



Violences : les assistantes sociales en première ligne

ARTICLE DE LA VOIX DE L'AIN DU 09 OCTOBRE 2015

► SYNDICAT

FO : la conséquence d'un service public au rabais

■ **Marion Villeminot**

Des Points d'Accueil Solidarité (PAS) fermés quotidiennement à la mi-journée cet été, une première dans le département, selon Force Ouvrière. En cause, le manque d'effectif. « Il s'agit là d'un indicateur fort de la dégradation du service public », considère Rodrigue Brouilliard, secrétaire général du syndicat. La raison, d'après lui, de l'accentuation des violences à l'encontre des travailleurs sociaux du conseil départemental. Des délais allongés pour les usagers des services, dont les situations déjà précaires s'aggravent, « il faut savoir que le conseil départemental est souvent la seule porte d'entrée pour ce public », et des difficultés d'exercice et d'organisation pour le personnel. « Les travailleurs ne sont plus aujourd'hui en mesure de faire de la prévention, qui est pourtant une obligation du Département. Beaucoup nous écrivent pour nous faire part de leurs inquiétudes. »

Désengagement de l'État

Un phénomène prévisible pour l'organisation depuis la signature, en 2013, du pacte de responsabi-

lité et de solidarité, lequel devait permettre des économies de 50 milliards d'euros à l'État au niveau national, soit 50 millions en moins pour l'Ain. « On connaissait la déclinaison de ce pacte pour le personnel de terrain, affirme le représentant FO, des postes sont non pourvus, les départs à la retraite, les contrats à durée déterminée ne sont pas remplacés. »

Le syndicat dénonce un désengagement de l'État. « Pour autant, le Président du conseil départemental ne peut pas se cacher derrière ça pour réduire le personnel. En l'état, nous sommes l'un des départements les plus économes en termes d'effectif, avec une démographie croissante » précise Rodrigue Brouilliard. Force Ouvrière revendique des recettes complémentaires afin de donner les moyens nécessaires aux travailleurs d'assumer un service de proximité de qualité. Sauf que la nouvelle majorité s'est engagée à ne pas augmenter les impôts, leur répond-on. « Notre crainte, c'est que, pour cacher la misère, le Département regroupe des services tels que les PAS. Même si pour l'instant le président s'est engagé à ne pas faire de regroupement avant juin 2016, après l'audit en cours. »

SYNDICAT **FO** DES PERSONNELS DU DÉPARTEMENT DE L'AIN

Bureau Syndical - 13 avenue de la Victoire - 01000 Bourg-en-Bresse ☎ : fo@cg01.fr

Secrétaire Général **FO** AIN Rodrigue Brouilliard ☎ : 06.32.64.31.01

Trésorier Général **FO** AIN Hervé Testart ☎ : 06.71.91.62.10

Membre du bureau **FO** AIN ☎ : 04.37.62.16.87

(Permanence sur RDV au local syndical du lundi au vendredi)

Nos valeurs pour repères
FO VOS
FORCES
pour AGIR

► TEMOIGNAGE

Une profession en mal de légitimité, selon Sylvie Poizat de l'IREIS

■ *Philippe Cornaton*

Basé dans le quartier Peloux-Gare à Bourg-en-Bresse, l'Institut Régional et Européen des métiers de l'Intervention Sociale (IREIS) forme les assistants sociaux. Soixante-cinq élèves, répartis entre la première et la troisième années, ont effectué leur rentrée en septembre. Depuis cinq ans, l'établissement déplore une baisse du nombre de candidats. La profession n'attire pas, ou plus. La faute aux conditions d'exercice du métier difficiles? Sylvie Poizat, responsable des formations, ne nie pas que le métier rame à contre-courant d'une époque individualiste cultivant le culte de la performance. Entre les murs de l'IREIS, on forme plutôt les hommes et les femmes qui viendront en aide aux laissés-pour-compte de cette société capitaliste. Une éthique de l'action sociale affirmée à travers un volant de 120 heures de cours sur la totalité du cursus, soit autant que la psychologie, la sociologie, les disciplines "phares" de la formation des assistants sociaux. Quid des situations d'agressivité, de la violence verbale, qui sont parfois le lot quotidien de ces profession-



