

Témoignage référent éducatif (entre 10 et 20 ans)

Je suis en souffrance de voir la motivation et le bien – être de mes collègues se déliter de jour en jour. Je fais partie de ces collègues, qui aimons notre travail (car il est passionnant) et qui nous y investissons mais qui sont à bout...A bout d'essayer de faire du travail cohérent sans en avoir le temps nécessaire, A bout de faire des tâches administratives (la base même du travailleur social c'est la relation à l'autre), A bout de se réveiller la nuit en pensant à tout ce qui n'a pas été fait, A bout d'avoir la boule au ventre en arrivant au travail, d'avoir les larmes aux yeux pour un petit incident dans la journée mais qui semble insurmontable à ce moment-là... Et à bout de ne parfois plus demander aux collègues comment ils vont car je sais que leurs réponses qu'elles soient positives ou négatives me renverront à ma propre souffrance ... J'aime mon métier et mes missions premières de référent éducatif mais je suis épuisé par les conditions de travail qui ne me permettent pas de l'exercer sereinement.

Témoignage référent éducatif (entre 5 et 10 ans)

En quelques lignes voici l'expression de mes sentiments vis-à-vis de mon travail que j'affectionne particulièrement mais pas dans ces conditions.

J'avais pour projet professionnel d'intégrer l'Aide Sociale à l'Enfance de la Mayenne depuis mon entrée en formation d'assistante de service social.

Je suis très investie dans mon travail au quotidien et je ne compte pas mes heures, parfois au détriment de ma vie personnelle et familiale.

Je suis entourée de professionnels tout autant investis dans leur travail.

Pour permettre un retour des enfants au sein de leur famille, nous devons rencontrer les enfants, leurs parents, leur famille élargie, être en lien avec les assistantes familiales, les différents lieux d'accueil, les écoles, les assistantes sociales, les éducateurs, les psychologues, le CMP, l'USISEA...

Nous avons beaucoup d'écrits à rédiger pour tendre vers une évolution des situations familiales : une augmentation des droits des parents ou une diminution en fonction des situations.

Nous sommes parfois amenés à rédiger des écrits pour la Commission d'Examen de la Situation et du Statut des Enfants Confiés (CESSEC), là encore pour permettre une évolution de la situation des enfants.

Nous travaillons avec les juges qui nous demandent des écrits précis et détaillés sur le travail effectué en lien avec les familles.

Nous devons en parallèle justifier régulièrement toute dépense au profit des enfants confiés à travers des fiches de liaisons...

J'aime ce que je fais, j'apprécie travailler auprès des familles, avec mes collègues, mes partenaires... mais je suis aujourd'hui fatiguée et inquiète quant au devenir de ma profession et par ricochet l'avenir des familles accompagnées.

Le fait d'avoir exercé au sein de différentes directions du Département de la Mayenne me permet d'avoir ce recul : les conditions de travail nous mettent à mal, et je suis désolée d'avoir été témoin du départ de nombreux collègues compétents qui ne supportaient plus ces conditions de travail.

J'espère ne pas avoir à quitter moi-même mes fonctions pour ces mêmes raisons, sachant que je constate que je suis en train d'atteindre mes limites.

Témoignage référent éducatif (entre 10 et 20 ans)

Je pense aimer mon travail. Je l'ai choisi. J'aime le contact, la relation d'aide, le partage des émotions...

Au fil des ans, j'ai constaté un délitement de nos missions pour une demande toujours plus exigeante vers des démarches administratives. Des bilans toujours plus nombreux, des notes, des dossiers MDA, des fiches d'évaluation, d'orientation, de commissions à en perdre la raison.

Ce n'est pas un simple jeu de mots, car la raison en effet, est ébranlée à force d'être sollicitée par les mails, les sms, les appels... Le toujours joignable et hyper connecté a eu raison de nos missions.

Je comprends et je partage les ressentis de certains de mes collègues. Cela me bouleverse d'être si près et si peu disponibles pour eux. Nous sommes piégés, enfermés dans nos urgences.

Moi aussi, je me réveille la nuit, plusieurs fois par semaine et je refais la liste, cette liste jamais achevée des multiples tâches à effectuer, les rendez-vous à prendre, les mails à répondre, les rapports en retard...

Souvent la culpabilité me prend, m'enserme et je m'en veux d'avoir promis à cette jeune fille, à cette famille, à cet enfant que nous allions ensemble avancer dans son projet. Nous n'avons plus le temps de mettre en place les objectifs fixés. Nos actions sont limitées, frustrantes, épisodiques et discontinues le plus souvent. Je me demande parfois, à quoi sert cette énergie déployée, ces bilans effectués dans l'urgence, ces sms répondus tard dans la soirée pour calmer et apaiser les angoisses des gens. Mais je sais que ce sont à mes propres angoisses que je réponds, celles de ne plus répondre aussi sûrement et avec respect aux attentes des usagers.

Comme mes collègues, je crois être consciencieuse et je suis contente d'exercer ce travail que j'ai choisi. Je n'ai pas choisi par contre de travailler ainsi. Je n'y parviens plus ou du moins beaucoup moins bien.

Au fil des ans, j'ai vu des collègues formidables, motivés, impliqués et dévoués, flancher, s'épuiser et se perdre. Certains ont changé de voie alors qu'ils étaient habités par leurs missions. Nous souvenons d'eux ? Est-ce qu'on s'en émeut ? Les choses évoluent t'elles ? NON, car l'urgence est toujours là, toujours plus puissante.

Moi aussi, je suis parfois vidée, quelquefois aussi blasée, désinvestie. Et cela, je ne pensais pas un jour le ressentir.

Comme mes collègues, j'alerte sur la souffrance de certains professionnels et sur l'aspect de plus en plus déshumanisé de la fonction de référent à l'ASE. La CHARGE MENTALE est lourde, trop lourde... Pouvons-nous continuer ainsi, jusqu'où irons nos limites ?

Témoignage référent éducatif (entre 10 et 20 ans)

Cette lettre ouverte n'est en aucun cas le moyen de jeter la pierre à qui que ce soit mais plutôt le moyen d'alerter sur le mal-être d'un service et de ses professionnels...

Je suis actuellement et depuis un certain temps attristé, peinée (et c'est un faible mot) de voir la motivation et le bien-être de mes collègues se déliter de jour en jour.

