



Sud-inter-cdas

numéro 30 - septembre 2015

Action sociale en chantier, travail social désenchanté.

Souffrance et épuisement au travail, détérioration des conditions de travail, violences externes et internes subies par des professionnels. Autant de sujets traités dans ce numéro, qui n'ont pas pour objet de noircir le tableau mais de refléter des réalités trop souvent vécues.

Le rôle de SUD est de faire reconnaître ces situations individuelles et collectives face à une administration qui les banalise, voire les ignore. Si les conséquences sont traitées, les causes sont occultées ou déniées. Notre devoir de syndicalistes est de lutter avec vous pour que les missions de service public qui fondent l'engagement des professionnels s'exercent dans les meilleures conditions. Si les Assises de la protection de l'enfance qui se sont tenues à Rennes ont pu apporter une bouffée de réflexion et de sens, pas sûr que le chantier intitulé « CDAS de demain » suffise à réenchanter un travail social qui a plus besoin de reconnaissance de ses valeurs, de son analyse et de son action que de réorganisations incessantes et de chefs à tous les étages. Au niveau national, la dévalorisation des diplômes de travail social est en marche, confirmant le manque de considération voire le mépris dans lesquels sont tenus les travailleurs sociaux. Un des problèmes majeurs de notre société ne vient-il pas du fait que l'on fait plus souvent rimer république avec technocratie qu'avec politique, en oubliant que les valeurs ce sont aussi des principes et pas seulement les prix des choses ?

Bonne lecture. N'hésitez pas à nous faire part de vos réflexions, de vos réalités et de vos réactions.

Refonte des métiers du social

Alors que la ministre Marylise LEBRANCHU annonçait « une revalorisation » des salaires des fonctionnaires dont celui des travailleurs sociaux, le gouvernement envisage de supprimer les diplômes d'Etat existants du travail social (assistants sociaux, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale et familiale, éducateurs jeunes enfants, etc.)

Jeudi 25 juin, la commission professionnelle consultative a proposé dans son rapport de modifier de fond en comble l'architecture des diplômes pour créer un statut de travailleur social unique, « l'intervenant social ». Les titulaires des spécialisations, reconnues Bac+3, seraient chargés des fonctions de coordination de projet et la relation directe auprès du public accompagné serait alors réservée à des agents formés à Bac+2... et donc interchangeables et moins coûteux !



C'est une attaque sans précédent sur les professions du secteur social, avec une déqualification organisée pour répondre aux politiques gestionnaires.

Lisez et signez la lettre ouverte de 38 chercheurs, formateurs et professionnels, alertant sur les dangers du projet de réforme des diplômes:

<http://www.lien-social.com/Defendre-les-metiers-sociaux>

CDAS : à demain si vous le voulez bien !

Prétextant la continuité des travaux des Etats Généraux de l'Action Sociale de 2010, notre administration a initié un travail intitulé « le CDAS de demain ». Les axes principaux de la réflexion, au nom de la qualité de vie au travail pour les agents et du service rendu à la population, sont organisationnels et managériaux. Des enjeux qui mériteraient plus qu'une page ayant simplement pour objet de soulever des questions qui amènent SUD à ne signer une telle démarche ni des deux mains ni dès demain.

CDAS de demain : les mots ont un sens

Prendre ce chantier par l'entrée du CDAS laisse à entendre que si des changements doivent intervenir, c'est uniquement à ce niveau. En filigrane, nous percevons la volonté de dire aux agents des CDAS comment ils doivent travailler. Demain, c'est quand ? Ne pas le définir équivaut à laisser penser que c'est repoussé aux calendes grecques. A ce propos, nous savons bien ce que Syriza comme notre civilisation entière doivent aux philosophes de la Grèce Antique. Nous pourrions méditer la phrase de Socrate : « Les gens qu'on interroge, pourvu qu'on les interroge bien, trouvent d'eux-mêmes les bonnes réponses ». Pourtant, si on s'aime antique et qu'on invente à partir des riches expériences du passé, on va à contre-courant de la vague sur laquelle surfent nos décideurs, celle de l'innovation à tout prix qui fait table rase du passé.

