



**REMETTRE
LA PERSONNE
HUMAINE
AU COEUR
DU SOIN**

*Deux ans d'écoute, de partage et d'action
avec acteurs du travail social et de la santé*



**Actes de la démarche "Travail soigné ?"
Initiée par la Mission Ouvrière du diocèse de Lille
de janvier 2019 à septembre 2021**

Table des matières

Remettre la personne humaine au cœur du soin	5
À l'écoute des acteurs du soin	6
La joie de remettre debout.....	7
Souffrances, maltraitance, impuissance.....	7
Une approche comptable et gestionnaire du soin.....	9
Une vision déshumanisante de la personne.....	10
À vos côtés !	11
Perspectives : remettre la personne humaine au cœur du soin.....	11
La démarche « Travail soigné ? ».....	15
1. Tendre l'oreille aux souffrances invisibles.....	16
A. Une souffrance invisible.	16
B. À l'écoute des signaux faibles : expertise de la Mission Ouvrière	16
C. Les relais : tiers-lieux à l'écoute des acteurs locaux	17
D. Acteurs du soin : une situation de mal-être généralisé.....	18
E. « Travail soigné ? » — Une démarche participative.....	19
2. Recueillir la parole des acteurs du soin	20
A. Un outil pour écouter les acteurs du soin : le pansement de témoignage.....	20
B. Neuf mois de recueil : 200 témoignages	21
C. La pandémie de Covid-19 : lumière en demi-teinte sur un monde en souffrance	22
3. Comprendre la souffrance des acteurs du soin.....	24
A. L'analyse des témoignages : le regard des acteurs du soin	24
B. Une journée d'étude pour comprendre	24
C. Faire confiance aux acteurs du soin.....	25
4. Place à un soin plus humain !.....	26
A. Alerter en toute sécurité malgré la crise sanitaire	26
B. « Place à ceux qui remettent debout »	26
C. Une diversité de regard sur le monde du soin.....	27
D. Regards d'enfants sur le monde du soin	29
E. Regards de jeunes sur le monde du soin	31
F. Regards de travailleurs et de bénévoles sur le monde du soin.....	32
G. Regard de l'archevêque de Lille sur le monde du soin	34
H. Les médias au rendez-vous.....	35
I. Les passants prennent la parole	36
Citoyens, décideurs, nous pouvons tous agir !	37
1. Aux citoyens : agissons à notre échelle	38
A. Libérez la parole !	38
B. Soyez des citoyens curieux !	38
C. Agissez près de chez vous	39
11. Aux décideurs : remettez la personne humaine au cœur du soin	40
A. Redonner une ambition au monde du soin	40
B. Des perspectives concrètes	41
C. Travail social : rendre sa crédibilité à la République !.....	42

Écoutons-les !



Stéphane Haar
Délégué diocésain
à la Mission
Ouvrière

Quand la Mission Ouvrière du diocèse de Lille a lancé la démarche « Travail soigné ? » en mars 2019, nous ne pouvions pas imaginer qu'une pandémie mondiale frapperait notre pays. Mais nous ne pouvions pas ignorer qu'en cas de crise majeure, nos services de soins se retrouveraient rapidement au bord de la rupture. Pour le savoir, nul besoin d'être devin, il suffisait de tendre l'oreille pour écouter le mal-être grandissant des acteurs du travail social et de la santé.

Pendant deux ans et demi, la Mission Ouvrière — service du diocèse de Lille dédié aux personnes du milieu ouvrier et des quartiers populaires —, s'est mise à leur écoute. Nous avons découvert des personnes heureuses d'être utiles et de vivre un engagement riche de sens. Mais aussi des personnes complètement détruites par un système de soin qui les condamne à l'impuissance ou pire, les rend complice de maltraitance. Un système de soin qui a perdu sa cohérence par la séparation quasi systématique de la santé et du travail social qui sont pourtant les deux faces d'une même ambition : remettre les personnes debout.

