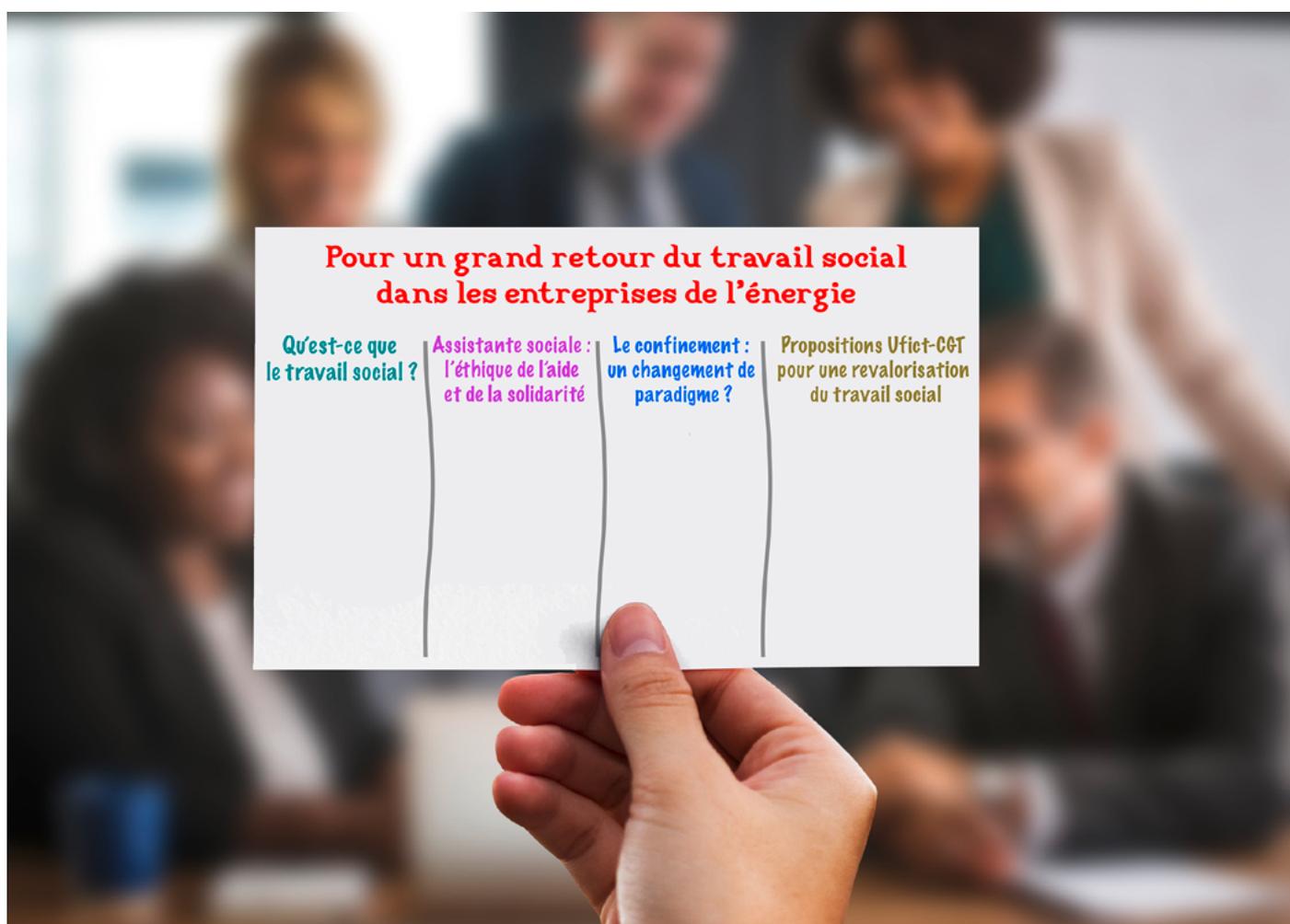


POUR UN GRAND RETOUR DU TRAVAIL SOCIAL DANS LES ENTREPRISES DE L'ÉNERGIE



Deux mois de confinement ont fragilisé certain.e.s collègues qui l'étaient déjà et déclenché chez de nombreux.euses autres des angoisses que le retour au travail dans des conditions précaires ne va pas calmer de sitôt. Et si le travail social revenait en force dans nos entreprises ?

L'INVISIBILITÉ ORGANISÉE

Dans les entreprises « agiles » où la performance est érigée en dogme, le travail social a progressivement disparu des radars en l'espace de quinze ans... réduit à peau de chagrin.