Je fais partie de ces collègues, qui aimons notre travail (car il peut être passionnant) et qui nous y investissons mais qui sont à bout...

A bout d'essayer de faire du travail cohérent mais sans en avoir le temps nécessaire,

A bout de faire des tâches administratives, je suis travailleur social, la base même de mon travail c'est la relation à l'autre, passer du temps au bureau ce n'est pas ce qui me plaît...

A bout de me réveiller la nuit en pensant que je n'ai pas fait telle tâche, que je n'ai pas eu le temps de voir telle famille, d'y penser le soir, le weekend...

A bout d'avoir la boule au ventre en arrivant au travail car je sais que je n'arriverais pas à faire tout ce que je dois faire et qu'il y a toujours des imprévus à gérer, d'avoir les larmes aux yeux pour un petit incident dans la journée mais qui semble insurmontable à ce moment-là...

Et à bout de ne parfois plus demander aux collègues comment ils vont car je sais que leurs réponses qu'elles soient positives ou négatives me renverront à ma propre souffrance ...

Alors je pense, comme d'autres, à changer de profession, à trouver un poste moins stressant, avec moins de pression, qui me permettra de rentrer l'esprit léger chez moi... Et puis je pense aux enfants, aux familles, aux assistants familiaux et je me dis que je n'ai pas envie de leur infliger un nouveau changement, une rupture dans un parcours déjà chaotique... et j'arrive aussi à la conclusion que j'aime mon travail et mes missions premières de référent éducatif mais je suis épuisée par ces conditions de travail qui ne me permettent pas de l'exercer sereinement.

Nous avons besoin de considération et de reconnaissance (mais qui n'en a pas besoin ?) pour avancer et continuer à travailler avec optimisme. Notre service pourrait fonctionner, il a des professionnels compétents et motivés, le département de la Mayenne propose des choses innovantes et pertinentes mais qui ne peuvent fonctionner sans un minimum de moyens et de réflexions.

Cette lettre n'est pas non plus dans l'idée de refuser des évolutions (il y en a eu et à chaque fois nous avons essayé de nous adapter tant bien que mal), mais d'y donner du sens et de réfléchir aux priorités que devons donner à notre travail.

Je vais finir par une dernière question, qui me semble primordiale, comment des professionnels en souffrance peuvent-ils accompagner convenablement des familles et enfants en souffrance ?

Témoignage psychologue (entre 10 et 20 ans)

J'ai fait le choix de la fonction publique pour ses valeurs : l'intérêt général, la continuité du service, l'égalité de traitement et la neutralité. Depuis quelques années, je suis en colère, découragée, acculée à me résigner à ne pas faire mon travail comme je pense bon de le faire dans l'intérêt des enfants confiés, à ne pas pouvoir m'engager auprès des usagers à la hauteur de leurs attentes et de leurs besoins. Comment chaque enfant de l'ASE pourrait avoir accès à la psychologue de leur secteur avec si peu de temps à leur consacrer ? Et un psychologue qui s'engage, qui accompagne, qui évalue et aide ! Je ne peux donc pas voir tous les enfants et encore moins leurs parents. Pourtant, ils sont accueillis à l'ASE, c'est bien qu'ils ont des soucis qui nécessitent l'intervention de professionnels...

J'adore mon travail et je suis dévouée à la cause des enfants en souffrance, qui méritent d'être accompagnés à grandir heureux. Je me vois comme un artisan du bonheur de ces enfants. Mais l'institution me dégoûte. Elle est plombante, frustrante, lourde, follement administrative. Elle devrait nous aider à les accompagner, nous guider, nous protéger, nous encourager à innover, à avancer... Mais en fait, elle nous assomme de tâches administratives, nous accule à rester derrière notre ordinateur, nous bride dans nos idées parce que cela coûte de l'argent, nous empêche d'aller à la rencontre des familles et des enfants parce qu'il y a sans cesse des urgences à gérer, trop de situations à accompagner pour chaque professionnel... Nos innovations sont acceptées que sous le prisme de ce qu'elles coutent à l'institution, pas dans l'intérêt des enfants. Mais ce sont d'enfants dont on parle, ces enfants qui deviendront des adultes et feront d'autres enfants et ne sauront pas comment faire, n'auront pas réparé les traumatismes relationnels de leur enfance parce qu'on n'aura pas eu le temps de les aider, pas eu les moyens de les rencontrer et c'est un cercle vicieux qui s'engage dans leur vie... Je ne suis pas satisfaite de mon travail, j'ai tellement de choses à faire et tellement de compétences pour les faire mais pas le temps... Je ne peux pas continuer comme ça, mon cerveau chauffe, mes insatisfactions grandissent et la révolte gronde... Je dois mettre tout ça de côté pour continuer d'accueillir les usagers et mes équipes de façon la plus neutre et bienveillante possible... Jusqu'à quand ?

Témoignage infirmière puéricultrice

Mon travail est d'assurer la PREVENTION et la protection des enfants à domicile. Je ne peux plus exercer cette mission de prévention, où en tout cas autant que nécessaire car nous croulons sous les demandes d'enquête liées aux informations préoccupantes. Un service

dédié a été constitué il y a plus d'un an mais les demandes affluent encore plus qu'auparavant. Nous ne pouvons pas faire l'accompagnement, le suivi, la prévention et réaliser tous les rapports d'enquête dans de bonnes conditions dans les délais légaux. Les assistantes maternelles ne sont rencontrées que lors des renouvellements, demande d'extension ou contrôle. L'accompagnement ne peut avoir lieu faute de temps. Les actions collectives de santé publique ne sont pas la priorité non plus. Depuis plusieurs années, nous savons que si le travail de PREVENTION en amont était établi, il y aurait beaucoup moins de PROTECTION à assurer.

Témoignage infirmière puéricultrice (entre 5 et 10 ans)

Les années passent mais je ne parviens plus à effectuer ma profession comme je souhaiterai le faire.

Passionnée par mon travail, je me sens malheureusement frustrée et insatisfaite des soutiens effectués auprès des familles que j'accompagne. En effet, la prévention devrait être une priorité afin d'éviter la dégradation du quotidien des familles rencontrant des difficultés et/ou demandant de l'aide. Par manque de moyens humains, il y a une impossibilité d'effectuer un soutien à la parentalité suffisant auprès des familles et leurs enfants.

