

CONTRIBUTION ANDASS 2022 SUR L'ATTRACTIVITE, LES METIERS, ET LES FORMATIONS DU TRAVAIL SOCIAL

Résumé : En lien avec la préparation du Livre Vert du HCTS, et en prévision de la conférence des métiers du social et du médico-social annoncé par le gouvernement pour le 18 février 2022, cette contribution part des constats dressés par les professionnels comme par les employeurs de la perte d'attractivité du travail social dans un contexte marqué par une évolution de la précarité et par une perte de sens pour beaucoup d'acteurs.

En référence aux travaux déjà menés par l'ANDASS notamment dans le cadre des Etats généraux du travail social en 2015, les propositions soumises au débat portent sur une réinvention des modèles et pratiques d'intervention, en lien avec la réinterrogation des formations et le rôle du travailleur social auprès des personnes accompagnées dès lors que ces dernières sont promotrices de leurs projets.

Les « oubliés du Ségur », les « laissés pour compte de la seconde ligne »... les qualificatifs n'ont pas manqué pour décrire le sort des travailleurs sociaux relégués au second rôle du combat contre la pandémie.

Un combat dont les fronts ouverts depuis bientôt 2 ans ne sont plus seulement sanitaires, mais se jouent aussi sur le plan de la cohésion sociale, et de la société toute entière.

« On n'est pas seulement malade, ou pauvre, ou en situation de handicap. Les besoins des personnes sont divers et hybrides, et appellent donc des mobilisations multiformes. Cette question de l'approche globale n'est certes pas nouvelle, mais elle est maintenant réactualisée. Car cette crise sanitaire a imposé une synergie des compétences » explique Marcel JAEGER.

Les réponses ne peuvent donc être strictement sectorielles, tant la crise a profondément rebattu les cartes, atténuant les frontières entre le social et le sanitaire, faisant basculer dans la précarité de nouveaux publics qui sollicitent désormais les services sociaux. Les autoentrepreneurs et travailleurs indépendants, les travailleurs précaires et les étudiants sont le plus souvent évoqués, comme le souligne le rapport du comité d'évaluation de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, présidé par Louis Schweitzer, publié en octobre 2020¹.

Si le taux de pauvreté a peu évolué, loin des prophéties annonçant un million de nouveaux pauvres, comme le souligne l'étude de l'INSEE paru en novembre 2021², c'est à une intensification de la pauvreté que sont et seront confrontés les travailleurs sociaux. *« Les personnes peu touchées par les mesures prises depuis le premier confinement du fait de leurs conditions d'attribution (demandeurs d'asile, étrangers résidant régulièrement depuis moins de cinq ans par exemple), ont vu leur situation se dégrader »*. Pour le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

¹ La lutte contre la Pauvreté au temps du coronavirus : constats sur les effets de la crise sur la pauvreté et points de vigilance du comité d'évaluation de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté <https://www.strategie.gouv.fr/publications/lutte-contre-pauvrete-temps-coronavirus-constats-effets-de-crise-pauvrete-points-de>

² Estimation avancée du taux de pauvreté monétaire et des indicateurs d'inégalités, INSEE, 3 novembre 2021, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5762455>

(CNLE), c'est aussi le cas des publics « invisibles » (sortant de prison, prostituées, sorties « sèches » de l'ASE, toxicomanes, etc.).

Ce n'est pas tant l'identité du travail social qui se trouve réinterrogée par l'émergence de ces « nouveaux publics », que les pratiques professionnelles et le nécessaire décloisonnement des réponses qui ne sont pas l'apanage exclusif de tel ou tel corps de métier, ou de tel ou tel dispositif, cela concerne autant le secteur public que le secteur privé, autant les dirigeants que les professionnels en charge de la mise en œuvre des politiques sociales.

