5 % de personnes en emploi disposent d'un revenu inférieur à 954 euros par mois pour une personne seule.

La législation sur l'immigration et les étrangers n'a cessé de se durcir depuis une trentaine d'années. Elle les marginalise dans des situations irrégulières, insécurisantes, les soumet aux pires aléas du travail clandestin et des marchands de sommeil.

## 2. Les publics des services sociaux face à la crise du logement

La crise du logement, sans précédent depuis un demi-siècle, n'épargne aujourd'hui

que les plus aisés, mais frappe particulièrement les populations les plus fragiles.

Près de 8,3 millions de personnes sont mal logées, soit 12 % de la population. Parmi elles, 3,8 millions sont privées de logement personnel et 2,8 millions subissent des conditions de logement très difficiles.

Environ 4,5 millions de logements sont suroccupés (1 million de suroccupations accentuées). Le surpeuplement concerne 22,8 % des 10 % des ménages fiscaux les plus pauvres (1,9 % des 10 % les plus riches).

L'offre de logements permet au mieux, de répondre à une demande sur trois. Les temps d'attente s'allongent : en 2006, 46 % des demandes de logement n'étaient pas satisfaites au bout d'un an (33,6 % en 2002).

La production de logements neufs accessibles « sous plafonds de ressources » est passée de 210 000 en 1988 à 154 000 en 2008. S'ajoute le renchérissement du coût des loyers (+ 30 % en francs et euros constants depuis 20 ans) et des charges.

La précarité énergétique atteint 3,4 millions de français. Les dépenses contraintes (logement, eau, énergie, assurance, télécommunications, frais financiers) ont doublé en 30 ans pour les plus pauvres, passant de 24 % en 1979 à 48 % en 2009.

Dans le même temps, les revenus des locataires du parc social baissent et les aides au logement aussi, relativement au coût de la vie. Le coût du logement pèse beaucoup plus (et de plus en plus), dans le budget des ménages les plus pauvres que dans celui des plus riches. Ainsi, le taux d'effort pour les 10 % de ménages fiscaux les plus pauvres a plus que doublé dans le parc social (de 10 % en 1984 il est passé à 21,5 % tandis qu'il est de 13 % pour les 10 % les plus riches). Dans le parc privé, il est beaucoup plus important encore (39,1 % pour les 10 % des ménages

Près de  
8,3 millions  
de personnes  
sont mal logées  
soit 12 %  
de la population

TÉMOIGNAGE  
Une équipe  
d'un Espace de  
Solidarité (EDS)  
(Val-de-Marne).

« Dans un Espace de Solidarité, structure locale du Département du Val-de-Marne, les assistantes sociales, débordées, tentent de gérer les unes après les autres les situations des huit familles, arrivées là depuis la veille, faute d'avoir trouvé une place d'hébergement par le 115. »

fiscaux les plus pauvres ; 15,3 % pour les 10 % les plus riches). Or, il constitue un recours pour les pauvres « recalés » du logement social.

Cet écart croissant entre le coût du logement et les ressources de la plupart des salariés (revenu moyen d'un locataire de HLM : 1 296 euros en 2008) explique qu'environ 30 % de Sans Domicile Stable ont un emploi, dont 26 % en CDI à temps plein.

Le taux de mobilité désormais très faible dans le parc social renforce la rareté du logement (12,5 % en 1999 ; 9,5 % en 2008). Les plus pauvres ne peuvent plus espérer de « parcours résidentiel ». Dans les quartiers d'habitat social, plus que jamais se concentrent donc les difficultés.

Les dettes de loyers augmentent partout. Or, c'est le coût des loyers et des charges locatives qui constitue la principale cause des surendettements. En 2010, 220 000 dossiers ont été déposés à la Banque de France (deux fois plus qu'il y a 20 ans). Dans 73 % des cas, ils résultent d'un « accident de la vie » entraînant une perte de revenu (perte d'emploi 31 %, séparation 15 %, maladie et accident 11 %...).

Ce surendettement gagne les ménages des couches moyennes qui n'accèdent qu'au parc locatif privé dont les prix sont montés en flèche depuis une dizaine d'années. Ces ménages se retrouvent piégés par le mythe de la propriété pour tous (« maisons à 100 000 euros », prêts à taux zéro...).

En conséquence, des logements vétustes anciennement vacants sont réinvestis par des ménages exclus de l'habitat social et cela particulièrement dans les grandes agglomérations. Parmi ces logements se trouvent 500 000 logements indignes (inconfortables, insalubres, dangereux).

En bout de chaîne, se trouvent les quelques 150 000 Sans Domicile Stable dont la moitié sont des familles (jusqu'à 80 % en région

#### TÉMOIGNAGE

Julia, 44 ans,  
infirmière  
(Vaucluse)

“ Certains médecins ne prennent plus de patients pour raison de surcharge. (...)

Ces personnes se trouvent en difficulté pour accéder à ces consultations du fait des délais de route, des horaires des transports en commun. Ils doivent faire preuve d'une sacrée motivation pour engager un suivi ! ”

parisienne). Leur nombre a progressé de 75 % entre 2001 et 2010. Le dispositif d'hébergement d'urgence est embolisé (notamment dans les grandes agglomérations). Le « 115 », saturé, est incapable d'attribuer un hébergement d'urgence dans 60 à 65 % des cas. Passé de 51 100 places à près de 83 000 de 2004 à 2010, ce dispositif s'appuie aussi sur les nuitées d'hôtel dont le nombre a doublé depuis 2004. Il éloigne souvent des attaches personnelles, provoquant la perte d'emploi, la dislocation des rapports familiaux et sociaux, une scolarité chaotique.

Sur les crédits sociaux publics, 380 000 personnes sont en permanence hébergées à l'hôtel pour des coûts qui représentent 4 à 6 fois environ celui d'un loyer alors qu'une proportion significative d'entre elles dispose de ressources suffisantes pour accéder au logement social.

### 3. Les publics des services sociaux face à l'augmentation du coût de la vie

Les salariés précaires, soit 15 millions de personnes, terminent le mois en calculant à quelques dizaines d'euros près, un accident de la vie (rupture professionnelle, familiale, santé...) pouvant les précipiter dans la pauvreté.

Les charges incompressibles des 20 % de ménages les plus pauvres (soit près de 4,5 millions de ménages) sont passées de 52 % à 74 % de 2001 à 2006.

En 2011, 2,6 millions de salariés (800 000 de plus qu'en 2010) ne touchent que le SMIC (1 094 euros net). Ce sont ceux dont les salaires stagnent ou régressent sous l'effet notamment de la précarisation des emplois et des parcours professionnels.

Ce sont aussi les retraités dont le pouvoir d'achat va encore baisser sous l'effet des contre-réformes.

Plus de 3,5 millions de personnes vivent des minima sociaux qui tous sont très inférieurs au seuil de pauvreté (954 euros pour une personne seule). Depuis un quart de siècle, leurs montants ont décroché du coût de la vie.

**Plus de 3,5 millions de personnes vivent des minima sociaux qui tous sont très inférieurs au seuil de pauvreté**

Cette diminution de pouvoir d'achat affecte très durement les ménages les plus pauvres. Les ressources des 10 % les plus pauvres (revenu fiscal déclaré par unité de consommation <sup>(1)</sup> inférieur à 550 euros par mois) se composent à 40 % de prestations sociales. Or, depuis le début des années 80, le montant des prestations sociales a beaucoup plus fortement décroché du coût de la vie que les salaires. Dans les quartiers d'habitat social plus de 15 % de la population a des revenus qui ne sont composés que des aides de la CAF et plus de 25 % d'entre eux de 50 % de ces aides.

Ce sont ces populations qui ne font pas toujours valoir leurs droits sociaux. (En 2008, sur 6 millions de bénéficiaires potentiels de la CMU, 1,5 million n'y avait pas recours).

<sup>(1)</sup> **Unité de consommation** : pondération du niveau de vie des ménages selon leur taille afin de les comparer.

(1 UC pour le 1<sup>er</sup> adulte ; 0,5 UC pour les autres de 14 ans et plus ; 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans.)

#### 4. Les publics des services sociaux face au système fiscal

Le système fiscal, non seulement ne corrige pas les inégalités, mais il les renforce.

Les publics des services sociaux, figurent parmi les 46 % de foyers non imposables. Mais, contrairement aux plus hauts revenus, ils sont soumis à la TVA sur toutes leurs dépenses. Or la TVA constitue la principale recette fiscale.

De 2004 à 2010, les inégalités de patrimoine (financier, immobilier) se sont accrues de 10 % (entre les 10 % des ménages les mieux dotés et les 50 % les moins dotés). Les 10 % les plus riches détiennent 48 % du patrimoine alors que les 50 % les moins riches disposent de 7 % de celui-ci. Les 10 % les plus pauvres ne disposent que de 0,05 % du patrimoine.

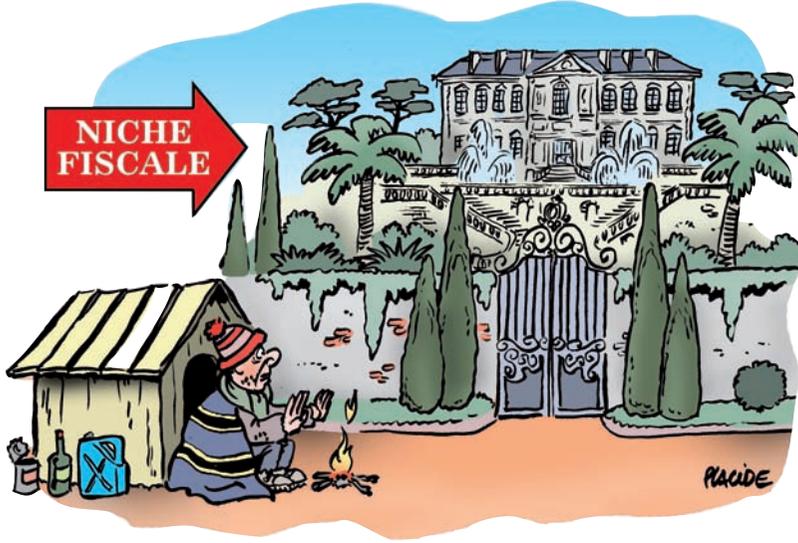
La politique familiale bénéficie surtout aux familles les plus aisées. Les avantages fiscaux sont tels qu'un enfant appartenant au tiers des familles les plus riches reçoit 25 % de plus qu'un enfant des 5 % des familles les moins riches et 70 % de plus qu'un enfant des classes moyennes.

#### 5. Les publics des services sociaux face au système éducatif

Plus que jamais, les attentes des parents sont immenses envers la promotion sociale par l'école.

Leur déconvenue en est d'autant plus amère : l'école ne corrige pas mais reproduit les inégalités. Non seulement l'ascenseur social est en panne mais l'avenir des enfants s'annonce plus difficile que celui des parents.

En 2003, 25 % des 35-39 ans avaient subi une « mobilité sociale descendante » (18 % en 1983). Trois années après la fin de leurs études, 20 à 28 % des jeunes salariés sont des déclassés.



## 6. Les publics des services sociaux face à la société de consommation

Les publics des services sociaux sont les proies faciles du consumérisme infantilisant, destructeur des relations sociales, familiales, du modèle d'autorité et générateur de violence.

Toute société est fondée sur le contrôle des pulsions. Or, le marketing en prônant l'exploitation des pulsions sape les bases du vivre ensemble, de la culture et favorise l'individualisme.

Ce taux dépasse les 20 % parmi les 1,6 million de familles monoparentales dont le nombre progresse (70 % de plus qu'en 1990), et parmi les 1,3 million de familles nombreuses (3 enfants et plus). La pauvreté s'intensifie particulièrement parmi les familles monoparentales avec 3 enfants ou plus (54 % en 2008 ; 36 % en 2004) et parmi les personnes isolées. La moitié des pauvres a un niveau de vie inférieur à 775 euros par mois dont 20 % vivent isolés.

La pauvreté a connu une progression spectaculaire parmi les jeunes. Son taux qui en 1970 était de 5,5 % parmi les moins de 25 ans (alors de 12 % pour l'ensemble de la population), est aujourd'hui de 20 % (moyenne : 13,4 %). Ce sont en particulier les 150 000 jeunes qui chaque année sortent du système scolaire sans diplôme et aussi les étudiants contraints de sacrifier leurs études pour un petit boulot.

La pauvreté, en 2009, touche 18 % des moins de 18 ans. Or, ses effets sont délétères pour le développement cognitif, la réussite scolaire et l'avenir professionnel.

## 2

### Les politiques publiques accompagnent l'accroissement des inégalités !

#### 1. Evolution de la pauvreté

Depuis 25 ans la pauvreté ne régresse plus. Ce sont 8,3 millions de personnes (plus de 13 % de la population française) qui vivent avec moins de 954 euros par mois et par unité de consommation.

## 2. Les politiques de la ville

Elles n'ont cessé de se succéder depuis la fin des années 70.

Résultat : des quartiers d'habitat social qui concentrent plus que jamais une pauvreté explosive, des jeunes désabusés, des populations qui se sentent reléguées, stigmatisées, abandonnées de la République.

La maigre « redistribution horizontale » entre communes riches et communes pauvres atténué à peine le développement des disparités territoriales. Elle ne s'attaque pas aux fondements de la « crise des banlieues ».

Les opérations de rénovation repoussent souvent les plus pauvres plus loin, aggravant l'étalement urbain. Celui-ci contribue à l'augmentation des temps et des frais de transport et à la dégradation des conditions de vie (65 % des actifs en emploi travaillent hors de leur commune de résidence).

Les politiques « d'aménagement du territoire » ont hypertrophié les plus grandes métropoles urbaines, développé les moyens de communication au service des grands intérêts

économiques et, ce faisant ont désertifié les territoires ruraux (disparition des exploitations agricoles, et des économies locales, désertion des services publics : postes, dessertes ferroviaires, structures de soins et maternités, écoles, tribunaux...). Elles ont appauvri et réduit considérablement les capacités d'intervention des collectivités territoriales.

