



Le télétravail est-il adapté à l'activité du Service Social en faveur des Élèves ?

Si les enseignant-es ont assuré la continuité pédagogique pendant le confinement, les assistant-es sociaux-ales ont continué à distance l'accompagnement social des élèves et de leurs familles. Les assistante-s sociaux-ales ont ainsi pour la première fois découvert le télétravail. Mais comment ont-elles-ils pu accompagner au mieux les élèves et leurs familles à distance ? Comment évaluer une situation sociale en l'absence de certains éléments (entretiens confidentiels en face à face, interactions entre l'élève et ses parents, observations visuelles,...) ? Comment agir sans avoir une visibilité claire et immédiate sur les répercussions d'une intervention sociale ? La tâche est loin d'être facile, surtout lorsque la protection et le bien-être des enfants mineurs sont en jeu. Comment évoquer des problématiques fortes, comme celle des abus sexuels par exemple ? Certes l'usage du téléphone est notre quotidien et il a toujours été utilisé en complément des autres outils à notre disposition (VAD, entretien physique, etc.), mais avec le confinement il est devenu le principal vecteur pour le maintien du lien social.

L'intervention sociale aurait-elle alors moins de valeur qu'en temps ordinaire ? Les réponses apportées seraient-elles toujours adaptées ? À chaque nouvelle situation de crise, les travailleur·euses sociaux·ales apprennent à évaluer différemment, à adapter, voire à réinventer, leurs interventions, tout en gardant les mêmes priorités. Si la marge de manœuvre est incontestablement plus limitée, l'essence même du travail des personnels sociaux, à savoir agir avant toute chose dans l'intérêt de l'enfant, reste le fer de lance de toute intervention et ce quelles que soient les conditions de travail.

Cette rentrée scolaire a marqué le retour en présentiel de l'ensemble des personnels dans les établissements y compris les assistant·es sociaux·ales. Une réflexion sur l'intérêt du télétravail se pose depuis. Est-il pertinent par exemple de le mettre en place de manière ponctuelle, régulière ? Pour quelles missions (rédaction d'évaluations sociales, gestion des mails, échanges avec les partenaires...) ? Et dans quel cadre légal (temps de travail, matériel,...) ?

La CGT Éduc'action estime qu'un débat sur les conditions de travail dans le cadre d'une activité à distance est nécessaire. La participation de tou·tes les assistant·es sociaux·ales à ce questionnement sera incontournable.

Cette démarche est d'autant plus importante que la mise en place du télétravail n'a pas été anticipée et a dû être adaptée dans l'urgence par les services (SSFE, SSP, CROUS). Adaptation tant pour les professionnel·les que pour les élèves, leurs familles, les personnels et les étudiant·es. Le télétravail a pu entraîner des situations d'isolement et de stress chez les AS, car cette position de travail à domicile a affaibli les échanges si importants et possibles d'habitude par le collectif et/ou le sentiment d'appartenance à une institution.