Dans ce contexte qui peut parfois bousculer les savoirs établis et les méthodes de travail, les travailleurs sociaux sont confrontés à des injonctions contradictoires : être agile tout en respectant les cadres normatifs des dispositifs, « aller vers », tout en se conformant à des référentiels comportant une série de procédures à suivre, aussi scrupuleusement qu'un manuel pour bricoleurs expérimentés.

Ces exigences imposées aux professionnels ne se traduisent pas toujours dans les organisations qui les emploient : celles-ci restent caractérisées par l'empilement de dispositifs ou d'instances de coordination, sans compter la multiplicité des acteurs intervenants parfois sur un même champ.

Un récent rapport du Conseil d'Etat consacré à l'accès aux prestations sociales et publié en novembre 2021³ vient confirmer le foisonnement et la complexité des règles d'attribution de la trentaine d'allocations nationales recensées, auxquelles s'ajoutent celles des collectivités locales.

Ce sont ainsi une douzaine de modes d'appréciation des ressources avec lesquels doivent jongler les professionnels du secteur social, aussi bien dans les collectivités qu'au sein des organismes de protection sociale.

La sobriété tel que le définit le Manifeste de l'ANDASS⁴, « Pour une action publique sobre et de qualité », ne s'est pas encore imposée comme le mode régissant notre système d'action sociale et médico-sociale. Comme si cette simplification a du mal à se concrétiser dans le travail social.

Dans un tel maquis de dispositifs et de compétences enchevêtrées entre les collectivités et l'Etat, où l'usager se perd lui-même, tantôt objet du référent de parcours, tantôt sujet des facilitateurs et autre coordinateurs, les leviers de transformation sont moins d'ordre financier que de l'ordre du pilotage et de la simplification.

Or ces leviers, plus difficile à actionner que le simple fait d'injecter de l'argent public venant de l'Etat, sont de la responsabilité des employeurs-eux-mêmes, qu'ils soient publics ou associatifs.

Une responsabilité qui suppose de relever des défis d'ordre organisationnels et managériaux.

Notre contribution s'inscrit dans la suite des travaux déjà menés par l'ANDASS en particulier sur la comparaison des modèles d'organisation et d'intervention sociale, par exemple dans le cadre de la référence de parcours. Elle concerne avant tout les métiers, les missions des professionnels et la formation initiale et continue et vient enrichir les travaux de l'ANDASS en particulier dans le cadre des Etats généraux du travail social en 2015⁵.

³<https://www.conseil-etat.fr/ressources/etudes-publications/rapports-etudes/etudes/conditions-de-ressources-dans-les-politiques-sociales-15-propositions-pour-simplifier-et-harmoniser-leur-prise-en-compte>

⁴ <https://www.andass.fr/manifeste-pour-une-action-publique-sobre-et-de-qualite/>

⁵ Dans la perspective des Etats généraux du travail social, cinq élèves administrateurs territoriaux de la promotion Simone de Beauvoir de l'Institut national des études territoriales (INET) ont ainsi été sollicités pour réaliser une étude contribuant à la réflexion relative à l'évolution du travail social et à la production d'un référentiel du travail social dans les collectivités territoriales. Cette étude est le résultat d'une commande associant le CNFPT, l'INSET, l'ANDASS, l'ADGGC et l'ANCCAS.

o **DES SAVOIRS FAIRE A REVALORISER, DES MODALITES D'INTERVENTION SOCIALE A MODERNISER**

Les constats autour d'une perte d'attractivité sont connus. Selon FEHAP et NEXEM, acteurs du secteur sanitaire, social et médico-social dans leur baromètre des tensions de recrutement publié le 19 janvier dernier, près de 30 000 postes (soignants, travailleurs sociaux), soit 5% de l'effectif global, serait vacants dans le secteur. Ce constat rejoint celui de nombreux dirigeants publics et privés qui témoignent des difficultés de recrutement, mais aussi de départs volontaires ainsi que l'émergence de nouvelles pratiques telles que le choix de l'intérim ou du libéral donnant plus de liberté et de choix.