Sylvie Poizat est inquiète pour l'avenir de la profession.

nels? « Bien sûr que l'on prépare nos élèves à cette réalité, répond Mme Poizat. Ils s'y

confrontent du reste lors de leurs stages sur le terrain, qui occupent la moitié de leur emploi du temps. Le retour en classe permet d'aborder avec le recul les situations vécues ». Gestion des conflits et des émotions, appréhension de la violence et des cas de délire, communication, conduite d'entretien, les étudiants ont des approches théoriques et pratiques en cours. À l'IREIS, on apprend aussi aux futurs « A.S. » à dire « non », à présenter, expliquer un refus d'aide, « ce qui est difficile pour une profession dont la posture est la solidarité ». Sylvie Poizat insiste auprès des élèves sur un aspect primordial: « ils doivent connaître leurs propres limites pour ne pas aller seul à un entretien difficile ». Consciente que la société libérale a transformé les assistants sociaux en gestionnaires de dispositifs financiers, la responsable des formations de l'IREIS insiste au contraire sur leur rôle de vigie faisant remonter aux politiques les maux de la société. Prenant de front la colère des bannis de l'économie de marché, et obligés par ailleurs de devoir gérer au plus juste les « dépenses sociales » qui assurent leur survie, les « assistants » sont en quête d'une nouvelle légitimité dans la société, pense Sylvie Poizat.

Assistantes sociales : l'urgence source de

Une plainte du président du Département pour une agression contre une salariée. Un registre de déclarations de violences subies qui se remplit. Un syndicat qui monte au créneau. Être assistante sociale dans l'Ain aujourd'hui, confrontée à une population s'appauvrissant et en proie à d'autres maux, est-ce risqué ? Les professionnels reconnaissent que le métier est plus exposé, car sollicité de plus souvent dans l'urgence, sans toutefois tirer la sonnette d'alarme.