## 3. Le logement

Le nombre de ménages qui ont osé et pu faire valoir le Droit Au Logement Opposable (DALO) est dérisoire.

Ce droit est reconnu à des personnes qui restent néanmoins en attente de logement ! On attend toujours les effets sur la « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de la loi « Boutin » (25 mars 2009) et la construction des 500 000 logements sociaux promis de 2005 à 2010 (loi dite « Borloo » du 18 janvier 2005).

L'application de l'obligation de construire 20 % de logements sociaux dans les com-



munes grandes et moyennes (loi SRU du 13 décembre 2000) est bafouée par celles qui sont les plus riches.

Le nombre des programmes de construction et de rénovation du logement social diminue ; ils sont de plus en plus orientés vers la production des logements les plus chers inaccessibles aux plus pauvres ; ce choix est fait au détriment des logements les moins chers !

#### 4. Les minima sociaux

Le RSA qui était censé réduire d'un tiers la pauvreté dès la première année parmi la population concernée, ne l'a réduite que de 2 points en 2010 (de 16,3 % à 16,1 %).

Il se heurte au mur de l'absence d'emploi pour les plus pauvres : 500 000, soit environ un quart, a une activité mais 2,5 % seulement parmi eux retrouvent un emploi durable.

Aujourd'hui, 1,9 million de personnes survivent avec cette allocation. C'est pour une personne seule 467 euros par mois soit près de 500 euros de moins que le seuil de pauvreté. Pour un couple avec deux enfants, le RSA (981 euros) est très inférieur au seuil de pauvreté d'une telle famille (2 003 euros).

La traque aux éventuels « fraudeurs des droits sociaux » est devenue une priorité très active contrairement à celle de favoriser l'accès aux droits des bénéficiaires potentiels ! Cependant, par manque d'information, la moitié de ceux qui pourraient prétendre au RSA ne le touchent pas. Ce taux de non recours s'élève à 68 % parmi les bénéficiaires potentiels du RSA-activité.

Le RMI, conçu comme un dispositif transitoire d'insertion, est rapidement devenu un dispositif d'accompagnement de la paupérisation de la population. Il en a été de même pour le RSA dès sa création.

#### TÉMOIGNAGE

Martine,  
35 ans,  
assistante  
sociale  
(Aude).

“ Face à des adolescents aux difficultés multiples, avec des histoires familiales très dures nous devons intervenir avec de moins en moins de solutions d'accueil adaptées... Les lieux de vie alternatifs manquent et ne sont plus pris en charge financièrement dans un souci d'économie (...) à nous de nous débrouiller quitte à être suspectés d'inefficacité quand aucune solution n'est trouvée. ”

#### 5. L'emploi

Les différentes politiques de l'emploi et de « traitement social » du chômage menées depuis 40 ans n'ont fait qu'accompagner la constitution, crise après crise depuis plus d'un quart de siècle, d'un chômage de masse qui affecte une personne sur dix en âge de travailler.

Le chômage (BIT) est passé de 7,9 % de la population active en 2001 à 9,7 en 2011. Celui de longue durée (+ de 1 an) a augmenté de 40 % ces deux dernières années. La France compte 1 000 chômeurs de plus chaque jour.

Sous l'effet des réformes, la moitié d'entre eux n'est plus indemnisée et 35 % parmi eux sont pauvres, soit trois fois plus que dans l'ensemble de la population.

Au nom du moindre mal, différents dispositifs ont organisé la dégradation des emplois : aujourd'hui, les trois quarts des nouveaux contrats créés sont des contrats précaires, générateurs de pauvreté. En 1970, ils représentaient 3 % des contrats et aujourd'hui cinq fois plus dans le secteur privé. Présentés

La France  
compte  
1 000 chômeurs  
de plus  
chaque jour

comme des sas ouvrant vers l'emploi stable, ces emplois sont en fait des « nasses » à pauvreté.

Dans le secteur public, l'emploi précaire a connu une véritable explosion dans la dernière décennie : les non-titulaires sont officiellement plus de 870 000, représentant désormais 16% des effectifs de la fonction publique (en fait environ 1 million en comptant les emplois aidés, les assistantes maternelles et familiales...). Cette précarité s'est particulièrement installée dans la Fonction publique territoriale où elle représente environ 30% de l'effectif, soit 500 000 agents.

Le service public de l'emploi est sinistré par la fusion, à la hussarde entre ANPE et Assedic mise en œuvre en 2009 quand le chômage augmentait.

Le service public de l'emploi est attaqué par des opérateurs privés qui font moins bien avec plus de moyens.

Soumis à la culture du chiffre et de l'efficacité à court terme, Pôle Emploi multiplie les mesures qui dissuadent les demandeurs d'emploi de s'inscrire et accélèrent les radiations mais qui ne suffisent pas à masquer l'ampleur de la crise de l'emploi (5 millions d'inscrits à Pôle Emploi fin 2011).

## 6. La santé

Dans l'avalanche des mesures d'austérité prises au prétexte de la restauration de l'équilibre des comptes publics figurent les différentes mesures qui restreignent l'accès à la santé : remboursements, forfaits, jours de carence et attaques contre l'hôpital public.

Les conditions d'application des 35 heures dans les hôpitaux, la crise de recrutement dans les professions de santé, la dérive des dépassements d'honoraires détériorent notre système de santé pourtant le plus performant. La loi Hôpital Patient Santé et Territoires, au nom du dogme de la réduction des dépenses

TÉMOIGNAGE

Kader,  
46 ans,  
éducateur  
spécialisé  
(Val-de-Marne).

“ Aujourd'hui, la majorité des jeunes qu'on accueille arrivent en urgence en grande situation de crise (...). Mais nos moyens n'ont pas changé, alors que les institutions ou structures de proximité-de quartier, de l'Éducation Nationale, de la PJJ, de la pédopsychiatrie - ou de prévention auprès des familles et des jeunes disparaissent. Ça rend plus difficile l'aide, l'accompagnement et le soutien dont chacun devrait pouvoir bénéficier. Les situations sont alors plus dégradées... ”

créée des déserts sanitaires, pénalise les plus fragiles, aggrave les difficultés de fonctionnement de l'hôpital public et accélère la pénétration des intérêts privés sur le marché des actes médicaux les plus rentables.

La psychiatrie dont les capacités d'hospitalisation ont presque été divisées par deux de 1989 à 2005 et où le nombre des postes vacants ne cesse d'augmenter, se concentre sur le traitement de la crise sociale générée par la sauvagerie capitaliste.

La CMU a été une avancée mais aujourd'hui encore, et pour des raisons principalement financières, 4 millions de personnes ne disposent pas de complémentaire santé et beaucoup d'autres sont mal couvertes.

Aujourd'hui, plus de 12% des ménages les plus pauvres ne disposent pas de complémentaire santé (4 fois plus que les 10% les plus riches). Cette situation est aggravée par l'augmentation des cotisations à ces complémentaires à mesure que sont réduits les remboursements du régime général, qu'aug-

mentent les coûts des soins, et qu'augmente leur taxation.

Conséquence : le renoncement aux soins se répand dangereusement. Il concerne aujourd'hui 30 % de ceux qui n'ont pas de couverture complémentaire (14 % de ceux qui disposent d'une couverture privée et 21 % de ceux couverts par la CMU-C) et qui souvent se présentent tardivement aux urgences hospitalières saturées.

## 7. Les personnes âgées et/ou handicapées

Le taux de pauvreté des retraités a connu une baisse importante à partir de 1979 sous l'effet de l'amélioration du régime des retraites. Mais il connaît à nouveau une progression sous l'effet des contre-réformes depuis 1993.

Aujourd'hui 600 000 personnes âgées vivent sous le seuil de pauvreté à la période de leur vie où les besoins en matière de santé augmentent.

Les politiques en faveur des personnes âgées (APA...) se heurtent à la difficulté de mise en œuvre des plans d'aide en raison de l'insuffisance des capacités des services et des établissements et de leur manque d'adaptation aux besoins. L'une des causes est l'absence de valorisation pourtant promise des métiers concernés. L'indigence des moyens aiguise les appétits des groupes capitalistes tels que Malakoff-Médéric.

Compte tenu de l'évolution démographique et des connaissances sur la santé et la perte d'autonomie, la population française devrait passer de 800 000 personnes aujourd'hui dépendantes à 1 200 000 en 2040, soit une progression de 35 %.

A l'insuffisance considérable des équipements et services risque fort de s'ajouter pour beaucoup, ainsi que pour leurs enfants

susceptibles de les aider, une baisse des revenus.

A tous les âges, les personnes porteuses de handicap, à l'école comme pour l'accès au logement et au travail, sont particulièrement discriminées et victimes du faible montant des prestations financières et de l'indigence des structures d'aide et d'accueil. Or, cette population augmente et vit elle aussi plus longtemps. Où sont les bonnes intentions de la loi de février 2005 concernant la non-discrimination de ces 920 000 personnes ? L'Allocation aux Adultes Handicapés (744 euros) bien que le moins bas des minima sociaux reste à 200 euros en dessous du seuil de pauvreté.

## 8. Les jeunes

Les attaques récurrentes contre l'école, la protection de l'enfance et la justice des mineurs, la multiplication obsessionnelle des lois sécuritaires et liberticides, les provocations policières ne font qu'aggraver la situation des jeunes des quartiers populaires et génèrent un surcroît d'insécurité pour tous.

Les jeunes sont désignés comme la nouvelle classe dangereuse ! Fondement de la politique de protection des mineurs depuis 1945, la possibilité d'aider par l'action éducative ceux d'entre eux qui se mettent en danger et mettent les autres en danger est fortement contestée. La justice des mineurs, la Protection Judiciaire de la Jeunesse, les services départementaux d'Aide Sociale à l'Enfance sont dénigrés. C'est bien là le sens de la loi du 5 mars 2007, celle relative à la prévention de la délinquance votée le même jour que celle relative à la protection de l'enfance !

Les contrôles au faciès, les opérations « coup de poing » provocatrices dans les quartiers populaires, l'encadrement de jeunes

**Seul avenir  
pour les jeunes :  
petits boulots,  
chômage,  
précarité,  
intérim, galères...**

délinquants par l'armée, le dépistage ciblé de désignés « à risque » dès la petite enfance, la multiplication des fichages, la remise en question du secret professionnel, la sanction financière des parents « démissionnaires », sont présentés comme les seules solutions réalistes pour protéger la société.

## 9. La population carcérale

Depuis 2002, vingt lois sécuritaires et liberticides ont été adoptées et chaque fait divers tragique est prétexte à une loi supplémentaire.

Bien qu'accusée de laxisme, la justice a plus que jamais la main lourde. La France compte plus de détenus par habitant que la Grèce ou la Turquie. Pour 80 % d'entre eux, ils ont à leur incarcération, des revenus inférieurs à 800 euros par mois. Ils sont massivement chômeurs, sans qualification. Leurs conditions de vie sont souvent inhumaines, leurs chances de réinsertion bien maigres.

Quelle est l'efficacité de l'emprisonnement alors que 70 % des détenus récidivent et que plus de 30 % d'entre-eux relèvent d'une prise en charge psychiatrique ?

## 10. Les collectivités territoriales

Les restrictions des dotations aux collectivités territoriales les conduisent à renoncer à certains de leurs investissements (environ 14 milliards d'euros en 2008 et 2009, 12 milliards en 2010).

Ceci contribue à l'affaiblissement des politiques publiques, alimente la récession et le chômage ; or, 75 % des investissements publics sont réalisés par elles.

Les Départements connaissent une forte progression de leurs dépenses, dont celles d'action sociale. Elles ont presque triplé de 2001 à 2010 avec une accélération ces der-

TÉMOIGNAGE

“ *Quel avenir pour la politique sociale de demain ? Les travailleurs sociaux ne seront-ils plus que des agents destinés à faire remonter des statistiques, isolés du contexte et aux compétences accessoirement reconnues ?* ”

nières années liée aux transferts de compétences, à l'augmentation des besoins et des coûts.

Les collectivités territoriales sont prises en tenaille entre la progression des dépenses dont une grande partie découle de l'application des lois (donc difficilement compressibles) et une moindre évolution des recettes, notamment des dotations de l'État. Les dépenses d'action sociale des Départements représentent 47 % des dépenses de fonctionnement. Parmi elles, les allocations diverses (RMI-RSA : + 24 %) et les dépenses d'hébergement (+ 66 %) ont connu une forte augmentation en 10 ans.

Les collectivités territoriales cèdent facilement à la logique libérale, se soumettent, à des degrés divers, aux injonctions du patronat et du gouvernement. Elles amputent leurs dépenses sociales, y compris celles qui sont obligatoires, et marchandisent des services sociaux. Les associations dont les subventions sont rognées par l'Etat et par les collectivités territoriales, sont mises en concurrence (appels à projet, procédures de marchés publics...), s'adaptent à cette logique gestionnaire et de sous-traitance des politiques publiques ou disparaissent. Ainsi se met en œuvre la soumission des associations aux règles du marché voulue par une directive européenne (AGCS), le patronat (rapport du MEDEF de mai 2002) et le gouvernement

**L'affaiblissement des politiques publiques, alimente la récession et le chômage**



(circulaire Fillon du 18 janvier 2010). Les conséquences sont lourdes sur les usagers et les personnels.

Deuxième poste par son importance (15 % des dépenses de fonctionnement des Départements), les dépenses de personnel sont dans le collimateur. Les collectivités territoriales dénoncent les restrictions des dotations de l'État mais, conformément à la volonté de celui-ci, pratiquent elles aussi, peu ou prou, des formes de Révision Générale des Politiques Publiques.

L'un des moyens de faire faire plus avec moins de moyens est de multiplier les « faisant-fonction » par la création de métiers prétendument nouveaux (médiateurs divers, chefs de projets...), moins qualifiés, moins protégés, supposés plus malléables, visant sur le long terme à dégrader le niveau de qualité des services. Parmi les Educateurs Spécialisés, 11 % des postes et 20 % parmi les Moniteurs-éducateurs, sont ainsi pourvus. 40 % des personnes en charge de personnes en difficulté sont sans diplôme ou au niveau du brevet des collèges. Parmi les auxiliaires de vie, 80 % sont sans diplôme.