Par conséquent, les situations fragiles basculent dans la protection de l'enfance.

Des moyens humains supplémentaires sont indispensables pour améliorer ce dysfonctionnement.

Par ailleurs, de plus en plus de tâches administratives nous sont demandées : SOLIS, statistiques, création dossier individuel par enfant, archivage...

Ces tâches demandées sont très chronophages. Le temps passé pour ces tâches est du temps en moins passé auprès des familles qui attendent du soutien, de l'aide.

Tous ces constats sont au détriment des familles ; qui ont eu le courage de passer la porte de nos locaux ou de prendre leur téléphone pour demander de l'aide.

Depuis quelques temps, l'épuisement des équipes se fait sentir, les arrêts de travail se multiplient...

Ainsi, que proposez-vous face à ces constats ? Nous sommes humains, nous travaillons avec l'humain, pouvons-nous retrouver de l'humanité ? "

Témoignage professionnel de PMI

Dans le contexte actuel, les actions collectives de prévention, la présence des professionnels de PMI sur les lieux fréquentés par les familles, ne sont plus possibles, faute de moyens humains. De plus, les missions attribuées à chacun se multiplient et ne permettent plus aux agents de proposer des actions de prévention, pourtant indispensables. Il est également à noter un important mal-être au travail, des agents en arrêt ne sont remplacés qu'au bout de plusieurs mois, et leur charge de travail est ajoutée à celle des collègues présents. La Prévention est clairement en danger et les professionnels sont motivés mais à bout de force. »

Témoignage infirmière puéricultrice (entre 5 et 10 ans)

Je vois chaque jour ma motivation diminuer. Les lourdeurs administratives, les réorganisations incessantes ne nous laissent plus le temps de faire notre travail correctement. Le travail administratif a une place centrale dans mon activité au quotidien ; le passage au tout numérique était censé nous faire gagner du temps et pourtant il grignote notre quotidien. Les réorganisations successives n'ont pas le temps d'être expérimentées, intégrées que l'on réorganise à nouveau Tout doit être renseigné, dans SOLIS PMI (logiciel de gestion de données) , SOLIS action sociale, MULTIGEST (logiciel gestion des dossiers), HOROQUARTZ (logiciel de gestion de temps et de planning) , CIRIL(logiciel RH), et j'en passe s'appropriant des mots de passe, des protocoles , des tutoset que dire de toute cette com à tout va ! Ces articles que plus personne ne lit faute de temps : confinés mais connecté, l'info du vendredi , May & vous solidaire, may & vous , connecté, intranet.....Trop d'information tue l'information !

Partir en visite relève du parcours du combattant : réserver une voiture(encore un logiciel) (mais où ? comment ?) 10min , faire la route entre 15 et 45 min(de plus en plus loin), faire un entretien 45min (pas plus il y a le COVID) ,faire la route entre 15 et 45 min(et oui il faut rentrer répondre aux mails) , remplir les documents (à j'ai oublié il faut faire le plein et laver la voiture) , désinfecter la voiture 10 min (covid oblige),remplir les stats dans SOLIS (pas de chance ils sont 5) 25 minutes , reprendre les notes dans le dossier individuel de chaque enfant (protection des données oblige !) 30 minutes au minimum !!!!!!!!!!!!!!! **1 H 45 de travail annexe au minimum pour 45 min d'entretien mais il y a pas un problème ?????**

J'aurai encore tellement de choses à dire..... je terminerai simplement en disant que je m'interroge sur mon avenir professionnel on parle beaucoup de la souffrance des professionnels de l'hôpital mais les professionnels du secteur médico-social souffrent aussi et il serait temps de s'en préoccuper.

Le travail social selon moi demande une adaptation de chaque instant et nécessite de pouvoir faire preuve de créativité d'inventivité et d'autonomie ce qui n'est plus le cas aujourd'hui ou tout est régenté par des procédures et une standardisation des actions à mener. en ça on perd peu à peu le sens du travail social. J'ai l'impression que l'on brime la créativité d'intervention.

On ne peut bien aider l'autre que si soit même on est bien

Les conditions de travail actuel ne laissent pas présager d'un avenir rassurant pour le travail social

Témoignage assistante d'accueil socio-administrative (entre 10 et 15 ans)

J'accueille, oriente, écoute un public divers et varié, mais depuis 5 ans mes conditions de travail et donc les réponses que je peux apporter aux publics se dégradent « je suis en mode dégradée ».

En milieu rural la plupart des organismes publics désertent, laissant les plus fragiles sur la touche.

De notre côté on fait au mieux pour les accompagner mais avec un turn over de professionnels, des démarches administratives qui se complexifient, se multiplient au niveau du secrétariat mais sans moyen supplémentaires, des délais de réponses de plus en plus longs, un public parfois agressif ne trouvant plus de sens à toutes ces démarches, aujourd'hui je me questionne sur l'avenir de notre travail mais aussi sur l'avenir des personnes les plus fragiles... Comment peut-on les accompagner si nous n'avons pas les moyens humains nécessaires ? »

Témoignage assistante d'accueil socio-administrative (entre 10 et 20 ans)

De mon côté je ne m'y retrouve plus depuis à peu près 5 années, ce qui correspond au début de la réorganisation. Une réorganisation qui s'est faite de manière principalement descendante, même s'il y a eu des groupes de travail, pour beaucoup, les décisions étaient déjà prises. Décisions souvent bien éloignées de la réalité du terrain. Je suis « en première ligne » et je travaille « directement avec l'humain », je suis constamment (sans évoquer les diverses tâches que je dois faire de façon simultanée, par manque de moyens) sans cesse dans de nouvelles procédures/protocoles qui affectent la qualité de mon travail et m'éloigne du sens même du service public et de ses mission premières et essentielles.

Témoignage agent administratif (entre 10 et 20 ans)

Très profondément attachée au service public, j'ai toujours eu à cœur de travailler au sein d'un service social.

L'humain au cœur de nos missions ; l'intérêt des usagers en difficultés me semblent bien éloignés aujourd'hui...

