



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**HAUT CONSEIL
DU TRAVAIL SOCIAL**

Livre Blanc du travail social

2023

Edito de Mathieu KLEIN

Président du Haut Conseil du Travail Social



Credits : Ville de Nancy

Mesdames et Messieurs,

Voici, soumis à votre lecture attentive, le livre blanc du Haut Conseil du Travail Social (HCTS) qui complète le livre vert paru en mars 2022.

Au stade de cette parution, c'est d'abord un sentiment de responsabilité qui traverse l'ensemble des membres du HCTS et moi-même.

Au terme d'une réflexion riche et dense, renouvelée dans ses sources et ses ressources qui aboutit, ici, dans un rapport fort de nombreuses pistes d'actions, nous ne pouvons que retenir l'état d'urgence qui touche le secteur, pluriel, du travail social.

Les attentes sont très importantes. Elles m'ont été maintes fois exprimées avec vigueur dans mes entretiens avec les professionnelles et leurs représentants, les organisations employeuses, mais aussi des personnes accompagnées et plus largement les citoyens, dans une période que beaucoup considèrent comme grave, sans galvauder les mots, tant l'ampleur de la crise des recrutements et de la crise de sens qui touche le secteur du travail social est inédite.

Il y a urgence à tracer le même niveau de réponse pour les professionnelles du lien que celle qui a été posée à la suite de la crise sanitaire pour celles et ceux du secteur du soin à travers les différentes mesures Ségur.

Stimulé par ce contexte de travail qui en tant qu'élu local m'apparaissait déjà largement visible sur le terrain, c'est donc cette conviction qui perce : ce rapport est profondément engagé et va nous mettre collectivement en mouvement.

Rappelons-le, de manière simple et objective : sans les travailleuses sociales, plus d'un million dans nos Ehpad, crèches, maisons des solidarités, lieu d'accueil de l'enfance protégée ou à domicile auprès de nos proches en situation de handicap, il n'y a pas de politiques sociales, d'Etat-providence, il n'y pas de solidarité.

Or, c'est déjà dans ce mur que nous sommes : à côté des difficultés financières liées à l'inflation ou aux défauts de certains modes de financement, le manque de personnel qui touche l'ensemble du secteur social dégrade les conditions de soin et d'accueil des personnes concernées, dégrade les conditions de travail de ceux qui sont en poste, mais surtout empêche d'offrir une quelconque réponse digne de soutien ou d'accompagnement à ceux qui, dans un grand pays comme le nôtre, sont en droit de l'attendre.

L'actualité récente nous donne l'écho concret de cette crise : les situations d'accompagnement insuffisant voire de mauvais traitement en Ehpad ou en crèches, le non-recours aux droits important, les mesures éducatives de protection de l'enfance non exécutées sont des signes brulants d'un système qui ne fonctionne plus. Certains secteurs spécifiques du travail social ont dit récemment leur demande d'un plan « Marshall ». Comment envisager la mise en place de nouveaux services publics (de la petite enfance, de l'autonomie ou de l'emploi



et de l'insertion) sans professionnelles formées? ou pour le pire, sans professionnelles tout court.

Face à cette situation, ce livre blanc est le reflet de la mission du HCTS : celle de faire chambre de résonance à la parole des personnes concernées, des professionnelles, des organisations et institutions, pour porter à la connaissance des décideurs les urgences à traiter, concernant en particulier la meilleure valorisation de ces métiers, mais aussi les chantiers de long terme qu'il faut mener comme sur les taux d'encadrement, la formation ou encore le management dans les organisations.

La force de ce rapport, c'est aussi de mettre le travail social à sa juste place, dans sa mission profonde, celle des « tisserands » de notre société, ces « premières lignes » qui orientent en profondeur notre société vers plus d'égalité, de reconnaissance, de dignité de tous.

Les travailleuses sociales sont, à condition de les former et de leur en donner les moyens, les actrices des transformations impérieuses que les crises récentes nous enjoignent de mettre en œuvre : la transition écologique par l'accompagnement des plus fragiles qui seront les plus impactés par les évolutions du climat, la transition inclusive pour sortir du tout-institution et permettre une réelle égalité au quotidien, la société du prendre soin et de la dignité qui après la crise sanitaire, la crise de sens au travail exprimée dans certains mouvements sociaux ne peut et ne doit plus en rester à une promesse vague.

