

# QUEL TRAVAIL SOCIAL ?

*Les travailleurs sociaux qui se réunissent en équipe ACMS sont témoins de leur souffrance et de celle de leurs collègues. Ils sont « à bout de souffle ». Ils sont interpellés par les nombreux arrêts maladie, l'absence d'empathie, le repli sur soi ou les postures rigides. La révolution numérique est porteuse de changements pour tous les métiers. Pour les personnels de la santé et du socio-éducatif, n'est-elle pas source de distance avec les réalités du quotidien ? Une équipe fait part de ses réflexions.*

Actuellement le temps de travail des travailleurs sociaux et travailleurs médico-sociaux n'est plus sur le terrain et auprès des familles et des enfants, mais se réduit à un remplissage de dossiers administratifs et divers sur informatique. Les procédures administratives sont imposées, la communication avec la hiérarchie est devenue compliquée, les questions posées par les équipes sont alors vécues par les cadres comme un refus de changement. Certaines parlent de maltraitance institutionnelle avec fatigue, essoufflement, perte de confiance. Pour autant, les équipes n'ont cessé de vouloir retrouver le cœur de leur métier afin d'effectuer leur mission première d'accompagnement des familles, c'est tout le sens de leur travail. Plus grave encore : l'absence des équipes auprès de la population provoque de l'incompréhension, qui conduit inévitablement à une montée d'agressivité et de violence. Les agressions sont minimisées par la hiérarchie. Les locaux sont vétustes et ne permettent ni un accueil de qualité ni des conditions de travail acceptables. Les budgets destinés aux enfants de l'Aide Sociale à l'Enfance s'étiolent au fil des années, les places d'accueil des enfants dans les établissements ont été diminuées, les dispositifs d'accompagnement éducatif à domicile ont été très vite saturés ; les

travailleurs sociaux sont face à des situations de plus en plus dégradées et à risque. Exemple : une Assistante Sociale qui a dénoncé une situation de maltraitance, avec un rapport circonstancié, dans une famille aisée a été convoquée au tribunal. Elle n'a pas été accompagnée et s'est retrouvée face à un avocat qui a retourné la situation à l'avantage de la famille. Depuis l'AS, complètement écoeurée, est en arrêt de travail et se pose beaucoup de questions.

La collaboration est parfois difficile avec les collègues ou les partenaires (cas de maltraitance d'utilisateurs dans les structures, conflits entre intervenants face aux utilisateurs). «On est en colère, mais aussi démuni, face à certaines situations, notre santé peut en souffrir, nos valeurs sont mises à mal tant au niveau de la Foi qu'au niveau de l'éthique professionnelle.»

Nous avons échangé sur les moyens de nous aider :

- relater les faits par écrit, les consigner précisément pour se «décharger psychologiquement», pour se protéger, et les faire remonter aux décideurs et à la hiérarchie ; garder une trace écrite de tous les rapports ;
- activer des leviers pour tenter d'améliorer les choses : saisir les dispositifs de médiation et les faire connaître aux utilisateurs. Il y a un médiateur dans chaque hôpital, que les patients peuvent saisir ;
- activer le dispositif des personnes qualifiées qui peuvent être saisies par les utilisateurs qui contestent la qualité de leur accompagnement, de leur prise en charge ;
- alerter les politiques, voire la presse, dans des situations extrêmes ;
- solliciter le soutien des collègues, des amis, de la famille ;
- avoir d'autres intérêts que le travail pour se ressourcer.





# PROTECTION DE L'ENFANCE



La protection de l'enfance traverse une crise sans précédent : depuis plusieurs années, les coupes budgétaires opérées par le département du Nord précarisent les outils d'accompagnement à destination des familles les plus fragilisées.

Les professionnels dénoncent : « le social est devenu une variable d'ajustement budgétaire ». Le 6 novembre dernier, près de 650 travailleurs sociaux ont manifesté à Lille pour dénoncer la dégradation de la protection de l'enfance dans le département. Les juges des enfants de Lille, après les magistrats de Bobigny, lancent un cri d'alarme : une tribune, cosignée par les treize juges lillois, est une première dans l'histoire de la juridiction.

« *Nous sommes devenus les juges de mesures fictives* », écrivaient les juges des enfants de Bobigny, dénonçant des délais de prise en charge beaucoup trop longs...

Les magistrats du Nord déclarent : « La protection de l'enfance en danger est l'une des deux missions des juges des enfants, qui s'occupent en parallèle de la délinquance des mineurs. Dans le Nord, cette mission de protection est particulièrement importante en raison d'un territoire jeune, dense, où difficultés sociales et éducatives se superposent dans certains quartiers. Le Nord est aussi le département où il y a le plus de placements d'enfants. »

Dans les communes de la métropole, périmètre d'action des juges lillois, près de 7 800 mineurs sont

concernés par des difficultés familiales. La Protection de l'Enfance, financée par le Département, subit des restrictions budgétaires depuis 2015. Moins de moyens, moins de places dans les structures d'accueil, moins de personnels... « Plusieurs centaines de places en placement ont été supprimées au cours de ces dernières années, sans solutions alternatives en nombre suffisant. Les lieux d'accueil saturent. Des familles d'accueil se sont vu confier huit à neuf enfants. Engorgé, le Service d'Accueil familial a récemment dû suspendre temporairement les admissions. »

Les juges déplorent la perte de sens de leur travail : « Il n'est pas rare de constater que nos décisions tardent à être exécutées. Des enfants restent ainsi de longs mois dans des situations critiques, en attente de placement. Certains publics sont particulièrement touchés (adolescents, mineurs atteints de troubles psychiques ou de handicap, etc.). En matière d'assistance éducative, la loi commande de maintenir les enfants placés près de leurs parents, incite à maintenir les fratries unies et à éviter les ruptures de parcours... Comment, lorsque les places et les moyens manquent, respecter les injonctions du législateur ? » Et de conclure : « La protection de l'enfance est l'affaire de tous. Elle engage la société de demain. »

L'Association Française des Magistrats de la Jeunesse et de la Famille a recueilli le 26 novembre 2018 la signature de 184 magistrats pour enfants exprimant leur solidarité avec leurs collègues de Bobigny et de Lille.

Quand les professionnels (travailleurs sociaux ou magistrats pour enfants) ont à accompagner des familles, des mineurs déstructurés, et que les préconisations d'accompagnement de l'Etat au travers de la justice ne peuvent s'appliquer... quel signal envoie-t-on à ces publics ? Comment reconstruire la confiance pour se relever d'un parcours complexe ? Sur quels repères s'appuyer pour restaurer de l'humanité ?

Quand la souffrance des familles rejoint sous d'autres