

En première ligne face à la précarité des travailleurs

Les assistants de service social qui interviennent dans les entreprises voient leur charge de travail croître et de nouvelles demandes émerger.

Si les assistants de service social (ASS) du travail – à 90% des femmes – disparaissent, depuis les années 90, des organigrammes des entreprises, c'est pour mieux réapparaître comme prestataires de services dans des associations interentreprises, des cabinets spécialisés ou en libéral. Seule la fonction publique continue à en recruter une poignée chaque année.

Car, paradoxalement, ces héritiers des surintendantes d'usine (*lire l'encadré ci-contre*) voient actuellement leur charge de travail s'accroître et de nouveaux problèmes surgir. « Depuis environ cinq ans, le surendettement vient en tête des difficultés, suivi du logement, avec une nouvelle population dans les entreprises : celle des travailleurs pauvres, en contrat aidé ou de professionnalisation, et des étudiants, souligne Brigitte Rizzo, gérante de Service social conseil, une SARL nîmoise. Les demandes de bons alimentaires augmentent. Je n'avais pas vu ça depuis trente ans ! »

Ces situations de précarité, les ASS du travail les connaissent bien, puisqu'ils remplissent les fonctions classiques du métier, auxquelles

s'ajoutent l'insertion professionnelle et l'adaptation des salariés à leur poste. « Nous nous situons à l'articulation de la vie au travail et hors travail », explique Gloria Kibler, ASS au sein d'Actis, une association interentreprises rhônalpine.

Reprise du travail

Concrètement, ces professionnels disposent d'un bureau et d'une ligne téléphonique dans l'enceinte de l'entreprise et y assurent des permanences. La plupart du temps, les salariés viennent les voir d'eux-mêmes. « On rencontre de plus en plus de cadres, y compris dirigeants. Ils découvrent un espace de parole qu'ils ne trouvent pas ailleurs », observe Gloria Kibler. L'ASS peut également être sollicité par un collègue, le médecin du travail, un infirmier, le directeur des ressources humaines (DRH) ou des élus, par exemple des membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Outre les demandes d'aide sociale, les questions de santé (inaptitude, handicap, absence de longue durée) figurent en bonne place dans leurs dossiers. « Elles concernent par exemple des salariés atteints d'une maladie professionnelle reconnue, comme l'allergie à la farine ou la gale du ciment, envoyés par le médecin du travail », explique Catherine Banlin, ASS libérale, gérante de Banlin services conseils. Le rôle de l'ASS consiste alors à faciliter la reprise du travail ou à envisager le poste que peut désormais occuper la personne. « Il faut absolument éviter un "placard" et l'aider à faire le deuil de son ancien métier », indique Brigitte Rizzo. L'ASS accompagnera aussi le retour des personnes qui ont été durablement absentes.



Gloria Kibler, ASS au sein de l'association Actis : « Nous nous situons à l'articulation de la vie au travail et hors travail. »

L'HÉRITAGE DES SURINTENDANTES D'USINE

Ancêtres des assistants de service social du travail, les surintendantes d'usine font leur apparition en France au début du siècle dernier, avec l'arrivée massive de femmes dans l'industrie textile et de l'armement. Ces adjointes au directeur d'usine doivent garantir l'hygiène physique (par la prévention de la tuberculose et du surmenage) et morale des ouvrières, dont elles assurent le recrutement. Objectif : préserver le bien-être de cette précieuse main-d'œuvre pour une meilleure productivité. En 1917, est créée l'École sociale des surintendantes d'usine – aujourd'hui l'École supérieure de travail social –, dont l'enseignement s'articule autour du droit, de l'hygiène, de l'économie et de stages en milieu professionnel. L'année suivante, une loi fixe les principales missions de ce métier : embauche des ouvrières et choix de leur affectation, hygiène, bien-être et instruction des plaignes.

Plus rares, les interventions collectives s'organisent en équipe pluridisciplinaire (ergonome, médecin du travail, infirmier de santé au travail, DRH...), parfois avec des partenaires extérieurs. Ces actions concernent la prévention (alcoolisme, risques professionnels...) ou l'information (atelier sur la recherche d'un logement, par exemple).

Une formation élargie

Pour exercer comme ASS du travail, le diplôme d'Etat (DEASS) suffit. Mais, dans les faits, les trois quarts des 3 600 professionnels des services sociaux du travail ont suivi une formation complémentaire en sociologie, économie ou droit

du travail. Certains possèdent également le diplôme de conseiller social du travail, mention « travail social et ressources humaines », délivré uniquement par l'École supérieure de travail social (Etsup), à Paris. Jusque-là réservé aux ASS, ce diplôme est depuis cette année ouvert aux titulaires d'un diplôme du secteur paramédical ou d'un bac + 3 ayant une expérience d'au moins trois ans dans le domaine de l'intervention sociale. Un changement qui s'est accompagné de la redéfinition du référentiel de compétences : il comprend désormais des notions telles que l'aide à l'organisation du travail et la conduite de projet. ■

Charlotte Rossignol

JURIDIQUE

La loi du 28 juillet 1942 relative à l'organisation des services médicaux et sociaux du travail impose aux entreprises de plus de 250 salariés d'avoir recours à un assistant de service social diplômé (*). Celui-ci « agit sur les lieux mêmes du travail pour [...] faciliter la vie personnelle des travailleurs » (art. D.4631-1 du Code du travail).

(* Trois demi-journées par semaine, par tranche de 250 salariés.