

ÉLODIE ALBEROLA, SOLEN BERHUET

Les travailleurs sociaux, urgentistes de terrain

Dans un contexte de pandémie mondiale, le 17 mars 2020, la France se confine pour préserver sa population et son système hospitalier de la COVID. Le pays recentre son action autour du soin et des missions jugées essentielles. Une crise sanitaire mais également sociale avec des pans entiers de l'économie à l'arrêt, des actifs confrontés au chômage ou à une insertion professionnelle empêchée. Malgré les filets de sécurité déployés par les pouvoirs publics, au plus fort de la crise, près de 4 millions de personnes estiment être en situation de vulnérabilité. Les plus fragiles ont pu compter sur le soutien des professionnels et bénévoles de l'intervention sociale. 1,3 million de travailleurs sociaux ont affronté ces temps perturbés. Aux prémices d'une sortie de crise, l'Institut des Vulnérabilités et Résiliences, cercle de réflexion et d'action, a souhaité documenter et analyser l'impact de la crise sur les pratiques des intervenants sociaux. L'enquête qualitative menée par le CRÉDOC en fin d'année 2021 auprès d'une quarantaine de salariés et bénévoles – cadres et intervenants du service public, de collectivités ou du secteur associatif – a rendu tangibles les conditions d'activité d'un secteur en grande difficulté depuis plusieurs années. Elle révèle le sentiment d'invisibilité de ces « urgentistes sociaux » ayant su s'adapter et repenser leur action pour accompagner les plus vulnérables notamment les jeunes. La réappropriation de « l'aller vers », le décroisement du sanitaire et du social, les réseaux sociaux comme vecteurs du lien attestent de la capacité d'innovation du travail social et de son rôle incontournable dans la cohésion sociale.

Répondre aux besoins essentiels

« On a dû improviser, investir des tâches qui n'étaient pas les nôtres, prendre en charge la mise à l'abri, accompagner sur le plan de la santé mentale. » Association.

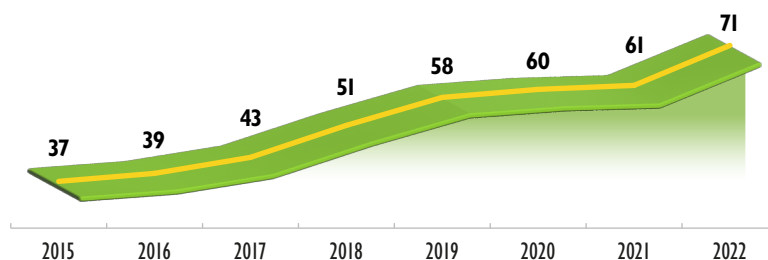
« On a distribué des repas, des kits d'hygiène, incité à la vaccination, ouvert des centres, loin de nos missions d'origine. » Association.

Le temps nécessaire à la réorganisation des institutions, le quotidien de tout un chacun a été suspendu. Il l'a été plus encore pour les plus pauvres dont l'accès à un toit, à l'eau ou encore à l'alimentation dépend des solidarités nationales. Les vulnérabilités se sont étendues à de nouveaux publics fragilisés par la crise. La fréquentation des centres alimentaires a augmenté avec l'accueil notamment des jeunes (17 % contre 13 % avant crise) et des étudiants (18 % contre 10 %). Les associations ayant fait le choix pour la plupart de maintenir leur activité et l'accueil lors du confinement ont été confrontées à l'urgence de la mise à l'abri, de la réponse aux besoins alimentaires et sanitaires pour l'ensemble de ces publics.

« La période a été très difficile, il a fallu faire avec la peur du virus, basculer dans le télétravail et en même temps rester ouvert quand tout était fermé. On a dû faire avec les compétences de chacun, bien au-delà parfois et avec peu de moyens. On est aujourd'hui fatigués et certains collègues ne sont pas revenus. » Association.

SANTÉ ET ACTION SOCIALE : DE PLUS EN PLUS DE DIFFICULTÉS À RECRUTER

Parts des recrutements jugés difficiles par les employeurs du secteur santé et action sociale (En %)



Source : CRÉDOC, enquête Besoins en main-d'œuvre réalisée pour Pôle Emploi, mars 2022.

