

SERVICE SOCIAL ET SANTÉ : INNOVER ET ACCOMPAGNER POUR UN AVENIR DURABLE



LA REVUE FRANÇAISE DE SERVICE SOCIAL

296 ■ 2025-1

SERVICE SOCIAL ET SANTÉ : INNOVER ET ACCOMPAGNER POUR UN AVENIR DURABLE

Depuis ses origines, le service social entretient des liens forts avec la santé. Le questionnement sur ce sujet a donné lieu à de nombreuses propositions d'articles. De ce fait, le numéro a été dédoublé, et celui-ci est le deuxième qui traite du service social et de la santé. Cette situation souligne l'importance de ce sujet dans les préoccupations de la profession, et exprime l'implication, la créativité et les caractéristiques de l'accompagnement du service social en la matière.

La première partie, « Promouvoir la santé au travail », traite des pratiques de l'accompagnement social dans le champ du travail. Quelle intervention du service social face au mal-être au travail ? Est-ce que, face aux évolutions de la société, le travail, « c'est toujours la santé » ? Comment le service social intervient-il de manière innovante pour favoriser le retour à la vie professionnelle après une maladie ?

La seconde partie, « Pratiques sociales et santé », aborde l'action du service social dans divers champs professionnels. La dimension sociale de la santé est affirmée comme un enjeu majeur pour l'avenir des soins. La santé des enfants placés à l'Aide sociale à l'enfance (ASE) est interrogée, ainsi que le rôle d'une assistante sociale en centre médico-psychologique. Des interventions auprès des personnes sans domicile ou l'accompagnement des personnes âgées sont présentés. Sont ensuite questionnés la façon dont les difficultés du système de santé affectent le travail de l'assistante sociale ainsi que leur impact sur la santé même des professionnels, sujet qui reste encore tabou.

Tous les articles mettent en avant le rôle essentiel du service social dans le domaine de la santé et explorent les différentes manières d'accompagner et soutenir les personnes en vue d'un avenir durable. La richesse des écrits montre l'engagement des professionnels et contribue à promouvoir leurs pratiques et la réflexion sur celles-ci.

15 €

ISBN 978-2-491063-33-7



9 782491 063337

SOMMAIRE

DOSSIER

SERVICE SOCIAL ET SANTÉ : INNOVER ET ACCOMPAGNER POUR UN AVENIR DURABLE

Éditorial.....9

*Dany Bocquet, Cristina De Robertis,
Céline Lambert*

PREMIÈRE PARTIE : PROMOUVOIR LA SANTÉ AU TRAVAIL

**Le service social face au mal-être
au travail : une intervention sociale
incertaine..... 12**

Antoine Guillet

**« Le travail, c'est la santé. »
Le service social du travail
à l'épreuve des évolutions
sociétales..... 20**

*Laura Giraud, Marion Grebert,
Timothée Llopart*

**Le maintien du lien social
face à la crise sanitaire :
l'expérience d'un service social
interentreprises..... 25**

Édith Awounou

**Le service social du travail,
un acteur majeur de santé ? 29**

*Stéphanie Bachorz, Aurélie Joyez,
Daphné Henry*

**Parlons retour à la vie professionnelle
postcancer : expérience de travail
social avec les groupes..... 35**

Sandra Ladevèze

DEUXIÈME PARTIE : PRATIQUES SOCIALES ET SANTÉ

**La dimension sociale de la santé :
un enjeu majeur pour l'avenir
des soins 42**

Didier Dubasque

**De quoi la santé des enfants placés
est-elle le nom ? 49**

Jacques Trémintin

**Action d'une assistante sociale
en centre médico-psychologique
pour enfants 58**

Stéphanie Poujol

**Trois modes d'intervention
pour aborder les soins..... 62**

*Emma Cesari, Émilie Da Silva,
Bénédicte Larroude*

**Coordination et prise en charge
de la personne âgée au service social
polyvalent..... 69**

Inès Mahjoub

L'assistante de service social face aux difficultés du système de santé	75
--	----

