

# ASSEMBLÉE NATIONALE

XVI<sup>e</sup> LÉGISLATURE

## Compte rendu

### Commission des affaires sociales

- Examen, en application de l'article 88 du Règlement, des amendements à :
- la proposition de loi visant à reconnaître la responsabilité de l'État et à indemniser les victimes du chlordécone (n° 2206) (M. Elie Califer, rapporteur)..... 2
- la proposition de loi visant à lutter contre les pénuries de médicaments (n° 2214) (Mme Valérie Rabault, rapporteure) .... 2
- la proposition de loi visant à toucher sa retraite dès le premier jour (n° 2058) (Mme Mélanie Thomin, rapporteure) .... 3
- la proposition de loi visant à instaurer la semaine de quatre jours pour les bénévoles (n° 2065) (M. Bertrand Petit, rapporteur)..... 4
- Audition de M. Mathieu Klein, président du Haut Conseil du travail social, sur le Livre blanc du travail social 2023..... 4
- Information relative à la commission..... 20
- Présences en réunion..... 21

Mercredi  
28 février 2024  
Séance de 9 heures 15

Compte rendu n° 40

SESSION ORDINAIRE DE 2023-2024

**Présidence de  
Mme Charlotte  
Parmentier-Lecocq,  
présidente**



*La réunion commence à neuf heures quinze.*

*La commission examine, en application de l'article 88 du Règlement, des amendements à la proposition de loi visant à reconnaître la responsabilité de l'État et à indemniser les victimes du chlordécone (n° 2206) (M. Elie Califer, rapporteur).*

*La commission a accepté les amendements figurant dans le tableau ci-après (\*):*

<b>N°</b>	<b>Auteur</b>	<b>Groupe</b>	<b>Place</b>
31	Mme PETIT Maud	Dem	1 <sup>er</sup>
32	Mme PARMENTIER-LECOCQ Charlotte	RE	1 <sup>er</sup>
33	Mme PARMENTIER-LECOCQ Charlotte	RE	1 <sup>er</sup>
34	Mme PARMENTIER-LECOCQ Charlotte	RE	1 <sup>er</sup>
35	Mme PARMENTIER-LECOCQ Charlotte	RE	1 <sup>er</sup>
36	Mme PARMENTIER-LECOCQ Charlotte	RE	1 <sup>er</sup>
38	Mme PARMENTIER-LECOCQ Charlotte	RE	1 <sup>er</sup>
30	M. VUILLETET Guillaume	RE	1 <sup>er</sup>
39	Mme PARMENTIER-LECOCQ Charlotte	RE	1 <sup>er</sup>
9	M. NEUDER Yannick	LR	Après 1 <sup>er</sup>

*Elle examine ensuite, en application de l'article 88 du Règlement, des amendements à la proposition de loi visant à lutter contre les pénuries de médicaments (n° 2214) (Mme Valérie Rabault, rapporteure).*

*La commission a accepté les amendements figurant dans le tableau ci-après (\*):*

<b>N°</b>	<b>N° Id</b>	<b>Auteur</b>	<b>Groupe</b>	<b>Place</b>
94		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
95		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
96		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
97		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
98		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
99		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
100		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
134		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
101		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup>
124		Mme RIST Stéphanie	RE	1 <sup>er</sup>
75		Mme DESCAMPS Béatrice	LIOT	1 <sup>er</sup>
136	X	Mme RIST Stéphanie	RE	Après 1 <sup>er</sup>
141	136	M. CHRISTOPHE Paul	HOR	Après 1 <sup>er</sup>
25		M. COLOMBANI Paul-André	LIOT	Après 1 <sup>er</sup>
31	X	M. JUVIN Philippe	LR	Après 1 <sup>er</sup>
37	31	M. NEUDER Yannick	LR	Après 1 <sup>er</sup>

<b>N°</b>	<b>N° Id</b>	<b>Auteur</b>	<b>Groupe</b>	<b>Place</b>
102		Mme RABAULT Valérie	SOC	Après 1 <sup>er</sup>
7		M. ISAAC-SIBILLE Cyrille	Dem	Après 1 <sup>er</sup>
135		M. ISAAC-SIBILLE Cyrille	Dem	Après 1 <sup>er</sup>
140		Mme RIST Stéphanie	RE	Après 1 <sup>er</sup>
129		Mme RIST Stéphanie	RE	Après 1 <sup>er</sup>
139	X	M. ISAAC-SIBILLE Cyrille	Dem	Après 1 <sup>er</sup>
142	139	M. CHRISTOPHE Paul	HOR	Après 1 <sup>er</sup>
125		Mme RIST Stéphanie	RE	1 <sup>er</sup> bis
105		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> bis
106		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> bis
108		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> bis
128		Mme RIST Stéphanie	RE	1 <sup>er</sup> bis
107		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> bis
109		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> bis
117		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> bis
27		Mme BRULEBOIS Danielle	RE	1 <sup>er</sup> ter
110		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> ter
112		Mme RABAULT Valérie	SOC	1 <sup>er</sup> ter
40		M. SITZENSTUHL Charles	RE	1 <sup>er</sup> ter
111		Mme RABAULT Valérie	SOC	2
113		Mme RABAULT Valérie	SOC	2
114		Mme RABAULT Valérie	SOC	2
116		Mme RABAULT Valérie	SOC	3
115		Mme RABAULT Valérie	SOC	3
49	X	Mme VALENTIN Isabelle	LR	Après 3
69	49	Mme CORNELOUP Josiane	LR	Après 3
16		M. MAUDET Damien	LFI – NUPES	Après 3
28		Mme BRULEBOIS Danielle	RE	Après 3

*Elle examine ensuite, en application de l'article 88 du Règlement, des amendements à la proposition de loi visant à toucher sa retraite dès le premier jour (n° 2058) (Mme Mélanie Thomin, rapporteure).*

*La commission a accepté les amendements figurant dans le tableau ci-après (\*):*

<b>N°</b>	<b>Auteur</b>	<b>Groupe</b>	<b>Place</b>
41	M. LE GAC Didier	RE	1 <sup>er</sup>
35	M. LE GAC Didier	RE	1 <sup>er</sup>
34	M. LE GAC Didier	RE	1 <sup>er</sup>
33	M. LE GAC Didier	RE	1 <sup>er</sup>
36	M. LE GAC Didier	RE	1 <sup>er</sup>

<i>N°</i>	<i>Auteur</i>	<i>Groupe</i>	<i>Place</i>
40	M. LE GAC Didier	RE	1 <sup>er</sup>
37	M. LE GAC Didier	RE	Après 1 <sup>er</sup>
38	M. LE GAC Didier	RE	Après 1 <sup>er</sup>
39	M. LE GAC Didier	RE	Après 1 <sup>er</sup>

*Enfin, elle examine, en application de l'article 88 du Règlement, des amendements à la proposition de loi visant à instaurer la semaine de quatre jours pour les bénévoles (n° 2065) (M. Bertrand Petit, rapporteur).*

*La commission a accepté les amendements figurant dans le tableau ci-après (\*) :*

<i>N°</i>	<i>N° Id</i>	<i>Auteur</i>	<i>Groupe</i>	<i>Place</i>
11	X	M. SITZENSTUHL Charles	RE	2
15	15	M. BOUCARD Ian	LR	2

\*

*Puis la commission auditionne M. Mathieu Klein, président du Haut Conseil du travail social, sur le Livre blanc du travail social 2023.*

**Mme la présidente Charlotte Parmentier-Lecocq.** Nous accueillons M. Mathieu Klein, président du Haut Conseil du travail social (HCTS), qui a produit le Livre blanc du travail social en 2023, travail très approfondi appuyé sur de nombreuses productions et propositions issues du terrain.