L'attractivité repose tout d'abord sur une valorisation de ces métiers de l'engagement. Au-delà des campagnes de communication que de nombreuses collectivités ou employeurs associatifs ont d'ailleurs mises en place à travers une stratégie de marque employeur, c'est la visibilité même de ces métiers du lien et de l'accompagnement qui doit être renforcée.

Dans d'autres pays européens ou anglo-saxons, le travail social est un marqueur d'un parcours professionnel valorisant dans une trajectoire, partant parfois d'une conception plus communautaire du travail social.

C'est une véritable promotion des métiers des services à la personne qu'il faut bâtir. Or dans ce domaine ou celui de l'accompagnement social, ce sont parfois davantage les mutuelles ou les compagnies d'assurance qui tentent de saturer l'espace médiatique.

Le chantier de l'attractivité et du renouvellement des pratiques a aussi des dimensions managériales, l'enjeu étant de dépasser les approches par catégories de métiers ou de cadre d'emploi au profit d'une démarche par missions.

Cette démarche permettrait de sortir d'identités professionnelles cloisonnées, et de valoriser davantage au niveau salarial le traitement de base⁶, très faible lorsqu'on compare au niveau européen. Dans le secteur social, 95 % des professionnelles sont des femmes et commencent en début de carrière à peine à hauteur du SMIC.

Il convient également de trouver les moyens de valoriser les fonctions de coordination, ou de développement de projets etc... mises en œuvre de manière individuelle ou collective par certains professionnels.

Ce sont bien ces compétences individuelles au-delà de la seule maîtrise des cadres d'intervention techniques qui constituent le socle de l'intervention auprès des personnes.

Dans le champ de la protection de l'enfance, comme le relève le rapport de Gautier Arnaud-Melchiorre « *A hauteur d'enfant* », remis au Secrétaire d'Etat Adrien Taquet en décembre 2021, la sécurisation du

⁶ A titre d'illustration, l'échelle des rémunérations dans la fonction publique est la suivante :

- un assistant socio-éducatif (assistant social, éducateur spécialisé, CESF) commence sa carrière avec un salaire brut de 1875€, soit un salaire net de **1476€**. Quand il arrive au dernier échelon de cette catégorie, il perçoit 2774€ brut, soit un salaire net de **2241,54€**. Ceci hors prime, NBI ou autre. Les salaires de la fonction publique sont globalement les plus bas, les rémunérations sont légèrement (ou très) supérieures dans les associations et structures privées. Il faut alors prendre en compte les différents accords et conventions collectives

- un conseiller socio-éducatif hors classe (soit le plus haut niveau dans la filière médico-sociale) perçoit 2825€ brut au 1^o échelon, soit **2283€ net**, et au dernier échelon, il percevra 3580€ brut, **soit 2892€ net**. (Hors primes, NBI et autres)

Dans la convention de 1966, un éducateur en début de carrière commence avec un salaire brut quasi équivalent au SMIC.

parcours de l'enfant ne dépend pas uniquement du travailleur social, qui serait l'unique détenteur de ce lien en raison de sa qualification ou d'une quelconque expertise qui lui serait propre.

« (...l'une des compétences fondamentales des professionnels de la protection de l'enfance est d'évaluer les lieux et capacités d'attachement de l'enfant, de s'assurer qu'il puisse en bénéficier, de sa capacité à pouvoir s'inscrire dans des relations, qu'il accepte d'être aimé, de s'autoriser à ressentir, à éprouver et à témoigner de l'affection envers ses camarades de classe, ses amis et plus tard dans sa vie d'adulte »⁷.

C'est en repartant des missions et non plus seulement des métiers et statuts que l'on arrive à redonner du sens et à renouveler les pratiques de telle sorte que la réflexion sur l'attractivité du travail social ne peut se limiter à identifier une seule catégorie de professionnel. Force est de constater que d'autres professionnels font « travail social » dans de nombreux services et institutions, qu'il s'agisse des professionnels administratifs et des cadres par exemple

La transformation de l'offre a aussi un impact sur les organisations et les modalités d'intervention des professionnels du champ social et médico-social.

