

L'assistance sociale vue de l'intérieur

* * *

Que savons-nous des coulisses de l'assistance sociale ? Comment les assistantes sociales perçoivent-elles les évolutions de la société et de leur métier ? Les Renseignements Généreux ont rencontré deux AS exerçant depuis quelques années en Isère. Elles partagent avec nous leur découverte de ce métier, sous le couvert de l'anonymat.

* * *

Les Renseignements Généreux : Quelles sont les missions officielles d'une assistante sociale ?

Rirette : Notre première mission, c'est la protection de l'enfance. La seconde mission, c'est l'accès aux droits sociaux.

Fifi : Et notre troisième mission, c'est l'insertion sociale et professionnelle.

Quel est votre employeur ?

Fifi : C'est le Conseil Général de l'Isère, depuis les lois de décentralisation.

Qu'est-ce qui vous a le plus marqué depuis que vous êtes assistantes sociales ?

Rirette : J'ai pris une grosse claque entre ce que j'imaginai de ce métier pendant ma formation et ce que je fais concrètement aujourd'hui. La plus grosse déception, c'est de voir à quel point nos missions d'accès aux droits sociaux et d'insertion sont fortement dégradées.

Fifi : Je partage le même ressenti.

Pourquoi ? Quels sont les obstacles que vous rencontrez ?

Rirette : Concrètement, prenons le RSA : de nombreuses personnes qui y ont droit ne le touchent pas immédiatement, parce que les délais d'instruction sont longs. Une personne qui a besoin du RSA met au minimum un mois à le percevoir. Mais avant juillet 2010 le délai était de trois mois.

Pourquoi les délais d'instruction au RSA sont-ils longs ?

Fifi : Il y a de plus en plus de demandes, et la CAF n'arrive pas à suivre le rythme. Il faudrait davantage d'effectifs. Il faut savoir qu'en France, dans l'année à venir, on prévoit environ un million de personnes en fin de droit du chômage. Un million de personnes dont la plupart vont certainement entrer dans le dispositif RSA...

Rirette : On est dans une situation de crise. Nous avons le sentiment que notre travail d'aide est de plus en plus difficile à exercer. Les aides sociales sont de plus en plus dures à obtenir, les critères sont de plus en plus restrictifs. Les budgets sociaux sont dans une tendance à la baisse. L'accès à la CMU est de plus en plus compliqué. Les droits des personnes sans-papier sont de plus en plus restreints, voire inexistant. C'est quasiment impossible, par exemple, de trouver un logement d'urgence pour une personne sans-papier actuellement. Et pas seulement les personnes sans-papier. Cette semaine, je n'ai pas réussi à trouver de logement d'urgence pour une femme battue qui voulait partir de chez elle immédiatement. Je n'ai trouvé une solution que le lendemain. J'estime que ce n'est pas normal.

Fifi : Il y a un vrai problème de manque d'hébergement d'urgence, de manque aussi de structures d'accompagnement psychologique. L'obstacle quotidien que nous rencontrons par ailleurs, c'est le manque de temps. Nous avons trop de dossiers à suivre ! Dans mon service, je suis plus d'une centaine de dossiers.

Rirette : C'est pareil de mon côté...

Une centaine de personnes que vous êtes censées aider efficacement ?

Rirette : Ce sont des dossiers en « file active », pour reprendre notre jargon interne, c'est-à-dire des personnes que nous sommes censées voir en entretien au moins une fois toutes les trois semaines.

Fifi : Avec autant de dossiers, c'est impossible de prendre un véritable temps avec tout le monde. Du coup, on ne fait que gérer les urgences.

Avez-vous des objectifs quantifiés à obtenir ?

Rirette : Non, nous n'avons aucun objectif quantifié, aucun quota de dossiers. Notre seule contrainte obligatoire, c'est que nous ne pouvons pas refuser un entretien. Si une personne se présente au centre social pour voir une assistante sociale, nous devons la recevoir, quel que soit le nombre de dossiers que nous gérons. C'est la force du service public, et c'est très bien. Mais comme nous sommes en sous-effectifs et que le nombre de demandes augmente, nous nous retrouvons avec plus de dossiers que nous pouvons raisonnablement en suivre.

Fifi : Nous sommes réparties par secteur, c'est ce qui explique les disparités du nombre de dossiers que nous suivons. Certains secteurs sont plus touchés par la crise que d'autres, et les effectifs ne sont pas forcément très bien répartis.