J'ai le sentiment comme beaucoup de collègues de travailler « des dossiers » voire des listes afin de satisfaire une commande. Peu importe les freins, il faut faire baisser les chiffres. Comme si nous étions responsables de la crise sanitaire et économique. Les usagers ne sont

pas tous des profiteurs du système, qui ne veulent pas aller travailler. On multiplie les procédures les unes empilées sur les autres, ce qui rend notre système très complexe. Nous sommes sous pression, dévalorisés, on nous atteint dans notre identité d'agent sur la qualité de notre travail, nos compétences...

Cela finit par nous ronger, pas le temps de faire une pause déjeuner correcte, sommeil perturbé (ai-je commis une erreur, ah il faut que je pense à faire ça et ça demain...)

Nous devons produire sans cesse des statistiques avec les moyens du bord

On peut subir remarques, remontrances « tu n'as pas encore fait, ça, il faut que tu fasses ça... »

Beaucoup de collègues pensent à un arrêt de travail, mais pourquoi faire ? il faut revenir et retrouver son travail, plus l'accumulation du retard... s'entendre dire que l'on est faible...

Chercher un poste ailleurs, beaucoup l'envisagent en dehors même de l'institution, alors que la plupart s'y sont dévoués et n'auraient jamais envisagé une telle option...

Du fait du manque d'agents, il faut là aussi faire avec les moyens du bord. Ainsi, certains agents se voient attribuer des missions qui n'ont pas forcément sens avec l'ensemble de leur fiche de poste, mais il faut bien que quelqu'un le fasse... Cela amène aussi à des situations parfois ubuesques, on se retrouve avec 2 – 3 « binômes » sur sa fiche de poste (en cas de nécessité de remplacement), un binôme par mission... ?? prendre un jour de congé peut s'avérer tellement compliqué dans la mise en place, qu'on préfère les cumuler.

Cela déstabilise, provoque une incompréhension. Lorsque nous exprimons nos craintes, nos inquiétudes, elles sont vite balayées, « c'est comme ça, on n'a pas le choix... »

Il devient difficile de maintenir malgré tout notre motivation.

Témoignage assistante sociale (entre 10 et 15 ans)

Actuellement nos conditions de travail ne nous permettent plus d'engager un accompagnement régulier avec les familles. Nous ne faisons que répondre aux demandes urgentes sans travailler l'insertion durable qui permettrait aux personnes d'améliorer leurs conditions de vie et sortir de la précarité. L'accompagnement social pour qu'il soit efficace doit reposer sur un maillage partenarial fort sur les territoires. Aujourd'hui nous sommes de moins en moins nombreux, sur des territoires de plus en plus grands. Ce manque de moyens nous éloigne du terrain et ne nous permet plus de contribuer au projet social de territoire permettant un travail de prévention global.

Témoignage assistante sociale (entre 10 et 15 ans)

Je suis inquiète de la création d'un service territorial d'insertion ne prenant en compte que la question de l'emploi. Or, un grand nombre de bénéficiaires du RSA éprouvent des problématiques associées : des troubles psychiques, des problèmes de logement, de santé, des problèmes familiaux. Pour ces personnes, quels moyens seront mis en œuvre pour les aider à s'insérer ? Le service territorial de l'insertion est créé sans qu'aucun moyen supplémentaire ne lui soit alloué mais seulement en transférant des postes, au détriment de l'accompagnement des personnes les plus fragiles.

Témoignage assistante sociale (plus de 10 ans)

Pour définir mon métier j'aime à dire que je suis « un médecin traitant du social ».

J'aime profondément mon travail mais aujourd'hui je n'en peux plus ! Nos conditions de travail se sont détériorées et nous ne sommes pas écoutées.

Je présente tous les signes d'un « Burn Out ». Je me sens complètement débordée, inefficace. J'ai des insomnies, une perte de poids, de la fatigue, en réunion je suis souvent en colère, la boule au ventre sur le trajet domicile-travail, des palpitations, je pleure souvent...etc

Et avec tout ça, j'hésite encore à consulter mon médecin traitant ! Car si je suis en arrêt maladie 1 ou 2 semaines, 1 mois, je ne serais pas remplacée. Mes collègues traiteront les urgences de mon secteur mais tout le reste m'attendra à mon retour. Alors comment s'en sortir ?

Nous manquons de poste d'assistante sociale en polyvalence de secteur. Nos postes sont transférés car nous subissons constamment des réorganisations à moyens constant. Notre charge de travail de désemplie pas.

Nous alertons depuis longtemps déjà sans être écoutés. Notre Direction était fragile bien avant la COVID 19 alors forcément aujourd'hui elle brûle...

Alors à quand un réel investissement pour le futur des citoyens Mayennais ?

Témoignage assistante sociale (plus de 20 ans)

Mr le président je vous fais une lettre que vous lirez peut être.....

Depuis 20 ans, j'écoute les mal-aimés, mal-logés, mal-argentés, mal-insérés et surtout mal-considérés. Par mon engagement d'assistante de service social, mon expertise et mon écoute je les aide à relever la tête.

J'exerce au sein d'un service public qui devient une peau de chagrin, la prévention perd son sens. Près de 160 ménages accompagnés, l'accueil de stagiaires, la mise en place d'actions collectives chaque année... la complexité des dispositifs, le désengagement des institutions, l'accès aux droits qui relève d'une bataille, l'illectronisme...

Je suis frustrée, en colère, fatiguée par les réorganisations successives, les postes en polyvalence de secteur redéployés alors que le nombre de bénéficiaire du RSA explose, que des travailleurs précaires affluent, les personnes les plus fragiles décompensent.

La crise que nous traversons ne se situe pas seulement sur les plans économiques et sanitaires, elle arrive à un moment où les problématiques sociales se sont accentuées, amplifiées. Les travailleurs sociaux lancent un SOS.

Mr le président, ma décision est prise, je rentre en résistance.

