

L'INVISIBILITÉ DU TRAVAIL SOCIAL AU TEMPS DU COVID19

Dany Bocquet

Conseillère technique de service social

Docteur en sociologie

Retraitée

mots clé :

invisibilité, care, reconnaissance

Contexte

Cette période très particulière de pandémie au covid19 a contraint la population française au confinement. L'activité économique s'est brutalement arrêtée sauf quelques secteurs qui ont poursuivi leurs activités afin de permettre à la population d'accéder à des prestations considérées comme essentielles, se nourrir, se faire soigner, être en sécurité pour n'en citer que quelques unes. Le dévouement des professionnels qui ont poursuivi leurs missions alors qu'ils se savaient exposés au risque de contamination a été remercié par la population française qui chaque soir a applaudi longuement ces/ses « héros ». La presse s'en est fait l'écho soulignant l'engagement au service d'autrui au risque de la vie.

Une nouvelle visibilité

Les applaudissements spontanés se sont d'abord adressés aux personnels de santé, en première ligne de la lutte contre l'épidémie. Puis le projecteur s'est posé sur des acteurs qui en temps ordinaire sont au mieux ignorés, au pire méprisés. Métiers souvent exercés par des personnes issues des classes modestes de la société, peu ou mal rémunérées, hôtesse de caisse du supermarché, ou employés au ramassage des ordures ménagères (éboueur, c'est tout dire !) qui sont devenus tout à coup essentiels à la vie de la nation. Sandra Laugier, philosophe y a vu un renouveau dans le rapport à l'autre : « *Le fait que des individus s'occupent d'autres, s'en soucient, et ainsi veillent au fonctionnement ordinaire du monde, tout cela va de soi en temps normal, on ne le voit pas. Il y a quelque chose d'extrêmement nouveau dans le fait de prêter attention aux personnes dont on tenait pour acquis qu'elles étaient là pour servir, et dont la fonction apparaît aujourd'hui comme centrale dans le fonctionnement de nos sociétés* »¹.

Une essentialité génératrice de reconnaissance

Les applaudissements signaient la reconnaissance des citoyens tenus à distance du virus à l'ombre de leur logement. Or se sentir reconnu est essentiel, et a été souligné par de nombreux philosophes. Si l'on se réfère à François de la Rochefoucault² le besoin de « reconnaissance », ou quête de l'estime publique, est constitutive de la nature humaine et ne peut se satisfaire de la vie solitaire. Un peu plus tard, pour Jean-Jacques Rousseau, la recherche de « considération » est l'un des plus puissants mobiles personnels et un ciment de la vie de groupe. Plus près de nous Tzvetan Todorov³ affirme qu'une des motivations principales de l'existence humaine réside dans le désir d'être reconnu par autrui. Il s'agit d'un besoin fondamental dont l'absence génère un sentiment d'humiliation. Le regard de l'autre serait si décisif pour chacun de nous qu'il en deviendrait instance psychique de notre personnalité profonde.

Mais la reconnaissance ne se décrète pas. Les travailleurs sociaux ont eux aussi poursuivi leurs activités auprès de la population. Pourtant ils sont restés dans l'ombre.

1 Claire Legros , « *Le souci de l'autre, un retour de l'éthique du « care »* », Le monde du 2 mai 2020.

2 Maximes et réflexions, 1664.

3 *La vie commune, Essai d'anthropologie générale*, Le Seuil, Paris, 1995.

L' invisibilisé des assistants sociaux de quoi est-elle le nom ?

Force est de constater qu'il a peu été question de ces métiers à ce moment de notre histoire. Ni applaudissements, ni articles de presse ou déclaration publique. Ils ont été comme invisibles, non perceptibles par la vue, agissant dans l'ombre (définition du Larousse en 5 volumes). Le contraire du mot invisibilité serait inutile, ou encore superflu... Ce qui interroge sur l'essentialité de l'activité exercée par les assistants de service social ? Sont-ils indispensables à la population durant une pandémie ?