Fred Latajo

COMMUNICATIONS

Le service social hospitalier : une mission de l'entre-deux. Quelle place est accordée au sujet dans un environnement à flux tendu ?	83
---	----

Florence Montagne

Réforme des retraites : le rôle de l'assistant social du travail	90
---	----

*Stéphanie Garsault,
Pauline Arrighy*

La mutation du travail social en milieu hospitalier	98
--	----

Ahimamou Philomène Akpale

VIE DE L'ANAS

Déclaration de l'ANAS	104
------------------------------------	-----

Communiqué du 16 octobre 2024 : « Quinze organisations de la société civile attaquent l'algorithme de notation CNAF devant le Conseil d'État »	
---	--

Nous avons reçu	106
------------------------------	-----

Nous y étions	109
----------------------------	-----

Promouvoir les travaux du Livre blanc du Haut Conseil du travail social	109
--	-----

Céline Lember

Colloque sur la préfiguration de l'Institut national du travail social (INTS), 5 novembre 2024	110
---	-----

*Simon Bounoure,
Isabelle Boisard*

Réunion des délégués de l'International Federation of Social Workers (IFSW) de la région Europe, 25-27 octobre 2024, Lisbonne	112
--	-----

Céline Lember

Derniers numéros parus	115
-------------------------------------	-----

ÉDITORIAL

Dany Bocquet
Cristina De Robertis
Céline Lambert

Depuis ses origines, le service social entretient des liens forts avec la santé : la lutte contre les fléaux sociaux, notamment la tuberculose et les maladies vénériennes, l'éducation sanitaire des familles, le soin et le soutien aux malades et à leur entourage, la protection maternelle et infantile, ont toujours mobilisé les professionnels et constitué des champs d'exercice privilégiés. Le premier diplôme d'infirmière visiteuse (créé en 1922), sa fusion en 1938 avec celui des assistants de service social et la première année d'études commune entre assistants de service social et infirmiers hospitaliers (jusqu'en 1968) montrent la grande imbrication du social et de la santé à travers notre histoire.

Le questionnement sur ce sujet et l'appel à contribution ont valu aux coordinatrices de ce numéro un afflux de propositions d'articles tous aussi intéressants les uns que les autres. De ce fait, elles ont dû, compte tenu des normes éditoriales de la revue, dédoubler le numéro prévu. Celui-ci est donc le deuxième numéro qui traite du service social et de la santé.

Cette situation exceptionnelle souligne l'importance de ce sujet dans les préoccupations actuelles de la profession. Elle montre aussi la multitude de pratiques ayant trait aux questions de santé de la population où le service social joue un rôle majeur. Il est bien entendu impossible de prétendre avoir balisé toutes les facettes de ce champ d'action et avoir vu l'ensemble de leurs modalités et de leurs nuances. Cependant, les différents articles montrent bien l'implication, la créativité et les caractéristiques de l'accompagnement du service social dans ce domaine.

La prévention et la promotion de la santé ne se limitent pas à l'accès aux droits. Elles relèvent, de manière plus complexe et plus globale, de l'accompagnement des personnes en vue de leur « bien-être physique, mental et social », comme le spécifie la définition de la santé donnée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), ou encore d'une innovation dans les modalités plus collectives de prise en compte des personnes et de leurs problèmes en lien avec la santé.

Les articles ont été regroupés en deux parties.

La première, intitulée « Promouvoir la santé au travail », rassemble les articles où les professionnels partagent leurs réflexions et leurs pratiques de l'accompagnement social dans le champ du travail. Quelle intervention du service social face au mal-être au travail ? Est-ce que, face aux évolutions de la société, le travail, « c'est toujours la santé » ? Le maintien du lien social durant la crise sanitaire a été un grand défi pour les professionnels, et le service social est devenu un acteur de santé majeur. Un autre questionnement

porte sur la façon dont le service social intervient de manière innovante pour favoriser le retour à la vie professionnelle des personnes malades du cancer. Tels sont les sujets abordés dans cette partie qui ouvre des perspectives créatives et novatrices.