Tenus en marge de l'entreprise, quelques heures de présence par quinzaine voire par mois, les professionnelles du travail social (ce sont souvent des femmes) qui maintiennent un filet de solidarité autour de populations salariées fragilisées sont de moins en moins statutaires et de plus en plus sous-traitantes. Que peut signifier l'externalisation de ces tâches sinon la volonté politique de l'employeur de s'exempter de ses obligations sociales et de faire disparaître le fait social de l'entreprise ?

Par ailleurs, le développement et l'entretien d'une atmosphère de compétition et de concurrence entre les salarié.e.s ne favorisent pas non plus le développement des actions et des métiers du social. Nombre de salarié.e.s éprouvent donc des difficultés à reconnaître leur vulnérabilité à un ou des moments

donnés dans leurs parcours professionnels et à se déclarer comme tel.le.s auprès d'une assistante sociale. Certain.ne.s pourront éventuellement faire état de leurs difficultés auprès d'une infirmière parce qu'elle la côtoie depuis des années ou dans le secret du cabinet médical avec leur médecin du travail. Cependant, les liens professionnels entre ces différent.e.s catégories d'intervenant.e.s n'existent pas toujours, par exemple dans les CNPE.

Qu'est-ce que le 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. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le chan-

gement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. (...) Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière »¹.

Les personnes accompagnées dans les entreprises sont le plus souvent celles en situation de handicap, visible ou non, physique ou moteur, les collègues fragilisé.e.s suite à une longue maladie, celles et ceux qu'une séparation d'avec le conjoint provoque un état dépressif, les collègues surendetté.e.s, les victimes de violence conjugale. Les assistantes sociales (AS) accompagnent également les

nouveaux.elles embauché.e.s, mais également le management en difficulté face à un.e salarié.e qui en fait la demande ; elles accompagnent aussi celles et ceux qui souhaitent changer de poste ou de territoire et pour lequel.le.s la transition relève de l'insécurité : ce sont les dossiers mobilité. Et, quand il le faut, elles assument le pire : « *les Ressources Humaines se reposent beaucoup sur notre travail et notamment lorsqu'il*

s'agit de gérer des situations extrêmement difficiles tel qu'un suicide ou un décès sur le lieu de travail » raconte une AS statutaire à Enedis.

Assistante sociale : l'éthique de l'aide et de la solidarité

Une autre raconte ainsi son métier : « *Potentiellement, nous sommes là pour chaque salarié.e, mais les populations qui ont besoin de notre aide sont essentiellement des agents en difficulté financière, dans un contexte de séparation familiale et parfois de problème de santé* ». A l'écoute, facilita-

« Les Ressources Humaines se reposent beaucoup sur notre travail »

« À Enedis, 25 assistantes sociales statutaires. A EDF, plus qu'une poignée »



Le travail social dans les entreprises de l'énergie



trice, dispensatrice de conseils, d'adresses, de dispositifs d'aides, l'assistante sociale reçoit au bureau, hors de l'entreprise, ou encore au domicile de l'agent en difficulté. À Enedis, 25 assistantes sociales sont statutaires (vingt-deux femmes et trois hommes). A EDF, il ne reste plus qu'une poignée d'agentes statutaires. Depuis plus de quinze ans ce sont des prestataires qui interviennent, recrutés selon un processus rodé d'achat de prestations sociales.

Les entreprises achètent au privé ou à des associations des services spécialisés de type prévention de la santé au travail, accompagnement psychosocial des salariées.e.s... Interviennent ainsi pour quelques heures par semaine ou par mois, des assistantes sociales diplômées d'Etat, formées, efficaces et dédiées au principe de solidarité qui régit leur action. Interviennent également des psychologues, des cellules d'écoute sous forme de numéro vert. Bref, les problèmes sociaux sont délégués à l'extérieur de l'entreprise.

Pour une syndicaliste d'Engie : « Les AS externes ne connaissent pas le statut et les ressources qui lui sont liées. Il y a une déperdition de l'information et une difficulté certaine à utiliser les règles en vigueur pour les contourner parfois. Il me semble que ces AS ne s'autorisent aucune autonomie par rapport à l'entreprise et font preuve de peu de dynamisme ». Du coup, quelle protection du salarié peuvent-elles mettre en œuvre sachant que l'entreprise est un organisme vivant traversé par des savoir-faire et des traditions qui fournissent des possibilités d'actions spontanées. Mal connaître ce tissu, c'est forcément perdre des capacités d'agir.