Reste à tenter de comprendre cette invisibilité. A quoi la relier ? A leurs missions caractérisées par l'accès à l'autonomie, aux droits, insertion sociale, dépendance ? Au public accompagné ? Parce qu'ils cherchent à rendre visible les sans voix, les exclus, à leur redonner du pouvoir d'agir, dans leur lutte contre la pauvreté, la précarité, et l'exclusion ? Des citoyens eux aussi souvent dans l'ombre d'une société aveugle à leurs maux.

Le care, au coeur de la reconnaissance

La pandémie génère de l'angoisse en brandissant en chacun de nous plus ou moins consciemment le spectre de la mort. Elle désorganise un quotidien rassurant désormais ouvert sur l'inconnu. Le renforcement de la cohésion sociale reconforte, estompe le sentiment d'isolement. Un geste, une simple parole qui en temps ordinaire seraient à peine perçus apaisent tout à coup. Au-delà de l'approvisionnement - ce dont on est reconnaissant à l'hôtesse de caisse - son sourire, son attitude bienveillante, les quelques mots prononcés nous redonnent confiance.

Les intellectuels ont retenu la notion de *care* pour qualifier ce qu'ils ont considéré comme l'expression d'une nouvelle préoccupation de l'autre. Le terme *care* nous vient de l'anglais et n'a pas d'équivalent en français. Il est généralement traduit par la notion de prendre soin, de donner de l'attention. Fait de gestes quotidiens dans un souci de bien-être respectueux le *care* facilite la vie d'autrui. S. Laugier (*et al*)⁴ parle d'expérience ou activités qui « *consistent à apporter une réponse concrète aux besoins des autres – travail domestique, de soins, d'éducation, de soutien ou d'assistance* ». Cette définition est intéressante en ce qu'elle intègre le terme « expérience » du latin *experientia* qui signifie essai, épreuve, ou encore tentative. La pratique du prendre soin se concentre sur l'autre pour essayer d'améliorer un quotidien obéré par la dépendance, la maladie, ou le handicap. Cette « [...] *activité caractéristique de l'espèce humaine [...] inclut tout ce que nous faisons en vue de maintenir, de continuer ou de réparer notre « monde » de telle sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde inclut nos corps, nos individualités [...] et notre environnement* »⁵. Des situations individuelles ou collectives ne peuvent se maintenir dans notre société sans une aide bienveillante à un moment donné, qu'il faut essayer de réparer.

Le *care* est une partie essentielle des métiers de la relation humaine, ceux de la santé, de l'éducation, ou du travail social, caractérisés par la prédominance des femmes. Or les travaux qui s'intéressent au travail féminin, domestique, aux emplois peu ou mal rémunérés majoritairement occupés par des femmes, ou par des groupes les plus défavorisés, placent cette notion au coeur de leurs réflexions. Joan Tronto⁶, intellectuelle féministe américaine, souligne que l'aptitude au souci des autres concerne aussi les hommes dans de nombreux métiers. Mais que ces compétences sont occultées au profit de valeurs de performances. Ces métiers mal rémunérés, et mal considérés font l'objet régulièrement des revendications salariales justifiées par leur niveau de qualification et/ou par les conditions d'exercice de leurs métiers. C'est le cas des infirmiers qui tentent depuis plusieurs années de faire entendre leur voix quant à leurs conditions de travail qui ne permet pas un exercice de qualité, revendiquant aussi une revalorisation de leur grille de salaire⁷.

4 S. Laugier, P. Molinier, P. Paperman, *Qu'est-ce que le care ?*, petite bibliothèque payot, Paris 2009, p11.

5 *Op cité*, p11.

6 Claire Legros, « Le souci de l'autre », in quotidien *Le monde* du 2 mai 2020.

Care et travail social

Le travail social intègre de nombreuses professions dont celle d'assistant de service social (ASS). Il a été redéfini récemment⁸ afin de s'adapter à l'évolution des pratiques. Les savoirs mobilisés sont mieux précisés ainsi que la nécessaire prise en compte des personnes accompagnées. Ainsi le travail social s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social qui sont associées à la construction des réponses à leurs besoins. Le travail social se fonde sur la relation entre le professionnel et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière.