**M. Mathieu Klein, président du Haut Conseil du travail social.** Je remercie votre commission de l'intérêt qu'elle porte au travail du HCTS, institution qui a succédé en 2016 au Conseil supérieur du travail social, qui avait plusieurs dizaines d'années d'existence. Composé de soixante-deux membres, et comportant six collègues, il est vice-présidé par Jean-Luc Gleyze, président du département de la Gironde, et par Catherine Chollet, directrice générale adjointe dans un département. Sa fonction est d'assister le ministre en charge des affaires sociales et de la solidarité dans toutes les questions qui concernent le travail social, mais aussi d'élaborer une doctrine en matière d'éthique professionnelle et formuler des propositions. Pour ma part, j'ai été nommé à l'été 2021 par le ministre Olivier Véran. Nous avons la chance de disposer de relais territoriaux à travers les comités locaux du travail social et du développement social, aujourd'hui au nombre de vingt et un, qui rassemblent les professionnels à l'échelle des différents territoires.

Ensuite, le secteur du travail social est composé de plus de 1 300 000 professionnels qui agissent au quotidien sur le terrain, dans un environnement professionnel assez hétérogène : collectivités locales ; associations du secteur de l'économie solidaire et du secteur social et médico-social ; établissements de santé ; entreprises ; grandes administrations publiques de l'État. Ce secteur est âgé – la moyenne d'âge était de 46 ans il y a six ans – et comporte moins de diplômés de l'enseignement supérieur que la moyenne des salariés. Fortement marqué par le temps partiel (43 %), le travail social est extrêmement féminisé : plus de neuf professionnels de terrain sur dix sont des femmes, mais la majorité des encadrants et des dirigeants dans les structures sont des hommes. À travers la question du

genre dans le travail social se pose donc également une question sur l'organisation et l'émancipation des femmes. Enfin, le secteur est particulièrement stratégique puisqu'il accompagne toutes les fragilités de la société, dans leur diversité. Il est également un promoteur actif de l'égalité des citoyens face aux politiques publiques et aux institutions, publiques comme privées.

Le Livre blanc représente le fruit d'un travail qui a fait l'objet d'une commande originelle de la part du ministre Véran en 2021, à une époque où la crise covid avait mis en lumière ces « invisibles » sans lesquels l'édifice de la cathédrale sociale française ne tient pas. Nous avons produit en premier lieu un Livre vert, un état des lieux, remis à l'hiver 2022, dans le but de nourrir la réflexion des différents candidats à l'élection présidentielle.

Le Livre blanc poursuit quant à lui un objectif plus opérationnel. Fruit d'un travail de terrain, il a mobilisé des milliers de travailleurs sociaux de notre pays. Son idée force porte sur l'enjeu de la reconnaissance des travailleuses sociales, des travailleurs sociaux et plus largement des métiers du travail social. Cette reconnaissance est particulièrement urgente dans la mesure où la crise s'accroît. Depuis vingt ans, dans le secteur, les salaires subissent une situation de blocage et nous constatons des périodes importantes de gel du point d'indice dans la fonction publique et dans les principales conventions.

En 2021, les principales associations du secteur constataient que le salaire médian des professionnels du travail social était inférieur au Smic. Les difficiles conditions de travail doivent également être relevées. La sinistralité dans le travail social est particulièrement importante : le taux de sinistralité, d'accidents du travail et de maladies professionnelles y est trois fois supérieur à la moyenne constatée pour l'ensemble des secteurs d'activité en France. En 2019, 21 millions de journées d'absence étaient dénombrées dans les établissements sociaux et médico-sociaux, soit une augmentation de plus 17 % de l'absentéisme par rapport à 2016.

Les risques juridiques doivent également être mentionnés au sein de métiers qui sont aujourd'hui aussi plus exposés, au même titre que la dimension symbolique. La technicité de ces métiers demeure mal reconnue, certains estimant toujours qu'il suffit de disposer d'une bonne dose d'empathie pour pouvoir les exercer. Cette vision constitue l'héritage de décennies de traditions sur le monde social et des solidarités. Le métier éprouve toujours des difficultés à mettre en lumière sa professionnalisation et à rendre visibles ses résultats car il demeure assez difficile à manier du point de vue des indicateurs.

Les conséquences de ces difficultés se traduisent en matière de rémunération, de reconnaissance et de conditions de travail ; elles sont aujourd'hui alarmantes. J'insiste tout particulièrement sur le caractère urgent de cette crise : aujourd'hui, 71 % des établissements du secteur social et médico-social témoignent de difficultés de recrutement et 30 000 postes demeurent vacants, dans un secteur qui anticipe 150 000 départs à la retraite à l'horizon 2025. Je rappelle en outre que 90 000 salariés ont quitté le secteur pour d'autres orientations professionnelles depuis 2021.

Le Premier ministre Jean Castex avait réuni il y a deux ans une conférence sociale pour annoncer un certain nombre de mesures, dont l'intégration au Ségur des professionnels du travail social qui n'avaient pas bénéficié de la prime post-covid. Ainsi, environ 90 000 professionnels du secteur qui pourraient prétendre à cette prime ne l'ont pas reçue. De façon encore plus prégnante aujourd'hui, les financements annoncés à l'époque – 1,3 milliard d'euros pris en charge par l'État et autant par les départements – ne sont pas tous

au rendez-vous, entraînant des difficultés de trésorerie notables. L'Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (Uniopss) en a d'ailleurs récemment témoigné.

Le Livre blanc plaide pour la révision des grilles dans le secteur public et des classifications dans le secteur privé non lucratif pour revenir à des rémunérations exprimées par rapport au Smic en vigueur avant les 35 heures, avec l'objectif d'indexation d'une partie du financement public en matière de rémunération sur l'augmentation moyenne du Smic à trois ou à cinq ans. Dans le secteur privé non lucratif, la question de l'homogénéisation à travers la convention collective unique constitue un débat ancien, qui n'a toujours pas abouti.

La deuxième idée force concerne l'aspiration des personnes accompagnées. Le travail social est aussi aujourd'hui fortement modifié par la diversification des parcours. En termes d'organisation du travail, il importe de disposer d'un management qui replace l'autonomie des professionnels au cœur de leur action quotidienne.

La débureaucratisation du travail social représente un facteur très important aujourd'hui. Puisque l'accès aux droits est difficile pour un certain nombre de droits sociaux, les professionnels du travail social – dont le cœur de métier porte sur l'accompagnement du parcours de vie – passent un temps parfois très long à ouvrir, recouvrir ou reconquérir les droits des personnes qu'ils accompagnent. Ce travail embolise le secteur et décourage parfois les professionnels. Dès lors, la question de l'automatisation de l'accès aux droits entraîne un impact direct sur la qualité de vie et les conditions de travail des professionnels.

En matière de développement social, la question du rôle du territoire est également patente. Un professionnel du travail social est d'abord situé au cœur d'un écosystème local avec lequel il doit pouvoir travailler pour bâtir les solutions d'accompagnement et donc disposer des ressources et de l'autonomie nécessaires pour pouvoir le mener à bien. Cette logique de développement social, qui est trop souvent la « dernière roue du carrosse » devrait redevenir première, pour garantir une qualité d'accompagnement.

Enfin, je souhaite terminer mon intervention en mentionnant les enjeux liés aux évolutions de la demande sociale. Nous avons placé dans le Livre blanc la transition écologique et la lutte contre le dérèglement climatique au cœur de nos réflexions, puisque les personnes accompagnées par des dispositifs sociaux figurent souvent en première ligne des conséquences du dérèglement climatique, qu'il s'agisse des enjeux liés à l'exposition aux pollutions, à la mauvaise qualité de leur logement, à l'accès à l'alimentation, au transport. Les professionnels du travail social doivent pouvoir être demain des actrices et des acteurs de la bifurcation écologique du secteur.