Car tout en insistant d'abord sur les conditions matérielles de la reconnaissance des travailleuses sociales et de l'amélioration de leur quotidien de travail, ce rapport explore des dimensions inédites à ce niveau de propositions pour transformer le travail social : le souhait d'ancrer le travail social dans la révolution écologique ou l'appel à explorer en profondeur les effets de genre qui le traversent pour mieux valoriser ces professions féminisées. A ce stade de la lecture vous avez d'ailleurs compris que nous avons systématiquement utilisé le féminin pour désigner les travailleuses et travailleurs sociaux pour éveiller les consciences sur cette question du genre dans le secteur.

Je souhaite remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui ont contribué à l'élaboration du livre blanc. Merci d'abord aux membres des comités locaux du travail social et du développement social de toute la France : je souhaitais un travail ascendant, qui fasse remonter leurs propositions de terrain. Merci aux pilotes des groupes de travail. Merci à tous les participants à ces groupes de travail. Merci à tous les organismes membres du HCTS qui nous ont envoyé des contributions. Merci aux nombreuses expertes et experts auditionnés. Merci enfin aux équipes de la DGCS, merci à Roland GIRAUD, Amaury VILLE, et un merci particulier à Cyprien AVENEL qui a pris en charge une grande part de la rédaction sur la base de l'ensemble des travaux et contributions.

Avec une pensée toute particulière pour Olivier CANY, qui était directeur général de l'Institut du travail social (ITS) de Tours et co-pilotait un groupe de travail. Nous lui dédions ce livre blanc, auquel il était très attaché.

Nous sommes désormais tous tournés vers la prise de décisions et l'action. Le moment est important pour agir. Ce livre blanc n'est pas un aboutissement et l'ensemble des membres du HCTS sera mobilisé pour le faire vivre et le transformer en actes. Que tous ceux, Etat, collectivités, employeurs et travailleurs, citoyens qui veulent « faire nation », non pas par des chimères, mais par le progrès des conditions de vie, le progrès de nos valeurs fondamentales de liberté-égalité-fraternité, prennent en main le programme d'actions tracé par le livre blanc.

Sommaire

Sommaire.....	4
Avertissement au lecteur	7
Synthèse.....	10
Recommandations.....	14
Introduction	20

I - De l'attractivité des métiers à l'attractivité des organisations.....26

1. Le « travail social empêché »	27
2. Invisibilité du travail social bien fait.....	29
3. Revalorisation des salaires et amélioration des conditions de travail comme fondamentaux de l'attractivité des métiers	31
3.1. Une priorité nationale : la revalorisation des salaires des professionnelles dans un cadre conventionnel refondé	32
3.2. La question des ratios d'encadrement.....	35
3.3. Améliorer « l'employeurabilité » et les conditions de travail	36
4. Passer du management par le chiffre aux organisations participatives	39
4.1. Des organisations réflexives pour prendre soin (de la parole) des travailleuses sociales	40
4.2. Renforcer le soutien et l'accompagnement technique des pratiques professionnelles	41
4.3. La recherche-action collaborative, vecteur de sens.....	42
5. Développer les ressources et les démarches éthiques du travail social	44
5.1. Pour une forte incitation au développement des ressources et des démarches éthiques en travail social	44
5.2. Elaborer un socle déontologique gardien du sens du travail social	45

II - De l'impuissance au pouvoir d'agir : retrouver le cœur de métier et les conditions d'une autonomie d'action professionnelle.....48

1. Repenser l'accompagnement des personnes en réhabilitant la notion de temporalité : le temps de l'accueil, le temps de l'écoute, le temps de l'accompagnement et le temps de la coopération.....	48
1.1. Intégrer le temps relationnel dans l'activité en séparant accès au droit et accompagnement.....	49
1.2. Consolider et développer les fondamentaux de l'accueil inconditionnel pour garantir la présence humaine.....	50
2. Sortir le travail social de certaines impasses de l'aide individuelle, par des approches plus préventives et collectives de type développement social inclusif	52
2.1. Promouvoir les démarches d' « aller vers » et les interventions collectives (dans les	