Les assistants de service social sont soumis à cette définition dans l'exercice de leurs missions en se conformant aussi à ce qui les spécifie tel que proposé par l'Association nationale des assistants de service social⁹ dont les travaux font référence pour l'ensemble de la profession : Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'assistant de service social accomplit des actes professionnels engageant sa responsabilité par ses choix et ses prises de décision qui tiennent compte de la loi et des politiques sociales, de l'intérêt des usagers, de la profession et de ses repères pratiques et théoriques [...]. Dans une démarche éthique et déontologique, il contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie. L'ANAS insiste sur l'engagement de la responsabilité des ASS dans l'exercice de leur métier, et va plus loin dans la mobilisation des personnes auprès desquelles ils travaillent pour être leur propre acteur de changement. Le « faire avec » apparaît ici comme l'essence même de l'action de l'ASS. La notion de solidarité implique une vigilance pour lutter contre l'isolement

Les ASS prennent soin des personnes accompagnées dans le respect de la dignité, pour tenter de maintenir ou réparer leur environnement pour qu'elles puissent vivre aussi bien que possible dans notre société. En ce sens ils intègrent les dimensions du *care* dans leurs pratiques.

Durant la pandémie les ASS sont restés mobilisés pour répondre aux besoins de la population, poursuivant les accompagnements engagés, prenant en compte les nouvelles sollicitations. Certaines difficultés dont les médias se sont fait l'écho ont connu une acuité alors que les conditions du confinement ne permettaient pas la mise en œuvre ordinaire des pratiques. « *Le confinement a produit de la dégradation des situations financières, économiques des familles. Les difficultés liées à l'alcoolisme, à la violence... sont toujours présentes et ne sont pas l'apanage des familles précaires* »¹⁰. Comment évaluer une situation de danger avec pour seul moyen de communication un téléphone ? Comment apaiser des tensions éducatives pour prévenir un passage à l'acte sans être en présence ? Comment soutenir la personne isolée, éviter la perte de droits, assurer l'alimentation d'une famille, ou de personnes en rupture ? Les ASS ont dû réinventer le travail social pour assurer les missions attendues de la part des populations qui les ont sollicitées avec les moyens réduits dont ils ont pu disposer. « *Nous avons dû inventer, créer, et renforcer nos liens professionnels. Une véritable dynamique collective s'est enclenchée [...] pour permettre la continuité de l'accompagnement social au service des élèves et de leurs familles [...] ce qui a permis d'expérimenter de nouveaux outils* »¹¹.

7 A l'initiative du gouvernement il se déroule actuellement le « Ségur de la santé » qui ambitionne de construire l'avenir de l'hôpital et une nouvelle organisation des soins, d'accélérer la rénovation du système de santé.

8 Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017, Art. D. 142-1-1.

9 https://www.anas.fr/DEFINITION-DE-LA-PROFESSION-ET-DU-CONTEXTE-DE-L-INTERVENTION_a201.html

10 I. Couderc, *op cité*

Les assistants de service social (ASS) ont dû imaginer d'autres manières de faire pour adapter leur exercice auprès des populations. Certains ont pu continuer à être en présence, d'autres ont usé du téléphone et ont eu recours au télé travail. Il n'était pas envisageable pour ces professionnels de couper le fil de la communication, de suspendre les accompagnements, d'abandonner la partie face aux besoins de toute nature pour lesquels ils sont habituellement sollicités. Les difficultés ne disparaîtraient pas dans la nouvelle configuration sociétale, alors que d'autres connaîtraient un durcissement justement de son fait.

Alors d'où vient leur invisibilité dans les médias, auprès des pouvoirs publics génératrice de contrariété dans leurs rangs ?

Des hypothèses

Quelques hypothèses semblent pouvoir être formulées pour tenter de comprendre cette sous représentation du corps des ASS pendant la pandémie alors que d'autres professionnels également en exercice se sont vu gratifiés d'une reconnaissance.