En conséquence, il importe de mieux les former et les accompagner dans le champ de la transition écologique et peut-être même d'étendre leur rôle, puisque le travail social pourrait s'intéresser, selon une acception plus large, non seulement à la préservation des intérêts sociaux et économiques des personnes, leurs revenus, leur habitat, leur mobilité, mais plus globalement leur contexte de vie, pour favoriser un mode de vie plus sain.

De plus, les travailleurs sociaux doivent pouvoir aujourd'hui s'inscrire pleinement dans la logique du virage domiciliaire, c'est-à-dire l'accompagnement et le maintien à domicile. Globalement, la société de l'attention et du *care*, qui a déjà été beaucoup théorisée, doit aujourd'hui constituer la feuille de route globale de la transformation du travail social. À ce titre, nous avons formulé différentes propositions qui portent notamment sur la place de la

recherche, en particulier la reconnaissance d'un véritable doctorat en travail social, la complétude de la filière licence-master-doctorat dans le secteur, tout en renforçant aussi la question du tronc commun dans les formations.

**Mme la présidente Charlotte Parmentier-Lecocq.** Nous allons entendre les orateurs de groupe.

**Mme Caroline Janvier (RE).** Je souhaite vous interroger sur deux de vos cinq constats qui figurent dans ce Livre blanc. Le premier concerne le management par les chiffres, dont vous dites qu'il est finalement la source principale de perte de sens. Il concerne les outils de suivi, les indicateurs de performance et les activités de *reporting* qui sont demandées aux travailleurs sociaux, aux travailleuses sociales.

Le second sujet concerne la bureaucratisation du travail social, cet empilement de normes et de procédures. Selon vos propres termes dans le Livre blanc, « *les professionnelles finissent par occuper plus de temps à gérer la complexité administrative, qu'à être présentes avec les personnes afin de les accompagner* ».

Nombre de vos quatorze recommandations sont centrées sur la question de la rémunération – même si vous reconnaissez les efforts du Ségur –, sur le mode de financement et de gouvernance. Mais nous ne disposons pas d'une réponse construite sur cette question de perte de sens liée à cette culture de la performance impulsée par des organismes comme l'Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux ou la Haute Autorité de santé. Comment pouvons-nous y répondre ? Au sein de cette commission, dans un réflexe pavlovien, nous pouvons avoir tendance à exiger toujours plus le renforcement des contrôles et la mise en place des procédures de lutte contre la maltraitance.

Ces dispositifs sont certes essentiels, mais nous constatons que l'attente d'une meilleure lisibilité du travail social de la part de l'opinion publique entraîne parfois des effets pervers. Ainsi, elle génère cette perte de sens et cette démotivation chez un certain nombre de travailleurs sociaux. Tel est le constat que je dresse de mes échanges avec ces acteurs. Comment pouvons-nous structurer une réponse sur cette question, qui me semble parfois aussi importante que la question du salaire ?

**M. Victor Catteau (RN).** Cette audition constitue pour moi l'occasion d'exprimer ma reconnaissance envers tous les professionnels du travail social qui, chaque jour, déploient des efforts considérables pour soutenir les individus et les familles les plus vulnérables.

Cependant, nous ne pouvons ignorer la crise profonde que traverse le secteur depuis plusieurs années. Dans ce contexte, la publication du Livre blanc sur le travail social, en décembre dernier, était attendue avec espoir. Force est de constater que ce document dresse un état des lieux précis des difficultés et des enjeux rencontrés par le secteur aujourd'hui. Mais comme nous pouvions nous y attendre, ce Livre blanc se contente bien souvent d'enfoncer des portes déjà ouvertes, réitérant des conseils et des suggestions, régulièrement entendues ces dernières années.

À l'exception de la mise en place d'un dispositif d'aide à l'installation pour les nouveaux travailleurs de ce secteur, peu de solutions concrètes sont effectivement mises en avant dans ce texte. C'est notamment le cas sur la question cruciale des salaires, où ce document se contente en quelque sorte d'appeler à un engagement de l'État et des partenaires sociaux sans proposer de réelles mesures.

De même, je m'étonne que vous n'ayez pas eu le temps ou les moyens nécessaires pour mener des comparaisons internationales ou même réaliser une étude sur le sujet des ratios d'encadrement, qui constituent une demande importante des professionnels et des associations de ce secteur et que vous avez renvoyé à une mission future.

Ces observations m'amènent à me demander si nous ne sommes pas en face d'un énième rapport qui risque de ne pas se traduire par des actions politiques fortes et immédiates. Monsieur Klein, vous employez des mots très forts dans ce rapport. Vous parlez de « crise inédite », d'« état d'urgence », de « période grave », de « situation de rupture ». Vous en appelez également à une volonté politique substantielle. Selon vous, le gouvernement actuel prend-il la pleine mesure de ces enjeux ? Avez-vous reçu de sa part des engagements forts, notamment sur la question des salaires et de l'attractivité de ce secteur ? Pouvez-vous nous fournir des exemples des actions menées par le Gouvernement en ce sens depuis la parution du Livre blanc en décembre dernier ?

**M. Hadrien Clouet (LFI - NUPES).** Le HCTS est un organisme assez jeune sous sa forme actuelle, puisqu'il fêtera bientôt son huitième anniversaire.

Cette instance est à la fois consultative – elle remet des avis et des opinions fondées par des expertes et des experts, mais également un organisme producteur de doctrine sur le travail social. Dans ce dernier aspect, il s'agit de définir la manière dont le travail s'exerce et comment il est possible de guérir de ce que les premiers penseurs du travail social appelaient « les blessures de la civilisation contemporaine », au début du XX<sup>e</sup> siècle.

Aujourd'hui, à peu près 1 500 000 travailleuses et travailleurs, dont 90 % de femmes, exercent cette activité qui consiste à orienter, soigner, accompagner des personnes vulnérables, en raison d'un manque matériel et financier, d'une situation de handicap, d'un décrochage.

Votre Livre blanc pointe un aspect fondamental pour nous toutes et tous : ce travail est devenu insupportable. Les causes des 100 000 départs annuels sont liées aux salaires de misère pour un travail réalisé dans des conditions éprouvantes. Tel est le taylorisme en 2024 ; il s'applique avant tout à des travailleuses et travailleurs sociaux, des métiers à risque pénibles et physiques. Compte tenu des conditions de travail actuelles, il n'est pas étonnant qu'un grand nombre de jeunes diplômés ne restent que quelques mois. Vous plaidez en faveur d'une révision des grilles et nous ne pouvons qu'y souscrire.

Vous avez défini le travail social. Ceci est extrêmement important. Mais qu'en est-il d'une définition du travailleur social lui-même ? Elle permettrait peut-être de nous affranchir des méthodes de pilotage par les chiffres que vous évoquez. Enfin, pouvez-vous nous donner un éclairage sur des expériences étrangères de projets d'action et de travail social, qui opèrent autrement que par un pilotage par les chiffres ?

**Mme Josiane Corneloup (LR).** Comme l'indiquent les difficultés de recrutement, les forts taux de rotation et la désaffection des jeunes générations pour les formations, le secteur du travail social connaît aujourd'hui une crise majeure, tant sur le plan humain que financier. Les difficultés de recrutement n'ont effectivement jamais été aussi fortes, tant pour les employeurs que dans les écoles de formations. Cette dégradation représente une alerte sur l'état d'urgence qui touche le secteur. Elle engendre une baisse de la qualité des accompagnements et du service rendu à la population.