La réforme des collectivités territoriales, au prétexte de simplifier l'organisation administrative de la France et de générer des économies d'échelle, vise à supprimer des emplois et risque fort d'éloigner un peu plus le citoyen des décideurs politiques, d'aggraver l'abstentionnisme. A la contraction des crédits s'ajoute la menace de restriction voire de suppression de la « clause de compétence générale » pour imposer aux collectivités de se replier sur leurs compétences obligatoires avec le risque d'abandon de pans entiers de services aux populations (crèches, culture...).

Les graves inégalités de traitement des citoyens liées aux orientations politiques et aux ressources des collectivités vont amplifier les inégalités sociales et territoriales existantes.

Cette réforme, en favorisant l'absorption des petites communes par les capitales départementales et régionales dans les intercommunalités, va accélérer l'assèchement des finances des petites intercommunalités rurales et « urbaines » et de leurs capacités d'aides. Elle constitue en cela un facteur supplémentaire d'accroissement des inégalités territoriales, d'appauvrissement et d'isolement des personnes précaires.

## 11. Les politiques d'austérité

Plutôt que de remédier à cette situation par des politiques publiques dynamiques et une fiscalité juste et redistributive, les pouvoirs publics ont attribué aux agences de notation un pouvoir ahurissant.

C'est leur appréciation des capacités de remboursement des États qui détermine désormais les politiques économiques et sociales. Au nom de la réduction des déficits publics, le gouvernement généralise les réductions obsessionnelles des dépenses publiques et du pouvoir d'achat qui aggravent plusieurs années de mise à mal des services publics.

Véritables remèdes de Diafoirus, ces mesures d'austérité réduisent les recettes fiscales et donc les moyens d'intervention publique au moment où la demande sociale devient plus forte. Elles approfondissent les déficits publics et enclenchent la spirale récessionniste, véritable fabrique à chômeurs et à usagers des services sociaux. Cette logique infernale, appelle de nouveaux plans d'austérité dont les victimes seront à nouveau les plus pauvres, les services sociaux et leurs personnels.

## 12. La chasse aux pauvres se déchaîne

La lutte contre la pauvreté est abandonnée. Les fraudeurs, les « assistés », ce sont les bénéficiaires des minima sociaux. Les assurés sociaux et les malades abusent ! Les étrangers, profitent de la générosité de la France ! Les mendiants doivent être réprimés ! Les fonctionnaires sont trop nombreux ! Les travailleurs sociaux entretiennent l'« assistanat » et sont complices des fraudeurs ! Et lorsqu'ils tentent de comprendre, ils sont accusés de justifier l'injustifiable !

Selon le gouvernement, les responsables des déficits publics, seraient les collectivités territoriales, mauvaises gestionnaires qui

auraient trop embauché et seraient trop généreuses avec les pauvres !

Les spéculateurs qui ont provoqué la crise financière et ont été massivement « assistés » par les fonds publics, peuvent continuer de spéculer pendant que les salariés paient la facture ! Les promesses d'éradication des paradis fiscaux se sont volatilisées et les patrons voyous dorment tranquilles !

### 3

## Un nouveau management pour imposer un travail social adapté aux contraintes budgétaires

**Dans ce contexte, il est exigé des personnels sociaux de faire plus et mieux avec moins de moyens. Les méthodes éprouvées du secteur marchand sont appelées à la rescousse.**

### 1. Un nouveau vocabulaire

Directement emprunté à l'arsenal de l'idéologie libérale un nouveau vocabulaire se répand dans l'action sociale, menaçant les fondements des métiers du social.

Au terme d'« accompagnement » tend à se substituer celui de « suivi » à connotation plus administrative et à celui de « prise en charge », celui de « prestation » emprunté au secteur marchand.

#### TÉMOIGNAGE

“ Nos évaluations ne sont pas prises en compte, voire souvent remises en cause devant les familles par les institutions (...) Nous nous sentons remis en cause dans notre légitimité professionnelle et inefficaces dans notre mandat de protection de l'enfance. ”

Sophie,  
32 ans,  
assistante  
sociale  
enfance  
(Aude).

La pratique du « contrat », parfois sans discernement, l'injonction à formuler un « projet » lorsqu'on survit au jour le jour, peuvent créer pour les personnes en grande difficulté une situation contraignante dans le cadre d'un rapport faussement égalitaire.

L'idéologie libérale manie sans vergogne le paradoxe. L'économie capitaliste démantèle un peu plus chaque jour tout ce qui constitue le lien social. Elle marginalise ainsi des millions de personnes, et ce sont celles-ci qui, paradoxalement, sont invitées à recréer du lien social par différents dispositifs sociaux et de politique de la ville.

Le terme d'« intervention », tend à se substituer à celui de « travail social ». Il témoigne de l'intention d'inscrire l'action dans le court terme et non plus sur le long terme, de cibler un public, un quartier particulier et de traiter les symptômes et non de rechercher des causes plus profondes.

Le « travailleur social » devient ainsi « intervenant social ». Peut-être bientôt parlera-t-on d'« opérateur » pour qualifier les métiers du social comme on qualifie désormais le salarié exécutant.

Le vocable de « partenariat » connaît une utilisation perverse pour justifier les atteintes au secret professionnel, au droit des personnes.

## 2. Un nouveau mode de management

De type libéral, un nouveau mode de management a pénétré la fonction publique territoriale et tout le champ de l'action sociale.

Qu'il soit, selon les circonstances, (faussement) participatif ou qu'il soit musclé, il individualise les personnels au nom de la responsabilité de chacun et de sa prétendue autonomie d'action. La mode est aux projets de services d'où découlent les objectifs de

### TÉMOIGNAGE

Maria, 28 ans,  
assistante  
sociale  
(Haute-Vienne)

“ Il faut se battre pour conserver avec les usagers un aspect de notre travail peut être, le plus important (...) mais qui n'est pas quantifiable pour l'administration : la relation d'aide, l'écoute et le soutien (...) nous nous trouvons totalement débordés par des procédures plus lourdes les unes que les autres et dont la cohérence fait souvent défaut. ”

chacun qui seront évalués individuellement.

Il joue de l'individualisation des revenus notamment par le régime indemnitaire qui prend de plus en plus de place dans la part de rémunération. Il use de l'arme des promotions, des avancements et des gratifications symboliques. Il ne dédaigne pas parfois les humiliations, la maltraitance, le harcèlement. Il utilise la mobilité sous la contrainte pour isoler, faire perdre les repères et les soutiens.

Au nom des besoins nouveaux des publics et au prétexte que « le monde change », et que « nous ne pouvons pas en rester les spectateurs passifs », des réorganisations sont menées dont les résultats supposés bénéfiques pour les publics et les personnels ne sont pas évalués. Elles déstructurent les collectifs de travail, font reculer l'entraide, le soutien entre pairs, la résistance collective et favorisent la concurrence entre les salariés, le « sauve-qui-peut » individuel.

## 3. La culpabilisation des personnels

La démarche projet, la démarche qualité, la certification, le label, l'évaluation, la notation, etc... sont instrumentalisés pour

L'économie capitaliste démantèle un peu plus chaque jour tout ce qui constitue le lien social

culpabiliser les personnels auxquels sont imputés les résultats insuffisants dans l'atteinte des objectifs des services.

Les avancées législatives des dernières décennies (loi de janvier 2002...), portant sur la reconnaissance du droit des usagers est aussi utilisée de façon perverse pour les opposer aux professionnels. De l'intériorisation par les personnels sociaux de cette culpabilité, il sera attendu la soumission à la logique gestionnaire.

#### 4. La restriction de l'autonomie des personnels

Différents éléments convergent pour restreindre l'autonomie, déresponsabiliser les agents tout en prétendant vouloir l'inverse.

Les cadres législatifs de plus en plus nombreux et normatifs et l'exigence d'efficacité à court terme tendent de plus en plus à définir l'action sociale à partir des réponses induites par la législation, celles qui sont administrativement et budgétairement souhaitables.

Les personnels sociaux sont incités à regarder les besoins des publics par le prisme de ces exigences. Les réponses se standardisent. L'automatisation de certaines procédures par les outils informatiques et par les recettes formatées des cabinets de consultants y contribuent. Le temps de l'écoute, du dialogue avec l'utilisateur, de la réflexion personnelle et avec les collègues, laisse peu à peu la place à la réponse immédiate et normée, au temps pour l'instruction des dossiers d'accès aux dispositifs.

#### 5. Les remises en question des modes opératoires

Les remises en question des modes opératoires, des procédures, des outils, par les réorganisations, les audits, les évaluations qui se succèdent, produisent un effet de sidération,

#### TÉMOIGNAGE

Raymond, 52 ans, éducateur spécialisé (Val-de-Marne). *De nouveaux maîtres-mots apparaissent : management, rentabilisation, rationalisation, ingénierie, offre de service, projets individualisés par contrat d'objectifs, fiche action, statistiques...*

la déstabilisation, le doute sur les capacités professionnelles, la perte de maîtrise de l'action et même de sens du travail.

Le recentrage des services sur l'activité d'accueil se répand, dans le travail social comme ailleurs, au prétexte de mieux répondre aux besoins du public. En réalité il vise d'abord à produire un effet « de vitrine », à masquer la raréfaction des moyens de réponse, et à orienter le travail sur des pratiques du type « question-réponse » et non plus sur l'écoute et l'accompagnement dans la durée.

**Ce management génère la perte d'autonomie et de créativité indispensables**

**Pour mettre en œuvre ce type de management, de plus en plus souvent il est fait appel à un encadrement gestionnaire à l'échine souple, moulé par les plus récentes méthodes managériales. Celui-ci sera supposé plus performant pour améliorer la productivité que le professionnel issu des métiers du social. Soupçonné d'être trop complaisant avec les usagers et les personnels « d'exécution », il terminera sa carrière dans sa filière « cul de sac ».**

**Ce management génère la perte d'autonomie et de créativité indispensables. En découlent la souffrance professionnelle, le désengagement, le repli individualiste et la perte d'identité professionnelle lorsque des réponses collectives ne sont pas apportées.**

# LE TRAVAIL SOCIAL AU CŒUR DES CONTRADICTIONS

Plongé au cœur des contradictions de la société, le travail social n'est pas, n'a jamais été, un long fleuve tranquille ! La fonction particulière qu'il occupe, celle d'aide, de réparation et de promotion des personnes et des groupes, s'est toujours apparentée à une mission à la fois indispensable et impossible !

Entre une logique de rentabilité et de contrôle social d'une part, et, d'autre part leurs visées émancipatrices et leur attachement à la justice sociale, les travailleurs sociaux, aujourd'hui comme hier, choisissent les seconds.

## 1

### Entre idéal républicain et gestion de la pauvreté

L'ambiguïté de la commande des pouvoirs publics apparaît lorsque le législateur définit l'action sociale et médico-sociale, cadre privilégié de l'exercice des métiers du travail social : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir (...) l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets ». (Loi 2002-2, article 2).

Il serait donc attendu des travailleurs sociaux rien moins que de réaliser l'idéal républicain !

Mais, cette ambition est immédiatement pondérée. Leur action ne « doit pas » mais

« tend à », et finalement ils n'auront plus pro-saïquement qu'à « corriger les effets » des exclusions. Corriger est moins exaltant que prévenir. Mais, lorsque « l'État providence » devient moins que jamais providentiel, le travailleur social se sent réduit à l'impuissance y compris pour corriger à la marge les dégâts du libéralisme économique ! Les valeurs humanistes qui sous-tendent l'action des travailleurs sociaux sont tenues responsables du manque d'efficacité de l'action sociale.

Une idéologie ancestrale reprend alors vigueur, celle qui exige que soit opéré le tri entre les « pauvres méritants » et ceux qui seraient responsables de leur situation.

Pourtant, l'attente des pouvoirs publics à l'égard des travailleurs sociaux ne semble pas

se démentir, si on en juge par l'évolution de leurs effectifs. Ceux-ci auraient doublé en 10 ans, passant de près de 370 000 en 1993 à près de 600 000 en 2002. Et ils ont continué à progresser sous l'effet des nouvelles compétences sociales dévolues aux collectivités territoriales (handicap, MASP, RSA).

C'est qu'aujourd'hui comme hier, faire société ne semble pas possible sans intermédiaires entre, d'une part, l'idéal républicain proclamé et, d'autre part, les puissants mécanismes d'exclusion qui sont au cœur de son fonctionnement.

## 2

### Les contradictions originelles des métiers "canoniques"

**Les formes de la pauvreté et de l'exclusion ont considérablement évolué ; leur formulation aussi. Mais, les principes du travail social aujourd'hui énoncés sont ceux qui prévalaient dès le début de la professionnalisation du travail social, au XIX<sup>e</sup> siècle.**

Lorsque se formalise le métier d'assistante sociale, sous le contrôle de l'Église catholique et du patronat de l'industrie naissante (les « surintendantes d'usines » et les « visiteuses sociales »), celui-ci consistait à réparer les individus souffrant de handicaps physiques, moraux ou sociaux. L'introduction massive du « case work » dans les années 50 et 60 témoignait de la volonté de cette profession de fonder son action sur l'écoute éclairée. Cette technique, construite avec les apports des sciences humaines alors en plein essor, permettait à ce métier de se distancier de ses origines

Aujourd'hui comme hier, faire société ne semble pas possible sans intermédiaires

**TÉMOIGNAGE** **“** Suite au désengagement de l'Etat et à la frilosité du CG pour continuer à s'investir à la même hauteur sur la question de la prise en charge de jeunes adultes, la Mission Locale a été démantelée en l'amputant d'un pôle vie sociale alors qu'il répondait aux questions de l'insertion sociale des jeunes. **”**

Louise, 25 ans, éducatrice spécialisée (Haute-Vienne).

marquées par la charité bourgeoise et l'approche hygiéniste.