Dans la seconde partie, nommée « Pratiques sociales et santé », seront abordées des réflexions sur l'action du service social dans divers champs professionnels. La dimension sociale de la santé est affirmée comme un enjeu majeur pour l'avenir des soins. La santé des enfants placés à l'Aide sociale à l'enfance (ASE) est interrogée, ainsi que le rôle d'une assistante sociale en centre médico-psychologique pour enfants. Des intervenants auprès des personnes sans domicile présentent leurs trois modes d'intervention pour aborder les soins avec cette population précaire. Un autre article décrit la manière dont les assistantes sociales polyvalentes contribuent à l'accompagnement des personnes âgées. Le dernier auteur montre comment les difficultés du système de santé affectent le travail de l'assistante sociale et s'interroge sur leur impact sur la santé même des professionnels, sujet qui reste encore tabou.

Tous ces articles mettent en avant le rôle essentiel du service social dans le domaine de la santé et explorent les différentes manières d'accompagner et soutenir les personnes en vue d'un avenir durable. La richesse des écrits montre l'engagement des professionnels dans ce domaine et contribuera, nous l'espérons, à promouvoir leurs pratiques et la réflexion sur celles-ci.

LA DIMENSION SOCIALE DE LA SANTÉ : UN ENJEU MAJEUR POUR L'AVENIR DES SOINS

Didier Dubasque²

RÉSUMÉ : La crise sanitaire de 2020 a mis en évidence l'importance de prendre en compte la dimension sociale dans les pratiques de santé publique. Les assistant·e·s de service social défendent cette vision. Malgré leur rôle déterminant en temps de crise, ils ont été relégués au second plan avec un manque de soutien institutionnel. Le service social hospitalier souhaite une meilleure considération, une reconnaissance de son travail et de son engagement. Son avenir passera nécessairement par un renforcement de son ancrage sur le terrain et par une communication forte de ses actions et de ses réussites.

MOTS-CLÉS : ANAS, crise sanitaire, éthique, santé, service social hospitalier.

Peut-on prendre soin de l'autre sans prendre en compte la dimension sociale ? Cette question posée par la Commission santé et le conseil d'administration de l'Association nationale des assistants de service social (ANAS) en novembre 2020, c'est-à-dire en plein cœur de la pandémie de COVID, reste d'actualité. Il était dénoncé dans ce communiqué³ une tendance à la médicalisation et à la psychologisation des problématiques sociales, conduisant à négliger les facteurs sociaux et environnementaux qui influencent la santé et le bien-être des individus.

La crise sanitaire que tous ou presque cherchent aujourd'hui à oublier avait pourtant mis en évidence l'importance de prendre en compte la dimension sociale dans les pratiques de santé publique. Les assistant·e·s de service social ont toujours défendu cette approche globale et pluridisciplinaire de la prise en charge des personnes. Ils savent qu'il est toujours nécessaire de prendre en compte leurs besoins sociaux, économiques et leur milieu de vie. Une évidence qui est loin d'être partagée.

Comme tous les professionnels de l'aide et du soin, les assistant·e·s de service social ont été confronté·e·s à des situations extrêmement problématiques et épuisantes. Leur manque de reconnaissance malgré un travail remarquable au quotidien, a contribué à démoraliser les professionnel·le·s. Aujourd'hui la crise d'attractivité de nos métiers est bien là. Bien évidemment, elle ne vient pas de nulle part. Il est fort possible qu'elle tire son

2. Auteur de trois livres parus aux presses de l'EHESP : *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*, 2019 ; *Les Oubliés du confinement*, 2021 ; *Guide pratique des écrits professionnels en travail social*, octobre 2024.

