

LA REVUE FRANÇAISE DE  
**SERVICE SOCIAL**

---

261 ■ 2016-2

---

# **SERVICE SOCIAL DU TRAVAIL : QUELLES TRANSFORMATIONS À L'ŒUVRE ? ENJEUX ET PERSPECTIVES**



association nationale des assistants  
de service social



**PRESSES  
DE L'EHESP**

# SOMMAIRE

---

## DOSSIER

### SERVICE SOCIAL DU TRAVAIL : QUELLES TRANSFORMATIONS À L'ŒUVRE ? ENJEUX ET PERSPECTIVES

Introduction et présentation des deux journées .....	8
<i>Anne-Brigitte Cosson</i>	

#### PREMIÈRE JOURNÉE

Assistant social du travail : un métier en question ? .....	12
<i>Florence Osty</i>	

La place de l'assistant social dans la démarche de qualité de vie au travail .....	20
<i>Olivier Liaroutzos</i>	

Voiler la réalité : la technicité des dénominations à l'épreuve de la pensée née de l'analyse des situations de travail .....	32
<i>Éric Hamraoui</i>	

Mutations du travail, interpellations professionnelles .....	41
<i>Sandro de Gasparo</i>	

#### Table ronde

Quels sont les besoins et les attentes des entreprises en termes de compétences, de savoir-faire, des assistants sociaux du travail .....	51
<i>Rachel Grégoire, Henri Lachmann, Régis Mulot</i>	

#### DEUXIÈME JOURNÉE

Mot d'accueil .....	66
<i>Bénédicte Legrand-Jung</i>	

Évolution législative concernant le service social du travail .....	76
<i>Véronique Clouet</i>	

#### Table ronde

Les enjeux de la formation pour le service social du travail .....	87
<i>Véronique Bayer, Marcel Jaeger, Laurence Lebouvier, Frédéric Zaoui</i>	

Les formes contemporaines d'exercice du métier d'AST : entre stratégie et créativité .....	102
<i>Sarah Toulotte</i>	

Témoignages, expériences innovantes : paroles de professionnels .....	108
<i>Florence Montigny, Véronique Clouet, Nadia Drif, Claire Leblois, Nadia Moussa</i>	

Clôture .....	124
<i>Anne-Brigitte Cosson</i>	

## VIE DE L'ANAS

*Communiqué du 8 février 2016*

**L'ANAS réfute les arguments  
du département du Haut-Rhin  
qui conditionne le versement  
du RSA à 7 heures de bénévolat  
par semaine** ..... 128

*Conseil d'administration de l'ANAS*

*Communiqué du 17 mars 2016*

**Faillle de sécurité dans le système  
informatique de l'hébergement  
d'insertion parisien : l'ANAS alerte  
et saisit la CNIL** ..... 130

*Conseil d'administration de l'ANAS*

**Journée mondiale du travail social** ..... 132

**Nous avons reçu** ..... 133

**Nous avons lu** ..... 133

# INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DES DEUX JOURNÉES

Anne-Brigitte Cosson

Bonjour à tous. Merci d'être là. Bienvenue aux 59<sup>e</sup> journées d'étude et de travail. Votre présence nombreuse est le témoignage de l'intérêt que vous portez à notre association, à ces journées, aux thèmes développés sans doute, et peut-être aussi au besoin de vous retrouver entre vous.

Je ne me risquerai pas à entrer dans le vif du sujet de ces deux journées. Il y a ici quelques sommités qui vous apporteront des éléments pratiques, théoriques, constructifs et pertinents. Je vais plutôt vous livrer quelques réflexions liminaires sous forme de questions. La première porte sur la place qu'occupe le travail social dans la société. Le travail social est-il l'objet d'un réel intérêt ? De la part de qui ? Pour qui ?

Pour la première fois depuis plusieurs décennies, le gouvernement s'est saisi de la question du travail social en instituant des États généraux. Cette vaste concertation, organisée à l'issue d'assises interrégionales, devait permettre l'expression des acteurs de terrain et a donné lieu à des mouvements de protestation, liés d'une part à la forme des assises et d'autre part à certains projets, dont la refonte des diplômes.

À l'issue de ces assises, une mission a été confiée à la députée Brigitte Bourguignon, qui a produit le 2 septembre dernier des propositions, lesquelles ont abouti à un plan gouvernemental dévoilé tout récemment, le 22 octobre. Je ne vais pas en faire une analyse mais en tirer quelques premiers constats :

- tout d'abord, le travail social mérite considération et valorisation, *dixit* notre Premier ministre. Ces professionnels méritent d'être reconnus ;
- deuxièmement, la question sociale est partagée par tous. Elle traverse la société. Quelle que soit la place que l'on occupe, on ne peut s'en affranchir ou l'ignorer ;
- troisièmement, bien que les professionnels aient été loués et confortés dans leurs fonctions, le rapport du gouvernement semble mettre sur un même plan les bénévoles – dont certains font un travail remarquable et qui représentent 12,7 millions de bénévoles associatifs, dont 31 % dans le secteur social et caritatif (selon une étude de 2013) – et les professionnels.

Il n'est absolument pas dans mon propos de jeter le discrédit sur les bénévoles, dont certains accomplissent un travail absolument titanesque. Toutefois, il ne faudrait pas accréditer l'idée que tout un chacun dans la société peut réaliser un travail social. Les lieux communs que l'on entend souvent, y compris dans certains médias, « j'ai fait mon assistante sociale » ne sont pas si innocents. Ils participent à véhiculer l'idée que notre qualification est aisément atteignable avec de la bonne volonté.