À chaque fois que nous leur avons donné la parole, les acteurs du soin, qu'ils soient travailleurs de la santé (aide à domicile, infirmier, ambulancier...), professionnels du travail social (éducateur, assistant social, conseiller en insertion...), bénévoles engagés dans des associations ou aidants familiaux, nous ont alertés sur le manque de moyens, de personnel, de considération et surtout sur leur profond sentiment d'être abandonnés par des dirigeants politiques et économiques aveuglés par l'idéologie de la réduction des dépenses publiques.

Pour comprendre et agir, la Mission Ouvrière du diocèse de Lille a mobilisé son réseau de près d'un millier de personnes engagées dans les mouvements et les groupes qu'elle fédère. Ensemble, les enfants de l'ACE, les jeunes de la JOC, les adultes de l'ACO et les membres des différents groupes en quartiers populaires, se sont engagés pour écouter les acteurs du soin, porter leur voix et construire avec eux des perspectives d'espérance. Aujourd'hui, nous vous présentons les fruits de leur travail.

Au cœur de la pandémie de Covid-19, nous avons payé la surdité de nos responsables politiques de trois confinements et de dizaines de milliers de morts. Après la crise sanitaire, une crise sociale sans précédent s'annonce. Si nous restons sourds aux acteurs du soin, nous risquons un bilan bien plus lourd encore. Alors, écoutons-les et agissons pour remettre la personne humaine au cœur du soin.



REMETTRE LA PERSONNE HUMAINE AU CŒUR DU SOIN

Parole de la Mission Ouvrière
proclamée le 10 octobre 2020.



À l'écoute des acteurs du soin

La crise sanitaire du Covid-19 a mis en lumière l'abnégation et le courage des acteurs du soin. Qu'ils soient travailleurs de la santé (aides à domicile, infirmiers, ambulanciers...), professionnels du travail social (éducateurs, assistants sociaux, conseillers en insertion...), bénévoles engagés dans des associations ou aidants familiaux, ils étaient en première ligne, au plus fort de la tempête pour soigner et pour soutenir les personnes en situation de fragilité au risque de leur propre sécurité sanitaire.

Les applaudissements aux fenêtres des citoyens confinés, les nombreux messages de soutien de la population et les promesses de reconnaissance des pouvoirs publics donnent le sentiment qu'une prise de conscience est peut-être en cours. Une lueur d'espoir douce-amère pour les acteurs du soin qui poussent depuis des années un même cri de souffrance. Une souffrance qui peut aller du simple mal-être jusqu'à l'épuisement, à la dépression et parfois même au suicide.

Acteurs de l'Église engagés dans le milieu ouvrier et les quartiers populaires avec la Mission Ouvrière du diocèse de Lille, nous côtoyons tous les jours ces personnes de notre milieu qui ont fait le choix de consacrer une partie de leur vie à prendre soin des autres. Dans nos yeux, sans le savoir, ils sont ce « bon Samaritain » dont nous parle Jésus-Christ dans l'Évangile.

Alors, comment un engagement si positif peut-il conduire à de telles situations de souffrances ? Avec les personnes engagées en Action Catholique des Enfants, en Jeunesse Ouvrière Chrétienne, en Action Catholique Ouvrière, dans tous les groupes de la Mission Ouvrière et avec nos partenaires (Pastorale des migrants, pastorale de la Santé...), nous voulons comprendre. Durant un an, nous nous sommes mis à l'écoute des acteurs du travail social et de la santé. De rencontre en rencontre, nous avons recueilli plusieurs centaines de témoignages qui ont été relus et synthétisés par des acteurs de soins.