Comme le médical, le secteur social s'est trouvé en première ligne sur le terrain et a dû se réorganiser, préserver ses travailleurs sociaux parfois en sous-effectifs et ses bénévoles dans un secteur qui depuis plusieurs années connaît une crise des vocations faute de reconnaissance sociale et de moyens. Selon la DIHAL, près de 64 000 postes seraient aujourd'hui vacants dans les métiers du social et du médico-social. Solidaires dans l'urgence, les professionnels ont parfois eu le sentiment d'être seuls sur le terrain et invisibles dans leur action quand tous les regards étaient tournés vers l'hôpital. Ils ont pourtant réussi à mutualiser leurs moyens pour organiser la mise à l'abri, l'aide alimentaire et la distribution de kits d'hygiène, des missions très éloignées pour certains de leur mandat d'origine.

Des coopérations institutionnelles et interassociatives

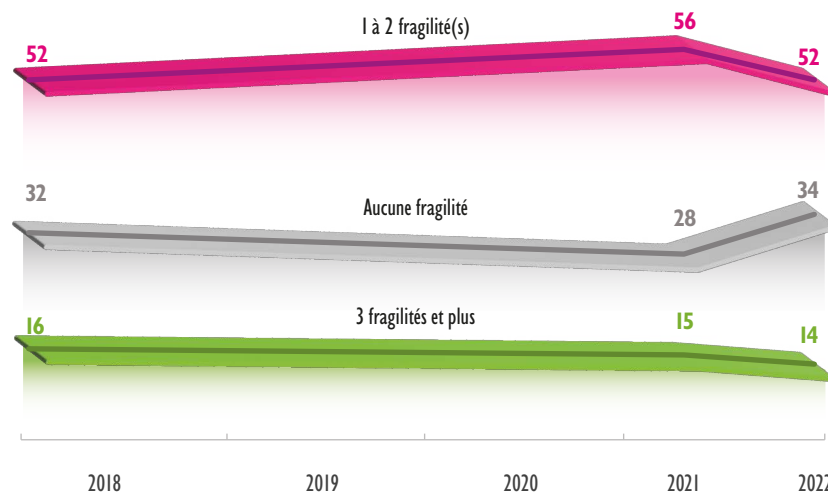
« On a fait avec d'autres, loin des concurrences habituelles, on s'est rangé derrière ceux qui pouvaient assurer la logistique, la distribution, le sanitaire. On a intégré des nouveaux venus dans le secteur. Les coopérations, les mutualisations ont été rapides, efficaces. » Association.

« On a reçu des aides financières supplémentaires de l'État, de la CAF, dans le cadre de la politique de la ville, sans rien demander, ce qui a permis de demander des tablettes pour les enfants. » Association.

« La gestion du Covid c'était presque une opération militaire. Tous les voyants étaient au rouge écarlate, on a bossé physiquement ensemble. Ce n'était pas seulement une répartition des tâches entre nous. Il y a eu

UNE SORTIE DE CRISE EN DEMI-TEINTE : MOINS DE FRAGILITÉS MAIS UN CUMUL ENCORE ÉLEVÉ

Individus estimant faire face à une ou plusieurs fragilités⁽¹⁾ (En %)



Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et Aspirations.

(1) : Les fragilités identifiées par le CRÉDOC concernent : la pauvreté, la santé, la précarité liée à l'emploi, la précarité liée au logement, le sentiment de relégation territoriale, la solitude.

une très grande souplesse, une très grande réactivité et adaptabilité de tout le monde. Depuis, on a tous le 06 des uns et des autres. » Agence régionale de santé.

À la faveur de cette crise extraordinaire, l'action sociale a bénéficié de collaborations institutionnelles et associatives accélérées dans un contexte inédit de facilitation administrative. L'organisation de l'aide alimentaire interassociative, à distance des effets de concurrence, a été notamment facilitée par une concertation directe avec les services de l'État, des procédures allégées et une délégation simplifiée de crédits. Lors du premier confinement, les associations ont pu être accompagnées par les fédérations et l'ARS dans la mise en place de protocoles sanitaires

complexes ou dans le déploiement d'actions de terrain pour aller à la rencontre des plus fragiles. Des maraudes interassociatives ont notamment permis d'étendre le périmètre d'action et des publics pouvant bénéficier des aides. L'accès à l'hébergement d'urgence et le renouvellement des droits – titres de séjours, minima sociaux – ont pu être sécurisés par des collaborations dédiées des collectivités, des Agences régionales de santé et des préfetures.