3. ANAS, communiqué du 8 novembre 2020, « Peut-on prendre soin de l'autre sans prendre en compte la dimension sociale ? », disponible sur www.anas.fr/Communique-du-8-novembre-2020-Peut-on-prendre-soin-de-l-autre-sans-prendre-en-compte-la-dimension-sociale_a1686.html.

origine d'une prise de conscience survenue à l'issue de la crise sanitaire et sociale qui en a découlé.

Cet article se propose de revenir sur l'expérience et les pratiques engagées par le service social lors de la crise sanitaire. En effet lors de ce « temps suspendu » lié au confinement de la population, ce sont bien les problématiques sociales qui ont été exacerbées. Une grande part des décisions prises ont ignoré les effets induits sur la population la plus fragile. Les travailleurs sociaux ont dû s'adapter et se réinventer en prenant de multiples initiatives. Cela a été largement documenté par le Haut Conseil du travail social (HCTS) dans le rapport piloté par notre collègue Marie-Paule Cols⁴.

UNE SURCHARGE DE TRAVAIL ET UN MANQUE DE RESSOURCES

L'une des réalités les plus marquantes de cet épisode a porté sur l'intensité du travail et le report des temps de repos. Selon une étude de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES)⁵, 26 % des personnels hospitaliers ont été incités à repousser leurs congés pour répondre aux besoins. Ce chiffre est monté à 36 % pour ceux travaillant dans des services dédiés au COVID-19. Cette surcharge a été particulièrement ressentie par les assistants sociaux, qui ont dû gérer un afflux massif de patients et de familles en détresse.

Angélique Maitrehenry, cadre supérieure socio-éducative au CHU de Dijon, a décrit cette période comme une « tempête » où il a fallu organiser en urgence les sorties des patients pour libérer des lits pour les malades du COVID-19⁶. Puis est venu aussitôt le soutien au personnel soignant qui n'avait plus le temps de répondre aux demandes des familles et des patients.

Cette situation a mis en évidence le manque de personnel et de ressources, rendant le travail des assistants sociaux encore plus ardu.

DES QUESTIONS ÉTHIQUES ET DES PRESSIONS PSYCHOLOGIQUES

Les assistants sociaux ont également été confrontés à des dilemmes éthiques et à un stress psychologique intense. Ce rapport du Haut Conseil du travail social souligne que la crise a exacerbé les questions éthiques, notamment en ce qui concerne la priorisation des situations les plus urgentes et la gestion des ressources limitées. Les assistants sociaux ont dû jongler entre

4. HCTS, *Le Travail social au défi de la crise sanitaire. Impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur les organisations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux*, rapport coordonné par Marie-Paule Cols à la suite de la saisine interministérielle du 5 octobre 2020. Disponible sur https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/hcts_-_le_travail_social_face_a_la_crise_sanitaire_20210125_vdef.pdf.

5. DREES, *Études et Résultats*, n° 1235.

6. Bonnin O., « Au CHU de Dijon, un service social dans la tempête du Covid-19 », *Le Média social*, 6 mai 2020, disponible sur : [://www.lemediasocial.fr/au-chu-de-dijon-un-service-social-dans-la-tempete-du-covid-19_ikClIx](http://www.lemediasocial.fr/au-chu-de-dijon-un-service-social-dans-la-tempete-du-covid-19_ikClIx).

leur devoir de soutien aux patients et les contraintes imposées par la pandémie.

Cette réalité a été clairement identifiée. Revenons par exemple sur le témoignage du Pr Louis Bernard, infectiologue et chef du service des maladies infectieuses au CHU de Tours⁷. Dans son journal de bord, le médecin a raconté l'histoire de Madame P., une patiente âgée et très fatiguée, qui devait sortir de l'hôpital mais ne pouvait pas rentrer seule chez elle. Son fils étant confiné en Picardie, il était impossible pour lui de venir l'aider. Une situation illustrant parfaitement le type de dilemme éthique auxquels les assistantes sociales hospitalières ont été confrontées.

