

La crise sanitaire et les assistants sociaux : premières réflexions et propositions issues de la pratique

Contribution de l'ANAS à la sollicitation du Haut Conseil du travail social (HCTS) relative aux enseignements de la crise sanitaire pour le travail social¹

Parti pris des autrices-teurs : dans une volonté d'écriture inclusive, les rédactrices-teurs ont choisi d'alterner dans cet écrit le masculin et le féminin pour désigner les assistants sociaux.

L'ANAS organise, tous les vendredis soir depuis le 16 mars 2020, un espace de partage d'expériences entre ses adhérents de la France entière sous la forme de réunions en visioconférence. Ces rencontres ont permis de soutenir les assistantes sociales face à leurs difficultés. Singulièrement éprouvées par les circonstances sanitaires, elles ont été très tôt confrontées à une relative solitude, à un manque d'espace de concertation ou de retours sur leurs pratiques. Ce qui suit en est le fruit.

En se répandant dans le monde au sortir de l'hiver 2019-2020, le virus SARS-CoV-2 (COVID19) a entraîné son lot d'inquiétudes et de drames. Tout aussi spectaculaires ont été les mesures radicales et les réorganisations immédiates qu'il a provoqué. Du jour au lendemain, souvent en l'espace de quelques jours et parfois même de quelques heures, des habitudes ont disparu, des usages se sont modifiés, des équilibres ont été bouleversés. Les réponses sociales familières des personnes accompagnées par les services sociaux se sont raréfiées voire taries.

Moins apparents que les besoins liés à l'urgence sanitaire, les besoins sociaux se sont avérés aphones. Cependant, qu'ils s'agissent d'orientation ou d'accès aux droits, de diffusion d'informations ou de temps d'écoute active, de réflexions relatives aux façons de faire face ou de réassurance en période anxiogène, les assistantes sociales se sont adaptées afin de poursuivre leurs missions d'intérêt général. Polyvalence de secteur ou protection de l'enfance, service social du travail ou protection des personnes vulnérables, lutte contre l'habitat indigne ou en faveur de populations marginalisées, les assistantes sociales dotées d'une déontologie forte, se sont efforcées de demeurer présentes aux côtés de leurs publics.

¹ Le Haut Conseil du travail social (HCTS) a été saisi par lettre interministérielle du 5 octobre 2020 afin de rendre un avis sur les enseignements de la crise sanitaire pour le travail social [N.D.L.R.]

Bien qu'il paraisse prématuré de dresser un bilan de la situation puisque l'état de pandémie perdure, cinq points peuvent être soulignés :

- I. L'impréparation des employeurs des services sociaux a entravé l'immédiate continuité des accompagnements
- II. L'activation des relations entre pairs a souvent permis de pallier les difficultés rencontrées
- III. Les assistants de service social ont tiré profit de l'agilité de leur méthodologie d'intervention
- IV. Des procédures simplifiées sont nécessaires pour permettre un accès aux droits lisible et endiguer le non-recours
- V. Le service social constitue un repère relationnel de proximité pour les personnes

I – L'impréparation des employeurs des services sociaux a entravé l'immédiate continuité des accompagnements

Dans les services sociaux, les employeurs, confrontés au manque d'équipements de protection, n'ont eu d'autre choix que d'isoler les professionnels à leur domicile et de fermer les accueils au public afin de respecter leur obligation de sécurité.

Au mieux, une quinzaine de jours ont été nécessaires afin que certains assistants sociaux reçoivent des outils de télétravail professionnels et/ou des orientations émanant des directions fonctionnelles.

Dans ce contexte d'incertitude, nombre d'entre eux ont utilisé leurs matériels personnels (téléphone, ordinateur, connexion) afin de maintenir le contact avec les personnes connues. Des espaces domestiques devinrent des lieux d'exercices professionnels. Les membres du cercle familial assistèrent parfois à des entretiens mais chaque assistant de service social s'efforça de maintenir les conditions de secret inhérent à sa profession. L'utilisation d'informations professionnelles avec du matériel personnel interroge la sécurité informatique et le respect des données personnelles des usagers. La sensibilisation des assistants sociaux à l'égard de ces questions abordées explicitement dans le Titre I « Principes généraux et devoirs » article 3 de leur code de déontologie « De la confidentialité » les prépare à ces situations. Forts de cet engagement personnel, les assistants sociaux ont maintenu la continuité du service aux publics en lieu et place de certaines institutions défaillantes.