fiches de poste employeurs).....	52
3. Favoriser le pouvoir d’agir des personnes accompagnées	57
4. Le travail social : un travail de <i>care</i> , au prisme du genre.....	60
4.1. Déconstruire le processus d’essentialisation des valeurs et des principes du travail social et mettre à distance les stéréotypes de genre	62
4.2. Des enjeux de formation et de recherche sur le genre	64
4.3. Penser et reconnaître la place du <i>care</i> dans le projet du travail social	64
III - Susciter l’intérêt, attirer les jeunes (et moins jeunes) vers les métiers du social..	67
1. Organiser la communication autour des métiers du social	67
2. Rendre la formation initiale et continue plus attractive	68
2.1. Réorganiser la gouvernance des métiers et des compétences	68
2.2 Améliorer les relations entre le monde professionnel et établissements de formation en travail social	72
2.3 L’enjeu de la mobilité professionnelle et du développement des compétences	73
2.4. Initier les futures travailleuses sociales à la participation, en co-formation avec des personnes concernées	76
2.5. Traiter la question de la vie étudiante : un accès inégal aux services de vie étudiante et un enjeu de reconnaissance.....	77
3. Prendre en main la recherche et la question d’une discipline universitaire	78
3.1. Un instrument stratégique : structurer un écosystème de recherche	78
3.2. Amplifier les collaborations des EFTS avec les établissements d’enseignement supérieur	79
3.3. Le doctorat « travail social »	80
IV - L’attractivité des métiers dans les transitions numérique, démographique et écologique	84
1. Les opportunités du numérique	84
1.1. Le numérique au service des personnes accompagnées et des professionnelles.....	84
1.2. La question de l’intelligence artificielle.....	88
1.3. Du reporting au pilotage par la donnée	89
2. La transition inclusive dans la société de longévité.....	90
2.1. Un changement de paradigme pour le handicap.....	91
2.2. Le « virage domiciliaire » dans la transition démographique	93
2.3. Vers de nouveaux métiers ?	95
3. Le travail social dans la transition écologique	97
3.1. Les populations modestes sont les plus durement touchées par le réchauffement climatique.....	98
3.2. Le travail social vert	99
3.3. Des initiatives de terrain en germe, mais loin encore d’une dynamique globale.....	100
3.4. Le défi : articuler conditions de vie et conditions de la vie	101



3.5. Quelle contribution des établissements de formation en travail social et des organismes de formation continue au développement de l'écologie dans l'enseignement et l'approche des métiers ?.....102

Conclusion 104

Références bibliographiques 108

Fiches mesures113

Fiches d'illustrations..... 147

Annexes..... 179

Avertissement au lecteur

Le sujet du genre

Neuf professionnelles du travail social sur dix sont des femmes. Aussi, il est apparu inapproprié de rédiger ce livre blanc au masculin. Le choix de l'écriture inclusive aurait alourdi le texte et rendu sa lecture fastidieuse, voire quasiment impossible pour les personnes rencontrant des difficultés de lecture (les logiciels de mise en forme qui leur sont destinés peinent à traduire l'écriture inclusive). C'est pourquoi les termes « travailleuses sociales » ont été systématiquement utilisés.

De quelles professionnelles est-il question ?

Au-delà des travailleuses sociales titulaires d'un des 13 diplômes d'Etat inscrits au code de l'action sociale et des familles, le livre blanc intègre les intervenantes sociales (médiatrices sociales et familiales, animatrices, conseillères en insertion, intervenantes de l'économie sociale et solidaire et de la politique de la ville...) qui concourent également à la mise en œuvre des politiques sociales. L'intervention sociale fait partie intégrante du travail social même si l'expression « intervenantes sociales » est plus globalisante que celle de « travailleuses sociales », qui désigne les professions « traditionnelles ». Les travailleuses sociales et les intervenantes sociales œuvrent en complémentarité dans le champ large de la cohésion sociale. Cette approche est concordante avec celle de la définition du travail social inscrite en 2017 au code de l'action sociale et des familles.

Les comparaisons internationales

Les moyens actuellement dédiés pour le Haut Conseil du travail social n'ont pas permis d'intégrer une perspective internationale fondée sur des éléments robustes de comparaison avec d'autres pays, notamment des membres de l'Union européenne. Cette vision internationale pourrait être intégrée ultérieurement, dans le cadre des travaux que le HCTS conduira dans le prolongement du livre blanc, après sa remise officielle au gouvernement.

La méthodologie

Le livre blanc est un assemblage de matériaux très riches et complémentaires puisés dans les Entretiens du livre blanc (5 journées d'auditions)¹, des travaux des groupes nationaux du HCTS, de la commission éthique et déontologie du travail social (CEDTS), des comités locaux du travail social et du développement social, avec le concours des contributions d'organisations membres du HCTS.