Tel est le triste constat dressé par le Livre blanc du travail social. Pourtant, ces métiers représentent les métiers du lien et de l'accompagnement. Ils contribuent à maintenir le lien social dans notre société ô combien fragilisée, dans un contexte sociétal plus tendu que jamais. Plus d'un million de professionnels interviennent chaque jour auprès d'une large partie de la population. Ils méritent donc toute notre reconnaissance, d'être mieux valorisés et mieux rémunérés.

Ceci implique des mesures structurelles et un choix politique de société. En ce sens, ce Livre blanc propose des solutions concrètes pour l'attractivité des métiers du travail social. Elles visent à améliorer l'exercice professionnel, à susciter à nouveau des vocations et à lever des freins. Le Livre blanc promeut notamment une revalorisation significative des métiers, avec des actes de reconnaissance, des mesures qui redonnent du sens au travail social et un projet en faveur des personnes accompagnées.

Nous ne pouvons bien sûr qu'être favorables aux quatorze recommandations formulées dans ce rapport visant à revaloriser ces métiers et à les rendre plus attractifs. Il est également nécessaire d'accroître l'autonomie des professionnels de ce secteur, de rétablir la confiance envers ces professionnels qui sont bien plus que de simples exécutants et d'abandonner la culture de la performance et de la rentabilité.

Il y a deux ans, Jean Castex a déjà réuni une conférence des métiers de l'accompagnement social et médico-social. Où en sommes-nous donc aujourd'hui ? Les promesses de revalorisation salariale actées lors de cet événement et qui devaient permettre aux personnels sociaux et médico-sociaux de bénéficier du Ségur de la santé, ne sont pas tenues.

**Mme Maud Petit (Dem).** La lecture de votre rapport fournit l'occasion d'opérer une rétrospective. Notre commission des affaires sociales a été saisie de nombreux textes ces dernières années. Je pense par exemple à ceux relatifs à la formation aux métiers du soin, aux démarches de prévention, ou encore au virage domiciliaire. Pour autant, beaucoup reste à faire, comme vous l'avez évoqué. Nous en avons conscience et votre Livre blanc constitue une source très utile de réflexion pour nos prochains travaux.

Je souhaite d'abord revenir brièvement sur la question du genre dans le travail social. Vous proposez de faire de la lutte contre les stéréotypes de genre un moyen de valorisation de ces métiers de l'accompagnement qui sont, vous l'avez rappelé, quasi unanimement féminins. Pourriez-vous revenir sur vos propositions en faveur d'une meilleure reconnaissance de celles que vous nommez si bien les « raccommodeuses du quotidien » ?

Ma seconde question concerne l'Institut national du travail social, dont la création avait été annoncée pour le début de l'année. Selon vous, cet institut aura-t-il vocation à travailler à la « débureaucratization » du travail social, dont l'empilement des normes, de procédures et de dispositifs a peu à peu entravé le travail des professionnels ? De quelle manière les parlementaires pourraient-ils œuvrer à la simplification des normes ? Enfin, vous indiquez que les financements prévus par le Ségur ne sont pas au rendez-vous. Comment l'expliquez-vous, dans la mesure où la ligne budgétaire est pourtant bien prévue par la loi de finances ?

**M. Arthur Delaporte (SOC).** Je vous remercie pour votre Livre blanc, un travail d'importance, dont la qualité résulte notamment de la grande consultation menée par le Haut Conseil. À en croire les professionnels avec lesquels nous avons pu échanger, ce travail est

extrêmement fructueux et porteur d'espoirs, qu'il ne faudra pas décevoir. Aujourd'hui, notre responsabilité collective consiste également à l'assurer à ces travailleuses sociales et ces travailleurs sociaux, profession essentiellement féminisées. Elles attendent beaucoup du Parlement et plus largement de l'État. Nous avons aujourd'hui l'occasion de les remercier pour leur travail et leur engagement face à la crise sociale que traverse notre pays.

Comme, vous l'avez indiqué, il est nécessaire de regarder lucidement ce secteur en crise et en perte d'attractivité. Vous avez mentionné les ratios d'encadrement, la révision de la grille des salaires, l'indexation des financements publics, la nécessité de renforcer les pratiques professionnelles. Quels engagements avez-vous cru entendre de la part du Gouvernement, notamment sur le plan financier ?

Le groupe socialiste soutiendra évidemment l'ensemble des conclusions et des propositions que vous formulez, qui sont essentielles. Nous déposerons d'ailleurs, en collaboration avec nos collègues socialistes du Sénat, une proposition de loi qui reprendra en grande partie vos propositions.

**M. Sébastien Peytavie (Ecolo - NUPES).** Le groupe Écologiste salue votre travail, qui reconnaît notamment des dysfonctionnements systémiques du travail social, mais également l'urgente nécessité de revaloriser les salaires et de passer à un management incluant pleinement les travailleuses et travailleurs sociaux. Ces dernières récoltent aujourd'hui le fruit amer d'années de politiques d'austérité budgétaire, dont les conséquences sont aujourd'hui dramatiques. La maltraitance institutionnelle, qui touche gravement le secteur de la protection de l'enfance et qui laisse ainsi des enfants placés dormir dans des hôtels, en est l'image. Quelle réponse pouvons-nous offrir à la crise de la protection de l'enfance ?

De plus, comme votre rapport le souligne, ce qui ne peut être quantifié comme le travail de l'écoute, de l'attention, du soin, est systématiquement dévalorisé. En effet, puisqu'il est exercé en majorité par des femmes, ce travail est encore trop souvent considéré comme « naturel ». Pourtant, au même titre que les soignantes, les travailleuses sociales sont celles qui portent à bout de bras notre société. Quelles sont vos recommandations pour reconnaître ce travail indispensable du cœur ? Quel serait, selon vous, un « bon » management qui prend pleinement en compte les dynamiques de genre propres au travail social ? La déliquescence du travail social intervient également dans un contexte inédit de recul social, compte tenu du demi-milliard d'euros de coupes budgétaires connu par le secteur, de la loi immigration qui stigmatisera davantage les personnes migrantes, mais aussi de la préparation des jeux Olympiques, qui pratique ouvertement la chasse aux pauvres.

**M. Pierre Dharréville (GDR - NUPES).** Le tableau que vous nous dressez présente le portrait sinistré d'un travail social en crise. Comme vous l'avez indiqué, ce secteur accompagne toutes les fragilités, celles des personnes aidées, mais aussi des professionnels. Aujourd'hui, le travail social n'est pas l'aventure passionnante qu'il devrait être, faute de bonnes conditions de travail et du management par les chiffres. De fait, 90 000 salariés ont quitté le secteur en 2021 et 30 000 postes sont vacants.

Pouvons-nous faire abstraction de la question des moyens humains et financiers et de la logique de baisse des financements publics instituée depuis les années 2000, si nous voulons sortir d'une vision à l'acte du travail social en considérant le temps nécessaire au regard des besoins ?

S'agissant des ratios d'encadrement, problématique essentielle, le Livre blanc propose d'engager une concertation précédée d'une mission spécifique, afin de documenter le sujet, ce qui risque de repousser d'autant les décisions nécessaires.

Je souhaite également vous faire part de mon inquiétude sur la convention collective unique étendue envisagée pour redonner de l'attractivité au secteur. En effet, la négociation nationale est aujourd'hui en panne et cette convention collective risque de remettre en cause de nombreuses garanties existantes, d'introduire des critères portant sur une rémunération au mérite plutôt qu'à la qualification. Cela pose plus généralement la question de la structuration du secteur.