Ainsi l'exemple des « communautés 360 » dans le champ du handicap montre que la réponse ne dépend pas d'un seul intervenant mais nécessite de construire un réseau de professionnels partenaires appartenant à différents « corps de métiers », différents axes d'intervention.

Cette approche par mission permet aussi de recentrer le travail social sur ce qui doit être sa visée, à savoir l'autonomie de la personne.

Recentrer le travail social, cela suppose de repositionner la question de l'accès aux droits qui ne doit pas être l'apanage exclusif des travailleurs sociaux, mais peut relever d'une montée en compétence de professionnels administratifs dont l'action est complémentaire, permettant aux travailleurs sociaux de se concentrer sur leurs missions d'accompagnement et sur les relations avec les autres intervenants du parcours.

De même le débat autour de la polyvalence de secteur⁸ doit être tranchée à partir d'un benchmark des pratiques dans les institutions, ce qui ouvre la question de la désectorisation des interventions, qui peut d'autant plus s'envisager dans des territoires où les caractéristiques sociales et sociologiques sont proches. Il ne s'agit pas de privilégier un modèle à un autre, mais de distinguer dans les pratiques trois principaux niveaux interventions :

- ✓ ce qui relève d'un accueil inconditionnel et de l'accès aux droits qui peut être assuré par des professionnels non issues de la filière sociale ou médico-sociale, mais de la filière administrative (un peu comme les techniciens conseils au sein des CAF, etc...)
- ✓ ce qui relève de l'évaluation globale qui doit mobiliser des référentiels et outils partagés entre professionnels. En ce sens la mise en place de systèmes d'informations partagés est une condition incontournable, comme le déploient certains éditeurs autour du dossier numérique de l'utilisateur ;
- ✓ ce qui relève de l'accompagnement qui nécessite une coordination d'intervenants spécialisés et mobilise des compétences en termes de supervision et éventuellement de contrôle de délégation à d'autres acteurs (associatif ou institutionnels dans le cadre de la référence de parcours par

⁷ Rapport de la Mission La parole aux enfants, « À hauteur d'enfants », Gautier Arnaud-Melchiorre, décembre 2021.

⁸ « Polyvalence de secteur : un modèle qui perdure en s'adaptant ? », Lucienne Chibrac, GREHSS, Marie Paule Cols, ANDASS, décembre 2018

exemple). Dans ce cadre, l'intervention sociale s'apparenterait davantage à celle de « *care manager* » pour le champ de la perte d'autonomie.

Ce sont de nouvelles compétences pas simplement celles liées aux sciences sociales qui doivent être mobilisées et de nouvelles pratiques à engager.

○ **DES PRATIQUES A RENOVER PAR LE DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES COMPETENCES FACE A DE NOUVELLES PROBLEMATIQUES SOCIALES.**

L'apport théorique du travail social ne doit pas se limiter aux théories psychologiques des relations intrafamiliales – au demeurant mal étayées scientifiquement - mais embrasser l'ensemble du champ des sciences sociales, notamment la sociologie, l'anthropologie des catégories populaires, les sciences cognitives, les sciences comportementales, les neurosciences, ainsi que les apports de l'analyse des données. D'une manière générale, il s'agit de promouvoir une approche scientifique de l'action sociale venant compléter les approches empiriques actuelles ».

Le travail social n'est pas seulement confronté à de nouveaux enjeux, il agit également auprès de nouveaux publics exposés à des parcours complexes, comme c'est le cas avec la prévention de la radicalisation, ou à des situations de crise intrafamiliale entraînant des violences.