Plus précisément, l'élaboration de ce document a reposé sur :

Les comités locaux du travail social et du développement social (CLTSDS), qui ont organisé leurs réflexions, avec l'appui de l'agence nouvelle des solidarités actives, en trois groupes de travail portant sur :

¹ Les 5 séances sont consultables en ligne sur le site d'idealCO. Lien pour accéder à ces replays : <https://hello.idealco.fr/hcts-entretiens-livre-blanc/>

- L'accueil et l'accompagnement des personnes (15 participants)
- L'attractivité des métiers du travail social (17 participants)
- La formation en travail social (14 participants)

Des groupes de travail thématiques:

- Groupe de travail « accompagnement des personnes » (23 participants)
- Groupe de travail « métiers, parcours professionnels, formations » (30 participants)
- Groupe de travail « prospective » (16 participants)

Ces groupes de travail se sont appuyés sur différentes sources, notamment :

- **Le fond documentaire de synthèse :** recension des principaux travaux institutionnels sur le travail social depuis les Etats généraux du travail social (2013) jusqu'à aujourd'hui. Il permet d'identifier près de 250 recommandations élaborées dans les différents rapports pour le travail social.
- **Des auditions :** les cinq journées « les entretiens du livre blanc » ont permis d'auditionner 42 personnes, soit plus de 40 heures d'échanges. Ont ainsi été entendus :
 - Des personnes accompagnées
 - Des professionnelles du travail social et de l'intervention sociale dans leur diversité
 - Des étudiants
 - Des formateurs des établissements de formation en travail social
 - Vingt-deux universitaires et experts, spécialistes du monde du travail, de l'économie, des politiques publiques, des politiques sociales et du travail social, du genre, du travail du « care » et de la transition écologique.
 - Cette série d'auditions, publiques, ont rassemblé entre 350 et 750 personnes selon les sessions et a permis de recueillir une matière qui s'est avérée structurante et en convergence avec les orientations des groupes de travail locaux et nationaux du livre blanc.
- **Des contributions d'organismes membres du HCTS,** reproduites en annexe du livre blanc :
 - Départements de France (ADF)
 - Association nationale des assistants de service social (ANAS)
 - Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS)
 - Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOPSS)
 - Fédération des acteurs de la solidarité (FAS)
 - Croix-Rouge française
 - CFDT

- 
- Convention nationale des associations de protection de l'enfant (CNAPE)
 - Association nationale des cadres de l'action sociale des départements (ANCASD)
 - France ESF
 - Union syndicale solidaire (SUD)
 - Union nationale des acteurs de formation et de recherche en intervention sociale (UNAFORIS)

Synthèse

Jamais dans son histoire le secteur du travail social n'a connu une crise d'attractivité aussi intense. Les difficultés de recrutement sont majeures tant pour les employeurs que dans les écoles de formation. Cette tendance est à l'œuvre depuis longtemps mais elle s'est accélérée avec la crise sanitaire. Le travail social est aujourd'hui dans une situation de rupture.

Alerte pour les pouvoirs publics

71 % des établissements du secteur rencontrent des difficultés de recrutement, 30 000 postes seraient ainsi vacants dans le secteur. Cette situation conduit à une dégradation de la qualité des accompagnements malgré les besoins massifs de la population. Elle engendre un écart grandissant entre les principes ambitieux des politiques publiques et la réalité des conditions de travail dans le secteur, qui peuvent alors devenir insoutenables au quotidien et confrontent à la désillusion.

Le travail social est un investissement majeur pour le bon fonctionnement de notre société, avec aujourd'hui plus d'un million de professionnelles qui interviennent quotidiennement auprès d'une large partie de la population, souvent en coordination avec de nombreux autres professionnels de la santé, de l'éducation et de la médiation sociale, de la politique de la ville, de l'insertion, de l'économie sociale et solidaire, mais aussi des familles, des aidants et des bénévoles...

Le travail social est indispensable pour la concrétisation de notre système de protection sociale et de solidarité. Ce sont les travailleuses sociales qui le fait exister, dans la proximité avec les personnes en situation de vulnérabilité ; une expérience que chacun est amené à vivre. Elles assurent non seulement une mission de protection, d'insertion et de promotion des personnes et des groupes, mais interviennent aussi de façon plus globale pour « faire société ».