La question de la formation est également un sujet préoccupant. Seulement 8,5 % des professionnels ont bénéficié d'une formation diplômante en 2020, ce qui pose la question de la contribution des employeurs à la formation professionnelle continue. Dans un secteur qui multiplie les fonctions, qui sont les laissés pour compte de la formation qualifiante ? Enfin, dans le domaine du handicap, la question des moyens est cruciale, pas seulement pour le développement du hors-les-murs.

**M. Mathieu Klein.** Je laisse à chacun l'appréciation de la qualité de ce travail, mais je rappelle qu'il est le fruit de la contribution de milliers de travailleuses sociales et travailleurs sociaux dans toutes les régions de notre pays. À ce titre, il reflète la réalité d'un secteur.

Plusieurs d'entre vous ont évoqué la question du management par les chiffres et de la bureaucratisation. L'évaluation et le *reporting* constituent des données essentielles du bon exercice de tous les métiers sanitaires et sociaux, pour comprendre ce qui ne fonctionne pas et le cas échéant, alerter la hiérarchie et les partenaires. L'épuisement des professionnels est lié à l'empilement des dispositifs qui ont chacun leur propre chemin d'évaluation, quand bien même ils concernent tous une même personne aidée parfois par plusieurs travailleuses sociales, simultanément. Par exemple, un même accompagnement peut faire l'objet de trois *reportings* différents, lorsqu'il est cofinancé par l'État, le département et la région. Cette réalité écarte finalement le professionnel du cœur de son métier, qui est l'accompagnement humain.

L'autre dimension essentielle porte sur l'automatisation de l'accès aux droits. Le non-recours aux droits sociaux, de l'ordre de 25 % à 35 % pour le revenu de solidarité active (RSA) par exemple, constitue aujourd'hui la faille majeure dans le pacte social de notre pays. De la même manière que le prélèvement des impôts à la source a facilité la vie de nombreux Français, il est urgent de mettre en œuvre le versement automatique des droits sociaux, afin de libérer du temps aux accompagnants pour exercer leur cœur de métier.

Ensuite, il est essentiel d'accroître l'autonomie. Les professionnels du travail social ne sont pas, pour la majorité d'entre eux, des professions libérales. Ils ne peuvent donc pas agir à leur guise. Mais un professionnel du travail social doit pouvoir, à partir d'une donnée, construire le réseau avec le territoire qui entoure la personne accompagnée, pour atteindre les objectifs. Il y a là un aspect clef de la débureaucratisation, qui n'est pas une mesure chimérique. Simplement, elle doit être portée politiquement comme une priorité.

Elle renvoie également à la question de l'attractivité. Il y a trente ans, des dizaines, pour ne pas dire des centaines d'étudiants s'inscrivaient dans différents cursus universitaires de sciences humaines au mois de septembre en attendant de pouvoir intégrer au mois de

janvier suivant une formation en école de soignants, d'infirmières ou de travailleurs sociaux, c'est-à-dire la formation qu'ils voulaient réellement suivre. Désormais, cela n'est plus le cas : les recrutements sont plus difficiles, les personnes sont parfois moins bien formées et les crises de vocation peuvent intervenir très tôt.

Ensuite, l'enjeu des conditions de travail recoupe en partie celui de la bureaucratisation. Ces conditions sont aussi liées à la façon d'exercer le métier. Pour sa part, la rémunération est objectivement trop faible par rapport aux responsabilités portées par les professionnels, dans le public comme dans le privé. Le Livre blanc propose ainsi d'indexer le mécanisme de financement public en matière de rémunération, en se fondant sur l'augmentation moyenne des trois dernières années du Smic, pour finalement accompagner une forme de garantie d'évolution de salaire dans l'ensemble des rémunérations. Cette proposition est portée aussi bien par les syndicats de salariés que par les fédérations d'employeurs.

Par ailleurs, le Ségur a-t-il tenu toutes ses promesses ? Il constituait un engagement important, puisqu'il portait reconnaissance, à un moment de crise sociale et sanitaire aiguë, des professionnels qui avaient pris des engagements et des risques très forts, en continuant à travailler dans des conditions difficiles. Cependant, nous mesurons tous qu'il n'embrasse pas la totalité de l'enjeu de la rémunération. Ainsi, 90 000 professionnels n'ont pas bénéficié du Ségur.

Dans certains services chez le même employeur, au sein d'un même bureau, certains professionnels en ont profité, quand d'autres en ont été exclus, engendrant des distorsions, des difficultés relationnelles et de reconnaissance légitimes. Plus récemment, l'Uniopss a attiré l'attention sur le fait que de nombreuses structures n'ont pas touché les sommes annoncées, aussi bien des conseils départementaux que de l'État.

Nous avons traité la question du genre de manière volontaire, notamment en faisant le choix d'écrire le Livre blanc au féminin, pour refléter la composition des professionnels du travail social. La France présente une singularité par rapport à bien d'autres pays : nous sommes restés sur une conception héritée d'une tradition religieuse – le travail social a longtemps été porté par des institutions religieuses – selon laquelle les femmes sont naturellement dotées d'empathie et peuvent exercer ces métiers qui ne nécessiteraient pas une formation particulièrement aiguë. Or cet héritage pèse encore aujourd'hui particulièrement lourd dans la construction du parcours de vie de nombreuses jeunes professionnelles. Selon cette même considération, en forçant un peu le trait, puisqu'il s'agit de métiers essentiellement féminins « d'appoint », ils peuvent être moins bien payés. Cette situation entraîne aujourd'hui des conséquences sociales majeures, qu'il convient de prendre en compte.

Dès lors, il faut d'abord renforcer la formation, qu'il s'agisse de la formation initiale ou de la formation tout au long de la vie. L'Institut national du travail social joue un ici un rôle clef. L'enjeu porte bien sur la nécessité de disposer d'une vraie filière complète de formation au travail social, des métiers niveau bac ou pré-bac jusqu'au doctorat. De même, nous manquons cruellement aujourd'hui en France d'un secteur de la recherche en travail social, alors que nous devons être capables de nourrir les évolutions professionnelles, de mieux rémunérer, de mieux reconnaître et de mieux former.

La convention collective ne constitue pas un enjeu ayant pour objet de crispier les relations entre les salariés et les employeurs. Ici aussi, il existe un héritage de l'enchevêtrement de conventions collectives dont les différences ne correspondent plus complètement à la réalité des métiers. Les différences de rémunération, de congés et de conditions de travail induites par la multiplicité de ces conventions ne sont plus ni lisibles, ni compréhensibles.

En revanche, il est certain que les moyens manquent aujourd'hui encore cruellement pour pouvoir engager une négociation solide. Les fédérations d'employeurs et les syndicats qui négocient considèrent ainsi que les moyens mis à disposition par l'État sont insuffisants pour pouvoir engager une refonte complète. La discussion se poursuit, une partie du chemin a été parcourue, mais il importe d'aller plus loin. Selon moi, il ne faut pas craindre par principe la refonte de la convention collective unique étendue.

**Mme la présidente Charlotte Parmentier-Lecocq.** Je passe à présent la parole aux autres députés pour une seconde série de questions.

**M. Philippe Frei (RE).** Je souhaite revenir sur le volet de l'attractivité des métiers du travail social et plus spécifiquement, sur les difficultés du secteur à attirer de nouvelles recrues. Ce point me semble particulièrement important. Si la filière éprouve des difficultés à susciter des vocations, en raison de rémunérations faibles et d'une pénibilité dans bon nombre de métiers, elle est aussi confrontée au vieillissement des travailleurs sociaux.