Malgré les discours laudatifs dont nous avons fait l'objet, le risque d'une déqualification des professionnels de l'action sociale et le risque de voir

notre métier d'assistante sociale (AS) fusionner avec les autres métiers de même niveau ne sont pas complètement écartés. Il y a toujours nécessité de prouver la plus-value que nous apportons.

Une autre question m'est apparue. Le travail social peut-il alors sortir par le haut d'une remise en question ? Je parle de remise en question, parce que certains rapports ayant abouti à ces États généraux représentent une charge quelque peu vive contre les professionnels. Je me suis dit que, par temps de turbulences, il faut sans doute se concentrer sur l'essentiel.

En parcourant l'ouvrage qu'Henri Pascal, sociologue, a écrit sur les premières années de la création de l'ANAS, *La Construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales de 1944 à 1950* – dont je vous recommande la lecture ; il y a quelques pépites et des enseignements encore d'actualité –, j'ai découvert que, dès 1945, la principale préoccupation des collègues de l'association était de lutter contre la mise en péril du service social. En effet, elles considéraient que l'on chargeait les assistantes sociales de toutes les besognes, d'où leur projet de définir le service social.

Dans l'histoire, il y a eu d'autres exemples où notre profession a été malmenée, soit en faisant l'objet de critiques, soit en étant mise en cause. Mais à chaque fois nous avons su, comme ce fut le cas l'année dernière et en début d'année avec le projet de refonte des diplômes, apporter des arguments solides à nos détracteurs.

Cela tendrait à démontrer que c'est dans un contexte de tensions que nous sommes le plus à même de produire de la réflexion sur notre travail et ses principes éthiques, sur les bénéfices que peut en retirer la société, sur ce qui rend notre profession nécessaire. Cela montre aussi que, si nous-mêmes nous ne nous exprimons pas, d'autres le feront à notre place avec leur expertise.

Et le service social du travail dans tout cela ? J'en arrive à la place particulière qu'occupent les assistants sociaux du travail (AST) dans la profession. Le service social du travail est l'un des services sociaux de la profession parmi les plus anciens. Dès le début du siècle dernier a été créée l'école des surintendantes d'usine. Ce service a largement contribué à la structuration de l'ANAS, puisque notre première présidente, en 1944, Ruth Libermann, était assistante sociale en entreprise. Je crois qu'elle travaillait à l'Opéra de Paris.

Place et rôle particulier que celui d'exercer dans ou parallèlement au monde de l'entreprise. Vous êtes bien souvent le seul personnel social dans un environnement où vous devez défendre votre positionnement qui n'est pas toujours ni bien compris ni bien accepté.

Si la loi de juillet 2011 a consacré l'appellation d'assistant social du travail, elle n'a pas apporté d'élément de clarification permettant de définir précisément votre rôle au sein des structures où vous exercez. Est-ce par ailleurs d'une loi qu'on peut attendre une telle définition ?

Il me semble important de souligner que, face à l'apparition de nouveaux métiers, particulièrement les *coachs*, qui sont à la mode auprès des salariés en arrêt de travail pour les remettre sur les rails rapidement, les gestionnaires de cas, encore appelés de manière tendance « *case managers* », face à ces

nouveaux métiers qui feraient de l'accompagnement social, face à une logique de rentabilité où tout se mesure quantitativement y compris le bien-être et le temps que doit durer un accompagnement social, face à la raréfaction des lieux où l'on peut encore parler sans craindre de voir ses propos dispersés, relayés, partagés, vous avez à défendre votre place, singulière sans doute au sein des structures où vous exercez, mais si précieuses pour les salariés.

Vous le faites car vous disposez d'une expertise qui vous permet de définir ce qu'est le service social et ce qu'il n'est pas. Je vous souhaite, durant ces deux journées, de pouvoir croiser cette expertise avec les divers intervenants et entre vous. C'est aussi important. Ainsi, vous repartirez sur vos différents lieux professionnels enrichis et mieux outillés pour défendre ce positionnement. Merci.

Un dernier petit mot pour vous dire que l'ANAS remercie chaleureusement le groupe qui s'est engagé depuis près de deux ans pour la réalisation et la mise en place de ces journées du travail. Il s'agit de la commission travail, qui n'a pas ménagé sa peine.

Je suis très heureuse de voir que tout le monde est là aujourd'hui, les participants, mais aussi les membres de la commission. Ils sont très heureux parce qu'ils voient leur engagement récompensé. C'est un plaisir de voir que vous répondez présent à ces journées.

Si, les uns et les autres, vous avez le désir de rejoindre la commission ou l'association plus généralement, n'hésitez pas à repérer les badges orangés pour aller vers les collègues, leur parler, leur poser des questions.

Une dernière chose : dans la plaquette qui vous a été remise, il y a un appel à contribution d'une collègue à l'École des hautes études en pratique sociale, qui recherche des témoignages d'assistants sociaux du travail. Si les uns et les autres vous avez des disponibilités, nous serions, à l'ANAS, intéressés par les résultats de cette enquête et nous pourrions peut-être aller plus loin dans l'expertise dont je parlais tout à l'heure.