Au-delà d'une marque d'estime, les métiers du travail social doivent être plus que jamais revalorisés. C'est le moment d'affirmer leur valeur avec des mesures qui redonnent du sens et les inscrivent dans un projet ambitieux en faveur des personnes accompagnées. Le livre blanc entend soutenir un projet politique en faveur des métiers du lien et de l'accompagnement dans une société inclusive. Il promeut un travail social à la hauteur de son potentiel : au-delà des réponses palliatives et de la gestion de l'urgence, il propose de construire des solutions soutenables et durables.

Méthode et lignes de force du livre blanc

Le livre blanc rassemble des matériaux complémentaires puisés dans les Entretiens du Livre blanc, les travaux de groupes nationaux du HCTS, de la commission éthique et déontologie du travail social, des comités locaux du travail social et du développement social, avec des contributions d'organisations membres du HCTS. Il s'inscrit dans la continuité de nombreux constats évoqués dans des travaux antérieurs, mais apporte une évolution significative sur au moins quatre points inédits : (i) Le livre blanc positionne le sens et la qualité du travail au centre



de l'enjeu de l'attractivité des métiers du lien et de l'accompagnement. (ii) Il questionne la féminisation massive avec le souci de valoriser les compétences professionnelles des travailleuses sociales, qui sont loin d'être des qualités inhérentes à leur genre. (iii) Il consacre l'innovation sociale comme levier d'attractivité. (iv) Il interroge enfin l'effet des transitions numérique, démographique et écologique sur le travail social d'aujourd'hui et de demain.

1. De l'attractivité des métiers à l'attractivité des organisations

Depuis les années 2000, le décrochage des salaires est largement vécu comme une déconsidération des métiers du travail social. Le premier acte de reconnaissance, qui interpelle fortement l'Etat, serait la revalorisation salariale, levier structurel d'attractivité. Cette orientation va de pair avec la construction d'un nouveau cadre conventionnel entre les partenaires sociaux, qui harmoniserait par le haut les conditions de rémunération.

Au-delà des salaires, la perte de sens semble aussi liée aux conditions de travail dégradées : faibles ratios d'accompagnement, management par le chiffre, bureaucratisation, empilement des dispositifs, complexité des modalités de financement, démultiplication des appels à projet, risque de « marchandisation de l'offre » ... La valorisation des métiers passera nécessairement par une meilleure adéquation entre les politiques publiques et les moyens alloués, l'amélioration de l'organisation du travail et le soutien aux innovations managériales.

Les professionnelles du secteur sont fières de leur travail et des valeurs de solidarité et d'engagement qu'il incarne. Elles se sentent « empêchées » par le fonctionnement des institutions et la conduite des politiques sociales qui limitent leur marges d'action et la qualité de leur travail. Elles mettent en cause les conditions de travail et une perte d'attractivité des institutions.

En ce sens, le livre blanc promeut les organisations participatives, qui réintroduisent du sens et de l'efficacité. Elles favorisent l'autonomie et l'expertise des salariés en leur permettant de participer aux décisions. De nouvelles organisations du travail viseront à libérer du temps pour redonner des marges de manœuvre et du pouvoir d'agir aux travailleuses sociales, qui doit aller de pair avec le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

Dans cette perspective, la recherche-action apparaît comme un vecteur de sens qui insère les travailleuses sociales dans une communauté collaborative (chercheurs, praticiens, personnes accompagnées) et les maintient en prise avec certaines innovations. La recherche-action permet de mieux appréhender la réalité du travail social et de contribuer à son évolution.

2. De l'impuissance au pouvoir d'agir : retrouver le cœur de métier et les conditions d'une autonomie d'action professionnelle

La nature et l'ampleur des problèmes sociaux mettent au défi les travailleuses sociales. La réponse française a privilégié l'approche individuelle qui, loin d'être suffisante, augmente le sentiment d'impuissance chez les professionnelles. La façon d'accompagner, les postures, en particulier la capacité à coopérer de façon transversale et à associer les personnes accompagnées dans les décisions, sont des sujets de priorité. Pour rendre attractifs les métiers,



il faut redonner des marges d'initiative aux professionnelles, les sortir des tâches administratives et du paradigme de l'aide individuelle au cas par cas.

Pour que l'action sociale soit plus préventive, participative et inclusive il faut réhabiliter la temporalité. La qualité, l'efficacité et les résultats d'un accompagnement se mesurent à l'échelle du temps : celui de l'écoute, de la disponibilité, de la présence à l'autre. De plus, l'accompagnement en multi-référence et les interventions transversales nécessitent un temps indispensable à la pertinence et la qualité de l'accompagnement qu'il ne faut pas négliger.