Ce souci de l'autre rappelle la vitalité des valeurs fondatrices du service social, peu considérées par les logiques managériales contemporaines.

Les propositions de l'ANAS :

- Garantir aux personnes un accès universel et opposable à internet. Revoir l'accès au numérique, les aides au paiement des factures de téléphone et internet fixe et mobile à la manière de l'énergie : étendre l'octroi de postes informatiques gratuits dans les familles et des dispositifs assurant la maintenance, la multiplication de petits espaces numériques avec du personnel en appui, des permanences téléphoniques de soutien ;
- Permettre aux assistants sociaux d'être dotés d'outils numériques performants favorisant le nomadisme (ordinateur portable, téléphone mobile, adresse courriel, logiciels de bureautique, accès aux plateformes de consultation de droits, intranet, etc.).

<p>« Ils ne savaient pas que c'était impossible, alors ils l'ont fait. » Mark Twain (attribuée)</p>

II – L'activation des relations entre pairs a souvent permis de pallier les difficultés rencontrées

Face à des directions excessivement silencieuses et parfois brutalement « absentes » durant les premières semaines, les professionnels se sont appuyés sur les réseaux informels de confiance constitués dans l'exercice de leurs fonctions. En marge des rigidités institutionnelles, ces contacts privilégiés, construits sur un périmètre d'intervention, ont facilité et amélioré le service rendu aux personnes. La qualité des relations interpersonnelles, le langage et les valeurs partagées du travail social ont ainsi favorisé la poursuite des missions.

Certains professionnels se sont retrouvés désœuvrés à leur domicile malgré l'annonce de besoins importants. L'absence de réquisition de professionnels étonne. Des besoins avaient été repérés par exemple, pour garantir ou renforcer l'accueil dans les structures sociales et médico-sociales (protection de l'enfance, handicap, hébergement, accueil du jeune enfant, établissements de santé). Elles auraient été possibles à partir du répertoire ADELI auquel doivent s'inscrire les assistants de service social (art. L. 411-2 du CASF). Cela aurait évité l'écueil de la réserve sociale qui aura davantage provoqué de débats que mobilisé de volontaires.

Les propositions de l'ANAS :

- Renforcer l'inscription et le recours et le recours au fichier ADELI afin de permettre la mobilisation des assistants sociaux lors d'événements critiques et les doter d'une carte professionnelle ;

- Remettre en place les comités départementaux de liaison et de coordination des services sociaux (CLICOSS) afin d'activer le développement de réseaux formels et informels de professionnels.

Focus sur la situation des étudiants assistants de service social durant le confinement

A l'annonce du confinement, les étudiants assistants de service social ont été brutalement stoppés dans leur stage, ce qui a eu des conséquences sur leurs objectifs pédagogiques et sur les accompagnements sociaux en cours.

Les décisions concernant l'organisation des certifications, notamment pour les étudiants qui devaient valider leur diplôme, ont été prises tardivement, générant beaucoup de stress.

Les modalités pédagogiques ont dû être adaptées et des étudiants ont fait face à des difficultés pour suivre les cours à distance.

Alors que les stages avaient été suspendus, il a pu être proposé aux étudiants de s'engager dans la réserve sociale. Il a parfois même été annoncé la valorisation de cette expérience dans les livrets de formations malgré l'absence de cadre réglementaire et de toute équité entre étudiants. Cette réserve sociale ne leur offrait pas les mêmes protections juridiques (horaires, gratification, etc.).

Si des allègements de formation ont été mis en place, il semble important qu'ils revêtent un caractère transitoire et exceptionnel.

Les difficultés associées aux stages restent particulièrement d'actualité.

III – Les assistants de service social ont tiré profit de l'agilité de leur méthodologie d'intervention

Le confinement a remis en évidence le cœur de métier des assistants sociaux et les principes fondamentaux de la méthodologie d'intervention en service social. Dotés d'une formation qui fait d'eux des spécialistes de l'accompagnement psycho-social, ils s'adaptent à tous les contextes d'intervention, y compris lors de modifications brutales des conditions de leur pratique. L'exercice expert du métier réside davantage dans la présence à l'autre que dans les moyens mobilisables.