Témoignage assistante sociale (15 ans)

C'est un métier passionnant, sans routine. Nous faisons des rencontres formidables avec des personnes ou des familles fragilisées par leur parcours de vie. Contacter nos services ou accepter notre intervention n'est pas simple pour bon nombre d'entre eux. C'est avant tout un métier relationnel où la confiance est le premier moteur. Pour que ça fonctionne, ça nous demande d'être à l'écoute au moment où c'est difficile. Nous perdons toute crédibilité auprès du public quand les délais d'intervention sont trop longs. Je ne fais pas partie du service de l'aide sociale à l'enfance et pourtant la protection de l'enfance est une de mes missions prioritaires. Je contribue aux évaluations sociales sollicitées par la CRIP (Cellule de Recueil d'Informations Préoccupantes). Il se passe actuellement plusieurs semaines voire mois, entre la réception de l'information reçue et le premier rendez-vous pour l'évaluation. Plus dommageable encore, il se passe des mois avant que le soutien proposé ne se mette vraiment en place du fait du manque de moyen humain que ce soutien soit demandé ou accepté par les familles mais aussi quand le juge des enfants l'impose. A un moment T nous préconisons tel soutien mais dans la mesure où celui-ci ne se met en place que des mois après, la situation s'est bien souvent dégradée entre temps et le soutien préconisé ne correspond plus aux besoins. Si ce que l'on fait n'a plus de sens pour nous, comment rester moteur dans l'accompagnement des personnes ? le risque d'épuisement professionnel est important.

Témoignage assistante sociale : le temps

Depuis des années au département, j'ai vu le temps d'accompagnement auprès des personnes diminuer irrémédiablement. Les tâches se sont multipliées, diversifiées, complexifiées et disséquées, de la demande d'une personne aux réponses qui sont apportées par l'assistante de service sociale. Chaque tâche est encadrée par un protocole, une façon de faire unique et conforme. Et cela prend beaucoup de temps. L'informatisation a rajouté d'autres obligations avec là aussi davantage de temps à y consacrer. Les différentes réorganisations parfois nécessaires, des services qui sont en perpétuel changement prennent du temps et des postes. Elles nous font miroiter une décharge de travail au bénéfice des personnes. En réalité, c'est pire : des impératifs s'ajoutent et la charge augmente. Pour exemple : la mise en place de la CRIP et bientôt le STI en janvier 2021. Le confinement a eu aussi son effet. Nos pratiques

vont encore devoir changer : à l'avenir, on nous encourage à remplacer certains entretiens au bureau ou à domicile par des entretiens par téléphone pour prendre moins de temps et ainsi justifier la non-création de postes. Perte de sens, mal-être et burn-out pour les professionnels.

Témoignage assistante sociale (entre 10 ans et 20 ans)

Depuis 2014, date de la réorganisation de l'action sociale de proximité, la qualité du service apporté aux personnes s'est largement dégradée. Nous avons eu des postes qui n'ont pas été renouvelées et deux postes qui vont glisser, l'un vers la CRIP et l'autre vers le STI sans compensation. L'aspect humain de notre travail est de moins en moins reconnu. L'institution nous demande toujours plus avec de moins en moins de moyens humains, si bien que lors de certaines réunions d'équipe, nous sommes en train de sérier les priorités pour tenter de faire à moyens dégradés. Lorsque l'on est en arrêt la variable d'ajustement a toujours été de différer les CER RSA (Contrat d'Engagements Réciproques). Et du coup aujourd'hui on en est à une réorganisation de ce service parce qu'il n'y a pas assez de bénéficiaires du RSA à aller vers l'emploi. C'est le serpent qui se mord la queue. Arrêtons de déshabiller le service de l'action sociale de proximité. Nous sommes l'un des derniers services de proximité sur le territoire. La plupart a déserté faute de moyens. Arrêtons le massacre et redonnons les moyens humains à l'action sociale de proximité. Qu'est-ce que ça veut dire d'envisager qu'une antenne solidarité fonctionne avec 3 assistantes sociales ? Comment allons-nous pouvoir faire pour être toujours 2 présentes sur le site ? Est-ce à dire que nous n'aurons plus de jours de repos ?...

Témoignage d'assistante sociale

Je suis travailleuse sociale depuis de nombreuses années, je sais m'adapter cependant le contexte professionnel fait que cela devient moins évident voire impossible, notamment lorsque les réorganisations s'enchaient. Des nouveaux services se créent sans une réflexion approfondie au préalable sur les modalités de fonctionnement, le sens, ni avec les moyens dédiés qui sont dérisoires en considération de la cause : aide sociale à l'enfanceCRIP, ou l'insertion des bénéficiaires de RSA. Les services ne s'adressent pas au bon public et les profils de la multi précarité sont oubliés pour répondre à des injonctions. Les expérimentations de quelques mois valent création de services sans contours, sans analyses des pratiques professionnelles. Les postes de responsables, de hiérarchie sont crées, mais aucunement les postes de techniciens du social. Les postes glissent mais pas les missions qui restent aux professionnels de terrains et les bénéficiaires ne glissent pas de service. De plus, les responsables sont très éloignés du quotidien des équipes, certains, ne sont pas investis dans leurs équipes pluridisciplinaires, et ne s'intéressent pas au travail social effectué, ne protègent pas les équipes des difficultés liées au surmenage due à la charge mentale du travail social. Les managers appliquent les réorganisations sans considération de leurs équipes. Y'a qu'a, faut qu'on mais les moyens, pour y parvenir, le comment on fait, les questionnements restent en suspens et nous n'avons aucune information sur la bonne mise en œuvre réalisable et respectueuse du public avec des moyens cohérents.

Témoignage d'assistante sociale (plus de 20 ans)

Si dans un premier temps les conditions de travail m'ont parue satisfaisantes j'ai pu voir au fil du temps celle-ci se dégrader. J'apprécie mon travail auprès des plus démunis, je suis à l'écoute de leurs histoires de leurs demandes, et j'essaye au mieux de leur venir en aide.

Mais, aujourd'hui je suis fatiguée, épuisée, l'enthousiasme que j'avais m'a désertée et je n'aspire plus à encourager des jeunes dans cette voie.

On nous demande toujours plus avec moins d'effectifs pour la polyvalence, le nombre de personnes accompagnes qui augmente dans cette période de crise, qui ne nous permet plus de faire des actions collectives, d'accueillir en formation des stagiaires etc. Les multiples changements organisationnels Changements à peine exp rimentes et déjà un autre qui arrive. Les procédures complexes sans toujours prendre en compte une réalité de terrains avec des saucissonnages d'interventions, qui nuisent à la pertinence du travail font que je ne suis pas loin de rendre mon tablier.