**En réintroduisant les familles dans le processus de production et de consommation, il s'agissait aussi de protéger l'ordre social existant contre les menaces que représentaient pour lui et ses valeurs, les comportements jugés déviants.**

Le métier d'Éducateur spécialisé, qui s'adresse aujourd'hui aux enfants, adolescents, adultes rencontrant des difficultés sociales ou en situation de handicap physique ou mental, a des origines multiples et lointaines : mesures

spécifiques pour les enfants déficients sensoriels sous la Révolution française, classes spéciales pour « anormaux » fin XIX<sup>e</sup> siècle et début XX<sup>e</sup>. Le régime clérical et antilaïque de Vichy, éloigne les enfants « inassimilables » de l'Éducation Nationale récemment constituée. A la Libération, l'ordonnance du 2 février 1945 consacrant le primat de la réponse éducative sur la répression, instituant le juge des enfants, entraîne une modification importante et positive de la prise en charge des jeunes délinquants. Dans l'après seconde guerre mondiale se développent les instituts médico-éducatifs gérés

par des associations de parents. Issu de mouvements de jeunesse, le métier d'Éducateur Spécialisé se formalise à la fin des années 60.

Celui des animateurs socio-culturels, à l'origine fortement marqué par les mouvements d'Éducation Populaire d'après-guerre, se développe et s'organise dans les années 70. Il constitue l'une des tentatives de réponse à la brusque montée de la génération nombreuse des jeunes et des peurs que suscite cette nouvelle « classe dangereuse ».

Cette peur s'est aujourd'hui focalisée sur la jeunesse des quartiers populaires issue de l'immigration du continent africain.

Les équipes de prévention spécialisée, les animateurs des clubs, des centres sociaux et des MJC, pas plus que les actions diverses conduites dans le cadre des politiques de la ville, n'empêchent les explosions sporadiques dans les « cités ».

Ces professionnels ont su rappeler leurs missions à ceux qui prenaient prétexte des désordres sociaux pour mettre en doute leur efficacité. Ils ont souvent interpellé sur leurs propres responsabilités, les autorités qui stigmatisent et ostracisent les jeunes « de banlieues ». Certains ont contribué à l'organisation revendicative de ces jeunes (Marche pour l'égalité et contre le racisme, SOS racisme, MIB,...).

**TÉMOIGNAGE** “ Face aux sollicitations des partenaires dans un contexte de plus en plus sécuritaire où le contrôle prime sur la communication, où les actions sociales de prévention deviennent portion congrue face aux dispositifs de répression, il est essentiel de se référer aux fondements de notre profession. ”

Brigitte 36 ans, assistante sociale, responsable de Circonscription (Cher).

Bien que les rapports entre professionnels du secteur social et les élus communaux n'aient pas toujours été sereins, ces derniers souhaitent tous leur club de prévention, leur équipement de quartier comme lieux de régulation des tensions sociales. En revanche, ils exigent d'en contrôler étroitement l'action.

---

### 3

## Les travailleurs sociaux s'adaptent, le professionnalisme reste

**Les années 80 à 2000 sont celles de l'approfondissement de la crise sociale : chômage de masse, paupérisation, découverte de « nouveaux » pauvres, marginalisation des jeunes, crise des banlieues, toxicomanie, ...**

La nouvelle majorité issue des élections présidentielles de 1981 entendait répondre à la crise par des politiques résolument renouvelées.

La législation, les dispositifs, les institutions se diversifient et se complexifient. Les modes de gestion des services sociaux se modifient. Investis de l'essentiel des compétences sociales par les lois de décentralisation des débuts des années 80 et 2000, les élus départementaux et municipaux deviennent beaucoup plus interventionnistes et prescripteurs.

**L'autonomie d'action des travailleurs sociaux s'en trouve souvent réduite. La peur d'instrumentalisation politique de leur activité n'est pas toujours infondée. Les résistances larvées ou directes à celle-ci sont le quotidien de professionnels dont le regard reste rivé sur la boussole de l'éthique professionnelle.**

Les élus entendent généralement exercer pleinement leurs nouvelles responsabilités et le faire savoir en rénovant les politiques, les méthodes d'intervention. Nombreux sont ceux qui réorganisent les services notamment sur des bases territoriales pour mettre en œuvre de nouvelles compétences. L'intention est aussi de se rapprocher des populations. En quelques jours des équipes qui s'étaient construites au fil du temps, qui avaient trouvé leur équilibre et leurs modes d'intervention, doivent se restructurer, trouver de nouveaux repères dans un nouvel environnement.

Les travailleurs sociaux doivent aussi opérer des déplacements importants de leur position professionnelle ou de leur qualification lorsqu'ils doivent mettre en œuvre de nouveaux dispositifs et lorsque interviennent de nouveaux acteurs dans leur champ d'action, ou en complément à celui-ci, qu'ils soient intégrés à leurs services ou rattachés à d'autres structures. Ces repositionnements ont dû s'opérer dans le cadre des politiques d'insertion et d'emploi, d'autonomie, de handicap et de signalement des mineurs et des adultes vulnérables.

**Si la référence au diplôme et les techniques professionnelles restent les marqueurs principaux de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux, les publics, les modes d'intervention et de relation à l'environnement social et institutionnel n'ont cessé d'évoluer. Le discours récurrent sur leur manque de souplesse masque mal la frustration de ceux qui rêvent de les soumettre, de les instrumentaliser.**

Au début des années 80, des rapports officiels pilotés par des élus locaux conçoivent de nouvelles politiques locales. Elles ont

pour ambition de résoudre en urgence les problèmes de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes (rapport Schwartz), de la crise des banlieues (rapport Dubedout) et de l'insécurité (rapport Bonnemaïson). Ces politiques nouvelles devaient être mises en œuvre selon des méthodes et avec des professionnels nouveaux. Ils sont recrutés non plus sur leurs qualifications mais sur leurs expériences professionnelles, associatives, leurs aptitudes, voire leur proximité avec les élus locaux.

Dans les années 80, de nouveaux modes d'intervention se développent et se démarquent volontairement de l'approche classique des travailleurs sociaux. Ils sont souvent mis en œuvre en marge des services publics accusés de manquer de réactivité et d'adaptabilité à la nouvelle situation marquée par un chômage massif.

Ainsi le « traitement social » du chômage ayant montré ses limites, arrivent en force, au début des années 80, les structures et actions fondées sur l'économique. Elles sont rapidement banalisées et font désormais partie du paysage de l'action sociale. C'est le cas des Missions locales de jeunes qui constituent de fait un service public de l'emploi spécifiquement dédié aux jeunes. Les stages d'insertion, les associations et entreprises d'insertion et intermédiaires, les régies de quartier sont souvent créées et gérées par des professionnels du social qui, ainsi, exercent un métier plus proche de celui de chef d'entreprise que de celui auquel les préparait leur Diplôme d'Etat. Ces évolutions démentent le caractère prétendument sclérosé des professionnels du social.

Dans le cadre des « politiques de la ville » se succèdent les tentatives de redynamisa-

Dans les années 80, de nouveaux modes d'intervention se développent



tion des quartiers d'habitat social. Dans ces politiques, l'action sur le bâti est centrale. Elle est pilotée par des urbanistes et architectes, tandis que l'action sociale est pensée comme une auxiliaire de l'action d'aménagement urbain dont les professionnels du travail social doivent souvent gérer les dégâts collatéraux (gestion des traumatismes liés aux déplacements de populations...)

Pour recréer le « vivre ensemble », les travailleurs sociaux, les chefs de projets sont invités à organiser, relayer des concertations sur des décisions souvent déjà prises ou sur des questions secondaires voire anecdotiques. Ils sont engagés à soutenir et développer contre vents et marées la vie associative qui s'étirole, notamment en raison des migrations des cadres associatifs vers un habitat de meilleure qualité.

**Les métiers « canoniques » se sentent mis sur « la touche » et dévalorisés. Leurs professionnels ont pourtant souvent le sen-**

**timent que des pratiques qu'ils mettent déjà en œuvre sont redécouvertes, que « le fil à couper le beurre » est réinventé et que parfois des raccourcis mènent à l'impasse.**

C'est ainsi que des « grands frères » des quartiers populaires sont brusquement promus éducateurs des plus jeunes en risque de marginalisation. Des « médiateurs » aux missions mal définies sont chargés dans des lieux publics – tels que les transports –, de réguler les tensions résultant des moyens insuffisants des services publics, notamment en personnel. Ils sont aussi chargés de contenir les incivilités de jeunes. Mais, ces tentatives d'instaurer de nouvelles formes de prévention qui ne se fondent plus sur des professionnels qualifiés, mais sur la reproduction dans le quartier des relations supposées éducatives au sein des fratries, ont vite montré leurs limites. Elles ont parfois tourné au fiasco.

**Les différentes tentatives de faire plus et mieux de travail social sans travailleurs**

**sociaux qualifiés (emplois jeunes, médiateurs et “faisant fonction” divers) s’avèreront peu concluantes. Pour ceux qui sont engagés dans cette voie, la sortie « par le haut » passe par une formation professionnelle qualifiante.**

Le renouvellement de l’action sociale est aussi attendu de la mise en réseau des acteurs, du développement des partenariats (et même de « l’interpartenariat » !). Ce qui souvent s’opérait de façon plus ou moins formalisée mais efficace sur le fondement de la reconnaissance professionnelle et de la confiance réciproque nouée au fil des années, perd parfois en efficacité lorsqu’il s’institutionnalise et se bureaucratise.

Dans les conseils communaux de prévention de la délinquance mettant autour de la table élus locaux, police, justice, et travailleurs sociaux, ceux-ci, au nom du bon partenariat se sont parfois sentis réduits au rang « d’indics ». Le rapport Bénisti en 2004 et la loi sur la prévention de la délinquance de 2007 tenteront de consacrer ce mélange des genres.

**Entre les exigences de contrôle social et leurs valeurs éthiques, les travailleurs sociaux, bien que parfois écartelés, parviennent en « jouant collectif » à naviguer, à se distancier des rapports complexes entre les institutions, à préserver leur professionnalisme et leur éthique.**

**Ces professionnels exercent souvent auprès des publics les plus difficiles**

**d’un nouvel échelon hiérarchique au-dessus des travailleurs sociaux et par l’extension d’un niveau inférieur, celui des personnels sociaux moins ou non qualifiés.**

Avec la complexification de l’action sociale, et dans une logique gestionnaire, est mis en place un encadrement des équipes de travailleurs sociaux. Leurs cadres sont recrutés parmi les travailleurs sociaux les plus qualifiés (CAFERUIS, formations universitaires en complément du D.E., formations spécifiques « d’ingénierie sociale »), mais peuvent être issus de formations extérieures à celles des métiers du secteur social (sciences humaines, management...). Leurs fonctions sont celles de « l’ingénierie sociale ». Supposés plus compétents pour comprendre, traduire en actions et faire appliquer les orientations politiques, ils sont souvent en position d’interface, entre les décideurs et les équipes chargées de la mise en œuvre du travail social.

Est désormais généralisé dans les collectivités et dans les grandes fédérations d’associations ce niveau d’encadrement hiérarchique de travailleurs sociaux. Ils doivent garantir la rationalisation de la gestion des services, la conception des projets de services, l’évaluation des actions et des personnels, et gérer les rapports avec les décideurs et les institutions partenaires.

**Les travailleurs sociaux se sentent alors souvent remis en question dans leur technicité, dans leur autonomie, dépossédés de l’élaboration, de la conduite de leurs actions et des rapports directs qu’ils entretenaient avec les décideurs et les partenaires.**

---

## 4

### La “taylorisation” du travail social

Une certaine forme de taylorisation du travail social s’instaure par l’introduction

TÉMOIGNAGE **“** *L'injonction*  
 Nathalie, *d'informatiser les dossiers*  
 33 ans, *se fait de plus en plus forte*  
 assistante (...) *L'évaluation sociale*  
 sociale *est de moins en moins prise*  
 (Aude). *en compte et remplacée par*  
*des grilles et des chiffres*  
*au détriment des personnes*  
*et des familles.* **”**

**De leur côté les professionnels de l'ingénierie, non issus du secteur social, ont dû composer avec les travailleurs sociaux et apprendre beaucoup d'eux pour pouvoir exercer leurs fonctions.**

En raison de la diversification des dispositifs, et aussi, pour des motifs d'économies budgétaires, s'est renforcée la strate des professionnels de niveau IV et V. A l'origine, cette strate des effectifs était principalement constituée des moniteurs-éducateurs, des aides médico-psychologiques et des travailleuses familiales. Ces nouveaux métiers s'exercent notamment auprès des personnes âgées, des personnes handicapées, en établissement et dans les services d'aide à domicile.

Les secteurs de l'animation, de la médiation, de l'insertion professionnelle des jeunes et des adultes recrutent des personnels venus d'horizons différents et, souvent, sur des statuts précaires, mal rémunérés et sans formation. Les dispositifs d'emplois aidés qui se succèdent depuis 30 ans, le développement des contrats à durée déterminée, de l'intérim, des temps partiels imposés, ont fourni une main d'œuvre non qualifiée et à bon marché aux services publics et aux associations du secteur social. Ces professionnels exercent souvent auprès des publics les plus difficiles et sont confinés aux tâches

les plus ingrates, celles qui, pourtant, requièrent une empathie et une technicité d'un niveau très élevé mais très mal connu et très mal reconnu.

Bon nombre de cadres sont issus « du terrain », bon nombre d'éducateurs spécialisés sont d'anciens moniteurs éducateurs, bon nombre de secrétaires de services sociaux sont devenues assistantes sociales.

**Une mobilité relative existe, en effet, entre ces différents niveaux de qualification. Cette mobilité ascendante a été rendue possible pendant quelques décennies par l'augmentation des effectifs, la promotion interne et la formation qualifiante en cours d'emploi. Toutefois, la diminution de recrutements et des possibilités de formation, risque fort de tarir le mouvement de ces itinéraires professionnels ascendants.**

---

## 5

### La formation professionnelle déboussolée

**La formation professionnelle des travailleurs sociaux n'est évidemment pas épargnée par les contraintes qui pèsent sur le travail social.**

Les budgets des centres de formation, votés annuellement par les Régions, se restreignent, ne garantissent plus la continuité. Les contrôles et les exigences augmentent alors que les moyens régressent. Une logique de rentabilité s'instaure : regroupements, cours magistraux bondés, cadres pédagogiques en CDD, sous rémunération des vacataires, appels d'offre, baisse des bourses d'étude, inéquité des gratifications de stages. Le principe de la formation en alternance est mis à mal.

