

## **La face cachée des conditions de travail des assistants sociaux :**

### **Le parent pauvre de l'Académie de Paris**

Ces deux dernières années la CGT Educ'Action Paris, seul représentant syndical des assistants sociaux de l'Académie de Paris, a vu apparaître une nette augmentation du nombre de sollicitations concernant la souffrance au travail.

Face à ce constat, la CGT Educ'Action a décidé de mener en mars 2016, une enquête auprès des 3 services sociaux (élèves, étudiants, personnels) de l'Académie de Paris sur les conditions de travail. Le questionnaire élaboré a été transmis aux 98 assistants sociaux, 65 % y ont répondu. Les résultats de cette enquête révèlent des conditions de travail alarmantes et démontrent une réelle souffrance chez les travailleurs sociaux de l'Académie de Paris : il serait grand temps d'agir !

### **Le pouvoir caché des assistants sociaux : le don d'ubiquité**

Concernant le Service Social en Faveur des Elèves, l'organisation du travail des assistants sociaux dans les collèges et lycées est particulièrement difficile et souvent subie : un assistant social a en charge au minimum 2 établissements parfois jusqu'à 4, même en Réseau d'Education Prioritaire. Comment un assistant social peut-il exercer dans 3 ou 4 lieux différents sur 5 jours ? L'administration considère-t-elle que la présence d'un assistant social, un jour par semaine, dans un établissement pouvant aller jusqu'à plus de 600 élèves, est suffisante ?

Une personne exerçant à 80% a le même secteur qu'une personne qui travaille à temps complet. Pourquoi ne pas tenir compte de la quotité de travail pour attribuer le nombre d'établissements à un agent ?

Quant au Service Social en Faveur des Etudiants et le Service Social en Faveur des Personnels, l'enquête pointe du doigt un nombre démesuré d'étudiants ou de personnels en charge par assistant de service social. En moyenne, 8000 agents pour un assistant social des Personnels : ratio le plus élevé de toutes les fonctions publiques de l'Etat !

Au Service Social en Faveur des Etudiants, on compte en moyenne 17000 étudiants pour un assistant de service social. Sachant que la moyenne nationale est de 10 000, c'est de nouveau un des ratios les plus élevés de toutes les académies.

L'enquête révèle que 90% d'assistants sociaux travaillent de plus en plus en dehors de leurs temps de service pour des raisons variées : réunions, rédaction des évaluations sociales, traitements des e-mails... La conséquence bien sûr d'un secteur trop lourd par assistant social.

La question de la négligence institutionnelle envers ses agents est posée. Le manque criant de postes au sein des 3 services sociaux de l'Education Nationale explique cette situation. La CGT Educ'Action l'a toujours dénoncé et continue de réclamer des postes supplémentaires !

## **Des assistants sociaux isolés et en insécurité**

Seule la moitié des agents estime travailler dans des conditions satisfaisantes. Ce qui est acquis pour beaucoup de travailleurs se révèle être pour les assistants sociaux de l'Académie, un combat de tous les jours : obtenir du matériel et des outils informatiques satisfaisants, travailler et recevoir le public dans un bureau adapté et chauffé... Les témoignages sont multiples, interpellent et choquent : partage d'un bureau dans la semaine entre l'assistant social et 4 autres professionnels, placard transformé en bureau, non insonorisé, à la limite de l'insalubrité... Les notions de confidentialité, de dignité, de respect autant pour le professionnel que pour le public reçu sont dans ces conditions, tout simplement bafouées.

Quant à la sécurité au travail, 50 % des assistants sociaux ressentent un sentiment d'insécurité et de peur dans l'exercice de ses fonctions. De même 50% d'entre eux a déjà été victime de violences verbales majoritairement de la part du public. Ainsi, près de 19% des professionnels ont fait une démarche auprès du commissariat à la suite d'une agression de la part d'un usager. De même, il est inacceptable que 10% des professionnels subissent des violences verbales de la part de leur hiérarchie directe.