Le Livre blanc comporte des propositions intéressantes pour améliorer les recrutements et ainsi répondre aux besoins toujours plus importants d'accompagnement, notamment avec une aide à l'installation des personnels lors du recrutement, par exemple. Vous semble-t-il envisageable, en tant que solution transitoire, d'encourager la reprise d'activité partielle de travailleurs sociaux retraités, à l'image de ce qui existe déjà pour les médecins ?

**Mme Farida Amrani (LFI - NUPES).** Jamais dans son histoire le secteur du travail social n'a connu une crise d'activité aussi intense. La Fédération des acteurs de la solidarité a exprimé son inquiétude face à cette crise inédite, mais systémique des politiques de solidarité. En résumé, les voyants sont au rouge.

Le Livre blanc propose des recommandations pour valoriser les métiers du travail social, notamment en améliorant les salaires, en interrogeant les modes de financement des structures sociales et médico-sociales, en investissant dans la transition numérique et écologique. Pourtant, aucune nouvelle orientation budgétaire n'a vu le jour. Aucun des ministres concernés par la remise de ce rapport n'a fait d'annonce dans ce sens. Monsieur le président, avez-vous des informations sur les actions que le Gouvernement compte mettre en place pour répondre aux recommandations de ce Livre blanc ?

**M. Éric Alauzet (RE).** Dans votre Livre blanc, vous évoquez les distorsions de rémunération dans le secteur médical et médico-social et utilisez le terme « exclus du Ségur ». Il n'est pas inutile de revenir sur la genèse du Ségur qui visait, en lien direct avec la pandémie, à octroyer une bonification de 183 euros à des personnels soignants spécifiques mis à forte contribution et soumis au risque de contamination, au plus fort de la première vague de la covid.

En parallèle, les attentes et les demandes d'autres catégories de personnel, souvent qualifiées de « première ligne », apparaissent tout à fait légitimes et ont trouvé progressivement une meilleure reconnaissance et une bonification financière, notamment à travers les accords dits « Laforcade ». Mais ils n'étaient pas exclus du Ségur, ils n'étaient pas éligibles. Il est important de nommer les choses précisément, en sachant notamment que la décision ne dépendait pas toujours de l'État, mais souvent d'autres institutions telles les départements. C'est la raison pour laquelle il me paraissait nécessaire de rappeler les conditions dans lesquelles le Ségur a été instauré.

**M. François Ruffin (LFI - NUPES).** Votre rapport décrit un grand « craquage » du travail social, qui se matérialise dans les accidents du travail, les maladies professionnelles, les burn-out, notamment dans les secteurs du handicap et du soin. Les raisons en sont simples : nous vivons dans une société qui va mal. Les taux de pauvreté sont au plus haut depuis vingt-cinq ans, un Français sur cinq est en dépression, le nombre de personnes sans logement a été multiplié par deux en dix ans. Simultanément, nous laissons s'effriter ce qui devrait servir de digue, le travail social, quand nous devrions le renforcer.

Comment renforcer cette digue ? Comment faire en sorte que les professionnels puissent exercer leur métier dans de bonnes conditions et aient envie de rester ? La revalorisation des salaires est naturellement nécessaire. J'entends beaucoup parler d'attractivité, mais la première question porte sur la fidélisation, aussi bien dans le travail social qu'à l'hôpital. Ensuite, le poids de la bureaucratie pèse également, les personnels doivent passer leur temps à remplir des appels à projets, à rechercher des financements, à rendre des comptes.

Le troisième aspect concerne la visibilité de ces professions. Tous les soirs à la télévision, des émissions nous montrent l'efficacité du travail policier contre la délinquance. Mais très peu est fait pour rendre visibles les invisibles. Par exemple, l'émission « Pascal, le grand frère » a disparu des écrans. Comment héroïser ce travail de la prévention, ce travail du soin, qui revient en fait à s'interroger sur notre projet de société ? En effet, le mieux-vivre ne passe pas par plus de biens, mais mieux de liens.

**Mme Fanta Berete (RE).** Le 5 février dernier, j'ai rencontré la Fédération des centres sociaux de Paris. Au-delà des problématiques budgétaires qui fragilisent la pérennisation de leur activité, mes interlocuteurs ont mis en avant la complexité administrative à laquelle ils sont confrontés, en particulier dans les réponses aux appels à projets. À ce sujet, le Premier ministre Gabriel Attal a évoqué dans son discours de politique générale sa volonté de débureaucratiser le pays. De leur côté, les ministres Bruno Le Maire et Olivia Grégoire, ont lancé, le 15 novembre dernier, les rencontres de la simplification, qui concernent les entreprises.

Votre Livre blanc évoque la difficulté des appels à projets sous l'angle de la mise en concurrence des acteurs, contraints de se transformer peu à peu en capteurs de financement pour répondre à des objectifs précis en direction d'un public cible et sur une durée déterminée. Avez-vous constaté que le millefeuille administratif avait un impact majeur sur les organisations du travail social ? Quelles seraient, selon vous, les solutions pour y remédier à court, moyen et long termes ?

**Mme Clémentine Autain (LFI - NUPES).** Aujourd'hui, 1 300 000 travailleurs sociaux occupent des missions essentielles pour les êtres humains, pour leur permettre d'être soignés, accompagnés, aidés. Ce sont eux qui contribuent à faire que notre société reste

debout. Les besoins augmentent puisque les gens vivent plus longtemps, mais ils sont aussi plus nombreux à vivre dans la pauvreté et sont davantage en dépression. Comme le démontre votre Livre blanc, la rémunération des professionnels est largement insuffisante. Leur nombre ne suffit pas non plus et leurs conditions de travail sont toujours plus difficiles. L'épuisement professionnel et la « crise des vocations » sont alarmants ; ils devraient nous conduire à adopter des mesures d'urgence. Il faut augmenter les salaires, recruter davantage et changer les méthodes de management pour sortir de la politique du chiffre et des tableurs Excel.

Le problème de fond porte sur la concurrence des normes du privé en lieu et place de l'esprit public ; la concurrence à la place de la coopération ; la rentabilité au lieu de la solidarité et l'égalité ; la baisse de la dépense publique à défaut de partage des richesses ; le choix de la marchandisation au détriment du service public. Selon vous, est-il possible de s'en sortir en considérant toujours plus le secteur social comme pouvant relever d'une économie de marché concurrentielle ?

**Mme Monique Iborra (RE).** Les conseils départementaux sont dotés d'une compétence sociale et tiennent légitimement à la conserver. Je pense notamment au RSA, aux personnes âgées, qui représentent plus généralement les personnes qui ont besoin d'aide et d'accompagnement.

À l'échelon national, l'exemple de la bienveillance dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) montre à quel point les politiques institutionnelles manquent d'une véritable volonté politique, car si les contrôles sont nécessaires, il n'est pas possible de compter uniquement sur une société de contrôle. Ne vaudrait-il pas mieux prévoir des politiques qui préviennent les maltraitances ? Celles-ci sont connues. Les avez-vous évoqués dans le Livre blanc ? Je n'ai malheureusement pas encore eu le temps d'en prendre connaissance. Ces politiques devraient passer par des réformes du cadre existant, où les freins venant des institutions elles-mêmes sont évidents. Qu'en pensez-vous ?

**M. Cyrille Isaac-Sibille (Dem).** Je vous remercie pour votre rapport sur les métiers du travail social, secteur particulièrement complexe. Les structures publiques ou privées sont nombreuses, de même que les conventions collectives et les publics reçus – enfance, personnes fragiles, personnes âgées, personnes handicapées. Face à la diversité de cet écosystème, est-il possible de produire une réponse unique ? Quel modèle proposez-vous ? Quelles sont les responsabilités du législateur, mais aussi des acteurs ?