Est-ce que vous avez des pressions de la part de votre hiérarchie ?

Rirette : Dans mon service j'ai de la chance. Notre responsable n'est pas du tout dans le contrôle, il nous laisse une grande autonomie.

Fifi : C'est pareil pour moi.

Rirette : Par contre, à l'échelon supérieur, au niveau du Conseil Général de l'Isère, on sent une volonté de contrôle de plus en plus forte. On sent l'envie de créer des statistiques, de fixer des quotas, d'appliquer une culture d'entreprise dans le milieu du social.

Concernant le RSA, vous n'avez aucune directive à suivre ? On ne vous demande pas un quota à suivre ?

Rirette : Ce ne sont pas les assistantes sociales qui décident de l'allocation du RSA, c'est en fonction des revenus. Là où nous intervenons en revanche, c'est concernant les Contrat d'Engagements Réciproques (CER). Ce contrat est signé avec l'assistante sociale ou avec d'autres structures référentes (Pôle Emploi notamment). Si l'engagement n'est pas respecté, une commission du Conseil Général peut décider la suspension du RSA. Mais ce dispositif n'est pas encore totalement défini, le RSA est encore dans une période de mise en place. Pour le moment, la politique du Conseil Général est cependant très souple : les CER que nous signons n'ont pas toujours de sens, ils servent surtout à maintenir un revenu minimum pour les personnes en difficultés.

Fifi : Les CER peuvent aussi être signés à Pôle Emploi ou auprès de travailleurs sociaux spécialisés (Centre médico-psychologique, associations...). Les assistantes sociales s'occupent des CER surtout pour les personnes qui ont peu de perspectives d'embauche, pour des raisons de santé, de situation familiale...

Parfois, rédiger un CER avec une personne en grande difficulté a bien peu de sens. On a souvent le sentiment de remplir de la paperasse. Pour d'autres personnes, cela peut être un moment où l'on peut poser des choses ensemble par rapport à l'emploi, échanger sur leur situation et envisager des actions ensemble... Mais c'est ce que nous faisons tout le temps avec les personnes que nous accueillons ! A-t-on vraiment besoin de ce contrat officiel ? La loi indique des droits et des devoirs pour l'allocataire RSA, mais ce support de contrat nous interroge régulièrement quant à la question du contrôle et de nos pratiques.

Quelle est l'évolution du nombre de personnes au RMI ou au RSA en Isère ?

Fifi : À la fin août 2010, 19 281 ménages, qui représentent 40 058 personnes, étaient payées au titre du RSA. Cela représente environ 3% de la population totale de l'Isère, et environ 7% de la population active. Alors que le nombre d'allocataires RMI payés évoluait faiblement de janvier à mai 2010 (+ 1,2% par mois), la mise en place du RSA se traduit par une augmentation plus nette des effectifs, due essentiellement aux nouveaux ayant droits, à savoir les personnes en activité (5016 ménages fin août). Ces nouveaux allocataires sont majoritairement déjà connus des Caf. Il s'agit d'un public plus familial que l'ex-RMI. En Isère comme au niveau national, la montée en charge du dispositif est cependant plus lente que prévue. L'afflux massif de nouveaux ayants droits ne s'est pas encore produit. La lourdeur et le niveau de détails du formulaire de demande sont parmi les raisons avancées pour expliquer cette relative réserve.

Quel regard portez-vous sur la politique sociale du gouvernement actuel ?

Rirette : On a un sentiment général de dégradation des services sociaux et des services publics. De tous les côtés, on grignote les budgets, on restreint les équipes, alors même que les personnes en difficultés sont de plus en plus nombreuses. On manque de logements d'urgence et de logements sociaux. On manque de services publics de santé. On manque de structures pour gérer les crises psychiques.

Fifi : On reçoit des personnes en difficultés, on évalue avec eux leurs besoins urgents, mais ensuite on a de plus en plus de mal à satisfaire ces besoins d'urgence. C'est grave !

Est-ce que les assistantes sociales expérimentées partagent votre sentiment ?

Fifi : Celles que je connais, oui, elles ont le sentiment que les choses se dégradent.

Rirette : C'est pareil de mon côté.

Est-ce que vous avez des réunions d'équipe où vous exprimez collectivement ce sentiment de dégradation ?