Rencontre d'acteurs du soin et de membres de la Mission Ouvrière – Juin 2019

La joie de remettre debout

Nous y avons découvert leur incroyable humanité. Dans leur grande majorité, ils n'ont pas choisi cette vie par hasard. Cet engagement s'inscrit dans une histoire marquée par la présence de personnes en difficulté ou de soignants qui leur ont donné le goût de prendre soin des autres. « *Mon premier souhait est d'être utile aux gens et autant que possible de contribuer à améliorer la vie des gens qui sont victimes de la précarité* » nous témoigne un travailleur du social. « *Certains ont moins de chance que d'autres. Grâce à mon énergie, je peux aider ceux qui ont moins de force que moi* », nous dit un soignant du CHU. Un choix de vie qui a du sens comme nous l'écrit une assistante sociale : « *Je fais ce métier car c'est un travail de lien, de rencontre, de sens et de valeurs* ». Et répond à un appel qui les dépasse : « *Je n'ai pas vraiment choisi ce métier, il était inscrit en moi, j'ai répondu à un appel* » confie un soignant.

Nous sommes marqués par les témoignages de joies que nous avons entendus. Le bonheur d'être utile à son prochain, de l'aider à se remettre debout et à recouvrer sa dignité voilée par la maladie ou la précarité. Pour un soignant hospitalier, « *c'est une joie de permettre à l'autre de retrouver une autonomie* ». Un sentiment partagé par un conseiller en insertion : « *Une collègue m'a envoyé un mail pour me dire qu'un bénéficiaire avait pu chérir et gâter ses enfants pour Noël grâce à mon travail. C'est une joie* ».

Mais aussi la joie d'une relation à l'autre pleine d'humanité. Le respect mutuel et la confiance des usagers qui vous donnent une place dans ce qu'il y a de plus intime pour eux. « *Je suis content d'aller au travail et de retrouver les résidents. On est une grande famille* », nous dit un travailleur auprès de personnes en situation de handicap.

L'écoute et le soutien des collègues et des bénévoles engagés à vos côtés. « *On a besoin d'échanger entre collègues sur ce qui s'est passé dans la journée. Si on ne se soutenait pas, on ne tiendrait pas le coup* » confie une soignante.

La complicité avec les cadres quand ils savent faire confiance aux acteurs de terrain et leur donner les moyens d'agir : « *Avec notre équipe, on a pris le temps de relire la manière dont on travaillait, nos valeurs, nos méthodes, pour proposer une nouvelle organisation. Notre N+1 et notre N+2 nous ont fait confiance et nous ont couverts. Aujourd'hui on en voit les fruits* ».

Souffrances, maltraitance, impuissance

Malheureusement, ces paroles de joies sont trop souvent des moments isolés dans un quotidien difficile. Les témoignages ont mis en lumière de très nombreuses situations de souffrance liées à un profond sentiment d'impuissance.

- > impuissance devant la souffrance humaine des usagers : « *Faire ce métier, c'est être confronté tous les jours à la souffrance, la fragilité et la vulnérabilité, à des situations de vie difficiles... Ça nous use* » ;
- > impuissance face à la souffrance des collègues qui craquent : « *La souffrance des patients, c'est dur, mais ça fait partie du métier ; la souffrance des collègues, c'est autre chose* »,

témoigne une soignante qui a vu une collègue s'effondrer.

Une situation qui devient insupportable pour les acteurs du soin quand, en plus d'être impuissants, ils deviennent eux-mêmes la cause des souffrances des personnes qu'ils sont censés soigner en devenant maltraitants avec les usagers ou harcelants avec leurs collègues.

« *Je suis un bourreau* », partage une aide-soignante. « *J'ai l'impression de maltraiter les patients ! Je n'ai pas le temps de discuter, de les écouter, de les soigner* ». « *Combien de fois ai-je vu des soignants faire le lit ou effectuer un soin en excluant complètement le patient et en le manipulant comme un objet* », confirme une autre. Des situations qui peuvent conduire à des drames : « *Le personnel est épuisé, sous pression, par manque de personnel, ce qui peut conduire à des erreurs fatales. On a déjà eu un surdosage qui a conduit à une tétraplégie* ».