Prendre en compte l'individu

Véronique², AS externe qui intervient aujourd'hui dans des unités EDF du sud de la France et hier dans des unités Enedis, apporte un commentaire plus nuancé sans doute du fait de son ancienneté dans sa fonction et de sa désor-

mais excellente connaissance des entreprises. « Une AS externe, c'est certain, met plus de temps à obtenir la confiance d'un salarié ; elle doit trouver les personnes ressources dans l'entreprise qui vont lui permettre d'établir des liens de confiance entre les acteurs syndicaux, hiérarchiques. Il lui faut s'appuyer sur les forces internes pour déclencher des aides externes avec les MDPH (Maison Départementale des personnes Handicapées) par exemple, l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) pour l'aide aux aidants, les associations d'aide aux victimes de violence conjugale ». Bref, sans réseau, dans l'entreprise l'AS externe est bien moins efficace.

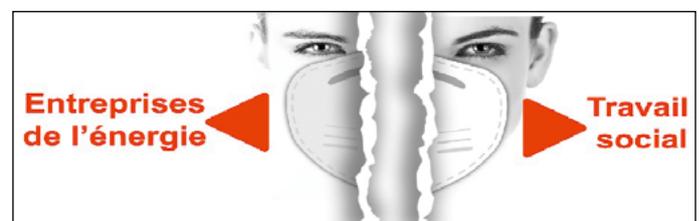
La pandémie du Covid-19 et la rupture brutale qu'elle entraîne avec l'entreprise procure aux assistantes sociales un surcroît de responsabilités vis-à-vis des populations suivies. « J'ai joint par téléphone tous les agents dont je connais la ou les fragilités. Je me suis occupée du portage des courses pour les personnes en fauteuil, j'ai rappelé les mamans qui élèvent seules leurs enfants et qui, à un moment donné, pourraient perdre les pédales, pour leur communiquer les coordonnées de services d'écoutes spécialisés en conseil pédo-psychiatrique ». En quinze jours, pour ne pas laisser ces personnes en dés-

hérence, Véronique a mis en place un cordon de sécurité autour d'elles, ne serait-ce qu'en conservant ce lien relationnel encore plus indispensable lorsque la santé physique et/ou psychique vient à manquer.

Le confinement : un changement de paradigme ?

Confinement rimant avec isolement et sidération, les salariées.e.s et leur entourage vivent un épisode particulièrement traumatisant dans leur existence. Pour certain.e.s, les traces s'effaceront sans trop laisser de dommages ; pour d'autres, mal-être, angoisses et anxiétés liés à la crise sanitaire s'ajouteront aux traumatismes du confinement à plus ou moins brève échéance. Quelles vont être les demandes ? De qui émaneront-elles ? Ces questions, toutes les AS se les posent avec un rien d'inquiétude dans la voix. « J'ai été très étonnée par l'un des salariés que je suis depuis plusieurs mois » déclare Véronique. « Ce confinement lui conviendrait et il va plutôt mieux car il est désormais éloigné du contexte professionnel qui le mine. La suppression des trajets fait qu'il passe plus de temps avec ses enfants et ça lui fait du bien ; sa charge mentale a diminué. Du coup, comment

« Les problèmes sociaux sont délégués à l'extérieur de l'entreprise »



imaginer son retour sur le lieu de travail ? » Quels liens inventés entre le salarié, l'AS, le service RH et la hiérarchie directe afin que le point de vue de l'AS prime en quelque sorte sur celui du représentant de l'employeur ? Pour que sa préconisation, établie en concertation avec le salarié, devienne la solution pour l'employeur.

Dans ce moment de confinement-déconfinement appelé à durer encore plusieurs mois, voire plusieurs années, dans l'hypothèse où aucun traitement et/ou vaccin ne serait disponible rapidement³, comment revaloriser l'utilité des métiers du social dans les entreprises ? Pour le syndicalisme, il s'agit d'une question d'importance dans son projet de défense des salarié.e.s (voir encadré sur les propositions Ufict). Les liens assistants sociales/organisations syndicales sont anciens et la relation souvent

« Confinement rimant avec isolement et sidération, les salarié.e.s vivent un épisode particulièrement traumatisant »

d'excellente qualité. Les premières percevant bien les syndicalistes comme des interlocuteur.trice.s incontournables dans l'appréhension voire le règlement des situations liées à une organisation du travail défaillante. Cependant, pour renforcer le poids des AS au sein de l'entreprise, c'est une revalorisation complète du travail social qui doit être portée à l'ordre du jour.