3. Susciter l'intérêt, attirer vers les métiers du social en renouvelant leur image et la formation

On observe un vieillissement des professionnelles du secteur, qui augure une vague de départs à la retraite et la nécessité d'attirer et de former une nouvelle génération de travailleuses sociales. Pour relever ce défi, le secteur devrait engager une campagne de communication à grande échelle avec un message ambitieux et exigeant qui vise à améliorer l'image du travail social.

La formation initiale et continue constituent des leviers essentiels pour accompagner les transformations de l'intervention sociale. Les évolutions proposées dans le livre blanc visent à mieux ancrer les établissements de formation dans leurs territoires pour offrir des formations adaptées aux besoins de mobilités et de développement des compétences, et pour veiller à la réussite de tous les étudiants et apprenants.

La construction d'une nouvelle architecture des diplômes au service de la complémentarité des métiers est un axe de travail à poursuivre. De plus, le livre blanc propose la création d'un observatoire des emplois et des compétences dédiées au secteur social et médico-social. Il traite aussi de l'égal accès, pour les étudiants en travail social, aux services de la vie étudiante des universités, qui est un enjeu de reconnaissance et de réussite des parcours.

Le travail social est nourri par le croisement des savoirs expérientiels, professionnels et de la recherche académique. Mais, la visibilité limitée de la recherche appelle à renforcer l'articulation des interventions sociales avec la production des connaissances. Par ailleurs, la création d'une discipline académique « travail social/intervention sociale » dans le champ des sciences humaines et sociales pourrait être un élément de réponse à l'instar de la situation dans d'autres pays européens. Cette orientation passe en premier lieu par la valorisation des travaux de recherche existant et le soutien à la production scientifique dans le domaine.

4. L'attractivité des métiers dans les transitions numérique, démographique et écologique

L'enjeu d'attractivité des métiers du travail social et de l'intervention sociale implique d'articuler une approche de court et de long terme. Les transitions écologique, démographique et numérique ont des impacts déterminants sur l'évolution des besoins sociaux et la mutation des métiers.

Les opportunités du numérique

Les outils numériques sont un levier puissant d'amélioration de la performance des services et des conditions de travail. Les nouveaux systèmes d'information et le pilotage par les données devront viser la simplification des démarches pour les personnes accompagnées et de leur suivi par les professionnelles. Pour autant, les outils numériques apportent aussi de nouveaux questionnements éthiques, et peuvent engendrer, outre un éloignement de certains publics, une surcharge de travail pour les professionnelles qu'il faut anticiper et éviter.

La transition inclusive dans la société de longévité

Les missions du travail social promeuvent l'accès des personnes accueillies et accompagnées aux droits fondamentaux et à leur autodétermination. L'approche inclusive vise à agir sur l'environnement des personnes âgées, handicapées et vulnérables, en s'appuyant sur les ressources de leur territoire dans une démarche de participation qui les inscrit dans le « droit commun ». Dès lors, elles n'ont plus vocation à vivre cantonnées dans des dispositifs ou des établissements spécialisés.

Le travail social dans la transition écologique

L'action publique est confrontée à la complexité d'une nouvelle équation : la crise écologique amplifie les inégalités sociales tandis que les inégalités sociales compromettent la transition écologique. C'est là où le rôle de l'intervention sociale prend tout son sens. Les populations les plus modestes sont les premières concernées par les impacts du réchauffement climatique il est donc primordial de mettre en convergence les politiques de solidarité et les politiques environnementales.

La crise d'attractivité est systémique. La valorisation des métiers implique des mesures structurelles et un choix politique de société. Elle appelle une approche de court et de long terme et l'activation de différents leviers faisant système. Relever le défi de l'attractivité suppose une prise de conscience collective face à une situation de rupture du travail social et une volonté politique substantielle pour la reconnaissance de ces métiers. Les mesures immédiates indispensables pour faire face à l'urgence doivent s'articuler avec une vision anticipatrice et de plus long terme pour sortir l'action publique et le travail social des logiques de réaction et de réparation. Il faut impulser un nouvel élan collectif par l'engagement des pouvoirs publics et des acteurs locaux pour réaffirmer la dimension fondatrice du travail social dans notre modèle de solidarité.