Expression d'acteurs du soin lors de l'action symbolique du 10 octobre 2020

Ces sentiments d'impuissance et de maltraitance sont très difficiles à vivre pour les acteurs de soin. Alors qu'ils ont choisi de s'engager pour aider leur prochain, ils se retrouvent sans moyens. Alors qu'ils voulaient faire partie de la solution, ils ont le sentiment d'être les complices d'un système qui maltraite : « *On nous demande de mettre en œuvre une politique de soin qui ne respecte pas la personne et avec laquelle on est en désaccord. Quand on alerte, on ne nous écoute pas* », s'alarme un professionnel du handicap.

Psychologiquement, c'est invivable. Combien d'entre eux tiennent le coup tant bien que mal par sens du devoir ? Combien d'entre eux gardent le silence parce qu'on leur fait croire que ces situations ne sont pas une réalité mais le fruit de leur imagination, de leur manque d'organisation, de leur implication trop forte ou de leur émotivité ?

Une approche comptable et gestionnaire du soin

Mais ce sont des situations bien réelles d'autant plus insupportables qu'elles ne sont pas le fruit du hasard mais de choix politiques que les syndicats dénoncent depuis de longues années :

- > le manque de temps pour faire son travail, être à l'écoute, relire ses pratiques et y donner du sens. Une aide-soignante confirme : « *Le manque de temps, de moyens, d'effectifs fait que nous soignons les patients rapidement sans prendre le temps d'écouter, de rassurer, de comprendre, d'expliquer et même parfois de sourire* » ;
- > le manque de reconnaissance de l'engagement humain des acteurs du soin : des salaires bas, des horaires à rallonge, une pression forte venue des usagers, de la hiérarchie et des financeurs... ;
- > la complexité d'un système technocratique qui ne fait pas confiance aux acteurs de terrain. Il conduit à un travail administratif toujours plus pesant au détriment de la proximité avec les personnes, une augmentation du non-recours aux droits des plus fragiles et à la baisse continue des moyens matériels. Une assistante sociale témoigne : « *La CAF qui bloque les dossiers, les demandes à l'Aide Sociale à l'Enfance sans réponses, toutes les structures qui répondent qu'il n'y a pas de place... Dire à quelqu'un qui nous crie sa douleur : "Je n'ai pas solutions pour vous", c'est dur. Quand c'est tout le temps, ça devient insupportable* ».



Autant de choses qui sapent l'engagement des acteurs du soin au point que beaucoup d'entre eux se résignent. Ils cessent de prendre des initiatives et d'écouter les cris des usagers pour se protéger, pour survivre. « *Tu ne tiendras le coup que si tu n'en as rien à faire des gens. Sinon tu es foutue* » : voilà le conseil qu'a reçu une conseillère en insertion lors de son premier jour de travail.

Ces situations ne tombent pas du ciel. Elles sont le fruit d'une « *approche comptable du soin au détriment d'une approche humaine* ». Cette organisation économique et sociale imposée par des gestionnaires éloignés des réalités du terrain met en place des méthodes de travail obsédées par la baisse des coûts et la recherche de rentabilité : tarification à l'acte dans la santé, financement par appel d'offres dans le social, critères chiffrés, mise en concurrence des acteurs...

Dans cette vision du soin, la dignité de la personne humaine n'est plus une exigence, seul l'équilibre de la balance économique compte. C'est ce que dénonce le pape François dans son encyclique *La joie de l'Évangile* quand il écrit : « *De même que le commandement de "ne pas tuer" pose une limite claire pour assurer la valeur de la vie humaine, aujourd'hui, nous devons dire "non à une économie de l'exclusion et de la disparité sociale". Une telle économie tue. Il n'est pas possible que le fait qu'une personne âgée réduite à vivre dans la rue meure de froid ne soit pas une nouvelle, tandis que la baisse de deux points en bourse en soit une. Voilà l'exclusion. On ne peut plus tolérer le fait que la nourriture se jette, quand il y a des personnes qui souffrent de la faim. C'est la disparité sociale. Aujourd'hui, tout entre dans le jeu de la compétitivité et de la loi du plus fort, où le puissant mange le plus faible. Comme conséquence de cette situation, de grandes masses de population se voient exclues et marginalisées : sans travail, sans perspectives, sans voies de sortie* »¹.