Témoignage d'assistante sociale (entre 10 et 20 ans)

Mes conditions de travail se sont dégradées ces dernières années. Malgré les réorganisations réalisées par le Conseil Départemental au sein de notre Direction, je constate une montée de notre charge de travail qui ne nous permet plus au quotidien de réaliser des accompagnements qualitatifs. Notre hiérarchie nous demande de quantifier toujours plus, quand le manque de temps nous écrase. Le remplissage de tableau devient angoissant quand on n'a même plus le temps de recontacter toutes les personnes.

Chacun semble pris dans ses réalités j'ai l'impression de me retrouver de plus en plus seule face à des situations de plus en plus complexes et de plus en plus nombreuses. Il faut opérer comme un agent sans sentiment et passer au suivant. Malheureusement, les situations nous touchent et le besoin d'en parler est indispensable. Très souvent, nous sommes confrontés au manque de moyen, notamment en termes de protection de l'enfance, ce qui peut être épuisant moralement. On peut se retrouver seule à intervenir dans des familles de nombreux mois, dans l'attente de la mise en place d'une mesure éducative. L'impossibilité de réaliser les évaluations sociales dans les délais légaux pèse au quotidien. Notre responsabilité est rappelée régulièrement par notre hiérarchie, sans que les moyens en termes de temps soient dégagés pour les professionnels. Nous devons assurer en parallèle toutes les autres missions, ce qui est de l'ordre de l'impossible...

Assistante sociale (plus de 20 ans)

J'ai choisi un métier de sens, d'engagement au service des précaires, des accidentés de la vie, des enfants en souffrance. Aujourd'hui l'augmentation de situations fragilisées ne permet pas aux travailleurs médico sociaux d'accompagner, de prévenir, de protéger. Comme réponses de notre institution, des réorganisations régulières, des missions de plus en plus spécialisées avec des replis chacun dans son service, des suppressions de poste, des injonctions à utiliser l'outil informatique au détriment du temps passé auprès des usagers, la mise en place de protocoles encore et encore.

Ainsi des collègues doivent compenser l'absence d'autres pour parer au plus urgent, parce que oui on craque, on se met en arrêt de travail parce que l'on va mal avec une forte culpabilité de laisser des familles, des enfants sans suivi et perturber le bon fonctionnement d'un service. Ou alors on change de poste, on cherche à fuir, on trouve des moyens de trouver un peu de sens à ce qui fait de nous un fonctionnaire engagé avec des valeurs. Le propre du travailleur social c'est de donner, s'il ne peut plus, il faut s'arrêter et écouter pourquoi : nous passons nos journées à écouter, soutenir, accompagner les souffrances, réceptionner les violences des usagers et nous savons le faire. Là, nous avons besoin d'être écouté, entendu, reconnu.

Comment accompagner des familles quand nous sommes complètement insécurisés dans notre travail, quand nous n'avons plus les moyens d'absorber une charge de travail exponentielle. Nous voyons de moins en moins les usagers, il n'y a plus de temps pour cela et c'est dramatique.

Dans le cadre de la protection de l'enfance, la prévention n'est plus possible et pourtant elle est nécessaire pour construire la société de demain. Et puis chacun de nous peut dire combien nos dysfonctionnements ont un impact sur la situation des familles, on ne peut plus remplir nos missions, on prend des risques faute de temps, de moyens.

Je travaille à la DPE en lien avec la PMI et la DASP, je suis marquée par le mal être croissant de l'ensemble des travailleurs médico-sociaux du département. Comment ne pas le voir ?

J'ai mal à mon métier, nous sommes en quête de sens et de moyens humains pour exercer nos missions. Nous n'avons plus aujourd'hui que le nom de notre direction, La solidarité, pour se rappeler pourquoi nous avons fait le choix de notre métier

Témoignage d'assistante sociale

J'ai choisi de devenir assistante sociale pour apporter mon aide auprès d'un public en difficulté, mais aujourd'hui c'est moi qui me trouve en difficulté. Je suis confrontée à une charge mentale qui ne cesse de croître : l'augmentation des sollicitations dans un contexte où les moyens humains manquent, où la relation humaine en vient à souffrir de la discordance entre la

demande institutionnelle d'intervenir selon des critères quantitatifs et la nécessité de mettre en place des solutions de manière qualitative.

Je m'adapte aux nouveaux outils et procédures qui ont vocation à simplifier le traitement des données, mais qui nécessitent de prendre du temps et me mobilisent de plus en plus sur des tâches administratives, certes utiles mais précédemment dévolues aux collègues AASA. Cela finit par prendre le pas sur la relation avec l'utilisateur et un accompagnement nécessitant un temps qui n'est pas toujours mesurable.

J'assiste à une multitude de réunions qui n'en finissent plus de durer, qui deviennent pesantes et prennent une part importante dans mon agenda déjà contraint par des exigences à la fois des usagers (obtenir des rendez-vous rapidement) et de l'institution (échéances des évaluations des situations enfance, insertion, logement...), où tout devient urgent.

Je suis confrontée à des situations complexes, qui impliquent de prendre du temps pour le recueil et l'analyse des besoins, pour la mise en œuvre de solutions, pour la mobilisation des personnes accompagnées, pour le travail en réseau partenarial et pour les concertations. La mission de protection de l'enfance est primordiale mais représente une part croissante de mon activité, au détriment de mes autres missions. Est-ce normal de ne pas allouer des moyens supplémentaires à cette mission première, s'entendant des créations de postes budgétaires ? Je suis sidérée par le fait que les questions budgétaires devancent les questions des moyens humains nécessaires pour répondre aux missions du service public, sans tenir compte des conséquences sur le devenir des personnes et des familles. L'augmentation des postes budgétaires est-elle vraiment en adéquation avec l'augmentation des sollicitations des usagers et des besoins constatés sur le terrain ?

Je suis déçue par le manque de concertation de la part des responsables et l'absence d'une réflexion commune sur des objectifs qui devraient en toute logique être communs à nous tous : l'obligation de moyens ne concerne-t-elle que les équipes de terrain ?