L'émergence de ces nouveaux publics se situent également dans un contexte européen, comme le souligne un article de Julien DAMON, publié en mai 2021⁹ à l'occasion du sommet social de Porto et qui démontre que la prise en charge des sans-abri dans de nombreuses métropoles est un sujet à replacer dans le cadre des migrations européennes. « *La gestion européenne de l'immigration et de l'asile contribue à précariser une partie des migrants extra-européens, en particulier ceux qui sont en attente de statut* ».

Mais les savoirs qui peuvent être mobilisés pour enrichir les pratiques ne sont pas seulement des savoirs techniques, il s'agit aussi de savoirs ou compétences dites transférables, de tel sorte que les travailleurs sociaux sont des professionnels du lien social et de la relation aux autres, et cela doit être reconnu.

Une étude réalisée par Pôle Emploi et France stratégie publiée en mai 2021¹⁰ vient précisément souligner que les compétences les plus demandées dans un contexte de transformation accélérée concernent « les situations imposant un contact avec le public, le travail en équipe, ou une « charge émotionnelle ».

Ce sont de nouveaux savoirs aujourd'hui nécessaires pour travailler en réseau et en lien avec d'autres professionnels et secteurs qui sont de plus en plus imbriqués dans la prise en charge des personnes (c'est le cas notamment des situations dites complexes relevant des champs du social, du médico-social et du sanitaire).

Ces prises en charge nécessitent une compréhension systémique des acteurs et financements, qui passent par des formations communes aux différentes écoles et instituts (par exemple au niveau des cadres et managers entre le réseau des INSET et l'EHESP-Ecole des hautes études en santé publique- ou l'EN3S-Ecole nationale de Sécurité sociale).

En s'inspirant des travaux menés dans le cadre des métiers de la branche autonomie, la refonte des catégories d'emplois vers une seule filière du travail social serait un premier pas vers cette nécessaire convergence des métiers du lien social.

⁹ <https://www.telos-eu.com/fr/societe/europe-sociale-et-si-on-soccupait-des-sans-abri.html>

¹⁰ <https://www.strategie.gouv.fr/publications/cartographie-competences-metiers>

La constitution d'un socle commun posé par le décret n° 2018-734 du 22 août 2018 relatif aux formations et diplômes du travail social va dans le sens de cette évolution plus structurée des cadres d'emplois et spécialisations professionnelles.

○ **UNE FORMATION INITIALE ET CONTINUE QUI DOIT INTEGRER L'ACCOMPAGNEMENT A LA TRANSFORMATION DES MISSIONS ET METIERS**

Le diplôme de travail social défini par le ministère en charge des affaires sociales recouvre au total 13 types de qualifications en travail social qui s'étalent sur une large palette.

Dans d'autres pays notamment anglo-saxons, la formation d'éducateurs spécialisés se fait à l'université. Il semble qu'il y ait une spécificité française sur la formation qui se fait en institut de formation de statut associatif avec une multitude de diplômes.

La formation initiale est confrontée à l'émergence des bachelors universitaires de technologie (BUT) développés par les IUT. Ces « bachelors » dispensés par les universités de technologie se préparent en général pendant 3 ans. Ce modèle se rapprochant du modèle prévalent dans les autres pays européens, vient percuter celui des écoles/instituts de formation.

Un état des lieux avec une véritable cartographie des différentes formations existantes semble indispensable pour pouvoir évaluer les apports de ces différents cursus, en particulier concernant les formations d'encadrement. A ce sujet, s'agissant du secteur public, on peut interroger la plus-value de certaines formations dispensées par des instituts privés comme le CAFERUIS et des formations au contenu plus transverse dispensées par le réseau des écoles et instituts publics du CNFPT.

La complexité du paysage et des cadres relatifs à l'action sociale nécessite un niveau d'expertise qui peut parfois enfermer dans la connaissance d'un seul domaine alors que ce sont les compétences dites transférables partagées entre différents métiers, qui sont souvent la clé de réussite des transitions digitales, sociales et écologiques auxquelles sont confrontés les organisations.