Anticiper la demande sociale pour garder le lien

« L'essentiel était de montrer qu'on était là pour eux, présents. Pour parler, échanger, faire un point. » Association.

Le confinement, la bascule dans le télétravail ont conduit les acteurs sociaux à repenser les modalités de leurs interventions afin de garder un lien avec les plus fragiles. « L'aller vers » ou le principe d'aller à la rencontre de la demande, sans une expression directe de celle-ci, s'est de fait largement déployé. Les travailleurs sociaux se sont réappropriés des modes d'action et d'interaction plus directs, plus proches du « prendre soin » (care). La plupart

MÉTIERES ET DIPLÔMES DU TRAVAIL SOCIAL

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. (...) Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. » (Code de l'action sociale et des familles CASF) Les diplômes du travail social sont définis par le CASF aux articles D.451-11 à D.461-3. Au total, on compte quatorze diplômes pour les métiers suivants : aide médico-psychologique (AMP), auxiliaire de vie sociale (AVS), assistant familial (AF), technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF), moniteur éducateur, assistant de service social (ASS), éducateur spécialisé (ES), éducateur de jeunes enfants (EJE), éducateur technique spécialisé (ETS), conseiller en économie sociale familiale (CESF), médiateur familial (MF), responsable d'unité d'intervention sociale, directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale.

des acteurs de terrain ont apprécié cette dimension plus informelle du travail social recentré sur l'humain, empêchée par le quotidien de l'activité et les normes d'intervention. « L'aller vers » s'est concrétisé par l'organisation de maraudes pour la distribution de repas ou de kits d'hygiène à domicile ou dans les hébergements collectifs pour les plus vulnérables. Des professionnels de santé ont ainsi été mis à contribution dans le cadre des visites médicales pour transmettre des colis alimentaires ou des produits d'hygiène. Le lien a également été maintenu par téléphone, sans autre but que de prendre des nouvelles, rappeler la présence et la disponibilité des référents sociaux.

La force et les limites d'un accompagnement dématérialisé

« La figure du travailleur social reposait sur une représentation physique. Avec le développement du numérique, cette figure est questionnée. Il faudra s'interroger sur la manière de préserver le lien humain sans se priver d'un outil pertinent qu'est le numérique. » Association.

Les réseaux sociaux se sont révélés un moyen efficace de suivre et d'accompagner à distance, les jeunes notamment. Des mises en réseau, des groupes de parole ont été ainsi initiés par des travailleurs sociaux en recherche de

médias idoines pour garder le contact avec les publics. La crise a ainsi accéléré les mutations d'un accompagnement dématérialisé par nécessité mais dont les limites transparaissent. L'échange direct demeure nécessaire pour dénouer les situations les plus complexes, surmonter les barrières de la langue. Lors des périodes de confinement, 39 % des 18-24 ans ont réalisé seuls des démarches administratives en ligne (impôts, CAF, assurance maladie ou Pôle Emploi) et sans rencontrer de difficulté particulière ; soit 16 points de moins que la moyenne de la population. 64 % seulement des 18-24 ans s'estiment « très » ou « assez » compétents pour réaliser des démarches

LES JEUNES ONT ÉTÉ TRÈS EXPOSÉS

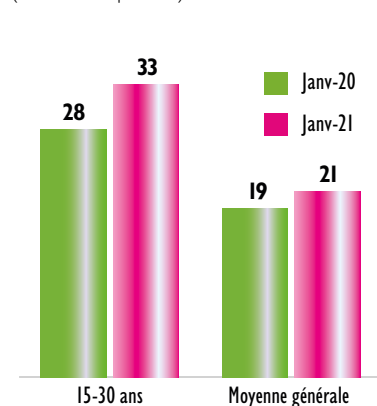
Les jeunes sont plus exposés au risque de pauvreté monétaire que leurs aînés. 12,6 % des 18-29 ans sont pauvres en 2017 contre 8 % en moyenne. En quarante ans, le taux de pauvreté des moins de 25 ans a été multiplié par deux. Leur précarité économique témoigne de leurs difficultés d'insertion sur le marché du travail et d'accès à un logement autonome dans un contexte où les moins de 25 ans accèdent à l'aide publique dans des conditions restrictives. Ils ont ainsi plus fortement subi le ralentissement de l'activité économique induit par les périodes de confinement. 46 % des 18-24 ans en emploi ont été concernés par du chômage partiel ou technique en mai 2020, versus 35 % des 25 ans ou plus.