Marie, l'assistante sociale du service, a joué un rôle déterminant en s'opposant à la sortie prématurée de Madame P. « Non, vous ne pouvez pas, vous ne devez pas faire sortir Madame P. », a-t-elle insisté, mettant en avant la fraternité et l'humanité face aux exigences techniques et matérielles. Marie, comme ses collègues, est décrite par le Pr Bernard comme un « rempart humain » qui oppose toujours la fraternité aux contraintes administratives et techniques.

Le Pr Bernard est aussi allé plus loin dans son analyse. Il n'a pas manqué de souligner que les services sociaux hospitaliers sont les grands oubliés des discours politiques. Il décrit les assistantes sociales comme des « héroïnes de l'ombre » qui, sans bruit, tendent la main aux hommes et femmes pour qui la vie est une bataille permanente. « Elles redonnent un visage, une identité et une âme aux malades touchés par le COVID-19, aux grabataires et aux oubliés de la société, confinés dans leur solitude. »

Le stress et l'épuisement professionnel ont été des conséquences directes de cette situation. Le personnel soignant et les travailleurs sociaux ont souffert d'anxiété, de peur et d'incertitude. Tout cela fut exacerbé par la surcharge de travail et le manque de soutien. Nous avons certes une grande capacité à nous adapter, mais cette crise a mis à rude épreuve notre résilience. Elle a aussi conduit les professionnels à se rendre compte du manque de reconnaissance de leur engagement.

UN RÉEL MANQUE DE RECONNAISSANCE ET DE SOUTIEN INSTITUTIONNEL

Malgré leur rôle essentiel en temps de crise, les assistants sociaux hospitaliers ont souvent été relégués au second plan. Ils n'ont pas été applaudis par la population qui a réservé sa gratitude au personnel soignant, le travail social, ce n'est pas nouveau, étant rarement reconnu à sa juste valeur. Cette situation a été aggravée par le manque de soutien institutionnel et les conditions de travail précaires.

Les négociations du Ségur de la santé ont certes abouti à une augmentation de salaire de 183 euros net pour les agents travaillant en secteur sanitaire, mais

7. Bernard L., « Journal d'un médecin : les assistantes sociales de l'hôpital, héroïnes de l'ombre », *France Bleu*, 28 juin 2020, disponible sur www.francebleu.fr/infos/sante-sciences/coronavirus-journal-d-un-medecin-les-assistantes-sociales-de-l-hopital-heroines-de-l-ombre-1586981237.

cette mesure a été jugée insuffisante par les assistants sociaux hospitaliers. « Cela ne correspond ni à leurs demandes, ni à leurs attentes », avait précisé l'ANAS dans un communiqué⁸. Cette reconnaissance insuffisante a contribué à un sentiment de dévalorisation et de frustration au sein de la profession.

La crise a néanmoins été un catalyseur pour l'innovation dans les pratiques sociales. Les assistants sociaux ont dû s'adapter rapidement à de nouvelles contraintes, notamment en utilisant davantage les outils numériques pour maintenir le lien avec les patients. Le rapport du Haut Conseil du travail social note que la période de confinement a permis de simplifier certaines procédures administratives, libérant ainsi du temps pour l'accompagnement des patients.

CE QUE SOUHAITENT LES ASSISTANTES SOCIALES HOSPITALIÈRES

Ces professionnelles dénoncent depuis plusieurs années les difficultés auxquelles elles sont confrontées. La crise sanitaire de 2020 a certes mis en évidence leurs constats, mais elle a aussi rendu visible la nécessité de changements profonds pour améliorer la qualité des soins aux patients. Cela passe par l'amélioration de leurs conditions de travail. Or une fois la crise sanitaire terminée, les autorités se sont bien gardées de prendre des mesures significatives en ce sens. Que faudrait-il faire pour que la situation s'améliore ?