Familiers du travail auprès de populations en détresse, habitués à les accompagner en situation de pénurie de moyens, les assistants sociaux savent chercher avec l'autre les réponses individualisées et les construire en leur compagnie de façon inventive. Souvent dépourvus de solutions adaptées ou confrontés à la

léthargie des institutions, ils soutiennent les capacités d'agir des personnes. Ni l'absence de réponse préconçue, ni la méconnaissance des attentes des publics n'empêchent leur travail d'élaboration partagé.

Les assistantes sociales consacrent habituellement une part importante de leur temps à des tâches administratives relatives à l'accès aux droits, à renseigner des indicateurs de gestion de dispositifs, à assister à des réunions de prescriptions procédurales... Ces activités les éloignent de leur cœur de métier et d'une évidente capacité d'adaptation aux situations variées et singulières des personnes. Connectées au réel-quotidien des publics, les assistantes sociales s'avèrent familières des bunkers technocratiques, de l'éloignement des centres de décisions, des méandres administratifs ou des temporalités discordantes. Elles savent que le sentiment d'impuissance fait partie de l'accompagnement et composent avec lui. Elles étaient donc particulièrement bien préparées à poursuivre leur travail malgré la mise en sommeil de certains dispositifs et le silence inattendu de certains interlocuteurs.

Les propositions de l'ANAS :

- Dégager les assistantes de service social des tâches administratives et des procédures pour qu'elles se recentrent sur l'accompagnement psycho-social des publics ;
- Replacer l'encadrement hiérarchique de proximité dans sa fonction d'animation de l'autonomie de travail des assistantes sociales.

« Les interventions de soutien ont pour objectif de fortifier l'usager en tant que personne, de diminuer les effets paralysants de son anxiété, de libérer en lui les forces susceptibles de le mobiliser pour changer sa situation. »
Cristina De Robertis, Méthodologie de l'intervention en travail social, Presses de l'EHESP, 2018, p.162

IV – Des procédures simplifiées sont nécessaires pour permettre un accès aux droits lisible et endiguer le non-recours

Dans l'urgence de la situation sanitaire, les assistantes de service social ont recomposé les modalités de leurs accompagnements. Elles ont re-cartographié l'existant des réseaux et ressources mobilisables, permettant l'accès des personnes aux droits fondamentaux.

En prévenant les ruptures de ressources, les décrets de prorogation des droits ont participé efficacement à l'exercice de leurs missions. Ces modalités d'accès et de maintien des droits ont parfois provoqué des trop perçus qui déséquilibrent aujourd'hui la situation des personnes.

Les parcours des personnes sont passés d'une logique de politiques complexes en silos – avant la période « COVID19 » – à un principe interinstitutionnel simplifié à finalité pragmatique (accéder à une mise à l'abri, accéder à des soins, obtenir des ressources, etc.).

Il a parfois été plus facile aux assistants sociaux, pendant la période de confinement, d'obtenir des réponses institutionnelles ou d'obtenir des ouvertures de droits sociaux. Les institutions se sont souvent montrées en capacité de répondre rapidement mais le retour à la « normale » a fait resurgir des écueils administratifs.

Les propositions de l'ANAS :

- S'appuyer sur les retours d'expérience des personnes pour simplifier les conditions d'accès aux droits (formulaires et notices, justificatifs) et réduire significativement les délais d'instruction de l'accès aux prestations ;
- Adapter durablement le cadre juridique des conditions d'accès aux prestations pour tenir compte de la situation immédiate des personnes et renoncer au recouvrement des indus issus de la période d'état d'urgence sanitaire.

« Il est peut-être plus touchant de visiter, dans sa journée, cinq ou dix familles nombreuses, de leur obtenir à grand renfort de démarches tel ou tel secours ; il serait sans doute moins touchant mais plus utile, de préparer le chemin à tel texte légal qui améliorerait l'état familial de toutes les familles nombreuses connues ou inconnues de nous. »
Madeleine Delbrêl, Ampleur et dépendance du service social, Paris, Librairie Bloud et Gay, 1934, p. 20

V – Le service social constitue un repère relationnel de proximité pour les personnes

Les personnes accompagnées repèrent les assistantes sociales comme des personnes ressources, des interlocutrices accessibles. Pendant la période troublée et incertaine du premier confinement, elles ont manifesté un réel besoin de soutien relationnel. Alors que les institutions réorganisaient leur déploiement auprès du public (accueil, téléconsultation, etc.), produisant un sentiment de flottement, les relations interpersonnelles avec des professionnelles fournissaient un cadre de réassurance nécessaire. Même si les réalités territoriales sont plurielles et les pratiques hétérogènes, les praticiennes du social sont demeurées visibles.