Ouvrir le chantier des formations, suppose également d'encourager les voies d'accès en cours de formation professionnelle ou par le biais des dispositifs de VAE (valorisation des acquis de l'expérience) à encourager.

Le développement des actions de formation continue suppose également que les employeurs mettent à disposition de véritable espace ou lieu pour soutenir l'analyse des pratiques, la supervision afin de donner un espace d'expression aux professionnels, qui font face à des situations complexes pour clarifier, construire, et assurer leurs positions professionnelles.

Les dispositifs d'apprentissage doivent également être davantage soutenus. Ainsi en 2021 l'IRTS de Montrouge-Neuilley-sur-Marne a mis en place une promotion d'apprentis s'orientant vers le diplôme d'éducateur spécialisé et ayant des parcours très divers, certains ayant déjà eu une expérience professionnelle (dans les métiers de l'enseignement par exemple) ou ayant souhaité se réorienter en cours d'étude.

Au sein des formations initiales et continues, la maîtrise du numérique et des systèmes d'informations est essentielle et doit être intégrée dès la formation initiale avec le recours à des partenariats, avec certaines agences de l'Etat (programmes de formation de l'Agence du Numérique en Santé, ou avec l'ANAP par exemple).

o **DES CHANTIERS QUI SUPPOSENT AUSSI D'INTERROGER CEUX QUI SONT LES PREMIERS CONCERNES, A SAVOIR LES PUBLICS EUX-MEMES.**

Pourquoi ne pas interroger les premiers concernés ? Les personnes accompagnées sont avant tout des personnes qui ont un ou des projets de vie à réaliser. Elles peuvent dire si l'accompagnement à la réalisation de celui-ci a été opérant ou non, de leur point de vue. A-t-on un jour fait une vaste enquête auprès des personnes pour savoir ce qu'elles attendent / souhaitent / espèrent d'un travailleur social ? Les comités locaux de travail social œuvrent d'une certaine mesure en ce sens et pourraient être associés à ces travaux.

Il ne s'agit pas de questionnaire de satisfactions, mais de réaliser une enquête incluant aussi bien les publics, que les partenaires du quotidien (les autres institutions et acteurs publics et privés intervenant dans le champ social), les élus de proximité, pour appréhender les attentes vis-à-vis des travailleurs sociaux.¹¹.

Pour mener de tels chantiers, l'implication et la participation des professionnels est indispensable. « Vivre est prendre des risques ». Il convient dès lors que le partage de la prise de risque soit interrogé. Quels niveaux de risques chacune des parties prenantes accepte de prendre : les financeurs, les gestionnaires (déléataires), les professionnels et la personne concernée. L'objectif et les risques à prendre doivent être partagés et consentis.

L'ANDASS (Association Nationale des Directeurs d'Action Sociale et de Santé) est une association professionnelle. Son conseil d'administration représente plus d'un tiers des départements. L'ANDASS porte l'ambition du développement social, du travail collectif, de l'accompagnement global des personnes dans leur parcours vers l'autonomie. L'ANDASS favorise les partenariats d'action et les coopérations. Pour l'ANDASS, les dépenses sociales ne constituent pas un simple coût mais un investissement dans le développement humain. L'ANDASS appelle à un choc de simplification afin de libérer le pouvoir d'agir des élus, des citoyens, des professionnels, des bénévoles et des organisations afin de s'orienter vers une société plus inclusive et citoyenne. Estimant que les politiques de solidarités doivent irriguer et se nourrir de l'ensemble des politiques, l'ANDASS participe, par ses analyses et ses propositions concrètes issues de la diversité des territoires, à la modernisation d'un service public de la vie quotidienne, de proximité et de qualité.

Contact

presidence@andass.fr

<https://www.andass.fr>

¹¹ Les travaux menés par le Département du Gers en 2019 et intitulés « *Etre au RSA dans le Gers* » de François-Xavier Merrien fournissent à ce titre une illustration de cette approche visant à se mettre à la place des bénéficiaires et des publics accompagnés