Dans un premier temps, les assistantes sociales critiquent une trop grande centralisation des décisions et une administration pesante, souvent déconnectée des réalités du terrain. Cette bureaucratie complique leur travail quotidien et les empêche de répondre efficacement aux besoins des patients. Elles soulignent également un manque de prise en considération des problématiques sociales des patients par l'administration, ce qui entrave leur capacité à fournir une aide adaptée qui répond spécifiquement aux besoins des personnes et des familles.

Un autre problème majeur qui n'a pas évolué depuis la crise sanitaire est le nombre insuffisant de lits d'hospitalisation, constamment réduit au profit de l'ambulatoire en réponse à la diminution des durées de séjour. Cette situation complique nettement les interventions auprès des personnes hospitalisées, notamment les plus fragiles, car une fois hors de l'hôpital, certaines d'entre elles disparaissent des radars. Quand elles sont à nouveau hospitalisées, leur situation s'est aggravée.

Le manque de places limite les possibilités d'entrées et de sorties, tant en matière d'accueil, d'orientation que de structures de soins et d'hébergement. Malgré les dispositifs existants, les assistantes sociales peinent à trouver des partenaires disponibles pour organiser et assurer le maintien à domicile des personnes fragiles et vulnérables.

Le déficit de personnel dans les services hospitaliers, qu'ils soient médicaux, paramédicaux ou sociaux, est un problème récurrent. Ce manque est

8. Cf. note 2.

dû en grande partie à l'attractivité insuffisante des conditions de travail, incluant des salaires bas et des perspectives d'évolution de carrière limitées. L'augmentation de salaire sous forme de prime pour les agents travaillant en secteur sanitaire des hôpitaux a bien été mise en place. Toutefois, ce (petit) pas en avant ne peut suffire. En fait cette augmentation n'a pas compensé le retard salarial accumulé depuis des années. Conséquence, les montants de salaires continuent de ne pas refléter la valeur du travail accompli.

Pour les patients, les assistantes sociales hospitalières souhaitent disposer de plus de temps pour leur accompagnement. Les temps attribués ne sont pas toujours adaptés aux besoins des patients et des services. Elles insistent sur l'importance de respecter la temporalité du patient pour éviter des ré-hospitalisations. Il s'agit de leur allouer le temps nécessaire pour apaiser, rassurer et trouver des solutions avec les patients et leurs familles. Elles soulignent aussi la nécessité de permettre l'accès des usagers de l'hôpital à leurs droits fondamentaux. Les outils numériques peuvent aider en cela à la condition que celles et ceux qui ne peuvent les utiliser disposent d'autres moyens leur permettant d'accéder à leurs droits.

Pour elles-mêmes, les assistantes sociales hospitalières demandent à être reconnues et entendues par leurs institutions et les représentants politiques⁹. Elles souhaitent être associées dès l'élaboration du projet du patient, au même titre que les soignants, et non seulement lorsque la sortie est envisagée ou actée. Elles demandent également les moyens matériels nécessaires pour exercer leurs missions (bureaux, matériel informatique, abonnements pour la veille documentaire professionnelle, téléphones, etc.). Eh oui, on en est encore là !

QUE NOUS A APPRIS LA CRISE SANITAIRE DU POINT DE VUE DU SERVICE SOCIAL ?

La crise sanitaire de 2020 a bouleversé de nombreux aspects de notre société, et les services sociaux, qu'ils soient généralistes ou spécialisés, n'y ont pas échappé. Les assistant-e-s de service social, eux aussi en première ligne, ont dû s'adapter rapidement à une situation inédite.

Avec le confinement, de très nombreux assistants sociaux ont dû adopter le télétravail, une pratique jusque-là très peu répandue dans notre secteur. Force a été de constater que si ce mode d'intervention n'a pas fait l'unanimité, il a permis de garder le lien tant avec les collègues qu'avec les personnes accompagnées. Les entretiens téléphoniques se sont aussi multipliés, permettant de garder le contact et d'intervenir en cas d'urgence.