Nous espérons que les travaux menés au cours de cette législature produiront des effets en faveur du travail social, notamment grâce au numérique et l'intelligence artificielle. Cependant, il faut relever que le travail social se distingue également du travail médico-social, lequel comporte une dimension plus physique, qui entraîne une plus grande pénibilité et de plus nombreux accidents du travail, par exemple.

**Mme Isabelle Valentin (LR).** Votre Livre blanc met en lumière les nombreuses difficultés déjà évoquées : les problèmes de recrutement et de rémunération, la forte rotation, la désaffection des jeunes générations pour les formations. Le travail social connaît aujourd'hui une crise majeure, tant sur le plan humain que financier. Les difficultés de recrutement n'ont effectivement jamais été aussi fortes, tant pour les employeurs que pour les écoles de formation.

Alors que la crise que nous traversons se traduit par une augmentation massive du nombre de personnes précaires, aux profils extrêmement divers, les travailleurs sociaux sont confrontés chaque jour à la transformation de la société. La précarité a changé de nature et de dimension, du fait du chômage de masse. Elle est devenue plurielle, elle frappe des populations nouvelles.

Le travail social regroupe en son sein des métiers très divers. Il incarne bien la solidarité qui s'exerce chaque jour dans les services, les centres d'hébergement, les foyers d'accueil pour les mineurs ou les femmes victimes de violence dans la rue. Faut-il prioriser de façon urgente certains domaines plus que d'autres ? Comment prémunir les travailleurs sociaux, leur donner de nouveaux outils pour y faire face ? Une refonte en profondeur des parcours de formation serait-elle nécessaire ?

**Mme Ingrid Dordain (RE).** Je souhaite attirer votre attention sur une problématique cruciale dans le domaine du travail social, que vous soulignez dans le Livre blanc. Il s'agit de la bureaucratisation du travail social, laquelle a pour conséquence d'éloigner les organisations sociales de leur mission première, l'accompagnement. La multiplication des appels à projets a généré une compétition entre les acteurs, entraînant le risque d'une marchandisation de l'offre.

D'un côté, les travailleurs sociaux développent des stratégies de partenariat et de travail en réseau pour exercer au mieux leur mission, mais d'un autre côté, ces mêmes appels à projets suscitent des situations de concurrence entre les organisations gestionnaires. Cette logique de gestion par appel à projets peut entraver la coopération entre les acteurs et complique la mise en place d'une approche globale nécessaire à la résolution des problématiques sociales complexes. Les travailleurs sociaux se retrouvent souvent à agir comme des capteurs de financement, ce qui conduit à mettre en péril leur rôle direct auprès des usagers et à la perte de sens de leur engagement.

De plus, cette approche par appel à projets segmente l'action publique locale en ciblant les financements sur des objectifs précis, pour des publics spécifiques et pour des durées fixées. La pression constante des financeurs pour rendre compte et assurer l'efficacité des financements dévie l'attention des organisations et des travailleurs sociaux du terrain et de leurs missions fondamentales.

Il y a encore quelques mois, j'étais moi-même sur le terrain en tant qu'éducatrice spécialisée puis cheffe de service. J'aimerais rappeler que l'humain est au cœur de nos actions, de nos préoccupations, bien avant les chiffres. Chacun doit retrouver son rôle et sa fonction pour retrouver du sens. Quelles seraient vos recommandations pour nous permettre de légiférer ou de simplifier l'existant, afin de remettre au centre l'humain et répondre aux missions d'intérêt général, qui constituent le cœur de l'engagement des travailleurs sociaux ?

**Mme Sandrine Rousseau (Ecolo - NUPES).** 1 300 000 travailleurs sociaux sont non seulement négligés à l'heure actuelle, mais n'ont pas non plus la position qu'ils mériteraient dans la société, au regard du rôle essentiel qu'ils jouent.

Pour ma part, je souhaite vous alerter sur différents éléments. D'abord, le temps de travail doit être compris de manière extensive dans ces métiers, en intégrant les temps de transport. Comment y parvenir ? Ensuite, comment pouvons-nous déconstruire les compétences naturelles que vous avez mentionnées et qui sont à l'origine de la sous-évaluation et de la sous-rémunération de ces métiers ?



Par ailleurs, ces métiers souffrent de problèmes de management, notamment de prise en compte des temps collectifs, des temps de coordination, des temps de récupération. En effet, compte tenu des horaires de travail étendus sur la journée, ces temps de récupération sont faibles et les temps collectifs quasiment nuls. Enfin, s'agissant de la pénibilité, je souhaite insister sur l'exposition de ces professionnels aux produits chimiques, exposition plus élevée que ceux des ouvriers de la chimie, mais aussi sur le racisme subi de manière quotidienne par une partie de cette population et qui devrait être mieux pris en compte dans leurs conditions de travail.

**Mme Christine Le Nabour (RE).** Dans ce Livre blanc, vous vous proposez notamment de « *consolider et développer les fondamentaux de l'accueil inconditionnel pour garantir la présence humaine* ». Vous semblez d'ailleurs remettre en cause la qualité d'accueil et d'orientation des agents d'accueil dans les maisons France services ou dans les espaces France services, qui ne sont pas toujours pas bien préparés. Ici, votre jugement est bien différent de celui des rapports du Sénat et du Conseil d'État, mais aussi des taux de satisfaction des bénéficiaires sur le terrain, qui sont de 97 % environ. Même si des progrès doivent être accomplis dans la coopération entre les différents acteurs, le dispositif monte en charge. Ses vertus en matière d'amélioration de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours ne sont plus remises en cause. Pouvez-vous préciser les sources qui vous ont permis d'alimenter cet avis contraire ?

**Mme Maud Petit (Dem).** Pouvez-vous évoquer la situation de nos compatriotes français qui vivent en outre-mer ? Avez-vous travaillé spécifiquement sur ces territoires ? Je pense notamment à Mayotte, qui connaît une situation particulièrement complexe, de longue date. Comment les professionnels du travail social agissent-ils pour accompagner au mieux les ultramarins et, en particulier, les Mahorais ?

**M. Mathieu Klein.** Le Livre blanc suggère effectivement l'assouplissement de la logique d'appel à projets. En réalité, cette logique vise à répondre à la visibilité politique, légitime, d'une action. Quand une institution lance un appel à projets, elle a ainsi pour objectif, sur un sujet précis, de concentrer des moyens pendant un temps donné, pour bénéficier ensuite de résultats visibles. Or le travail social est relativement incompatible avec la systématisation des appels à projets, dans la mesure où il porte sur le temps long, le parcours de vie d'une personne. Les résultats ne sont donc pas toujours spectaculaires et ils ne sont pas toujours immédiats.

Dans le Livre blanc, nous défendons l'idée d'une plus grande autonomie et d'une plus grande confiance et, partant, de financements s'inscrivant dans la durée de façon pluriannuelle et qui ne fragilisent pas les structures. En effet, le droit commun se substitue très rarement au financement exceptionnel lié à un appel à projets ou une action qu'une structure, collectivité ou association doivent continuer à porter quand bien même le financement s'est éteint. Dès lors, il faut *a minima*, assouplir cette logique d'appel à projets.