**Le SNUCLIAS-FSU défend une formation professionnelle de qualité reposant sur les sciences humaines et comprenant un lien fort entre les apports théoriques et les pratiques professionnelles.**

L'évolution des programmes de formation des assistants sociaux illustre la difficulté de leurs concepteurs à rendre compatibles deux exigences. D'une part, ne peut être ignorée l'obligation de former les professionnels à l'écoute empathique, qui constitue la base de l'exercice de ces métiers et, d'autre part, l'efficacité est exigée dans l'instruction de dossiers administratifs de plus en plus nombreux et complexes.

Faute de répondre à la première exigence, l'intermédiation entre les personnes marginalisées ou en risque de l'être et les institutions ne peut pas s'opérer.

La longévité de la vie professionnelle risque de se réduire encore, en raison de l'impossibilité d'assumer, sans se détruire soi-même, une fonction « d'éponge » des maux de la société.

Faute de répondre à la seconde exigence, les employeurs pourront trouver un avantage à remplacer les travailleurs sociaux par des personnels administratifs spécialisés dans l'instruction de ces dispositifs ; ces personnels seront aussi supposés moins sourcilieux sur les questions éthiques.

La seconde exigence tend à s'imposer. Les périodes de stage pratique auprès des assistants sociaux s'est réduite avec l'élargissement des terrains de stage à des institutions et à des professionnels hors du service social. Or, c'est auprès des assistants sociaux chevronnés que les étudiants en service social peuvent mettre en pratique les techniques d'entretien et les perfectionner. C'est dans ce cadre aussi qu'ils peuvent

TÉMOIGNAGE

Une équipe  
Enfance  
(Val-de-Marne)

“ Le contexte sociétal, les évolutions de l'organisation du travail social et de la protection de l'enfance entraînent un profond questionnement sur le sens de nos fonctions. (...) Notre travail suppose de pouvoir réfléchir et d'élaborer avant d'agir, nous n'en avons pas les moyens. ”

tester leurs capacités à entendre la souffrance à longueur de journées, tout en conservant le recul indispensable pour aider.

Dans la formation d'Éducateur Spécialisé comme dans l'exercice du métier, la place réservée aux sciences humaines, à la relation éducative et aux grands courants de pensée pédagogique s'estompe au profit des méthodes d'élaboration, de conduite de projets et de techniques de gestion.

**L'acte social émancipateur cède la place à la prestation de services**

**La tendance qui se dessine semble être celle qui privilégie une exigence gestionnaire au risque de déshumaniser la relation d'aide et de tourner le dos à l'exigence de transformation de la société vers une justice sociale pour tous. Le SNUCLIAS-FSU refuse que l'acte social émancipateur cède la place à la prestation de services.**

6

**La relation aux employeurs et aux usagers**

**Les origines militantes des structures employeuses (mouvements d'éducation populaire, associations fondées par les usagers...) et organisatrices de l'action des**



**travailleurs sociaux (coordinations départementales...) sont désormais bien lointaines.**

Désormais, les employeurs sont principalement les administrations, notamment les collectivités territoriales et les grandes fédérations d'associations. Il y domine une logique gestionnaire et un rapport clientéliste avec l'utilisateur-client. Lui-même tend à nouer avec les services publics des rapports calqués sur les rapports dominants dans notre économie, c'est-à-dire des rapports consuméristes.

Le sentiment a longtemps prévalu parmi les travailleurs sociaux de partager avec les structures employeuses (notamment lorsqu'elles étaient encore petites et militantes), les mêmes valeurs et les mêmes objectifs. Aujourd'hui il n'en est plus de même. Le fait de se déclarer attaché à l'exercice de son métier dans une structure employeuse dont on partage les orientations politiques géné-

**TÉMOIGNAGE** *“ Toujours plus d'utilisateurs, des situations de plus en plus difficiles, l'institution qui devient de plus en plus “bureaucratique” et qui s'éloigne des “vrais” problèmes des familles. Pas toujours facile de rester optimiste ! ”*

Marilyne,  
52 ans.  
Département  
d'Indre-et-Loire.

rales n'est plus incompatible avec une forte défiance à son égard. Il peut cohabiter avec le sentiment de n'être ni écouté, ni reconnu dans son professionnalisme.

Ainsi, dans un grand Département qui proclame haut et fort son exigence d'une politique de justice sociale, une enquête commandée par lui auprès des travailleurs sociaux, montre qu'un tiers seulement d'entre eux estiment que leur employeur a la même vision qu'eux d'un travail de qualité et qu'il

est à l'écoute de ses personnels. Les trois quart considèrent que leur employeur ne leur donne pas la possibilité de développer leurs compétences professionnelles.

La médecine professionnelle depuis longtemps alerte les employeurs du secteur social sur l'épuisement professionnel. Ses professionnels ont l'impression de prêcher dans le désert.

Dans l'enquête citée précédemment, plus du tiers des travailleurs sociaux considèrent que leur travail a une incidence négative sur leur état de santé et près de la moitié, sur leur moral. Près d'un sur dix est sous traitement médical lié au travail !

Et, les travailleurs sociaux qui ont le sentiment de défendre au mieux les intérêts des usagers sont les premiers à souffrir des frustrations de ceux-ci. Parce qu'ils incarnent les institutions qui perpétuent, aggravent les inégalités et les injustices, qui sont inopérantes, maltraitantes et insensibles à leur détresse, les personnels des services sociaux, notamment ceux exposés en première ligne à l'accueil, subissent régulièrement l'agressivité verbale et physique des usagers excédés, humiliés.

**En de nombreux endroits, les travailleurs sociaux se sont élevés contre les conséquences désastreuses pour les publics et pour eux-mêmes de cette dégradation du service rendu aux populations.**

---

## 7

### Les travailleurs sociaux engagés dans la société

**Le retour en force de la charité-spectacle (« les Restos du cœur », « le Téléthon »...), du social sponsorisé, des bonnes œuvres de quelques grands patrons (Bill Gates...)**

#### TÉMOIGNAGE

Martine,  
éducatrice  
spécialisée,  
retraitée  
(Paris).

“ *Quelle est la place dans une société occidentale développée du travail Social ? (...) Le travail social est subversif s'il est bien fait car il est politique (...). Le travail social pour les uns consiste à être au plus près de l'usager c'est à dire l'humain pour qu'il s'émancipe et devienne acteur de sa propre vie tout en travaillant sur son passé pour comprendre son présent et préparer son avenir.* ”

**et la glorification du bénévolat par les pouvoirs publics et les médias, manifestent l'incurie des politiques publiques redistributives et une conception régressive de la notion de solidarité nationale et de sa traduction dans l'action sociale.**

Mais, depuis les années 90 et 2000, des formes nouvelles d'actions militantes sont apparues qui ont souvent été investies par des travailleurs sociaux.

Elles se sont déployées en s'opposant à l'action publique, aux logiques économiques et administratives actuelles. Elles ont aussi plus ou moins explicitement critiqué les travailleurs sociaux. Mais, ceux-ci ont souvent su agir en articulation intelligente avec elles et s'en faire des alliés voire des « chevaux de Troie » pour réaliser, hors cadre professionnel ou à sa marge, ce qui ne pouvait pas l'être en tant que représentant d'une institution (« Réseau Alerte », « Droit Au Logement », « A.C ! Agir ensemble contre le chômage », « Droits devants !! », « Réseau Éducation Sans Frontières », « Urgence un toit !! »...)

# POUR LUTTER CONTRE LA PAUVRETE ET RECONSTRUIRE LE TRAVAIL SOCIAL

Un rafistolage des dispositifs en vigueur ne peut en aucun cas répondre aux besoins des millions de personnes qui vivent dans la pauvreté ou à ses marges. Le droit à la santé, au logement, au travail sont de moins en moins garantis, non seulement pour les chômeurs, les allocataires des minima sociaux, les salariés précarisés, mais aussi pour des salariés à plein temps. Ces derniers, de plus en plus nombreux, n'arrivent plus à « joindre les deux bouts ».

Le SNUCLIAS se bat dans le cadre de la FSU et, autant que faire se peut, avec les autres organisations syndicales, pour donner un coup d'arrêt à la dégradation de la situation sociale, à la remise en question des droits fondamentaux, aux attaques contre les services publics et contre le travail social et ses personnels. L'ambition de notre syndicat ne s'arrête pas là.

**C'est bien des nouvelles politiques sociales, un nouveau travail social échappant à la logique mercantile qu'il faut imposer et la valorisation des métiers du secteur social qu'il faut exiger.**

## 1

### **Pour un droit à l'emploi pour tous avec un revenu décent**

Le SNUCLIAS-FSU se prononce pour un nouveau statut du salariat, pour une véritable sécurité sociale professionnelle prenant appui sur les droits actuels les plus protecteurs et pour leur extension à de nouveaux droits qui protègent les salariés du fonctionnement

destructeur de l'économie actuelle. L'objectif est de créer des dispositifs garantissant la continuité des droits en toute situation (activité, chômage, formation...). Le financement devrait être assuré par un fonds mutualisé alimenté par une contribution patronale. Seraient ainsi garantis notamment le niveau de rémunération, la reconnaissance de la qualification professionnelle, de la carrière, le droit à la retraite et à la formation.

**Nous refusons que le droit à l'emploi et à un revenu soit soumis à la logique financière et boursière dominante.**

Pour créer les conditions de réinsertion durable dans l'emploi des personnes les plus en difficulté, il faut des dispositifs s'inscrivant dans un ensemble de politiques sociales (formation, santé, garde d'enfants, transports, logement...) et de suivi individualisé des personnes concernées, ce qui nécessite des financements bien supérieurs à ceux d'aujourd'hui.

**Un revenu minimum garanti pour tous est une mesure d'urgence !**

**Avec ces perspectives, le SNUCLIAS-FSU se prononce pour un salaire minimum à 1 600 euros net et une refonte de la fiscalité pour une véritable répartition des richesses. Il lutte pour le développement de services publics nationaux et locaux de qualité, répondant aux besoins fondamentaux dont un service public de l'emploi et de la formation professionnelle.**

2

**Pour une large augmentation des minima sociaux et des allocations chômage**

Face à l'augmentation des inégalités, une réforme immédiate des aides sociales, articulant aides d'urgence, allocations logement, allocations familiales et minima sociaux est indispensable. Depuis 25 ans, ces différentes aides jouent de moins en moins leur double rôle de redistribution et de protection immédiate. Ainsi, pour que le RSA atteigne au moins le seuil de pauvreté, il faut que son montant soit doublé.

**L'augmentation des minima sociaux doit s'accompagner de leur rattachement au SMIC.**

Il est indécent que les minima sociaux ne suivent pas l'augmentation du salaire minimum et aient fortement décroché par rapport à celui-ci ces vingt dernières années. Dans la perspective d'un droit au travail pour tous, d'un droit à vivre dans la dignité, l'instauration d'un revenu minimum garanti pour tous est une mesure d'urgence !

3

**Pour le droit au logement**

**Le SNUCLIAS-FSU condamne le désengagement de l'État en matière de logement et de services publics** en général, et notamment dans les quartiers d'habitat social. De nombreuses collectivités locales font de même. Cependant, quelle est la légitimité de celles qui ne prêtent pas toute l'attention nécessaire aux populations les plus en difficulté ?

Les besoins de logements sociaux et résidences sont immenses. Le refus de nombreuses collectivités de construire des logements sociaux et l'affichage, comme le fait l'État, de crédits non consommés, sont inadmissibles. Elles doivent notamment s'impliquer dans des programmes de construction et de réhabilitation massive de logements très sociaux, lutter contre l'habitat insalubre, favoriser l'occupation et la location des logements vacants en bon état.

Les propositions de nombreuses associations telles que celles avancées par « Droit Au Logement » et par « La Fondation Abbé Pierre » doivent être débattues et mises en œuvre dans le cadre d'un véritable service



public de l'habitat. Un tel service devra assurer la construction en nombre suffisant de logements sociaux et de résidences sociales adaptées aux besoins. Les loyers et les charges, dans le secteur public comme dans le parc privé, devront être supportables pour les bas salaires, les chômeurs et les allocataires des minima sociaux.

Pour cela, le montant des loyers devra être réglementé, les aides publiques devront être revalorisées, adaptées à la situation des locataires et indexées sur les prix.

4

### Pour le droit à la santé

Le gouvernement demande au système de protection sociale de payer les frais de la crise, accentuant ainsi les inégalités et la vulnérabilité des personnes. Face à l'extension

du non recours aux soins de plus en plus onéreux et de moins en moins remboursés, le SNUCLIAS-FSU se prononce pour une couverture maladie véritablement universelle et prenant à charge 100 % des soins utiles et médicalement nécessaires.

5

### Pour démocratiser l'action sociale territoriale

Au contraire du principe d'égalité, la disparité entre les territoires selon leurs budgets est désormais la règle. Il convient de tirer un bilan des politiques de décentralisation.

Le SNUCLIAS-FSU veut que des transferts et une péréquation de ressources compense les inégalités territoriales dans le cadre d'une fiscalité locale réellement redistributive.

Il refuse qu'au prétexte de « responsabiliser les usagers », l'action publique locale s'étiole, ouvrant un boulevard à sa privatisation parce que celle-ci se traduit toujours par le paiement des prestations au prix fort, indépendamment des revenus des ménages. C'est de l'action syndicale, de celle des bénéficiaires et des associations qui les soutiennent que s'imposera l'arrêt des attaques contre le travail social et sa reconstruction au service des populations fragilisées.