Touche pas à mon postulat

"L'organisation prime sur les missions à accomplir, sur la politique à mettre en œuvre. Les CDAS et les agents prennent trop d'initiatives, sont trop peu obéissants. Ils accompagnent trop les personnes et font souvent à leur place. Un chef ne peut pas avoir 30 personnes sous sa responsabilité hiérarchique et le groupe est par définition dangereux" (la fameuse dynamite de groupe). Voilà quelques uns des postulats qui ont présidé à la nouvelle organisation des services, sous couvert d'une transversalité des réponses à apporter à des usagers dont on se rapproche, sous couvert d'une action sociale qui ne serait pas que le fait du travail social. De fait, les agences départementales sont forcément une réussite, quels que soient leur taille, les circuits de décision, les collaborations et complémentarités avec les pôles métiers, les autres acteurs du champ social et médico-social... Ça marche forcément. Par contre, les CDAS, quel bazar !



Le management sans ménagement : les maux ont un sens

Pour remettre de l'ordre, rien de tel que le contrôle au lieu de la confiance, que la culpabilisation individuelle au lieu de l'animation et de la responsabilisation d'équipe. Avec de tels principes, comment s'étonner que tant de collègues

soient sous pression, voire ne peuvent plus exercer le métier qu'ils ont choisi ? Ils ont souvent perdu leurs illusions en jouant les guichetiers ou les pompiers de service au détriment d'un véritable travail de prévention. Ils ont besoin de responsables qui incarnent légitimement l'autorité tant auprès des habitants qu'auprès d'eux-mêmes, qui savent décider puis faire confiance, qui assument les conséquences des décisions et qui soutiennent les agents confrontés à des incidents. Sur ce dernier point, si cela s'est mal passé avec un usager, l'institution considère trop souvent que le professionnel n'a pas su gérer et s'il est touché par l'évènement, c'est qu'il est trop fragile. SUD est de plus en plus sollicité par des collègues qui n'en peuvent plus, c'est un signe très inquiétant. La désignation du CDAS comme source de tous les maux signifie aussi que le responsable du CDAS est désigné comme seul responsable du cirque.

Plaisir d'essence (des sens), plaisir total

Il ne s'agit pas ici de reprendre à notre compte le slogan d'une multinationale tristement célèbre, mais bien de souligner combien il est primordial de retrouver l'essence même du travail social et de lui donner tout son sens. Il revient aux élus du peuple de fixer le cadre du service public, au-delà des compétences obligatoires et de la seule gestion de la collectivité. Pour ce faire, ils peuvent écouter des professionnels qui savent analyser les évolutions sociétales (pour panser au mieux, il faut penser), qui sont aussi comptables des deniers publics. L'organisation découle de la politique, et non l'inverse. Il faut considérer que le travail social ne se réalise pas ex nihilo, sans tenir compte du contexte socio-économique et des effets d'une mondialisation au bénéfice de quelques-uns, du désengagement de plusieurs acteurs, d'un projet de société où le collectif est honni puisque chaque individu ne serait fait que pour la compétition. Pour illustrer, avoir 35 enfants par classe, réduire l'éducation populaire à sa plus simple expression, ne pas favoriser la prévention précoce, fermer des services de soins et ne pas avoir de politique d'accueil des migrants constituent des choix qui ont un impact direct sur le nombre d'enfants concernés par les services de protection de l'enfance. Lors des Assises de Protection de l'enfance qui se sont tenues à Rennes en juin (voir article page suivante), il n'a nullement été question de contexte socio-économique et d'exclusion qui fragilisent pourtant les relations familiales et les conditions d'éducation, ni d'institutions telle l'école qui ne tiennent plus leur place structurante pour des enfants qui y passent souvent plus de temps que dans leur famille. Les élus ont plus de pouvoir que les agents des CDAS sur ces aspects. Il faudra

aussi que ce ne soit pas les seuls hauts responsables administratifs qui pilotent les décisions en matière de transfert des compétences de leur loi mais qui n'est pas encore la NOTRe.



Qui s'y frotte s'équipe

Les récits des professionnels sont émaillés de moments épiques en équipe. Ils font référence au festif mais plus souvent à la manière dont ils ont pu réfléchir et agir efficacement en équipe, notamment pour appréhender des situations complexes. L'équipe peut revêtir des aspects interinstitutionnels et partenariaux qui ne sont pas vraiment soutenus, dont l'institution se méfie a priori. Alors même que notre collectivité multiplie les postes de chefs-contrôleurs (mais pas de responsables-animateurs), le travail à plusieurs est fustigé comme étant un doublon insupportable. Les bilans individuels prennent le pas sur les bilans de service. Dans le cadre du travail sur le CDAS de demain, l'animation par des encadrants qui sont eux-mêmes constitués en équipe est sur la sellette, au profit d'une organisation pyramidale et d'un cloisonnement des missions. Où sont les priorités et est-ce le bon sens ?