Les étudiants ont été confrontés de manière brutale et prolongée au suivi des cours en distanciel. La crise sanitaire a complexifié les possibilités d'apprentissage et démultiplié les risques de décrochage : absence ou insuffisance d'équipement adapté pour le suivi des cours ; difficultés pour financer des équipements numériques complémentaires ; échanges limités avec enseignants et professeurs ; difficultés accrues pour trouver un stage, une alternance ou un emploi ; etc. La sociabilité des jeunes de fait a été très durement éprouvée, à une période de la vie particulièrement importante pour la construction personnelle et du réseau relationnel.

En janvier 2021, 21 % des 15-30 ans sont en situation d'isolement relationnel (+9 points en un an) et le sentiment de solitude concerne un tiers d'entre eux, soit 12 points de plus qu'en moyenne générale. L'interruption prolongée de la sociabilité des jeunes a eu des répercussions directes sur leur santé mentale. En février 2021, 31,5 % des 18-24 ans ont déclaré des syndromes dépressifs (contre 12 % en juillet 2021).

Le sentiment de solitude progresse plus vite chez les jeunes

« Vous arrive-t-il de vous sentir seul : tous les jours ou presque, ou souvent ? »
(En % de réponses)



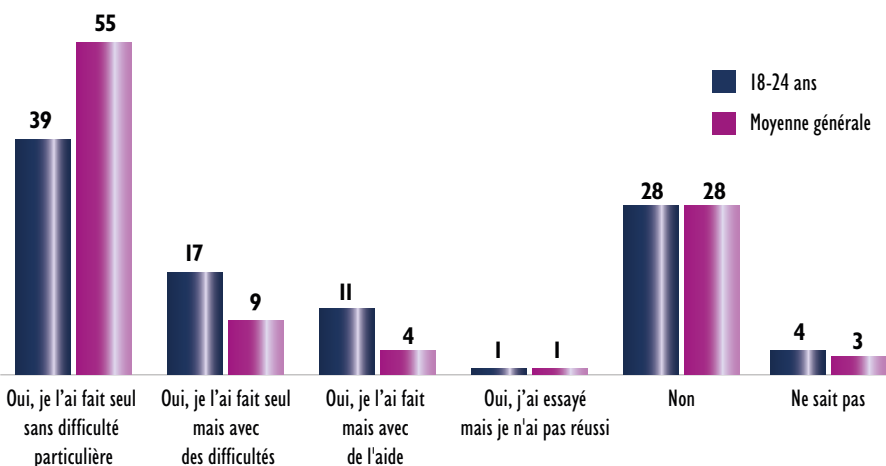
Source : CRÉDOC, étude réalisée pour la Fondation de France, novembre 2021.

Champ : Ensemble de la population de 15 ans et plus.

Lecture : Entre janvier 2020 et janvier 2021, le sentiment de solitude a progressé de 5 points chez les 15-30 ans et de 2 points dans l'ensemble de la population

Les jeunes sont plus nombreux à avoir rencontré des difficultés pour réaliser des démarches administratives en ligne

Pendant les périodes de confinement, avez-vous fait des démarches administratives en ligne (impôt, CAF, Pôle Emploi, assurance maladie, autres...)? (En %)



Source : CRÉDOC, enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, Baromètre du numérique, édition 2021.

Lecture : 17 % des 18-24 ans ont fait des démarches administratives en ligne seuls mais avec des difficultés contre 9 % de la moyenne des Français.

administratives en ligne (8 points de moins que la moyenne générale).

L'alliance du sanitaire et du social

« Un des enseignements de cette crise, sur lequel il va falloir capitaliser, c'est l'efficacité du lien entre le sanitaire et le social. Avec l'aide de l'ARS, de nos bénévoles soignants, on a pu mettre en place de la prévention, des points de vaccination, aborder de manière globale la situation des gens. » Association.

« La crise a révélé, amplifié, les enjeux autour de la santé mentale : pérenniser des collaborations reposant essentiellement aujourd'hui sur des relations interpersonnelles, des habitudes de travail informelles. Il faut conventionner, formaliser le partenariat, c'est ce que je retiens. » Association.