Un modèle social basé sur la réussite individuelle

Une des caractéristique de notre vie en société est sans doute l'individualisme. Le « chacun pour soi » s'est développé au fil des décennies, avec les familles réduites aux parents et à leurs enfants, à la faveur des distanciations géographiques. Les études, l'accès à l'emploi, la formation du couple conduisent souvent à un éclatement qui a débuté avec la désertification des campagnes. Le modèle libéral valorise la réussite, la capacité à s'émanciper. Ce modèle occulte les exclus, laissés pour compte, ceux qui ne brillent ni par leur position, ni par leurs possessions.

Le rejet du projet de société présenté par Martine Aubry¹² en 2010 illustre combien notre société n'est pas prête à privilégier le paradigme de la bienveillance pour tous. Au printemps 2010 cette figure politique propose une projet de société selon le concept de « *société du bien être* », pour « *faire des individus des citoyens qui se respectent les uns les autres* » « *une société du respect, du soin de l'émancipation de chacun* » à l'inverse d'une société du tout-avoir, matérialiste et individualiste. Elle ambitionne de construire un programme au service de l'égalité réelle dans l'éducation, la santé, la parité, l'emploi. Elle souhaite que les besoins soient mieux évalués, que les services publics soient co-construits avec les citoyens usagers. « *Un modèle de développement économique, social et durable, mais aussi un autre rapport des individu entre eux* ». Elle aspire à une ré-humanisation de la société par le renforcement des solidarités familiales et amicales.

Ce projet novateur n'a pu être expérimenté. Objet de débats au sein de la classe politique il est rapidement abandonné. Les réactions, dans l'ensemble négatives, et souvent très acerbes, suscitées dans la presse montrent l'improbabilité de voir construire prochainement une société du partage et de la bienveillance. Un journaliste a accusé le projet de « *nunucherie* », d'énoncé de bons sentiments et de banalités. Ailleurs il est d'accusé de discours de l'assistanat social. Sans doute n'a-t-il pas toujours été compris, projet combattu sans être débattu. Manuel Valls¹³ homme politique un temps du même parti que Martine Aubry déclare au journal *Le Monde* : "*l'individu n'est ni malade ni en demande de soins*".

Une invisibilité partagée

11 Interview de I. Couderc, conseillère technique de service social, pour « Tout éducatif », *Confinement une étrange parenthèse pour les services sociaux de l'éducation nationale*, 15 mai 2020 <http://www.touteduc.fr/fr/archives/id>

12 Haute fonctionnaire, femme politique française, ministre à plusieurs reprises dans les gouvernements socialistes, maire de Lille.

13 Premier ministre dans le gouvernement socialiste entre 2014 et 2016.

Les ASS sont présents auprès d'une population le plus souvent en difficulté. Difficultés sociales, économiques ou familiales, situation de rupture, handicap ou marginalité... difficultés qu'ils tentent de réparer en co-construisant avec ces populations des projets pour un mieux être.

Citoyens de l'ombre, éloignés des modèles dominants, de ceux que l'on ne voit pas, que l'on n'entend pas, voix inaudibles qui risqueraient d'être dérangeantes. Citoyens de « seconde zone », « cas soss », « ceux d'en bas » autant d'expressions utilisées par certains – y compris parmi les hommes et les femmes éduqués – pour les caractériser.

Ces citoyens là crient leur désarroi de se voir oubliés. Le Conseil National des personnes accueillies et accompagnées a rédigé une synthèse des récits de confinement portant sur la période du 9 au 21 avril 2020. L'absence totale d'accompagnement social a été très souvent abordé, les contacts directs avec les travailleurs sociaux ont manqué. Un sentiment d'injustice prédomine : Nous sommes « *les oubliés de la France* », « *ils nous abandonnent* », Il y a « *une morale pour les aigles et une autre pour les pigeons* ». « *Le monde du partage devra remplacer le partage du monde* »¹⁴.

L'invisibilité du public accompagné rend-elle invisible l'activité des ASS ?

Une question de genre

Le corps des ASS est composé dans sa majorité de femmes comme dans la plupart des métiers du *care*. Les chercheurs font le constat que ces métiers souffrent de reconnaissance de genre. « *Des voix étouffées ou minorées par le genre, la classe ou la race, celles des domestiques, des aides soignantes, des « femmes de réconfort », des personnes en situation de handicap...* »¹⁵. Les personnels soignants sont également en majorité de genre féminin (88 % d'infirmières).