La distance physique imposée par le « télétravail » n'a pas toujours empêché la « proximité » relationnelle qui fonde la relation de confiance inhérente au travail social. Les personnes, freinées par la dimension intrusive du face-à-face direct, se sont parfois autorisées à engager un dialogue téléphonique avec les services sociaux.

A l'abri du regard de l'institution et du qu'en-dira-t-on, il aura été plus simple pour quelques-uns de solliciter un service social à distance. Certains entretiens téléphoniques, réalisés dans un cadre éloigné des institutions, ont permis d'accéder à une plus grande confidentialité d'échanges et à en intensifier la finesse et la richesse.

Tout autant que les personnes accompagnées, les associations de bénévoles, les centres communaux d'action sociale (CCAS), les différents partenaires institutionnels ou les équipements socio-culturels ont manifesté leurs attentes à l'égard des services sociaux, notamment polyvalents de secteur. La crise sanitaire et plus particulièrement la période de confinement ont mis en lumière les dynamiques existantes. Lorsque les acteurs de terrain et les institutions avaient l'habitude d'un dialogue fluide et constructif, la crise a amélioré la qualité de ce lien. A l'inverse, les clivages et les dysfonctionnements préexistants se sont amplifiés au détriment des personnes.

Les propositions de l'ANAS :

- Consacrer la présence effective des assistants de service social auprès des publics au sein d'un service public territorialisé de l'accompagnement social dont la polyvalence de secteur serait le pivot ;
- Garantir un accueil et un accompagnement inconditionnel des personnes par un assistant de service social et reconnaître la dimension relationnelle de l'accompagnement social : écoute, réassurance, élaboration, orientation, recherche de solutions non-institutionnelles et non-conventionnelles, etc.

« Les intervenants sociaux n'ont pas à entrer dans le jeu de vouloir éponger toute la misère du monde social, pas plus qu'ils n'ont à culpabiliser de ne point y parvenir »
Robert Castel, Du travail social à la gestion sociale du non-travail, *in* A quoi sert le travail social ?, Esprit, mars-avril 1998, p. 45.

Conclusion – Les assistants sociaux peuvent-ils se contenter d'un retour à marche forcée vers « l'anormal » ?

Bien que les assistantes sociales ne puissent être tenues pour responsables de l'utilisation des ressources, de l'absence d'outils (téléphones, ordinateurs...) ou des décisions relatives à l'organisation du travail à laquelle elles sont rarement associées, force est de constater qu'elles ont répondu présentes aux demandes des personnes. Elles ont su « être là », pleinement engagées aux côtés des personnes accompagnées.

Comme des milliers de salariés confinés, de nombreux assistants sociaux ont rempli leurs missions à leur domicile. Depuis leur salon, parfois leur chambre ou leur

cuisine, non loin de leurs proches, ils ont mené des entretiens, se sont réunis en visioconférence, ont rédigé des écrits, se sont concertés avec des collègues... Ces conditions de travail ont parfois pesé sur leurs manières d'agir, nécessitant des aménagements. Leur astreinte au secret professionnel a pris tout son sens.

L'absence de piles de dossiers encombrant leur bureau, de pression des salles d'attente bondées et des tensions qui s'y expriment parfois, d'appels téléphoniques récurrents, a pu créer un rapport plus serein à leur fonction en limitant les interruptions de tâches. Les assistantes sociales ont découvert un rythme de travail différent et construit des manières d'agir innovantes qui ont permis d'améliorer leur disponibilité et d'ajuster les conditions de leur praxis face à la situation. Plus tard, il sera nécessaire d'organiser des bilans du vécu des assistantes de service social, partout où elles ont mis en place des organisations de travail à distance autonomes et novatrices, afin de valoriser ces pratiques et de les déployer.

« Caminante no hay camino
Se hace el camino al andar »
« *Cheminant il n'y a pas de chemin*
C'est en marchant que se fait le chemin »
Antonio Machado *in* Caminante

Paris, le 18 novembre 2020

Pour l'ANAS,

Le Conseil d'Administration