Recommandations

Le Haut Conseil du Travail Social a défini les recommandations suivantes :

1. Valoriser les salaires

- Appeler l'Etat à s'engager par des moyens financiers ambitieux afin d'accompagner la construction d'un cadre conventionnel lisible et équitable
- Reprendre le dialogue entre les partenaires sociaux pour construire une harmonisation vers le haut des conditions de rémunération
- Hausse des salaires pour rattraper le décrochage au regard de l'inflation de ces dernières années
- Introduction d'un mécanisme d'indexation du financement public en matière de rémunération en se fondant par exemple sur l'augmentation moyenne du SMIC des trois dernières années.

2. Engager une concertation sur le sujet des ratios d'encadrement (nombre maximum de personnes accompagnées par professionnelles qualifiées) précédée d'une mission spécifique afin de documenter le sujet.

3. Réinterroger les modes de financements des structures sociales et médico-sociales

- Considérer le temps humain comme un inconditionnel de chaque accompagnement pour sortir d'une vision à l'acte du travail social, le temps nécessaire étant évalué aux regards des besoins des personnes accompagnées
- Assouplir la logique d'appels à projet :
- Prévoir la possibilité pour les acteurs locaux de répondre à des problématiques identifiées sur leur territoire à partir de budgets dédiés pour une réponse réactive et ciblée.
- Pérenniser les actions financées par des appels à projet lorsque l'expérimentation a démontré leur pertinence.
- Créer les conditions d'une participation effective des professionnels de terrain et des personnes concernées dans les procédures d'attribution.
- Prévoir un accompagnement adapté pour soutenir la candidature aux appels à projets d'opérateurs n'ayant pas les moyens humains ou d'ingénierie suffisants afin de favoriser la diversité des projets, l'innovation et de contrer les effets de concentration des moyens alloués aux opérateurs les mieux outillés pour y répondre.

4. Affirmer des fondamentaux du travail social adaptés aux défis d'aujourd'hui

- Promouvoir les démarches « d'aller vers » et les interventions collectives pour une action sociale plus préventive et inclusive :
 - Un meilleur maillage territorial des maisons France service
 - Aller vers les publics éloignés, dans les zones blanches en proposant des interventions collectives, des permanences délocalisées dans des lieux de vie des personnes (bibliothèques, marchés, bar, tiers lieux formation/culture...), ou des permanences mobiles, en s'appuyant sur des réseaux locaux existants, à développer ou à renforcer, associer les pairs-aidant à ces permanences
 - Créer des outils d'information spécifiques pour les jeunes et les sensibiliser dans les établissements scolaires et d'apprentissage (vidéos, réseaux etc..) ainsi que pour les personnes en situation de handicap et les personnes ne maîtrisant pas le français
 - Remettre les pratiques de prévention au cœur de l'accompagnement et de la dynamique partenariale
 - Renforcer la coordination entre professionnels : lieux d'échanges, interlocuteurs privilégiés dans les organismes de protection sociale
- Favoriser le pouvoir d'agir des personnes accompagnées :
 - Former les professionnelles au pouvoir d'agir
 - Développer des espaces de délibération collectifs avec les personnes accompagnées et les acteurs concernés au sein des organisations
 - Encourager la co-formation avec les personnes accompagnées
 - Créer un statut juridique pour les experts d'usage
 - Créer un label « empreinte de la participation »
- Valoriser le rôle et la place du « care » dans le travail social et reconnaître sa valeur universelle en s'appuyant sur une connaissance partagée des questions de genre :
 - Déployer des formations et des recherches sur le genre/Mettre à distance une approche essentialiste des rôles sociaux basés sur le masculin et le féminin
 - Diversifier les modes d'évaluation des politiques publiques : dépasser les mesures chiffrées quantifiables pour identifier ce qui compte, ce qui importe, ce qui est central dans la vie des personnes

5. Faire évoluer la gouvernance des métiers et des compétences

- Créer un observatoire des emplois et des compétences dédiées au secteur social et médico-social au besoin au travers d'un comité de filière des métiers sociaux et médico-sociaux
- Engager une réflexion sur les compétences nécessaires à l'exercice des métiers au regard :
 - De l'évolution des besoins des personnes et des enjeux économiques et sociaux
 - De la question des compétences socles partagées
- Structurer un écosystème de recherche jusqu'au doctorat en travail social