Je regrette de ne plus pouvoir être aussi disponible psychologiquement pour exercer mon métier, assommée par toutes ces considérations matérielles et budgétaires et de constater que la portée de mes interventions n'est pas à la hauteur des objectifs visés, altérées par un manque de temps, un manque de continuité et face aux limites posées par d'autres structures.

Je suis découragée par cette fracture entre les agents et l'institution, cette absence de langage commun qui devrait nous permettre de porter des valeurs communes.

Je ne comprends pas que l'analyse de mon travail ne repose que sur des chiffres. Comment peut-on quantifier l'ampleur de la tâche et la qualité de mes interventions à travers des statistiques ?

Je veux croire que des réponses pourront être apportées au regard des besoins recensés sur le terrain, dans le but d'éviter davantage de précarisation et de situations de danger.

Témoignage d'assistante sociale (entre 10 et 20 ans)

Je suis toujours animée par mon métier.

La complexité des situations, le désengagement de certains services publics de proximité, l'augmentation de la précarité m'ont amenée à faire évoluer ma pratique professionnelle, comme de nombreux autres métiers.

Pour exemple, j'effectue déjà moins de visites à domicile (faute de temps), je sollicite moins d'aides financières (budgets plus restreints), je réalise de plus en plus de tâches administratives et réduis mon temps d'accompagnement social. Notre écoute et notre disponibilité sont essentielles.

Aujourd'hui, la qualité du service public rendue, par le service social de polyvalence de secteur, pour le public, en Mayenne, est réellement menacée. L'Action Sociale de Proximité n'est pas en mesure de perdre dix postes d'assistants de service social. Nous ne parviendrions plus à faire face à nos multiples missions.

Le risque d'épuisement professionnel est important.

Je veux rester fière d'exercer le métier d'assistante sociale et refuse d'être dissociée.

Témoignage d'assistante sociale (moins de 5 ans)

Je vois petit à petit les postes d'assistante de service social de secteur être transférés vers d'autres directions. Un poste transféré en 2019 (un par zone soit cinq sur le département) vers la cellule de recueil d'informations préoccupantes qui devait nous décharger des évaluations dans le cadre de la Protection de l'Enfance. Ce qu'on ne met pas en avant, c'est que ce poste en moins ne nous permet plus d'agir en prévention avec les familles et d'éviter les évaluations.

C'est comme si on décidait d'enlever les vaccins et on privilégiait de soigner les épidémies. En 2020, à nouveau un poste d'assistant de service social transféré par zone vers un service territorial d'insertion (STI). On nous dit qu'on aura moins de bénéficiaires de RSA : Revenu de Solidarité Active à accompagner. Le STI prenant en charge les bénéficiaires du RSA. Cependant, la crise sanitaire est là, le nombre de bénéficiaires du RSA, de travailleurs précaires augmente. On voit notre charge de travail augmenter avec des situations de plus en plus dégradées. Pour autant, on ne revient pas sur les diminutions des postes de travailleurs sociaux de secteur sur tout le département. La décision est prise et on ne prend pas en compte les nouveaux enjeux de notre société en souffrance.

Témoignage assistante familiale (5 à 10 ans)

J'ai actuellement quatre accueils, deux qui sont à mon domicile familiale depuis le début de ma fonction d'assistante familiale, deux autres depuis moins longtemps. Ce métier est enrichissant, passionnant, il nous implique à temps complet et emmène toute notre famille dans cette aventure. C'est aussi pour cette raison qu'un temps de repos mensuel nous est nécessaire. Notre métier peut peser sur nos conjoints et sur nos enfants, qui eux ont aussi une autre vie et d'autres contraintes. Permettre de souffler une fois par mois aide à pérenniser un métier au combien extraordinaire, mais aussi au combien atypique. C'est aussi la possibilité qui peut être offerte aux jeunes placés d'avoir d'autres liens, d'autres attaches possibles pour être épaulés durant leurs vies d'adulte.

Témoignage assistante familiale (Asfam)

Je suis Asfam pour le CD, j'accueille 3 enfants.

Je parcours 900 km par semaine pour les visites et rdv médicaux des enfants que j'accueille. C'est une charge assez lourde car je peux passer 2h minimum dans ma voiture à attendre les enfants pendant les visites. Avec le trajet, cela peut représenter 4 heures de voiture au minimum par jour voir 2 fois par jours. Pendant ce temps il faut gérer l'intendance : ménage, repas pour 7, linge, courses, devoirs scolaires, éveil des enfants et j'en passe.

Bon on va dire que ça fait partie de notre travail, ce qui est totalement vrai et je ne rechigne surtout pas.

Par contre, comment accompagner un enfant correctement sans repos ? car c'est le paradoxe de mon métier je suis embauchée 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Un week-end par mois c'est très peu pour se ressourcer mais c'est déjà très bien. Nous retirer ce moment est impensable, inhumain pour nous mais également pour notre famille.

Il est dit que nous sommes une famille, c'est pourquoi les enfants que nous accueillons doivent rester en permanence avec nous. Pourtant on nous rappelle très souvent que ce ne sont pas nos enfants. Que l'accueil est un travail.... Qui dit travail dit repos.

Quand vous accueillez des enfants dits complexes, des enfants qui cassent tout chez nous ou chez nos amis ou famille.... Des enfants qui volent, des enfants violents, des enfants aux aguets de la vie intime du couple de la famille d'accueil, comment faire pour se reposer, se ressourcer avec nos propres enfants ? Notre famille proche ? Nos amis qui ne veulent plus nous recevoir ?

Ce métier je l'aime, je le fais avec passion, je suis toujours prête à aider un enfant,

Par contre ma vie de famille n'a pas de prix. Je ne sacrifierai pas mon mari, mes enfants, ma famille pour mon métier. Ma famille est et restera ma priorité.

Le discours que l'on entend est que le Conseil départemental accueille les enfants en danger trop longtemps, qu'il est trop frileux pour remettre les enfants dans leur propre famille.... Mais

quand dans certaines familles il se passe des choses ignobles tel que le viol, les abus sexuels, les séances cinéma de films pornographiques en famille....