« Mieux vaut penser le changement que changer le pansement »

F. BLANCHE, penseur ni antique ni en toc, nous invite à prévenir plutôt qu'à guérir. Dans le cadre du travail sur le CDAS de demain, un groupe de réflexions prospectives sur le travail social à l'horizon 2020/2030 est envisagé. Ce groupe ne cadre pas avec le reste, il élargit le périmètre de la réflexion. Nous pouvons a priori nous en réjouir, sauf s'il s'agit d'un alibi pour repousser vers l'incertain les questions actuelles. Faut-il se fier à l'étoile de Gaston BERGER, père de la prospective française, lorsqu'il énonce : « Demain est moins à découvrir qu'à inventer » ? Entre un positivisme excessif (Ce Demain Assurément Social) et un négativisme plombant (C'est Déjà Acté Sûrement), des réponses doivent être apportées, pas uniquement par et pour les CDAS.

Pour ne pas laisser les CDAS en souffrance...

Eclair de lucidité ou opération séduction : sollicités par SUD, le Directeur Général et ses adjoints ont montré en mai dernier un intérêt pour la démarche "Bonheur au travail". Pourtant, trois mois plus tard, les relations de travail dans les services - et les CDAS ne sont pas épargnés - ne cessent de se dégrader.

Trop souvent, la résignation ou les stratégies individuelles prennent le pas sur la résistance collective. SUD ne s'inscrit pas dans cette fatalité et prendra des initiatives qui seront débattues au sein de sa commission sociale fin septembre.

Violence au travail: refuser l'inacceptable

La violence au travail constitue un risque important qui concerne toutes les professions en contact direct avec du public. Les agressions de toutes sortes se multiplient et les violences externes, qui ont un impact direct sur la dégradation des conditions de travail doivent être traitées comme une question de sécurité et de santé au travail.

Qu'est ce que la violence externe ?

Constituent de la violence externe les menaces, intimidations, agressions dans le cadre de son travail par une personne extérieure.

Le risque de violence peut être aggravé dans certaines conditions : accompagnement de personnes fragiles et instables, travail isolé, lieu de travail particulier (quartiers sensibles, dans des lieux isolés, cadre de travail mal défini)...

Quels moyens de prévention ?

Pour faire face à ces situations, des mesures de prévention existent et doivent être généralisées:

- formation continue du personnel
- aménagement des lieux de travail : lieux d'accueil adaptés et sécurisés, ...
- organisation du travail : personnel suffisant, travail en équipe, remplacement des agents, temps et conditions d'attente des usagers...
- implication du CHSCT pour l'établissement d'un plan de prévention.

Quelles démarches après une agression ?

Le "Protocole de prévention des agents à l'attention des personnels des CDAS" décrit les conduites de prévention ainsi que la procédure à suivre pour que les agents puissent systématiquement se voir proposer un accompagnement adapté sur le plan médical, psychologique, social et juridique :

- Informer le supérieur hiérarchique
- Déclarer l'agression en accident de service, surtout si l'agression a provoqué des atteintes physiques et/ou psychologiques et a nécessité des soins médicaux
- Victime ou témoin, inscrire l'incident sur le registre hygiène et sécurité
- Le cas échéant, porter plainte et obtenir de l'employeur qu'il fasse de même.

Néanmoins, attention au systématisme de la réponse qui ne peut pas être complètement standardisée ! Ni banalisation, ni culpabilisation, ni dramatisation : la victime de l'agression doit pouvoir être entendue et soutenue par son employeur, non seulement pour le préjudice qu'elle a subi mais aussi dans les suites qu'elle envisage.

Assises de la protection de l'Enfance

Elles ont réuni le 15/16 juin à Rennes les professionnels du secteur (Départements, secteur associatif, justice) sur le thème « Protéger c'est prendre des risques - Comment mieux les assumer pour agir ? ». Une question importante pour ceux qui évaluent si les conditions de vie d'un enfant le mettent en danger et envisagent des mesures pour le protéger si besoin.