6. Recruter durablement

- Améliorer l'employeurabilité
 - Déployer un dispositif généralisé d'aides à l'installation pour les personnels au moment du recrutement en coordination avec les dispositifs existants sur chaque territoire (aide au logement, aide à la mobilité, garde d'enfants, etc.)
 - Mettre en place une réelle politique d'accueil des professionnels
 - Valoriser la fonction de tuteur (accueil stagiaires et nouveaux professionnels)
 - Encourager les initiatives en matière de qualité de vie et de conditions de travail
- Trouver des financements pour permettre aux « faisant fonction » d'acquérir une qualification adaptée
- Garantir un nombre de jour de formation continue obligatoire (3 minimum par an)
- Développer et mutualiser les temps de formation inter institutions

7. Faire évoluer les organisations de travail par un encadrement différent

- Instaurer un climat de confiance qui reconnaît l'expertise des professionnelles et leur confie des marges d'autonomie
- Développer un management participatif
- Garantir l'existence d'espaces réflexifs entre professionnelles
- Développer la fonction de conseiller technique
- Impulser des démarches de recherche-action collaborative
- Intégrer dans les équipes les travailleurs pairs salariés

8. Soutenir les parcours professionnels

- Organiser et consolider les correspondances/passerelles entre les diplômes du travail social et ceux des secteurs approchants (santé, animation, enseignement supérieur, etc.)
- Lever les obstacles administratifs et financiers entravant les entrées en parcours de certification, faciliter les financements des parcours professionnels : évolution du cadre réglementaire ou législatif
- Reconnaître les compétences acquises
- Faciliter le passage entre secteur privé et secteur public avec reprise de l'ancienneté

9. Consolider les parcours des étudiants et des stagiaires

- Renforcer les liens entre les différentes parties prenantes de la formation (professionnels, formateurs, personnes accompagnées, grand public) pour assurer des interconnexions durables
- Positionner les établissements de formation en travail social comme des acteurs de leur territoire et de l'économie sociale et solidaire
- Développer des plateformes de mise en relation entre les stagiaires et les professionnelles et mettre à disposition des ressources et outils à destination des tuteurs de stage
- Sécuriser les conditions de réalisation des périodes de formation pratique
- Permettre l'accès aux services de la vie étudiante (loisirs, consultations santé, CROUS, etc.) aux élèves des établissements de formation en travail social

10. Distinguer l'accès au droit et l'accompagnement social

- Intégrer le temps relationnel dans l'activité en séparant accès au droit et accompagnement (confier le premier accueil au personnel administratif en proposant des formations adaptées)
- Consolider et développer les fondamentaux de l'accueil inconditionnel
- Faciliter les démarches d'accès aux droits : accès à l'information facilité (séances d'informations communes, partage d'infos entre institutions, délais de réponse raisonnables, maintenir des accueils physiques pour l'accès aux droits)

11. Engager une stratégie globale de communication autour des métiers

- Concevoir et diffuser une information claire et accessible sur les métiers et les trajectoires possibles auprès des acteurs de l'orientation et de l'accompagnement des parcours d'emploi

- Procéder à une réactualisation des messages portés par les plateformes d'orientation (ONISEP, l'Étudiant, etc.) sur les métiers et les parcours de formation
- Utiliser des médias attractifs et diversifiés (jeux vidéo, capsules d'immersion professionnelle, mini-série humoristique).

12. Tirer toutes les potentialités de la transition numérique

- Passer du reporting au pilotage par les données au moyen de systèmes d'informations robustes et interopérables, conçus dans un cadre éthique et déontologique partagé
- Simplifier l'accès au droit et maintenir des accueils physiques
- Prévenir les bouleversements liés au développement de l'Intelligence artificielle au moyen d'une étude d'impact anticipant son utilisation dans les pratiques en travail social

13. Investir la transition écologique

- Documenter les impacts économiques, sociaux et sociétaux de la transition écologique sur la population la plus vulnérable et évaluer l'impact carbone des activités du secteur
- Intégrer les données environnementales comme des facteurs de vulnérabilité sociale
- Développer les actions communes économie sociale et solidaire et travail social
- Faire évoluer les compétences des professionnelles en incluant la dimension environnementale dans l'analyse des problèmes sociaux

14. Renforcer la place du travail social dans le débat public

- Développer l'ancrage territorial du HCTS en favorisant l'essaimage des CLTSDS
- Pour un avis consultatif systématique du HCTS pour toute évolution des politiques sociales
- Mandater le HCTS pour élaborer un texte de référence définissant des repères éthiques et déontologiques