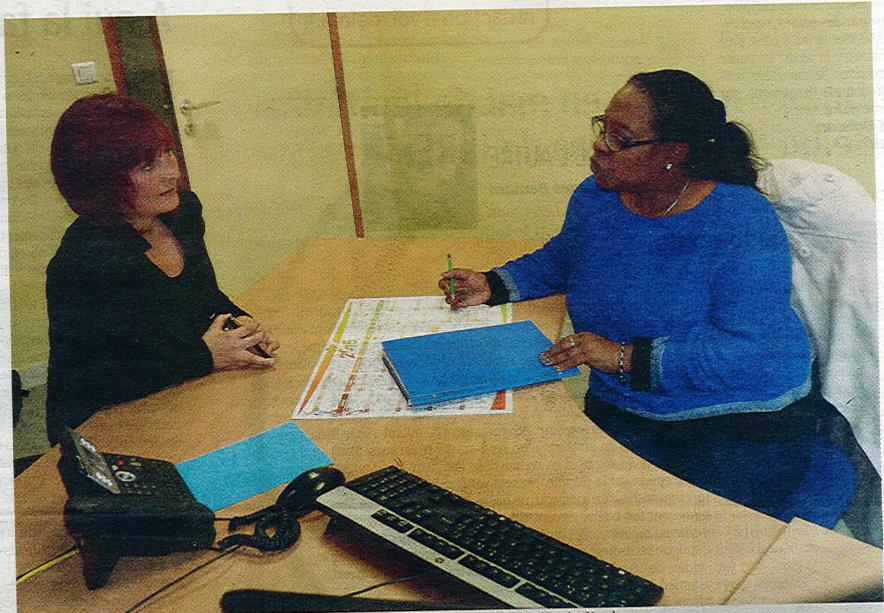
■ Philippe Cornaton et Caroline Guérin

Vendredi 19 juin dernier, une assistante sociale du pôle de services publics Amédée-Mercier à Bourg-en-Bresse a été agressée par un homme. L'individu a fait irruption dans le bureau de l'employée du Conseil départemental, qui le suivait sur un dossier de logement prioritaire déposé auprès de la préfecture de l'Ain. Il n'avait pas de rendez-vous. Il est venu décharger sa colère sur la malheureuse professionnelle, impatient d'attendre une réponse de l'institution. Pendant plus d'une trentaine de minutes, l'assistante sociale a essuyé une bordée d'insultes d'une rare violence. L'agresseur a quitté les lieux, avant que la police alertée par les collègues de la victime ne l'interpelle. Il s'est enfui en menaçant de revenir armé... Le président du Conseil départemental a jugé le fait grave et a porté plainte. Choquée, la travailleuse sociale a été arrêtée pendant plusieurs jours. Selon le syndicat Force Ouvrière, « les travailleurs médico-sociaux se disent de plus en plus confrontés à la violence qu'elle soit verbale ou physique, sur le terrain ». Une professionnelle syndiquée évoque

« des menaces de mort, des entretiens qui se terminent avec l'intervention des gendarmes. Des insultes quand ce n'est pas une agression physique ». Elle cite le cas d'un usager suivi par un centre de soins, qui a récemment mis à la porte le travailleur social qui lui rendait visite. Motif: il n'acceptait pas une diminution du nombre d'heures d'aide ménagère. Tout cela sous les yeux d'un de ses enfants.

Misère

Sans minimiser les difficultés auxquelles sont confrontés les hommes et les femmes œuvrant à la solidarité institutionnalisée, Thierry Clément, le directeur général adjoint des services sociaux de l'Ain, relativise le nombre d'incidents qui se produisent (lire par ailleurs), et que recense le registre ouvert par le Département (lire interview ci-dessous). Il admet que le personnel travaillant dans les vingt-neuf points accueil solidarité (P.A.S.) peut être plus exposé aux risques de violence, du fait du caractère généraliste de ces lieux. Ces professionnels suivent, chacun ou chacune, environ 200 personnes, aux situations et aux demandes très diverses. Franchissent le seuil de leur bureau,



Micheline Labeaux (à droite), assistante sociale au pôle Amédée-Mercier à Bourg, avec sa responsable Bérangère Novel.

des parents séparés, des femmes battues, des sans-domicile, des retraités basculés dans la pauvreté, et de plus en plus de demandeurs d'emploi bénéficiaires du revenu social d'activité (RSA, 7800 foyers concernés en 2014). La société en crise, celle qui souffre en silence, celle qui souffre quand la misère, sociale ou psychique - ou les deux à la fois - ne peut plus être tue. Alors, la parole se libère en présence de l'assistante sociale, personne de confiance, de confiance. À 41 ans, Micheline Labeaux est entrée sur le tard dans la profes-

sion, « par choix et conviction », insiste-t-elle. Salariée du Département, elle exerce depuis trois ans sur la ville de Bourg-en-Bresse, où elle a quasiment connu tous les points accueil service (6). De sa jeune expérience, elle retient qu'elle intervient plus « en urgence qu'en prévention, nous avons moins de temps pour cela ». Elle n'est pas toujours sollicitée pour des demandes relevant de sa compétence, mais elle met un point d'honneur à apporter une réponse, positive ou « négative, car ce n'est pas rendre service aux intéressés que de leur faire croire

qu'ils auront ce qu'ils réclament ».