**Les politiques locales doivent être contrôlées par les usagers, les professionnels et leurs représentants. Ce contrôle doit notamment s'exercer sur les conditions de recours à l'associatif et a fortiori au secteur privé lucratif pour les missions de service public.**

---

## 6

### **Pour garantir l'accès aux droits sociaux**

L'accès aux droits sociaux est inégalement garanti et ces droits sont inégalement connus et mis en œuvre, plus particulièrement lorsqu'il s'agit des politiques locales. Au lieu de freiner l'accès aux droits comme elles le font parfois, les collectivités qui en ont la responsabilité devraient réorienter leurs budgets de communication dans le but de faire connaître leurs droits aux populations les plus éloignées de l'information. Le travail en réseau avec les associations et le soutien juridique aux personnes qui se voient refuser l'accès à leurs droits (retraites, RSA, santé, etc) doivent être développés pour réduire ces inégalités.

**Le SNUCLIAS-FSU s'oppose à toutes les politiques locales qui limiteraient**

**l'accès aux droits en fonction des durées de résidence, des conditions de séjour en France, des situations administratives comme l'accès aux cantines scolaires parfois refusé aux enfants de chômeurs ou de nomades.**

---

## 7

### **Pour compléter les dispositifs nationaux d'aide sociale**

Des politiques alternatives en matière de travail social ne peuvent pas se construire sans tenir compte de la législation en vigueur et du contexte national. Néanmoins, des marges existent pour améliorer l'action sociale des départements et des communes ; elles dépendent évidemment de leurs moyens. Dans un contexte où les ressources de la majorité des collectivités ont tendance à diminuer, beaucoup s'en tiennent pour l'essentiel à la gestion des dispositifs et, parfois, n'assurent même pas pleinement leurs obligations légales alors que les besoins augmentent.

Sans exonérer l'État de ses responsabilités en matière de politique sociale, le SNUCLIAS-FSU exige des collectivités territoriales qu'elles complètent les dispositifs nationaux, dans le cadre de leurs compétences obligatoires et par des actions volontaires.

Les Départements doivent abonder suffisamment le Fonds de Solidarité Habitat pour assurer l'accès et le maintien dans le logement des locataires et des demandeurs de logements. Les Offices de l'Habitat pour prévenir les expulsions locatives ne peuvent plus se dispenser de travailler en partenariat avec les services sociaux.

Les programmes départementaux d'insertion doivent dynamiser le volet insertion sociale des allocataires du RSA.

Les aides des Centres Communaux d'Action Sociale doivent être revalorisées et ciblées sur les plus démunis.

**Le SNUCLIAS-FSU appelle les collectivités à assurer les transports gratuits sur leurs territoires pour les ménages et personnes qui sont allocataires du RSA, les chômeurs, les travailleurs pauvres, les jeunes.**

---

## 8

### **Pour des missions de service public, dans le cadre du service public**

L'exercice des missions de service public par le secteur associatif ou a fortiori le privé lucratif, sous prétexte de souplesse, voire de prétendue incapacité congénitale des personnels et structures des collectivités territoriales, n'est pas une fatalité, mais relève bien de décisions politiques. Tel est le cas de la gestion déléguée systématiquement à des associations.

De telles délégations de gestion sont courantes pour les centres d'hébergement, le suivi et l'insertion des allocataires du RSA. Elles bénéficient particulièrement à de grosses fédérations d'associations, à des entreprises commerciales et à des agences d'intérim intégralement financées par les collectivités !

**Le SNUCLIAS-FSU s'oppose à la marchandisation de l'action sociale et du travail social !**

**Il s'oppose à la partition de l'action sociale entre d'une part, un secteur marchand**

**à la conquête des secteurs solvabilisés par les fonds publics et ainsi rendus rentables, et, d'autre part, un secteur social insolvable laissé au secteur public, celui des pauvres et des « marginaux ».**

---

## 9

### **Pour combattre la précarité au sein de nos collectivités**

Nos employeurs prétendent lutter contre la pauvreté et la précarité. Pourtant, ils recrutent à tour de bras sur des statuts précaires et profitent abondamment de l'effet d'aubaine des contrats aidés. Paradoxalement, ils recourent surtout à ces emplois précaires pour les prises en charge des publics les plus en difficulté : insertion, protection de la jeunesse, personnes âgées, personnes handicapées, petite enfance. Ces personnels, déjà fragilisés, subissent une double peine : petits salaires et droits restreints (œuvres sociales, cantines, aides aux mutuelles, logement...).

Nombre de salariés présents dans les services sociaux exercent souvent les tâches les plus difficiles, telles que celles d'accueil physique et téléphonique. Ce sont très majoritairement des femmes. Elles sont les moins bien rémunérées et leur déroulement de carrière est fréquemment bloqué.

**Les femmes sont les moins bien rémunérées et leur déroulement de carrière est fréquemment bloqué**

**Le SNUCLIAS-FSU revendique la fin de la précarité et la revalorisation des emplois administratifs des services sociaux.**

**Nous exigeons de nos employeurs qu'ils mettent leurs actes en conformité avec leurs principes, mettent fin à la précarité dans leurs services et recrutent des personnels statutaires !**

10

## Pour le contrôle des politiques sociales par les usagers

Contrairement aux dispositions prévues par la loi de 1998 dite « de lutte contre l'exclusion », les politiques publiques sont élaborées excessivement loin de ceux qui sont chargés de les mettre en œuvre et des publics visés. Dans un contexte où l'accès à l'emploi durable est extrêmement difficile, n'est-il pas possible d'imaginer des politiques fondées sur l'implication individuelle et collective des personnes concernées ? Leur expertise d'usagers sur les dispositifs pourrait s'exprimer par exemple dans des comités départementaux et locaux d'insertion qui ne soient plus de simples chambres d'enregistrement.

**Dans des espaces réellement démocratiques, les personnels et les usagers des services publics, les organisations syndicales et les associations pourraient construire ensemble des outils de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.**

Évidemment cela exigerait que les responsables des collectivités reconnaissent pleinement la volonté de ces publics à vivre dans la dignité ainsi que leurs capacités à élaborer des réponses adaptées.

Pour que  
chaque personne  
puisse  
accéder aux  
droits sociaux

l'accroissement des inégalités et des injustices. Mais, le SNUCLIAS-FSU entend contribuer à la réflexion sur la reconstruction d'un travail social priorisant l'exigence de l'accès aux droits sur la contractualisation, celle de l'accompagnement social sur le suivi social.

**Dans cette logique serait visée l'articulation des problématiques et trajectoires individuelles aux questions collectives.**

Ceci nécessite des moyens, des personnels formés et suffisamment nombreux, libérés d'un contrôle hiérarchique plus soucieux de la réalisation des objectifs administratifs que de résultats concrets pour les publics.

Cela ne peut se construire isolément et suppose un renforcement de l'organisation des travailleurs sociaux, notamment au sein du SNUCLIAS-FSU. Notre syndicat est, en effet, l'outil dont disposent les fonctionnaires territoriaux pour répondre à cette exigence.

Pour que le travail social puisse apporter des réponses sociales, éducatives et thérapeutiques de qualité, pour que chaque personne puisse accéder aux droits sociaux, le SNUCLIAS-FSU, combat le démantèlement et le délitement de tout ce qui fait le lien social. Il exige la consolidation et l'extension du service public et le renforcement des systèmes de solidarité nationale. Il défend la spécificité préventive et éducative du secteur médico-socio-éducatif.

11

## Pour un travail social au service de la justice sociale

Le travail social s'exerce dans un contexte marqué par l'aggravation de l'insuffisance de logements et d'emplois, la baisse des revenus,

**Le SNUCLIAS-FSU défend le travail social parce qu'il constitue un acquis social au même titre que le droit à la protection sociale. Il défend l'action sociale parce qu'il existe un lien étroit entre les politiques sociales régressives et les conditions de mise en œuvre du travail social.**



Le SNUCLIAS-FSU entend défendre la conception d'un travail social de qualité s'appuyant sur des droits sociaux renforcés, un travail social résolument orienté vers l'éradication des inégalités et vers l'instauration d'une véritable justice sociale ! Il entend développer le rapport de force en faveur des couches populaires malmenées par les réponses apportées depuis trente ans à la crise. L'une des questions centrales posées par les politiques publiques et qui impacte forcément le travail social est, en effet, celle de la répartition des richesses et du contrôle des politiques sociales par les salariés et les populations concernées.

---

12

## Pour la défense des droits des travailleurs sociaux

Le SNUCLIAS-FSU s'oppose fermement à toute réduction des moyens d'intervention du travail social aussi bien

dans le secteur public que dans le secteur associatif.

Il lutte pour obtenir les créations de postes répondant à la montée en charge des besoins, pour le remplacement des postes vacants. Il s'est opposé aux vagues de restructurations des services destructrices des emplois, des collectifs de travail et du sens du travail.

Il porte la revendication de l'homologation au niveau II français des Diplômes d'Etat du travail social obtenus après 3 années d'études supérieures.

Dans les trois versants de la fonction publique, il exige la revalorisation salariale des travailleurs sociaux par le passage en catégorie A type, et pour les conseillers socio-éducatifs et les cadres socio-éducatifs un grade d'encadrement spécifique en A+.

Par ailleurs, il exige la fin du gel des conditions statutaires pour les assistants socio-éducatifs – grade des professions d'assistant social, d'éducateur spécialisé, de conseiller en économie sociale et familiale.

Il revendique la création d'une véritable filière permettant un déroulement de carrière de l'ensemble des agents du secteur social et éducatif, comprenant un encadrement par les professionnels de l'aide et de l'action sociale, afin d'en finir avec l'actuelle filière « cul-de-sac ».

Pour le secteur associatif assurant des missions de service public, il revendique la revalorisation salariale des travailleurs sociaux par le passage au statut « cadre », et la prise en compte de son incidence pour les métiers de l'encadrement.

Il soutient l'opposition aux attaques contre les grandes conventions collectives (Convention Collective 66 et la Convention Collective 51) comme au démantèlement des garanties collectives.

---

## 13

---

### **Pour les droits des usagers et des citoyens**

**Le SNUCLIAS-FSU affirme l'éthique du travail social, fondée sur l'approche globale de la personne, le respect de son rythme, de son autonomie et de sa dignité.**

En cela il revendique le respect du secret professionnel garant de la relation de confiance et de la protection des personnes. Il défend les droits des usagers.

**Le SNUCLIAS-FSU lutte contre toutes formes de discriminations.**

**Il se prononce pour l'accès aux droits sociaux pour tous quelles que soient les conditions de résidence en France.**

**Il s'engage aux côtés des Mineurs Etrangers Isolés et pour la régularisation de tous les sans-papiers.**

**Il s'oppose aux lois racistes et xéno-**

**phobes et à toutes les atteintes aux libertés, d'où qu'elles viennent.**

Il s'engage activement dans différents collectifs unitaires en défense des libertés et des droits fondamentaux : « Collectif National Unitaire anti-délation », « Collectif pour les droits des citoyens face à l'informatisation de l'action sociale », « Collectif Non au fichier Edvige », « Collectif Liberté, Egalité Justice », « Collectif anti-LOPPSI », « Non à la politique de la peur », « Urgence, un toit !! ». Il apporte son concours pour des initiatives telles que les « Etats Généraux pour l'Enfance » et à son cahier de doléances.

Ces dernières années il a fortement contribué au développement des mobilisations sociales contre les lois sécuritaires et liberticides, pour la qualité de l'accompagnement socio-éducatif, contre la bureaucratisation du travail social. Ainsi, les lois répressives de Perben, les lois Sarkozy promouvant la délacion, ont mis dans la rue, avec nous, des dizaines de milliers de travailleurs sociaux dans l'unité entre salariés du secteur public et du secteur privé.

Le SNUCLIAS-FSU organise des réflexions entre les professionnels, des réunions publiques, met en place des collectifs unitaires, des intersyndicales, pour permettre aux travailleurs sociaux de se retrouver, de confronter leurs expériences, de se réapproprier les fondements de leurs professions, de lutter ensemble.

**Le SNUCLIAS-FSU a l'ambition d'offrir aux travailleurs sociaux le cadre de rassemblement, d'élaboration des réponses appropriées, de luttes collectives pour la défense de leur éthique et de leurs droits.**

**En cela, le SNUCLIAS-FSU défend l'accès et l'ouverture aux droits sociaux fondamentaux pour tous.**

# PAROLES LIBRES DE TRAVAILLEURS SOCIAUX

Les militants du SNUCLIAS-FSU côtoient chaque jour dans leurs services des collègues pour les aider à s'organiser collectivement et les défendre individuellement. La base de leur activité syndicale, c'est l'écoute attentive des difficultés telles qu'elles s'expriment pour qu'elles soient surmontées au mieux.

Nos militants nous ont livré de nombreux et parfois volumineux témoignages de collègues travaillant dans les services sociaux. Ces témoignages mériteraient une publication spécifique tant ils sont symptomatiques des conditions d'exercice des métiers du social dans l'ensemble de l'hexagone. Mais la place nous manque !  
Nous ne pouvons reproduire ici que quelque-uns des extraits de ces propos.

■ **Sophie, 32 ans,**  
assistante sociale enfance.  
Département de l'Aude.

*« Nos évaluations ne sont pas prises en compte, voire souvent remises en cause devant les familles par les institutions (...) Nous n'arrivons plus à faire reconnaître notre travail d'évaluation et d'analyse, toujours suspectés de faire de la "rétention d'enfants". Nous nous sentons remis en cause dans notre légitimité professionnelle et inefficaces dans notre mandat de protection de l'enfance. »*

■ **Julia, 44 ans, infirmière.**  
Département du Vaucluse.