Pourtant l'employeur a le devoir d'assurer de bonnes conditions d'exercice ainsi que la sécurité et la santé de ses agents. En ce qui concerne le Comité d'Hygiène et de Sécurité au Travail, l'enquête indique une méconnaissance de son existence par manque d'information. Seuls 3 agents ont rempli le « registre de santé au travail », ce qui est contradictoire avec le nombre de personnes victimes de violences de toutes sortes.

## **La souffrance des assistants sociaux on en parle...ou pas**

78% des assistants sociaux ont un stress liés au travail, 42% évoquent une souffrance au travail. La grande majorité exerce dans des lieux où leur hiérarchie n'est pas présente. Le lien avec celle-ci n'étant pas direct et quotidien, il apparaît insuffisant et complexe pour la moitié des personnels.

Le sentiment d'un travail non reconnu à sa juste valeur et le manque de communication sur ces difficultés sont largement exprimés à travers cette enquête. Une faible minorité déclare s'autoriser à échanger avec son responsable hiérarchique sur des difficultés voire sa souffrance au travail. Près de 70% des assistants sociaux choisissent plutôt d'échanger avec leurs collègues, 32% ont également recours à des personnes extérieures et 15% seulement s'adressent leur responsable de service.

L'enquête révèle que 43% des agents se sont rendus chez un médecin en raison d'un mal-être au travail et un arrêt de travail a été prescrit à chacun d'entre eux.

50% des agents estiment qu'il n'y a pas assez d'échanges professionnels. Les ateliers d'analyse de pratiques professionnelles pourraient être une réponse. 77% des assistants sociaux souhaiteraient pouvoir en bénéficier mais face à cette demande, toujours la même réponse : « pas de budget » ou une réponse inadaptée à la demande. Le métier d'assistant social est pourtant difficile à concevoir sans un appui. En effet, l'institution n'est pas sans savoir qu'exercer ce métier implique une perpétuelle remise en question, une écoute, une réflexion sur les réponses à apporter, l'application du secret professionnel... C'est clairement ce type d'instance qui permet à l'assistant social une prise de recul, de retrouver le cœur de son métier et de ne pas « craquer ». De plus, 46% des personnes

qui ont répondu souhaiteraient pouvoir bénéficier d'une supervision individuelle. Cet espace d'écoute permet aux professionnels de travailler sur leurs difficultés propres mais aussi d'interroger leurs pratiques, leurs vécus afin de retrouver du « sens » pour les amener vers un « mieux être » au travail.

### **La vocation chez les assistants sociaux : mythe ou réalité**

Rappelons qu'en France les assistants sociaux ont encore aujourd'hui, une reconnaissance BAC+2 et apparaissent dans la Catégorie B de la Fonction Publique. Depuis de nombreuses années, la CGT Educ'Action revendique au côté des assistants sociaux la Catégorie A type qui correspond au nombre d'années d'études et à l'expertise de leur fonction. De ce fait, pas de surprise dans l'enquête : 95% des assistants sociaux déclarent que leur statut et leur salaire de catégorie B ne sont pas en adéquation avec leurs missions.

Les conditions de travail ne sont alors pas la seule explication de leur malaise. Alors que la fonction publique est l'employeur le plus important des assistants de service social, 53% des agents de l'Académie de Paris ont déjà pensé à quitter l'Education Nationale et 54 % ont déjà envisagé une reconversion professionnelle. Est-ce lié à la perte de sens, aux conditions de travail, une reconnaissance en Catégorie A sans cesse repoussée ? Pour la majorité d'entre eux ce métier a été un véritable choix, ces chiffres sont alarmants et inquiétants quant à l'avenir de la profession.

En définitive l'assistant social est toujours attentif au public qu'il accueille et s'efforce de l'aider à maintenir ou à atteindre un certain bien être. Mais qu'en est-il du bien être de l'assistant social ? Qu'en est-il de la prévention des risques psychosociaux au sein du Rectorat de Paris ? Comment le Rectorat peut-il accepter que ses agents subissent une telle situation ? Ces 2 dernières années, la CGT Educ'Action a alerté l'administration, notamment lors des CAPA, sur la dégradation des conditions de travail des assistants sociaux. Suite à cette enquête la CGT Educ'Action tire la sonnette d'alarme sur l'urgence de la situation et a demandé à être reçue par la Direction des Ressources Humaines.