Fifi : On y arrive, mais c'est toujours compliqué de prendre ce temps. On est malheureusement toujours dans l'urgence, on a le sentiment d'être comme dans un tourbillon.

Rirette : C'est dommage, parce qu'il faudrait qu'on arrive à prendre des positions collectives, à faire remonter nos diagnostics auprès de notre direction.

Est-ce que le milieu des assistantes sociales est très politisé ? Est-ce que vous avez des collègues dans des partis politiques, des syndicats, des mouvements libertaires, des associations ?

Rirette : C'est assez tabou. On n'en parle quasiment jamais entre nous. Mais je pense que oui, je pense que les assistantes sociales sont souvent engagées. Elles sont plutôt de gauche.

Fifi : Et pourtant, il y a rarement des mobilisations collectives. Par exemple, quand le Conseil Général a mis en place le logiciel Iodas, il n'y a pas eu une mobilisation de tous les professionnels.

Le logiciel Iodas?

Fifi : C'est un logiciel mis en place en 2007, qui informatise les dossiers sociaux. Du coup, certaines données confidentielles sont à la vue de tous les agents habilités, et non plus seulement de l'assistante sociale qui gère le dossier. Du point de vue éthique, c'est très problématique.

Rirette : Mais il y a des formes de résistance individuelle. Normalement, on est censées noter sur ce logiciel toute interaction avec une personne. Par exemple, si quelqu'un vient nous voir pour nous demander une aide financière, on est censées le référencer sur le logiciel. Certaines assistantes sociales ne le font pas, elles informatisent un minimum de données. Mais d'autres secteurs font plus de zèle. C'est souvent ça : des luttes existent, mais elles ne font jamais l'unanimité, et du coup nous avons sur l'ensemble de l'agglomération des pratiques et des positionnements différents.

Est-ce que vous observez parfois du racisme social chez les assistantes sociales ? C'est-à-dire une tendance à dénigrer certaines catégories sociales ? Ou du racisme tout court ?

Fifi : Oui, j'en ai vu. Je me souviens d'une assistante sociale recevant une personne sans-papier, et qui faisait comprendre à cette personne qu'elle n'était pas à sa place en France. Je pense que cela reste rare et que l'on trouve ce genre de propos de partout. C'est également un métier usant... Et peut-être que certaines assistantes, au fil du temps, en arrivent à des discours de ce type.

Rirette : Moi aussi, j'en ai vu. J'ai vu des assistantes sociales se plaignant du fait que les personnes sans-papier avaient parfois plus de facilités que les Français à obtenir certains droits, ce qui d'ailleurs est faux. En même temps, il est à noter que les politiques actuelles sont créatrices d'inégalités. Par exemple, pour obtenir le RSA il faut pouvoir justifier de 5 ans de présence sur le territoire, sauf pour les ressortissants algériens où le délai est d'une année.

Quels sont les points plus positifs de votre métier ?

Rirette : On a une autonomie de travail. Notre conseil général est de gauche, et même si c'est très loin d'être parfait, d'autres Conseils Généraux sont pires. Nous avons aussi le sentiment que nos chefs de service comprennent et entendent notre réalité de terrain et tendent à soutenir notre vision du travail et des pratiques.

Fifi : On sent vraiment que nos chefs de service sont tiraillés, pris entre les problèmes du terrain et les directives départementales et nationales, de plus en plus contradictoires.

Rirette : L'autre point positif, c'est que nous rencontrons souvent des personnes formidables, des personnes qui vont de l'avant malgré les difficultés, et avec qui nous mettons en place des vraies relations d'accompagnement.

D'où vient le métier d'assistante sociale ?

Fifi : À la base, si je me souviens bien, tout a commencé au 19e siècle, par des femmes de bonne famille, souvent catholiques, qui avaient du temps et qui souhaitaient aider les pauvres, par charité. Dans les milieux ouvriers, elles aidaient par exemple les enfants à faire leurs devoirs. Et petit à petit, ce système s'est étoffé, élargi, et a été repris par l'État.

Rirette : Ce système s'est notamment structuré dans l'entre-deux guerres par le biais des infirmières, qui avaient une spécialisation « assistance sociale » possible. Il y avait tout un courant hygiéniste, les infirmières allaient par exemple chez les gens pour s'enquérir de leur état de santé.

Quel est le salaire d'une assistante sociale ?