Quand vous accueillez un bébé qui se prive de sommeil et nourriture à chaque fois qu'il voit ses parents, des parents qui annulent visite sur visite, qui voient leur bébé quand ça leur chante, que nous nous rendons aux visites et finalement les parents ne sont pas là.... Mais que la loi dit qu'il faut garder le lien familial. Qu'ensuite on ne dort plus car il faut garder bébé dans les bras toute la nuit ? Comment ne pas perdre pied avec ce manque de sommeil qui est également valable avec des enfants plus grands, psychotiques, qui ne dorment pas et qu'on doit surveiller pour leur sécurité et la nôtre ?

Qui est capable de travailler jour et nuit, 7 jours sur 7, 24h sur 24, sans repos ? Personne n'est superwarrior. C'est notre mort petit à petit, la mort de notre métier qui peut être si merveilleux quand il est bien fait.

Les enfants d'aujourd'hui sont l'avenir de demain. Comment les accompagner si on en a plus la force, si les référents éducatifs s'épuisent tour à tour ?

C'est un appel au secours.... Il nous faut du repos, une reconnaissance de notre travail.

Témoignage éducateur (moins de 5 ans)

Je déplore une dégradation de mes conditions de travail. En effet, en plus des postes supprimés, redéployés, je fais le constat d'un éloignement, d'une distanciation de plus en plus grande entre ma hiérarchie et ma réalité de terrain. Entre procédures, réorganisations, j'ai de moins en moins de temps pour échanger avec elle sur les situations, mon quotidien, mes préoccupations.

De plus, on nous présente trop souvent le numérique comme un élément incontournable et indispensable pour notre vie quotidienne, arguant que nous devrions tous passer au numérique. Pourtant, il existe des cas où cela n'est pas souhaitable : le travail social. Ses ressentis, ses émotions, par exemple, sont autant d'outils peu perceptibles derrière un écran d'ordinateur et pourtant tellement important pour ma pratique

Pour terminer, je vais reprendre une citation d 'Henry FORD, qui a mon sens, devrait être la philosophie de notre institution : « Se réunir est un début ; rester ensemble est un progrès ; travailler ensemble est la réussite ».

Quand je suis arrivée au département, je me sentais écoutée et soutenue par l'institution. Depuis quelques années, certaines décisions prises ne sont pas dans l'intérêt des usagers, et donc des mayennais, et vont aussi à l'encontre de notre bien-être professionnel."

Témoignage agents de la DIL

Nous vivons tous un contexte de travail difficile, lié à la crise sanitaire et la crise économique. Il est constaté une hausse importante des bénéficiaires du RSA mais il faut faire baisser leur nombre. Une nouvelle organisation a donc été pensée, sa mise en place a eu lieu le 1er avril pendant le confinement. Il a été difficile de comprendre ce choix de maintenir cette date du 1er avril concernant la mise en application de ce nouvel organigramme dans un contexte plus large de réorganisation de l'accompagnement des Bénéficiaires du RSA avec la mise en place d'une expérimentation. La mise en place de cette réorganisation avec le choix de prendre des moyens notamment par des glissements de postes de l'ASP vers la DIL n'a pas facilité sa mise en place.

Il y a des attentes fortes des résultats dans un délai court, voire avec une injonction d'immédiateté dans un contexte difficile.

Nous constatons un manque de moyens face à l'augmentation des BRSA alors même que nous avons connu des suppressions de postes lorsque le nombre de BRSA avait diminué.

Les professionnels de la DIL subissent une forte pression institutionnelle ; vécue comme de la maltraitance pour certains au regard de certains propos tenus au sein de différentes instances.

Nous constatons et ressentons un manque de reconnaissance, de considération par notre institution et de soutien par notre hiérarchie.

Le nouvel organigramme nous a été présenté comme devant permettre de favoriser la cohésion au sein des équipes et de faciliter la transversalité entre les services. Or, à ce jour, les agents ne s'y retrouvent pas d'autant plus. Nous constatons toujours un manque de communication, de transparence, sans réunion de service.

La multiplicité des réorganisations ces dernières années, l'empilement de procédures mouvantes et de plus en plus complexes finissent par désorganiser notre direction. Les agents n'ont plus de repères et cela accroît l'insatisfaction générale.

Nous répondons sans cesse à des commandes institutionnelles au gré des insatisfactions exprimées sans avoir de réel cap à tenir, de projet de direction et en menant un nombre important de chantiers en même temps. La verticalité est notre quotidien avec un manque de concertation, d'écoute et plutôt une attente d'exécution de la commande.

Nous constatons également un turn over important sur certains postes, des agents non remplacés avec la répartition des tâches sur d'autres agents déjà bien occupés à effectuer leurs missions, (des agents partis en retraite non remplacés, ou des nouveaux arrivants qui arrivent plusieurs mois après des vacances de postes).

Ces dernières années la DIL a connu des départs de postes non négligeables (un poste de chargé de mission, un poste d'animateur à l'insertion, un poste de gestionnaire administratif, un poste de chef de service)

L'installation de certains STI (Service Insertion Territoriale) dans des locaux extérieurs où les agents se retrouvent seuls, ne favorise pas la cohésion de notre direction, ni la transversalité avec les autres services ou Direction et les partenaires extérieurs.

Pourtant malgré tous ces éléments, tous les agents de la DIL restent fortement mobilisés pour mener à bien leurs missions. Nous sommes impliqués mobilisés, avec le souci de répondre au mieux aux besoins de l'utilisateur.

Il nous faut avoir de très grande capacité d'adaptation face à tous ces changements incessants. Toutefois, actuellement, la morosité, le découragement, la perte de motivation et de sens, le mal-être gagnent du terrain, sans voir d'issue.

Témoignage travailleur social (moins de 5 ans)

J'observe de plus en plus d'activité au sein de notre structure. Cela nous amène vers une grosse charge mentale. En effet nous sommes dans cette optique d'aller vers le numérique et donc une augmentation de procédures et de charge de travail.

Lors de mon arrivée il était déjà question d'une activité soutenue et cela augmente encore de jour en jour. Nous nous apercevons d'un manque de personnel en vue de cette grande charge mentale qui nous met à mal. Cette augmentation de travail se répercute sur le suivi des usagers en demande.

Notre souhait serait d'avoir une augmentation de personnels pour pouvoir intervenir au mieux vers les usagers en demande. Cette aide précieuse pourra ensuite nous soulager sur chacune de nos tâches afin de répondre à toutes les demandes et missions supplémentaires.