*« (...) Certains médecins ne prennent plus de patients pour raison de surcharge. (...) Ces personnes se trouvent en difficulté pour accéder à ces consultations du fait des délais de route, des horaires des transports en commun. Ils doivent faire preuve d'une sacrée motivation pour engager un suivi ! »*

■ **Martine, 35 ans, assistante sociale.**  
**Département de l'Aude.**

« Face à des adolescents aux difficultés multiples, avec des histoires familiales très dures nous devons intervenir avec de moins en moins de solutions d'accueil adaptées... **Les lieux de vie alternatifs manquent et ne sont plus pris en charge financièrement dans un souci d'économie (...)** à nous de nous débrouiller quitte à être suspectés d'inefficacité quand aucune solution n'est trouvée. »

■ **Annie, 41 ans, éducatrice.**  
**Département de la Haute-Vienne.**

« (...) Mon engagement auprès de familles en difficulté est toujours là, mais mon énergie s'émousse, malmenée par des procédures, des protocoles changeants, des orientations et des réorientations répétées qui me désorientent : j'ai peur de devenir solidaire par obligation. (...) »

■ **Marie, 55 ans, assistante sociale.**  
**Département de l'Aude.**

« Confrontés de plus en plus à des situations difficiles et dégradées, sans véritables moyens et toujours catégorie B ! Les pathologies mentales de moins en moins suivies faute de moyens par le secteur médical et la psychiatrie, la précarité de plus en plus violente pour les familles, le manque de moyens adaptés, nous laissent de plus en plus démunis. (...) **Des pesanteurs hiérarchiques, des réorganisations répétées, des procédures administratives de plus en plus lourdes (...)** sont vécues comme des attaques, des remises en cause de nos compétences. Nous nous sentons maltraités et souvent inefficaces. Comment effectuer un véritable travail d'accompagnement dans ce contexte ? »

■ **Une équipe d'un Espace de solidarité (EDS).**  
**Département du Val-de-Marne.**

« Fin de la trêve hivernale : plus de 650 nuitées d'hôtel par jour supprimées sur le Val-de-Marne en 2011 ainsi qu'une centaine de places en structure d'accueil d'urgence, du fait de la baisse des budgets par l'Etat. Dans un Espace de Solidarité, structure locale du Département du Val-de-Marne, les assistantes sociales, débordées, tentent de gérer les unes après les autres les situations des huit familles, arrivées-là depuis la veille, faute d'avoir trouvé une place d'hébergement par le 115. (...) Sur une chaise, une Sans Domicile Fixe d'une trentaine d'années essaie de calmer ses deux jumelles de 15 mois. Hébergée depuis décembre dernier par le 115 dans un hôtel dans l'Essonne, elle est arrivée ici dans l'après-midi « parce qu'ils m'ont dit qu'il fallait partir », souffle-t-elle, les larmes aux yeux. « Je ne sais plus quoi faire », ajoute-t-elle, l'air perdu. Comme elle, près de 50 personnes patientent pour savoir sous quel toit elles vont pouvoir dormir. Elles ne voulaient pas partir d'ici et nous n'avons pas voulu appeler les forces de l'ordre, a exposé, le responsable de l'EDS. Nous avons pris la responsabilité de les accueillir ici, c'est une situation inédite. » Par la suite, ce sont les 20 EDS qui ont été concernés par cette crise de l'hébergement d'urgence. (...) »

■ **Nadia, 38 ans,**  
**secrétaire médico-sociale.**  
**Département du Cher.**

« (...) La secrétaire doit avoir une bonne connaissance des différentes procédures, de la législation sociale, du partenariat local, des missions des autres acteurs sociaux (...) L'exercice de la fonction d'accueil est un travail d'équipe permanent. **La secrétaire est le lien entre l'usager et le travailleur social**, elle doit connaître le suivi du dossier, savoir transmettre les éléments nécessaires à l'accompagnement de la personne et au traitement de sa demande. (...) La secrétaire de centre est plus qu'une exécutante, elle est acteur de l'accompagnement social d'un usager. »

■ **Nathalie, 33 ans,**  
**assistante sociale.**  
**Département de l'Aude.**

« (...) L'injonction d'informatiser les dossiers se fait de plus en plus forte (...) Depuis le début de cette informatisation on peut constater que la place (au sens matériel et donc au sens symbolique) accordée à l'évaluation sociale diminue régulièrement ; que les services partenaires et/ou hiérarchiques bloquent voire retoquent les dossiers (...), demandent d'y ajouter "des arguments plus percutants " (sic). **L'évaluation sociale est de moins en moins prise en compte et remplacée par des grilles et des chiffres** au détriment des personnes et des familles. »

■ **Au sein d'une équipe enfance**  
**du Département du Val-de-Marne.**

« 4 accidents de travail en 15 jours, dont sont victimes des professionnels ayant en charge des situations extrêmement "oppressantes" et "épuisantes". Des placements éloignés faute de place en foyers éducatifs du Département ou absence de structure adaptée qui engendrent et des heures supplémentaires et surtout beaucoup de fatigue. Par exemple, entre le 9 et le 20 janvier, une éducatrice a dû se rendre à Rodez : départ avion 8 h et 100 km en voiture pour aller sur le lieu de vie et effectuer le même trajet pour le retour à 18 h. Ensuite elle se rendra sur Caen pour une audience à 10 h 30. Elle quitte son domicile à 5 h 15 pour prendre le train de 7 h 17. Au retour, elle arrivera à la gare à 17 h 30. Un peu plus tard sur cette période, elle effectue 100 km aller/retour pour un suivi de placement. **Qui assure la prise en charge des autres situations pendant ses absences pour déplacement professionnel ? Ses collègues connaissent les mêmes contraintes. »**

■ **Raymond, 52 ans,**  
**éducateur spécialisé.**  
**Département du Val-de-Marne.**

« (...) Nous voyons se multiplier tout un arsenal de dispositifs administratifs et de procédures techniques. Leur complexité et leur cloisonnement morcellent le travail d'accompagnement des personnes et limitent toute autonomie.

**De nouveaux maîtres-mots apparaissent : management, rentabilisation, rationalisation, ingénierie, offre de service, projets individualisés par contrat d'objectifs, fiche action, statistiques...**

Adieu les références à :  
 la sociologie, la psychologie,  
 la psychanalyse, la psychopédagogie,  
 la psychosociologie, aux grands courants pédagogiques, comme si les travailleurs sociaux devaient déshumaniser la relation d'aide et se soumettre aux logiques marchandes hypothéquant ainsi la transformation de la société par la justice sociale pour tous. »

■ **Léa, 32 ans,**  
**éducatrice spécialisée.**  
**Département du Val-de-Marne.**

« Là où je travaille, nos collègues agents de service doivent être présentes auprès des jeunes pour nous permettre de nous rendre aux réunions de synthèse, aux audiences, d'accompagner les jeunes au CMPP, ou voir leur prof.

Il est même question de modifier leurs horaires pour travailler en soirée ou le week-end, et de remplacer les éducateurs par des veilleurs de nuit. **Pour mieux faire passer la pilule, la direction a décidé de nommer nos collègues "Maîtresses de maison", mais elle ne les a même pas augmentées.** Progressivement on assiste au glissement de fonctions éducatives effectuées par des agents non formés, ni qualifiés, parce que ça coûte moins cher ! »

■ **Kader, 46 ans,**  
**éducateur spécialisé.**  
**Département du Val-de-Marne.**

« Dans mon établissement, ça fait une dizaine d'années on accueillait des ados au parcours de vie

■ **Une équipe Enfance du Département du Val-de-Marne écrit à sa direction.**

« (...) Nous sommes de plus en plus confrontés à la dégradation de l'ensemble des situations à prendre en charge. Le contexte sociétal, les évolutions de l'organisation du travail social et de la protection de l'enfance entraînent un profond questionnement sur le sens de nos fonctions. (...) **Notre travail suppose de pouvoir réfléchir et d'élaborer avant d'agir, nous n'en avons pas les moyens.** De plus, cette réalité s'inscrit dans un isolement professionnel qui risque d'entraîner des erreurs d'évaluation pouvant conduire à des événements dramatiques. »

## ■ Deux éducateurs du Département du Val-de-Marne.

« Après attribution d'une situation très difficile décident de recevoir les parents ensemble. Durant l'entretien, le père est très virulent, très agressif et profère des menaces de mort à l'encontre du Juge des enfants mais aussi à l'encontre de tous les personnels qui appliqueraient la décision du juge.

Les éducateurs, expriment auprès de leur hiérarchie et de la DRH leur impossibilité à continuer à travailler avec cette famille décrivant une insécurité psychique et physique. On leur impose de travailler tout de même avec l'enfant, leur demandant de lui rendre visite régulièrement sur son lieu de placement. Les éducateurs, décident de porter plainte auprès du procureur de la république et demandent à être déchargés de la prise en charge de cette situation. Ils adressent une demande de protection fonctionnelle le 9 janvier. Aujourd'hui 23 février, aucune réponse de l'administration. Mais dans l'évaluation-notation, le chef de service de l'un des éducateurs indique :

« Au quotidien, toujours sérieux et motivé. Dans une situation : des difficultés et un positionnement qui interroge la pratique professionnelle au regard de la mise en œuvre de la mesure confiée à l'ASE. »

décousu. On prenait le temps, en respectant le rythme de chacune ou de chacun de pouvoir comprendre ce qui les chamboulait (...) Ensemble, la confiance s'instaurant petit à petit, on arrivait à travailler sur les symptômes de leur souffrance, puis plus profondément et ainsi à tisser des liens éducatifs forts. On était plus aidant. On pouvait mettre à contribution nos connaissances pédagogiques et psychologiques.

**Aujourd'hui, la majorité des jeunes qu'on accueille arrivent en urgence en grande situation de crise avec des troubles réactionnels importants. Mais nos moyens n'ont pas changé, alors que les institutions ou structures de proximité – de quartier, de l'Education Nationale, de la PJJ, de la pédopsychiatrie – ou de prévention auprès des familles et des jeunes disparaissent. Ça rend plus difficile l'aide,**

*l'accompagnement et le soutien dont chacun devrait pouvoir bénéficier.*

*Les situations sont alors plus dégradées, mais dans le même temps les équipes éducatives ont moins de moyens et moins de temps pour assurer nos fonctions d'accueil, d'élaboration, d'évaluation et de préparation à une orientation : on ne fait que gérer l'ici et maintenant matériel et administratif ! »*

## ■ Louise, 25 ans, éducatrice spécialisée. Département de la Haute-Vienne.

« Suite au désengagement de l'Etat et à la frilosité du CG pour continuer à s'investir à la même hauteur sur la question de la prise en charge de jeunes adultes, **la Mission Locale a été démantelée en l'amputant d'un pôle vie sociale alors qu'il répondait aux questions**

de l'insertion sociale des jeunes. **Des travailleurs sociaux ont été licenciés, d'autres réintégrés au CG. Des conventions de partenariat ont été signées mais pratiquement, le public relève maintenant pour son accompagnement social du professionnalisme et de la bonne volonté des acteurs de terrain qui jonglent avec des dispositifs dont ils n'ont pas la maîtrise faute de spécialisation : c'est-à-dire des conseillers professionnels de la Mission Locale, la polyvalence de secteur, des partenaires associatifs et d'autres collectivités territoriales... Dans ce contexte de désengagements multiples, en tant qu'éducatrice j'ai pu assister aux difficultés grandissantes que ces jeunes fragiles et précaires ont à se repérer pour trouver les interlocuteurs qui faute de moyens font de leurs mieux pour répondre à leurs besoins. »**

■ **Maria, 28 ans, assistante sociale. Département de la Haute-Vienne**

« Depuis de nombreuses années il faut se battre pour conserver avec les usagers un aspect de notre travail, peut-être le plus important (...) mais qui n'est pas quantifiable pour l'administration : la relation d'aide, l'écoute et le soutien. (...) **Nous nous trouvons totalement débordés par des procédures plus lourdes les unes que les autres et dont la cohérence fait souvent défaut. Les demandes d'aides administratives ou autres qui**

*auparavant pouvaient être un outil utilisé dans le cadre de la relation d'aide, la vampirisent aujourd'hui totalement.(...) Allons-nous abandonner à nos administrations et à nos politiques la partie la plus enrichissante de notre métier, celle qui en fait toute sa spécificité et ce, sous le prétexte qu'elle n'est ni quantifiable ni "rentable" ? (...) »*

■ **Corinne, 47 ans, éducatrice spécialisée. Département de la Haute-Vienne.**

« (...) Je passe entre un tiers et la moitié de mon temps de travail à "faire fonction" d'agent d'accueil (...) au dépend de ma vraie fonction d'aide et d'écoute de l'usager et c'est un immense gâchis pour tout le monde avec **un fort sentiment de déprofessionnalisation.** (...) »

■ **Fatou, 34 ans, assistante sociale. Département du Cher.**

« (...) La mise en application des politiques gouvernementales et le zèle de certaines collectivités territoriales ne nous permettent plus d'accompagner les usagers comme il se doit : **les moyens financiers ont considérablement diminué, nous passons la moitié de notre temps à faire de la paperasse,** à enregistrer les demandes dans tel ou tel logiciel, à se demander qui doit intervenir auprès de cette famille, la PMI ? L'A.S. de secteur ? Le travailleur social de l'insertion ? L'usager est ballotté, sans presque jamais se plaindre comme s'il n'avait pas droit à mieux ! **Quel gâchis du service public ! »**

■ **Nouria, 54 ans, conseillère en économie sociale et familiale.**  
**Département de la Haute-Vienne.**

« (...) Je constate la montée en charge des différents dispositifs, la dichotomie des situations, le peu de temps laissé aux échanges pour les professionnels, l'amplification des strates de niveaux de décisions. Tout ces éléments peuvent aller à l'encontre de nos missions. Le tout dans une logique économique omniprésente (rationalisation des moyens, contrat d'engagement réciproque pour les bénéficiaires du RSA pour un retour illusoire à l'emploi), poussée de l'individualisme et augmentation de l'isolement (...). **Quel avenir pour la politique sociale de demain ?** Les travailleurs sociaux ne seront-ils plus que des agents destinés à faire remonter des statistiques, isolés du contexte et aux compétences accessoirement reconnues ? (...) »

■ **Brigitte, 36 ans,**  
**assistante sociale,**  
**responsable de circonscription.**  
**Département du Cher.**

« J'encadre une équipe pluri-professionnelle de 20 personnes, laquelle intervient sur un territoire rural. (...) Assumer cette fonction de cadre intermédiaire, c'est faire remonter les questionnements, les incompréhensions, les difficultés rencontrées par l'équipe (tout ou en partie) quant aux consignes données par la hiérarchie ; c'est mettre en valeur le travail réalisé par son équipe. Face aux sollicitations des partenaires dans un contexte de plus en plus sécuritaire où le contrôle prime sur la communication, où **les actions sociales de prévention deviennent portion congrue face aux dispositifs de répression,** il est essentiel de se référer aux fondements de notre profession. (...) »

doivent prendre elles-mêmes leur rendez-vous ce qui parfois, compte-tenu de leurs fragilités, pathologies, est une démarche qu'elles ne peuvent réaliser. (...) **Des mois de travail avec ces personnes sont réduits à néant !** Elles ne peuvent accéder aux soins dont elles ont besoin. »

■ **Rosa, 56 ans, assistante sociale.**  
**Département du Vaucluse.**

« (...) Depuis 1996, le montant de l'allocation mensuelle était de 150 € par mois et par enfant, souvent attribuée sur 2 mois. Aujourd'hui, à situation identique, l'allocation mensuelle ne dépasse pas 100 € par enfant, sur 1 mois le plus souvent. Idem pour les aides du Fonds Solidarité Logement. (...) Pour le Fonds Impayé Energie, le montant maximum de l'aide est de 260 €. Il y a quelques années, il était possible de solliciter des aides exceptionnelles "grosses factures". (...) L'aide du FIE est attribuée selon un quotient social fixé à 260 € pour une personne seule en prenant en compte les ressources uniquement et non pas le budget global (ressources - charges). Ainsi, les bénéficiaires de l'AAH ou du

■ **Samantha, 44 ans, infirmière.**  
**Département du Vaucluse.**

« (...) Les personnes souffrant de troubles psychologiques, voire psychiatriques, que j'oriente (...)