Cette nouvelle organisation a permis de recentrer les pratiques sur l'essentiel, l'intérêt de l'autre, la réassurance. Elle a contribué à réduire les charges administratives en mettant l'accent sur la relation humaine.

Les assistants sociaux ont ainsi pu revenir à leur cœur de métier, nous a même dit Joran Le Gall, à l'époque président de l'ANAS : le « prendre soin »

9. Rappelons que les présidents des conseils d'administration des hôpitaux sont des élus locaux.

est bien là. « On nous demande moins de rendre compte et on a un peu moins de charges administratives, activité qui a explosé ces dernières années, si bien que l'on se demandait parfois si on travaillait pour les gens ou pour la machine », avait-il confié dans une interview donnée aux *Actualités sociales hebdomadaires* (ASH¹⁰). Cette période a permis de valoriser l'espace relationnel comme outil d'accompagnement, une dimension souvent négligée mais essentielle pour le bien-être des patients.

La crise a également mis en lumière la grande réactivité et l'autonomie des assistants sociaux. Avant même de recevoir des consignes de leurs employeurs, certaines professionnelles se sont organisées pour assurer la continuité du service. D'autres, confinées pour raison médicale, ont maintenu le lien avec leur public. « Les assistants sociaux ont repris la main et, globalement, les employeurs ont répondu présents, ils nous ont fait confiance », soulignait à l'époque Joran Le Gall.

Cette autonomie a permis de simplifier certaines procédures administratives, facilitant ainsi l'accès aux droits pour les personnes hospitalisées. Les financeurs et partenaires institutionnels, tels que les caisses d'allocations familiales et les maisons départementales des personnes handicapées, ont également montré plus de bienveillance et de flexibilité. « Pour aller au plus pressé, les procédures sont un peu allégées. L'envoi de justificatifs à fournir est simplifié, par exemple, le contenu des conventions moins exigeant », reconnaît Joran Le Gall.

La crise a également renforcé la solidarité entre collègues et avec les usagers. Les échanges entre professionnels se sont intensifiés, malgré la distance physique. « Les collègues osent se confier, dire leurs difficultés ou leurs réussites. On n'avait pas trop l'habitude de ça. Dans ce contexte complexe pour tout le monde, on a moins peur d'exprimer nos doutes et d'être jugé par la hiérarchie », explique Joran Le Gall.

Les usagers, de leur côté, ont montré une attention particulière envers les assistants sociaux. « Ils font attention à nous, nous demandent comment on va. Il y a un vrai souci de l'autre. Ça nous touche car, en tant que professionnels, on se doit de se montrer forts habituellement », ajoute l'ancien président de l'ANAS. Cette reconnaissance mutuelle a contribué à renforcer le lien entre les professionnels et les usagers, rendant le travail social encore plus humain et significatif.

QU'EN EST-IL AUJOURD'HUI ?

La solidarité et le « vivre ensemble » sont en difficulté. Les services publics sont toujours en sous-effectif. La crise d'attractivité de nos métiers persiste, malgré la mobilisation des employeurs du secteur associatif. Il est difficile d'être optimiste face aux grandes incertitudes qui subsistent. Après la crise sanitaire, une crise économique et sociale a suivi, et aujourd'hui,

10. Bègue B. et Le Gall J., « On revient à notre cœur de métier », *ASH*, 4 mai 2020, disponible sur : www.ash.tm.fr/metiers-formations/joran-le-gall-on-revient-a-notre-coeur-de-metier-association-nationale-des-assistants-de-service-social-551809.php.

nous sommes confrontés à une crise politique sans précédent. Pourtant, devons-nous baisser les bras ? Je ne le pense pas.

Les assistants sociaux hospitaliers jouent un rôle clé dans l'accompagnement des patients. Ils facilitent leur accès aux dispositifs d'aide sociale et les soutiennent dans leurs démarches administratives et financières. Leur mission est de prendre en compte la dimension sociale des soins, ce qui est essentiel pour une prise en charge globale et humaine des patients.