Lenteur

Dire non, n'est pas simple pour ces représentants d'une collectivité qui essaie de contenir ses dépenses sociales, dans un contexte de baisse généralisée des déficits publics. Selon FO, les agents se plaignent d'une moindre rapidité de la prise en charge. Et le nombre des assistants sociaux diminue alors que les bénéficiaires des aides augmentent. Le même syndicat dénonce le non-remplacement des postes depuis le changement

de majorité (lire par ailleurs). Des professionnels du secteur regrettent aussi la lenteur de la réponse judiciaire - qu'ils imputent également à une baisse de moyens dans ce secteur. Dans le département, le nombre de mineurs ou majeurs âgés de moins de 21 ans bénéficiant d'une mesure de protection a fortement augmenté (de 1500 en 1990, leur nombre a atteint 2198 en 2014). Ces situations d'éloignement du domicile familial sont parmi les plus délicates à traiter pour les travailleurs médico-sociaux, car souvent sources de tensions.

Thierry Clément: « Les déclarations de violence sont en hausse »

■ **Propos recueillis**
par **Philippe Cornaton**

Directeur général adjoint du Conseil départemental en charge de la solidarité, Thierry Clément explique comment la collectivité appréhende le risque de violence à l'encontre de ses assistants sociaux.

Les assistantes sociales sont-elles de plus en plus exposées à la violence ?

Depuis trois ans, le Département recense les déclarations d'agression déposées par ses assistantes sociales, sans qu'il y ait automatiquement dépôt de plainte. Outre la mesure du phénomène, cela permet d'engager des réponses aux situations. Ainsi, la semaine dernière, après le harcèlement d'un usager alcoolisé à l'encontre d'une assistante, une lettre de mise en garde a été adressée à cet individu.

Les déclarations sont en hausse,

Pas vraiment. Et le secteur rural n'est pas plus épargné que le secteur urbain. C'est même souvent en milieu rural que l'on rencontre des problèmes de pathologie mentale importante mêlés à la misère, des situations familiales qui peuvent devenir graves, car les individus sont moins informés des aides que peut leur apporter une assistante sociale. Quand ils la sollicitent, ils sont déjà acculés. Ce sont les situations inextricables, comme par exemple le surendettement lourd, ou extrêmement sensibles, comme un conflit de parents nécessitant la protection ou le placement d'un enfant, qui peuvent engendrer de la violence.

Comment protégez-vous votre personnel ?

Nous avons pris des mesures techniques sur certains accueils, comme l'installation de caméras de vidéosurveillance, la création de sas de sortie à l'arrière de bâtiment, quand les assistantes finis-

sent leurs entretiens après les heures d'ouverture au public. Pour les permanences organisées en milieu rural, nous veillons à ce qu'elles ne se déroulent pas isolées au fond d'une cour. Les entretiens sur des cas identifiés comme très sensibles s'effectuent en général en présence du chef de service, on ne laisse pas les assistantes les traiter seules. Et tous les téléphones des assistantes sont équipés d'une touche pour alerter les chefs de service en cas de nécessité.

Le sous-effectif des assistantes sociales, dénoncé par les syndicats, et la mise en service d'une brigade de contrôle des bénéficiaires du RSA, n'apaisent pas forcément les esprits.

Il est difficile de déterminer l'effet opportun en matière d'action sociale. Les contraintes budgétaires font que le Département remplace moins le personnel absent. Un tiers des absences pour congés maladie est rem-

21 agressions signalées

Le Département gère 8 maisons de la solidarité et 29 points accueil solidarité (PAS), répartis sur l'ensemble du territoire. Il emploie 108 assistants territoriaux socio-éducatifs de polyvalence. Depuis le début de l'année, 21 déclarations d'agression ont été enregistrées.



Thierry Clément est directeur général adjoint du Conseil départemental en charge de la solidarité.

mais il est difficile d'évaluer la gravité des faits. Un grand nombre d'entre eux est de l'ordre de l'agression verbale. Parfois, il y a des dégradations de matériels.

Les agressions physiques restent rares, malgré les deux cas recensés cet été et à l'automne 2014.

Certains points accueil solidarité sont-ils plus à risque que d'autres ?

Voix de l'Ain • 4 • Vendredi 9 octobre 2015