*minimum vieillesse sont écartés de ce dispositif d'aide. Une des conséquences de la crise : l'arrivée de familles étrangères qui travaillaient légalement en Espagne avec une carte de séjour. N'ayant plus de travail en Espagne, et donc plus de ressources, elles viennent rejoindre leurs familles installées en France. Elles se retrouvent en situation irrégulière sur notre territoire, n'ont droit à aucune prestation et n'ont pas le droit de travailler ! »*

■ **Sylvie, 50 ans, secrétaire.**  
**Département d'Indre-et-Loire.**

*« L'adaptation à l'outil de travail a été permanente, passant de l'antique machine à écrire mécanique aux logiciels informatiques toujours plus performants mais aussi plus chronophages. »*

■ **Marilyne, 52 ans.**  
**Département d'Indre-et-Loire.**

*« Toujours plus d'usagers, des situations de plus en plus difficiles, l'institution qui devient de plus en plus "bureaucratique" et qui s'éloigne des "vrais" problèmes des familles. Pas toujours facile de rester optimiste ! »*

■ **Martine, éducatrice spécialisée, retraitée d'un centre maternel.**  
**Département de Paris.**

*« (...) Quelle est la place dans une société occidentale développée du travail Social ? (...) Le travail social est subversif s'il est bien fait car il est politique (...). En mai 68 de nombreux centres maternels ont été occupés par des usagères pour obtenir la visite de leurs amis au*

*foyer (cf début du mouvement à la Fac de Nanterre pour les mêmes raisons !). Le travail social pour les uns consiste à être au plus près de l'usager c'est à dire l'humain pour qu'il s'émancipe et devienne acteur de sa propre vie tout en travaillant sur son passé pour comprendre son présent et préparer son avenir.*

**Comment nous utilisent les dirigeants de cette société ultra-libérale ? Comme des valets pour maintenir l'ordre social ! Et la plupart ne s'en rend même pas compte !! Bourdieu en a parlé et aussi "l'Appel des Appels". Depuis une décennie les cadres socio-éducatifs sont formés autrement (CAFERUIS) avec des méthodes de management à l'américaine provenant de l'industrie. Adieu la psychanalyse, bonjour le comportementalisme à l'américaine (...). Le Conseil de la Vie Sociale date de 2002 et il n'est toujours pas appliqué dans certains établissements. (...) Les usagers peuvent y remettre en cause nos prestations, les discuter, ils sont traités en adulte. Quand il est en place, il est souvent boycotté par tout le monde et le système préfère continuer à infantiliser les résidentes. »**

■ **Evelyne, 55 ans,**  
**assistante sociale.**  
**Département d'Indre-et-Loire.**

*« Je constate que, toujours plus de bureaucratie, toujours plus de hiérarchie, toujours plus de procédures... tuent l'action sociale et le service public ! »*

■ **Blandine, 34 ans,  
formatrice en travail social.  
Département ultramarin.**

« Les professionnels de la formation en travail social sont soumis à de fortes tensions identitaires. Quel sera le travailleur social de demain ?

Techniciste ou émancipateur ? **Les organismes de formation en travail social, construits par la branche professionnelle, sont mis à mal comme l'est en général le travail social : plates-formes, regroupement des centres de formation, réduction du nombre des diplômés à l'horizon 2020, moyens d'assurer l'alternance intégrative, financement de la recherche en travail social... Depuis 2005, acte II de la décentralisation, les centres de formation en travail social subissent la logique de l'efficience centrée sur la rentabilité à court terme, antinomique avec leurs missions initiales.**

Le financement régional est soumis aux aléas des schémas régionaux, des pressions et changements politiques. Il n'est plus global mais calculé en heure/stagiaire. Les contrôles administratifs, financiers et pédagogiques se renforcent, sont plus exigeants mais ne sont pas accompagnés des moyens correspondants. La formation se marchandise : appels d'offre pour la formation continue voire la formation initiale. Le montant des bourses régionales d'étude et des crédits pour les demandeurs d'emploi baissent. Un ensemble de mesures s'imposent dont : la réforme nationale des diplômés (niveau V à I) : procédure des sites qualifiants, rôle

d'évaluation renforcé, intégration de la logique "compétence", etc. Elle reconnaît plus les professionnels de la formation mais sans les informer ni les former sur leur nouvelles fonctions. La loi de gratification des stages (de plus de 2 mois pour les formations de niveau III) n'est pas assortie des crédits permettant son application notamment dans les petites structures. Elle ne s'impose pas aux collectivités territoriales, qui disposent de grandes capacités d'accueil de stagiaires.

Or, les centres de formation doivent proposer des stages offrant la gratification. En conséquence : les étudiants se précarisent, se fragilisent, et sont donc moins disposés à se former à l'accompagnement des personnes fragiles. Pour faire des économies d'échelle, les cours magistraux sont plus nombreux et rassemblent plus d'étudiants de différentes filières pour un même enseignement, avec le financement précaire s'impose une logique managériale, la précarisation des emplois de cadres pédagogiques et la sous rémunération des vacataires, les formateurs sont moins disponibles auprès des étudiants et disposent de moins de temps de coordination entre eux. Le "burn-out" se généralise. Alors que la mise en œuvre des réformes exigerait plus d'innovation, celle-ci se réduit. **La défense d'un travail social de qualité au service des populations fragilisées passe aussi par la défense d'une formation professionnelle de qualité ! »**

■ **Céline, 39 ans, assistante sociale.**  
**Département de Seine-Saint-Denis.**

*« L'informatisation, qui permet des statistiques en temps réel, a été présentée comme un gain de temps par la direction, un outil facilitant le travail et rendant un meilleur service à l'usager. Or, loin de nous aider dans notre travail au quotidien, l'informatisation est perçue comme un outil de contrôle et de gestion du travail social, qui piétine le secret professionnel, stigmatise les familles qui ne sont bien souvent même pas informées de l'informatisation dont leurs données font l'objet. »*

■ **Fadila, 33 ans, assistante sociale.**  
**Département de Seine-Saint-Denis.**

*« On a vite fait de nous cataloguer comme « anti-chiffres », or ce ne sont pas les statistiques en tant que telles qui posent problème mais leur ambiguïté, notamment quand elles ne sont plus simplement des instruments de description et de connaissance mais qu'elles deviennent des instruments de pression, des guides de l'action. La comparaison des chiffres devient une norme de rendement, les aspects du travail dont on ne peut rendre compte statistiquement se trouvent privés d'existence. Derrière l'apparence d'une objectivité chiffrée sont ébranlées de façon radicale certaines missions et conceptions du travail. »*

■ **Sandra, 37 ans, assistante sociale.**  
**Département de Seine-Saint-Denis.**

*« Les assistants sociaux redoutent une surveillance purement*

*quantitative de leur travail, une mesure de leur rendement et de leurs résultats, au détriment du qualitatif, incitant la standardisation des pratiques professionnelles. En effet, calculer le nombre de problématiques et d'interventions par service et par AS génère de la concurrence et est utilisé pour redéployer des postes. Cela risque d'aboutir à la modification des pratiques professionnelles : abandonner le travail invisible au profit du chiffre. Faire entrer dans le travail des AS et des secrétaires des démarches de rationalisation du temps, de l'écoute, des dossiers et des coûts au nom d'objectifs tels que l'efficacité et la culture du résultat, nous éloigne d'une relation d'aide inestimable et non mesurable. »*

■ **Myriam, 43 ans,**  
**éducatrice de jeunes enfants.**  
**Département du Val-de-Marne.**

*« Au Conseil Général, le secteur de l'Aide Sociale à l'Enfance, soumis à l'obligation d'accueil, confronté au désengagement de l'Etat dans ses missions relatives à l'enfance se trouve en prise avec les contraintes et les restrictions budgétaires de la collectivité. Par exemple dans les établissements d'accueil éducatif, l'administration départementale veut mettre en place une nouvelle organisation du temps de travail pour parer et camoufler les besoins en personnel. Elle veut aussi imposer des projets d'établissement en partant de pré-supposés gestionnaires.*

*Ces mesures sont édictées par des cabinets d'audit privés – pourtant onéreux –, mais les personnels ne sont pas entendus dans l'apport de leurs réflexions et de leur expertise. Pour les projets d'établissement qui ont fait leur preuve en ayant évolué au fil des ans, ils sont aujourd'hui remis en question par l'administration. Ils nécessiteraient trop de personnels, alors qu'ils correspondent aux besoins des enfants et des jeunes accueillis. Ça entraîne de fortes tensions institutionnelles et de la souffrance au travail ! L'administration laisse les choses se gangréner pour ensuite pouvoir "prendre la main". Elle met sous pression les collectifs de travail, et invoque l'argument simpliste de résistance au changement... »*

■ **Soad, 41 ans. Psychologue**  
**Département du Val-de-Marne.**

*« Le Conseil général s'est indigné, à juste titre, des fermetures par l'Etat de places d'hébergement d'urgence, mais de son côté, il a fermé un service téléphonique d'urgence, le Relais Social d'Urgence, qui s'adressait à des personnes et à des familles pour lesquelles le Département a des obligations légales. C'était un service de nuit où exerçaient des travailleurs sociaux et des psychologues. Il fonctionnait dès la fermeture des services sociaux jusqu'à la réouverture le matin. Il était pourtant un service reconnu par nos collègues des services publics et de l'associatif comme un outil important de prévention. »*

■ **Equipes de travailleurs sociaux en lutte.**  
**Département des Bouches-du-Rhône.**

*« Le travail social est de plus en plus soumis à une conception marchande, à une vision purement économique de la relation d'aide, à une idéologie sécuritaire et répressive de l'intervention sociale. Les choix politiques imposant des logiques comptables et gestionnaires sont responsables de l'effondrement des moyens mis à disposition des publics et des professionnels. Ces politiques portent atteinte aux concepts fondamentaux de solidarité et d'humanisme, inhérents à la relation d'aide. La destruction organisée de notre outil de travail, les attaques fortes portées à nos qualifications, métiers, savoir faire, expériences s'inscrivent dans un plan de destruction programmée des missions de service public.*

*Ce que l'on vit ici, nos collègues d'autres départements le vivent tout autant. Plus difficile encore, c'est de voir les incidences néfastes des politiques libérales et sécuritaires qui sont menées à différents niveaux, conduisant à une stigmatisation des populations, à une instrumentalisation des dispositifs et des acteurs de l'action sociale à des fins de contrôle, à des atteintes sans précédent des droits des usagers et des enfants, à des dénis de démocratie, à un rejet de notre devoir de solidarité.*

*Avec le soutien des organisations syndicales, on s'organise autour d'une plateforme revendicative, pour défendre un service social de qualité, centré sur les besoins de l'utilisateur, le respect de son identité, de son parcours et de son projet personnel. »*



*LA GESTION SOCIALE DE LA CRISE • Victimes de la crise, les pauvres sont désignés comme les responsables de celle-ci • Les politiques publiques accompagnent l'accentuation des inégalités ! • Un nouveau management pour imposer un travail social adapté aux contraintes budgétaires • LE TRAVAIL SOCIAL AU CŒUR DES CONTRADICTIONS • Entre idéal républicain et gestion de la pauvreté • Les contradictions originelles des métiers "canoniques" • les travailleurs sociaux s'adaptent, le professionnalisme reste • La "taylorisation" du travail social • La formation professionnelle déboussolée • La relation aux employeurs et aux usagers • Les travailleurs sociaux engagés dans la société • POUR LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET RECONSTRUIRE LE TRAVAIL SOCIAL • Pour un droit à l'emploi pour tous avec un revenu décent • Pour une large augmentation des minima sociaux et des allocations chômage • Pour le droit au logement • Pour le droit à la santé • Pour démocratiser l'action sociale territoriale • Pour garantir l'accès aux droits sociaux • Pour compléter les dispositifs nationaux d'aides sociale • Pour des missions de service public dans le cadre du service public • Pour combattre la précarité au sein de nos collectivités • Pour le contrôle des politiques sociales par les usagers • Pour un travail social au service de la justice sociale • Pour la défense des droits des travailleurs sociaux • Pour les droits des usagers et des citoyens • PAROLES LIBRES DE TRAVAILLEURS SOCIAUX*

## VOTRE CONTACT