Grâce à leur capacité à travailler en réseau, ils trouvent des réponses mieux adaptées aux situations souvent très complexes des personnes malades et socialement fragiles. Leur travail est donc indispensable.

La situation de ces professionnels s'inscrit dans un contexte plus large de crise du système hospitalier. Les hôpitaux publics continuent de faire face à des pénuries et à un manque de moyens financiers, ce qui affecte directement la qualité des soins et la prise en charge des patients.

EN CONCLUSION, QUE FAIRE EN PRIORITÉ ?

La situation actuelle des services sociaux hospitaliers reste critique mais elle n'est pas désespérée. Certes, ces services sont confrontés à des conditions de travail précaires et à un manque de reconnaissance. C'est pourquoi il est impératif de valoriser ces professionnels et de leur fournir les moyens nécessaires pour accomplir leur mission.

Le service social hospitalier demeure un acteur incontournable pour humaniser les soins et promouvoir la justice sociale au cœur des établissements de santé. Malgré les freins à sa reconnaissance, il continue de se réinventer pour répondre aux besoins complexes des patients et de leurs familles, tout en portant haut les valeurs de respect et de solidarité qui fondent la profession.

Les évolutions récentes du système de santé, marquées par une technicisation et une spécialisation croissante, interrogent la place et le rôle des travailleurs sociaux au sein des établissements de soins. Pour faire face à cette évolution, la profession devra faire preuve d'adaptation et de créativité, tout en réaffirmant son identité et ses valeurs propres.

L'avenir du service social hospitalier passera nécessairement par un renforcement de son ancrage sur le terrain. En développant des partenariats étroits avec les acteurs de la ville et du médico-social, les travailleurs sociaux pourront contribuer à la construction de parcours de soins plus fluides et mieux coordonnés. Le développement de la recherche en travail social pourrait être aussi un levier essentiel pour faire progresser les pratiques et asseoir la légitimité de la profession.

En communiquant sur son travail et ses réussites, en renforçant son ancrage local et le partenariat, le service social hospitalier pourra continuer à jouer un rôle majeur dans la promotion d'une approche globale et humaniste des soins qui reste au service des patients et de leurs familles.

Cependant, pour tout dire, il y a encore beaucoup à faire pour que cet objectif soit atteint.

La revue française de service social

Revue professionnelle trimestrielle (n^{os} 296, 297, 298 et 299)

BULLETIN année civile 2025

Abonnement

Réabonnement

- Institutions France : 53 €
- Professionnels non adhérents France : 50 €
- Institutions / Professionnels non adhérents hors France : 58 €
- Professionnels adhérents : 35 €
- Étudiant non adhérents : 30 € (joindre un justificatif de formation)
- Étudiants adhérents : 16 € (joindre un justificatif de formation)

En cas de déménagement, pensez à nous signaler votre nouvelle adresse.

Toute nouvelle expédition sera facturée 2,50 € par numéro.

NOM ET ADRESSE DE FACTURATION

Tél :
Mail* :

NOM ET ADRESSE D'EXPÉDITION

Tél :
Mail* :

NOMBRE D'ABONNEMENTS	PRIX UNITAIRE	TOTAL

Date :
Signature et/ou cachet :

Paiement par :

- chèque bancaire ou postal
libellé à l'ordre de l'**ANAS**
- prélèvement (France uniquement) :
remplir les demandes et autorisations de
prélèvement ci-jointes
- virement :
Crédit Coopératif Paris Agence Courcelles
RIB : 42559 10000 08002860819 27
IBAN : FR76 4255 9100 0008 0028 6081 927
BIC : CCOPFRPPXXX

À renvoyer à : **ANAS**
15 rue de Bruxelles
75009 PARIS

* En indiquant votre adresse électronique, vous serez inscrit sur la liste de diffusion des publications de la revue, vous permettant de recevoir des informations sur les parutions.