Fifi : Cela dépend dans quel service tu travailles. En milieu associatif, par exemple dans des associations de sauvegarde de l'enfance ou d'aide au logement, tu commences ta carrière avec un salaire de 1300 à 1600 euros par mois. Au conseil général, le salaire de démarrage est d'environ 1000 euros si tu es vacataire, 1500 euros si tu es titularisée. En fin de carrière, les salaires sont supérieurs à 2000 euros.

Rirette : Toutes les deux on gagne 1100 euros par mois, pour 39 heures de travail chaque semaine.

Il y a des hommes assistant social ?

Fifi : Très peu, mais il y en a.

Si vous deviez définir votre utilité sociale dans la société actuelle, quels mots utiliseriez-vous ?

Rirette : Assurer la paix sociale...

Fifi : Oui, j'ai aussi un peu ce sentiment... Mais gardons la pêche ! C'est sûr, nous ne pouvons pas « sauver le monde » comme on pouvait le croire à l'âge de 10 ans ! Notre but n'est pas de trouver un bon travail à Monsieur, ou que Madame soit une bonne mère de famille... On tente, on essaye de rendre les gens acteurs dans leur vie, dans leurs choix, en respectant la personne dans ce qu'elle est, où elle en est, et ne jamais oublier qu'elle est bien la seule à se connaître et savoir ce qu'elle veut.

Rirette : J'ai cependant le sentiment d'être en première ligne, de contenir une colère sociale prête à exploser.

Les personnes qui viennent vous voir sont-elles souvent en colère contre la société ?

Fifi : Oui, souvent ! Les personnes viennent exprimer leur colère auprès de nous. Il y a souvent chez elles un fort sentiment d'injustice.

Rirette : Et on les écoute. On gère l'urgence. Mais on a rarement le sentiment d'améliorer vraiment le problème de fond des personnes qui viennent nous voir. On colmate les brèches.

Fifi : Parfois, on a le sentiment que les personnes viennent surtout chercher auprès d'une assistante sociale un moment d'écoute, de calme. Je pense que le service social de polyvalence (ou de quartier, comme on veut) doit être un lieu ressource, un lieu d'accueil dans le non-jugement où chacun-e peut venir pour toutes sortes de choses.

Le ressenti politique que vous venez d'exprimer sur votre rôle de « paix sociale » est acerbe. Comment faites-vous, au quotidien, pour travailler avec ce ressenti ?

Rirette : On a la chance de vivre plein de belles rencontres lors de nos entretiens, on apprend beaucoup des gens qui viennent nous voir.

Fifi : On a aussi des personnes qui s'en sortent vraiment. Mais on a aussi souvent un sentiment d'impuissance, et de colère contre le fonctionnement de cette société.

Vous avez des engagements politiques, en plus de votre travail ?

Fifi : Je ne me reconnais dans aucun parti. Par contre nous sommes toutes les deux engagées dans divers mouvements associatifs.

Quel sont les penseurs, les ouvrages qui vous inspirent dans votre métier ?

Fifi : Pas mal de sociologues, par exemple Michel Chauvière et Jacques Ion. Ces derniers ont réalisé un état des lieux du Travail Social actuel, ils mettent notamment en avant la « chalandisation » des métiers du médico-social¹.

La « Chalandisation » ?

Fifi : En quelques mots, la chalandisation signifie la volonté de réduire le travail social à l'état de prestations marchandes. Il suffit de voir ce que sont devenues les associations d'aides à domicile, ce sont désormais de vraies entreprises ! Même au conseil général, nous avons l'impression que l'on souhaite nous voir uniquement comme un guichet où nous gérons uniquement des dispositifs qui rendront l'électorat... pardon, les gens contents ! Je pense également à certaines entreprises d'insertion très présentes sur l'agglomération, avec qui nous avons l'habitude de travailler, à qui « on » demande maintenant de privilégier l'embauche de personnes « plus proches de l'emploi » que d'autres... Alors qu'au contraire, le rôle initial de ces entreprises d'insertion est de donner une expérience aux personnes en très grande difficulté dans le monde du travail... On voit bien là l'envie de « faire du chiffre », une logique bien lointaine des démarches de solidarité sociale.

**Retrouvez cette interview et bien d'autres sur
www.les-renseignements-genereux.org**

¹ *Trop de gestion tue le social*, Essai sur une discrète chalandisation, Michel Chauvière, La découverte, 2010 ; *Travail social et souffrance psychique*, Jacques Ion, Jean-Bernard Pommier, Dunod, 2005.