Des questions ont été posées sur l'existence d'un modèle unique et sur les impacts du « millefeuille administratif ». Il n'existe naturellement pas de modèle unique. Le travail social est porté par des agents publics dans les collectivités, dans les conseils départementaux, mais aussi évidemment par les administrations de l'État, dans les hôpitaux, l'éducation nationale, les prisons. Mais il est également porté par des délégataires associatifs de moyens publics. Le secteur associatif, les institutions sociales et médico-sociales privées à but non lucratif constituent d'ailleurs souvent l'épine dorsale de l'action dans les territoires, qu'il s'agisse d'un Ehpad, d'une maison d'enfants à caractère social, d'un établissement d'accueil pour une personne handicapée.

Par conséquent, il ne faut absolument pas chercher à mettre tout le monde sous le même label. Cela étant, certains d'entre vous ont évoqué avec justesse le risque de concurrence. Il faut protéger le modèle français fondé en très grande partie sur le secteur privé associatif à but non lucratif. Il convient également de repenser un cadre conventionnel lisible et équitable, pour maintenir la continuité des financements engagés.

Ensuite, il est certain que le millefeuille administratif contribue à épuiser les personnels. Néanmoins, je ne veux pas jeter le bébé avec l'eau du bain : la décentralisation à la française est une richesse et non nécessairement une contrainte, dès lors que les collectivités parviennent à articuler leurs interventions sur le terrain. En l'espèce, il n'est pas nécessaire de conduire une énième réforme législative : nous pouvons laisser les territoires s'organiser entre eux, les inciter à le faire sur une politique publique donnée. Il en va ainsi dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle, entre le département et la région : il faut que nous puissions travailler sur la base d'une logique coopérative, qui produit de la puissance et du résultat, plutôt que de vouloir éliminer un peu arbitrairement une couche qui, de fait, n'éliminera pas le besoin des personnes qui doivent être accompagnées.

Ensuite, le Livre blanc évoque la nécessité que la prévention devienne première. Cependant, afin que la prévention des risques sociaux puisse prendre toute sa place, encore faut-il que l'ensemble des dispositifs d'accompagnement soient plus rapides, voire automatisés, notamment pour le versement d'allocations ou de ressources spécifiques, afin de permettre aux professionnels de se concentrer sur le travail préventif.

Les enjeux de pénibilité ont déjà été évoqués. Effectivement, la sinistralité est très élevée dans le secteur, bien plus que la moyenne des autres activités en France. La pénibilité doit donc être également mieux reconnue ; et un meilleur accompagnement de la formation tout au long de la vie représente également un enjeu majeur. En matière de formation initiale, nous plaçons pour une réflexion accrue sur un socle commun, pour tous les professionnels du travail social, avant la spécialisation ultérieure des parcours.

Par ailleurs, la mobilisation des professionnels retraités est déjà à l'œuvre. Mais cette solution ne peut être que temporaire, il serait malsain et illogique de s'appuyer durablement sur cette ressource. Il nous faut donner l'envie à des jeunes d'intégrer ou de réintégrer ces carrières, favoriser les passerelles et les reconversions entre d'autres métiers et celui du travail social, comme les métiers administratifs, de l'éducation, de la santé, de l'éducation populaire. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire d'accentuer la reconnaissance et la validation des acquis de l'expérience dans le parcours diplômant des métiers du travail social.

Ensuite, l'intelligence artificielle et le numérique, peuvent à l'évidence constituer une ressource, en permettant d'accélérer les processus. Je ne mets pas non plus en cause l'utilité des maisons France services. Simplement, les travailleuses et les travailleurs sociaux ont souligné que l'accueil social y est réalisé par des professionnels qui ne sont pas forcément aguerris à ce type d'accompagnement.

S'agissant de l'outre-mer, nous avons aujourd'hui un seul comité local du travail social et du développement social (CLTSDS) sur l'île de La Réunion et je suis favorable à ce que nous puissions en développer sur d'autres territoires, à Mayotte comme ailleurs. Il est vrai que Mayotte concentre de manière très prégnante des situations sociales difficiles. Nous cherchons donc à développer la présence de CLTSDS sur les territoires et sommes tout à fait disposés à y travailler avec vous.

Enfin, j'ai plusieurs fois été interrogé sur la réception par le Gouvernement des travaux du Livre blanc. Il a été remis au début du mois de décembre 2023 au Gouvernement, à qui il revient désormais de hiérarchiser les priorités comme il l'entend. Ce travail a fait l'objet d'engagements précis, notamment sur l'Institut national du travail social. De même, le ministre Stanislas Guerini a annoncé l'ouverture de chantiers pour mieux accompagner le travail social dans la fonction publique territoriale.

En matière de rémunération, les engagements du Gouvernement concernant le soutien à la convention collective unique, la participation financière à sa refonte ont été rappelés. Cependant, ils demeurent insuffisants, selon les professionnels du secteur. Je dois rencontrer Catherine Vautrin dans les prochaines semaines pour lui présenter à son tour le Livre blanc et établir la feuille de route dudit Livre.

Un comité de suivi des mesures a été installé au sein du Haut Conseil pour réaliser une évaluation de l'ensemble des choix qui seront effectués dans les prochaines semaines. J'aurai plaisir, le moment venu, à revenir devant vous, si vous le souhaitez

**Mme la présidente Charlotte Parmentier-Lecoq.** Je vous remercie. Vous avez pu constater que les députés de tout bord sont très préoccupés par le sujet, mais aussi soucieux de pouvoir contribuer à la mise en œuvre des propositions du Livre blanc. Vous pouvez compter sur le soutien du Parlement pour engager des travaux et des discussions sur les suites qui pourraient être données à ces propositions.

Au nom de la commission des affaires sociales, je souhaite également saluer l'ensemble des travailleurs sociaux, pour le travail qu'ils accomplissent et leur engagement pour aider à résoudre les problématiques nombreuses de notre société.

*La réunion s'achève à onze heures vingt.*

### **Information relative à la commission**

*La commission a désigné M. Jean-François Rousset corapporteur de la mission d'évaluation des lois n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé et n° 2021-502 du 26 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification.*

### Présences en réunion

*Présents.* – M. Éric Alauzet, Mme Farida Amrani, Mme Clémentine Autain, Mme Fanta Berete, M. Elie Califer, M. Victor Catteau, M. Hadrien Clouet, Mme Josiane Corneloup, Mme Laurence Cristol, M. Pierre Dharréville, Mme Ingrid Dordain, Mme Nicole Dubré-Chirat, Mme Karen Erodi, M. Marc Ferracci, M. Thierry Frappé, M. Philippe Frei, Mme Marie-Charlotte Garin, Mme Carole Grandjean, M. Jean-Carles Grelier, Mme Justine Gruet, Mme Monique Iborra, M. Cyrille Isaac-Sibille, Mme Caroline Janvier, Mme Rachel Keke, Mme Christine Le Nabour, Mme Christine Loir, M. Sylvain Maillard, M. Didier Martin, Mme Joëlle Mélin, M. Serge Muller, M. Yannick Neuder, M. Jean-Philippe Nilor, M. Laurent Panifous, Mme Charlotte Parmentier-Lecocq, M. Bertrand Petit, Mme Maud Petit, M. Sébastien Peytavie, Mme Valérie Rabault, Mme Angélique Ranc, Mme Sandrine Rousseau, M. Jean-François Rousset, M. François Ruffin, M. Emmanuel Taché de la Pagerie, Mme Mélanie Thomin, Mme Isabelle Valentin, M. Alexandre Vincendet, M. Stéphane Viry

*Excusés.* – M. Thibault Bazin, M. Louis Boyard, Mme Caroline Fiat, Mme Sandrine Josso, M. Philippe Juvin, M. Yannick Monnet, Mme Stéphanie Rist, M. Thomas Rudigoz, M. Olivier Serva

*Assistaient également à la réunion.* – Mme Chantal Bouloux, M. Arthur Delaporte, Mme Perrine Goulet