Sujet audacieux ou provocation ? c'est selon. Les intervenants ont rappelé que l'éducation d'un enfant, entre émancipation et protection ne relève pas d'une pédagogie idéale et que le risque zéro n'existe pas. Par contre, des postures bienveillantes sont fondamentales pour aider les enfants à grandir et à devenir les adultes de demain : l'écoute positive, l'engagement professionnel (compter pour et sur quelqu'un), la vérité sur les raisons de la séparation, les expériences de vie et la confiance en l'enfant, la continuité du lien, la nécessité d'un toit pour grandir et d'un « toi » pour exister, le respect des attachements de l'enfant... des paroles riches et réconfortantes pour les professionnels.

Il a été également rappelé que de la gestion des risques dans l'intérêt de l'enfant n'a pas besoin d'une inflation de protocoles ou de cadres mais bien de sens et de portage collectif, institutionnel. A quel besoin répond-on quand on intervient en protection de l'enfance ? A celui de l'enfant, de sa famille, du professionnel ou de l'institution ? La subjectivité du risque, les incertitudes et les raisons justifiant une intervention en protection doivent être indéniablement discutées et la prise de décision s'appuie sur ce travail collectif. La coopération, la pluridisciplinarité, le partage entre professionnels, le soutien et le portage de l'institution sont fondamentaux car « On ne peut pas manager la complexité ».

Sur le plan politique, Laurence Rossignol (secrétaire d'Etat chargée de l'Enfance) et Christiane Taubira (Ministre de la Justice) ont présenté la feuille de route 2015/2017 et les engagements du gouvernement. L'ambition est de remettre l'Etat au cœur de la politique de protection de l'enfance comme garant de la cohérence du dispositif sur le territoire avec 5 grands objectifs assignés :

- une meilleure prise en compte des besoins des mineurs en protection de l'enfance (stabilité des parcours des enfants) et un véritable soutien de leurs capacités (passage à l'âge adulte)

- une amélioration du repérage des situations de danger et de risque de danger

- un développement de la prévention à tous les âges de l'enfance

- une amélioration de la gouvernance de la politique publique de la protection de l'enfance

- une amélioration de la formation des professionnels du secteur.

Des échanges très intéressants mais qui ne doivent cependant pas occulter la baisse des financements des Départements, véritable risque sur les moyens nécessaires pour répondre à la mission de Protection de l'Enfance. Les projets de réforme du diplôme dont nous parlons dans ce numéro contredisent les engagements ministériels pris lors de ces assises. L'enjeu est désormais pour les professionnels de ne pas laisser les débats et surtout les actes autour de la prise de risque être détournés par les politiques pour se désengager, en "bons gestionnaires", de leur mission de protection de l'enfance.



Enquête CHSCT dans les CDAS

Depuis plusieurs années, les professionnels des CDAS expriment leur désarroi et découragement face à leurs conditions de travail difficiles. La multiplication de situations d'épuisement professionnel et d'arrêt maladie liées à une surcharge de travail ou à un stress chronique et les nombreuses sollicitations de soutien des équipes en mal être ont conduit à de multiples reprises SUD et la médecine préventive à alerter la collectivité. Compte tenu de la gravité et de l'urgence, les représentants SUD au CHSCT ont saisi en janvier 2015 l'instance de cette problématique en activant la procédure d'enquête CHSCT. 2 CDAS sont aujourd'hui concernés (CDAS de Cleunay et CDAS de Vitré) avec pour objectif de faire un état des lieux de chaque situation, de trouver des résolutions pour protéger les agents et de mettre en évidence les risques psycho sociaux auxquels sont exposés de façon générale le personnel dans le secteur social. L'employeur a pour obligation de mettre en place un plan de prévention avec une mobilisation de moyens à la hauteur pour obtenir des résultats.

SUD sera très vigilant sur les efforts consacrés par l'administration pour améliorer les conditions de travail des personnels sociaux.



information ou adhésion à adresser sous enveloppe à : section Sud Départementaux 35 - Hôtel du Département - 35042 Rennes Cedex

je souhaite : avoir des renseignements sur Sud adhérer à Sud

nom :

prénom :

service ou adresse :

téléphone :

mel :

date :

signature :