La pandémie a de fait permis le rapprochement du sanitaire et du social, deux secteurs aux interventions encore cloisonnées, faute de cadre d'action parta-

L'INSTITUT DES VULNÉRABILITÉS ET RÉSILIENCES EN QUELQUES MOTS

L'Institut des Vulnérabilités et Résiliences a été initié en 2021 par la Fondation Sanofi Espoir et le CRÉDOC. Il réunit des acteurs aux statuts et missions variés (associations, pouvoirs publics, organismes privés, fondations et chercheurs) en vue de participer à la production de savoirs et d'identifier des leviers d'appui aux personnes en situation de vulnérabilité. L'Institut s'attache à appréhender les vulnérabilités dans une approche globale, dépassant les réflexes des analyses en silo (santé, logement, emploi, etc.). Chaque année, un programme de travail sera décidé par les acteurs associés au projet, permettant de diversifier les approches et les points de vue (professionnels de terrain, personnes accompagnées, approche quantitative ou qualitative, etc.).

MÉTHODOLOGIE

Cette étude qualitative s'appuie sur la réalisation de 45 entretiens semi-directifs menés par téléphone ou visioconférence entre novembre et décembre 2021. Elle a été réalisée par le CRÉDOC, dans le cadre de l'Institut Vulnérabilités et Résiliences (IVR). À ce titre, les personnes interrogées sont à la fois des partenaires de l'IVR ou bien des membres de leurs réseaux respectifs.

Les enquêtés aux profils variés ont pour point commun d'agir dans le domaine du médico-social au sein de l'un des 4 départements d'Île-de-France retenus Val-de-Marne (94), Seine-Saint-Denis (93), Seine-et-Marne (77) et Paris (75). Ils sont travailleurs sociaux, bénévoles ou salariés d'une association ou bien agents d'une collectivité territoriale et agissent dans les secteurs de la santé, du logement, de l'insertion professionnelle, de la lutte contre l'exclusion mais aussi de l'éducation, la prévention ou encore de l'orientation. Ils sont en contact direct ou indirect selon leurs fonctions (acteurs de terrain, responsables de structure ou de direction) avec les publics et notamment auprès de jeunes (ici définis par la tranche d'âge des 15-30 ans). Cette étude n'a pas prétention à la représentativité des pratiques et représentations. Elle a vocation à contribuer à la compréhension d'un phénomène inédit et soudain, documenté par ailleurs.

gé, de moyens et de culture commune. Le « médico-social » a trouvé sa pleine expression dans la crise, indispensable à la prise de contact et au dialogue avec les publics. La nécessité de faire face à l'urgence a concrètement rapproché, parfois au sein d'une même structure, des intervenants du sanitaire et du social révélant l'efficacité d'une action globale en réponse à la complexité de situations de vie. Le bénéfice de cette alliance a révélé en creux les manques importants en matière de santé mentale où les partenariats formels sont rares et pourtant cruciaux pour la sécurisation des parcours.

Une crise révélatrice de la valeur du travail social

« On s'attendait à avoir une reconnaissance, ce qui n'est pas le cas, on nous demande par ailleurs de quantifier de l'humain. Des professionnels commencent à perdre le sens de leur mission. » Association.

Les vulnérabilités engendrées par la crise ont mis en lumière le rôle clé des

acteurs sociaux dans la préservation des liens avec les plus fragiles et leur accès aux droits. L'investissement des travailleurs sociaux et leur capacité d'innovation plaident en premier lieu pour la reconnaissance de la valeur de cet engagement pour la cohésion sociale. Cette crise invite par ailleurs à repenser la manière de faire le social. La conférence des métiers et de l'accompagnement social et médico-social inaugurée par le Premier Ministre en février dernier entend cette nécessité de revalorisation salariale par l'extension de la prime Ségur aux soignants et la structuration d'une convention collective nationale unique. La crise a également été une occasion renouvelée pour ces professionnels de mettre en évidence leur volonté de travailler différemment, au plus près des situations des familles, à distance d'une logique gestionnaire et en collaboration plus étroite avec le sanitaire notamment. Dans la lignée du rapport Piveteau, le souhait est ainsi exprimé « d'un pouvoir d'agir » en lien étroit avec les personnes concernées. ■

Pour en savoir plus

- > « 4 millions de Français fragilisés par la crise sanitaire », Sandra Hoibian, Patricia Croutte, *Consommation et modes de vie*, CRÉDOC, n° 320, octobre 2021.
- > *Experts, acteurs, ensemble... pour une société qui change*, Rapport Piveteau, février 2022.