1 : Définition issue du Code de l'Action sociale et des familles <https://www.legifrance.gouv.fr>

2 : Le prénom a été modifié

3 : D'après une étude publiée par l'université de Harvard fin mars 2020, la pandémie pourrait durer jusqu'en 2022, empêchant ainsi tout retour à une vie « normale », sans distanciation sociale.



PROPOSITIONS Ufict-CGT POUR UNE REVALORISATION DU TRAVAIL SOCIAL

Retrouver son poste de travail et une vie qui ne sera pas tout à fait normale en termes de déplacement, de scolarité et de mode de garde des enfants, de consommation, d'équilibre personnel et professionnel... d'ave nir tout simplement, impose de reconsidérer prioritairement dans nos entreprises les métiers liés au social et la valeur de celles et ceux qui les exercent. Dans cette perspective, l'Ufict met en avant les propositions suivantes :

Le travail social doit retrouver une identité et une considération dans les entreprises, ne plus être seulement confondu avec les Ressources Humaines et la Qualité de Vie au Travail (QVT) non plus que le Service de Santé au Travail (SST). Il ne s'agit plus de ne fournir qu'un numéro vert pour des salarié.e.s en détresse et des tutoriels à destination de managers démunis.e.s. Il s'agit de recréer une direction nationale avec un service social par entité, des compétences en matière de formation, de propositions aux salarié.e.s et d'indépendance dans les solutions préconisées. Direction et services coopèrent avec les RH, les équipes QVT et SST, mais également avec les CMCAS, distributrices de nombreuses aides sociales à destination des salarié.e.s et de leur famille. Cette direction du service social devra assurer le lien avec les différents partenaires des politiques de santé publique et d'action sociale extérieurs aux entreprises.

Pour que métier féminisé ne rime plus avec métier mal payé

Parallèlement à l'émergence de telles structures (qui ont déjà existé sous des formes plus ou moins approchantes au sein des entreprises), les salarié.e.s recruté.e.s devront faire l'objet d'une attention soutenue en termes de carrière, de parcours professionnel, de rémunération.

Le travail social est surtout un travail à prédominance féminine, peu valorisé professionnellement, qu'il s'agisse de rémunération, de reconnaissance du travail accompli et des qualifications, de parcours professionnel. Aujourd'hui les assistantes sociales dans les IEG n'ont pas ou peu de perspectives, de même que les infirmières. Très peu d'entre elles accèdent au statut cadre malgré les années de présence dans les entreprises et alors même que leur travail réclame compétences relationnelles, sens de la communication, de la négociation ainsi que la maîtrise des réglementations et lois en vigueur. Trop peu nombreuses, elles ne représentent pas une partie de celles et ceux qui dans une

entreprise, à un moment donné de leur parcours, voire durant tout leur parcours professionnel, représentent des cas « épineux » pour des services de Ressources Humaines.

L'Ufict-CGT revendique une politique d'entreprise concernant le travail social, incluant assistantes sociales et infirmières dont les rôles sont souvent minorés dans ce domaine :

- Un positionnement en GF 13-15 pour ces personnels assorti de formations externes pour celles qui éprouveraient le besoin d'approfondir leurs connaissances.
- La création de postes pour répondre aux nouveaux besoins d'après confinement, une hiérarchie technique capable d'organiser et de soutenir le travail des nouvelles équipes.
- L'examen en CSE, lors du dernier trimestre 2020, des situations de désarroi social, hors bilan social, répertoriées par les AS, un point chiffré sur les nouvelles demandes d'aides et les réponses apportées par l'entreprise.

L'Ufict demande aussi une attention particulière pour les parents et les conjoints aidants de personnes en situation de handicap. Mi-mars, les institutions accueillant enfants et adultes lourdement handicapé.e.s ont fermé leurs portes, renvoyant dans leur famille et à leur seule charge, ces personnes. Moins de soins, pas d'enseignement, de loisirs, comment les personnes handicapées et les salarié.e.s qui ont veillé sur eux tout en continuant à télé travailler ont-ils concilié ces nouvelles situations et quelles nouvelles difficultés ont-ils.elles affrontées ? Une étude spécifique réunissant toutes les données collectées par les AS mais aussi la médecine du travail permettrait de mieux envisager les besoins de ces familles et les aides apportées par l'entreprise en termes d'aménagement du temps et des conditions de travail, bref, en terme de compréhension sociale.