L'importance de la santé dans notre société qui permet l'accès de tous à des soins, la supériorité en nombre des soignants peut aussi expliquer leur plus grande visibilité. La DREES¹⁶ dans une enquête de 2011 a recensé 33 500 ASS¹⁷ en exercice en France, comparés aux 520 000 infirmiers en activité au 1^{er} janvier 2010 (dont 468 378 sont infirmiers hospitaliers dont il a surtout été question durant la pandémie).

Qui pouvait témoigner de la mobilisation des ASS ?

Il n'est guère surprenant que durant cette période hors du commun que le monde vient de traverser il n'ait pas été d'avantage question des professions sociales. Seuls les professionnels eux-mêmes, s'en agacent. « *On fait partie des métiers oubliés [...] même si le ministre nous adresse des messages positifs en vidéo, dans de nombreux protocoles et publications nationales nos missions ainsi que notre expertise ne sont pas reconnues en tant que telles, ou sont peu connues* »¹⁸.

Les employeurs savaient les équipes au travail. En temps ordinaire ils ne sont pas coutumiers d'une communication concernant leurs personnels. Les services fonctionnent, les missions sont accomplies c'est là l'essentiel. Pourtant, il est reconnu que le manque de reconnaissance de la part des employeurs génère de la souffrance au travail quelques soient les métiers. Les ASS font partie des professions parmi les plus exposées à cette problématique au même titre que les autres métiers du *care*. Mais c'est là un autre débat. Reconnaissons au ministre de l'Éducation Nationale une prise de parole bienvenue dans un vidéo publiée le 6 avril 2020 au cours de laquelle il adresse un message particulier aux assistants sociaux de son ministère pour les remercier de leur mobilisation leur reconnaissant un rôle décisif face à la situation de confinement : « *Votre rôle est donc complet vis à vis du système scolaire [...] crucial pour permettre d'affronter cette épreuve pour les enfants et leurs familles* ».

14 <https://dubasque.org/2020/05/21/du-cote-des-personnes-accompagnees-comment-ont-elles-vecu-le-confinement/>

15 Caroline Ibos, cité par Claire Legros, « Le souci de l'autre », in quotidien *Le monde* du 2 mai 2020.

16 Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques.

17 <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er893.pdf>

18 *op cité*

Pour conclure

Une reconnaissance publique de l'activité des travailleurs sociaux outre son effet stimulant vis à vis des professionnels, aurait aussi pour conséquence une plus grande visibilité des publics accompagnés générant de l'empathie. En effet selon Axel Honnet¹⁹ la considération et le respect fondent l'univers des relations juridiques et sociales. C'est ainsi que l'estime et la reconnaissance de l'utilité de chacun est à la base des solidarités de groupes.

Il est sans doute regrettable que les ASS écrivent si peu à destination d'un large public sur leurs métiers, et ce qu'il recouvre de savoirs faire et de savoir être. Les écrits produits sont le fruit de recherche en travail social dans le cadre de formations supérieures sous forme de mémoire, à diffusion restreinte.

Il semble que l'invisibilisé des assistants sociaux soit du nom d'une société de l'avoir, de la concurrence, et du pouvoir. La (re)connaissance des travailleurs sociaux doit venir d'eux-même pour faire entendre leur voix et celle des personnes accompagnées. Il est urgent de redonner à chacun le pouvoir d'agir quelque soit sa situation. Les travailleurs sociaux portent cette responsabilité. Ils ont aussi la responsabilité de le dire. Un premier pas serait la diffusion des nombreuses études réalisées par des travailleurs sociaux, qui sommeillent sur les étagères. Un second pas serait une communication juste des médias relative au travail social, et pas systématiquement à charge. Forum, revue de la recherche en travail social, valorise depuis 50 ans les productions de recherche des travailleurs sociaux. Il est regrettable que cette revue soit négligée par les centres de formation, formateurs, employeurs et associations qui emploient des TS.

19 Philosophe allemand, auteur de *La lutte pour la reconnaissance sociale*, Folio essai, Gallimard, Paris, 2013.