¹ Pape François, Exhortation apostolique « *Evangelii gaudium* », 24 novembre 2013, Cité du Vatican, §53



En plaçant le bien commun et le dialogue social au-dessus des lois du marché, le système de protection sociale de notre pays a donné accès aux soins et à la sécurité à des millions de personnes modestes qui en étaient exclues. Cette construction historique, fruit des luttes sociales, est une fierté pour notre pays. Mais depuis quelques dizaines d'années, les politiques publiques ne cessent de faire marche arrière pour retourner « dans le jeu de la compétitivité et de la loi du plus fort, où le puissant mange le plus faible ».

Une vision déshumanisante de la personne

Ce système nourrit une idéologie déshumanisante qui ne considère la personne humaine qu'en fonction de son utilité économique. C'est cette idéologie que le pape François nomme « la culture du déchet ».

Les usagers sont accusés d'être des profiteurs, des inutiles, des déchets. Un regard négatif et culpabilisant qui pousse nombre d'entre eux à renoncer aux soins et à leurs droits. Dans la même logique, on demande aux acteurs du soin de ne pas compter leurs heures et surtout de laisser leurs états d'âme au vestiaire. Tous les savoir-être qui sont le cœur de ces métiers : empathie, bienveillance, écoute, sensibilité... sont considérés comme des fragilités. Dans cette « culture du déchet », l'usager baisse la tête et le soignant n'est qu'un technicien docile. Aucun des deux n'est consulté dans la construction des politiques publiques dont ils sont pourtant le cœur.

Cette culture du déchet se diffuse comme un poison dans toutes les veines de notre société. Partout, elle nous fait fermer les yeux, boucher les oreilles et museler la bouche devant ces situations de souffrances. « Presque sans nous en apercevoir, nous devenons incapables d'éprouver de la compassion devant le cri de douleur des autres, nous ne pleurons plus devant le drame des autres, leur prêter attention ne nous intéresse pas, comme si tout nous était une responsabilité étrangère qui n'est pas de notre ressort »², écrit le pape François dans *La joie de l'Évangile*.

² Pape François, Exhortation apostolique « *Evangelii gaudium* », 24 novembre 2013, Cité du Vatican, §54

L'épidémie de la Covid-19 fut l'occasion pour beaucoup de nos concitoyens de sortir de ce déni. Les difficultés rencontrées par les acteurs de la santé au cœur de l'épidémie et l'énorme travail fourni par les acteurs du travail social, maintenant et dans les années à venir pour panser les plaies de cette crise, nous concernent directement. Nous ne pouvons plus accepter de voir le pouvoir de l'argent et la culture du déchet saper ce qui est au cœur de notre fraternité humanité.

À vos côtés !

Comme chrétiens du milieu ouvrier, nous voulons lancer un message fort aux acteurs du travail social et de la santé. Nous sommes à vos côtés pour dire non à l'argent roi qui asphyxie notre protection sociale et l'engagement de tant de soignants. Nous sommes à vos côtés pour dire non à la culture du déchet qui exclue et qui transforme tout en marchandises. Comme nous l'a appris Jésus-Christ, nous croyons qu'à chaque fois que nous prenons soin d'une personne en souffrance, c'est d'un de nos frères que nous prenons soin. C'est de l'humanité tout entière que nous prenons soin. C'est de Dieu lui-même que nous prenons soin.

Nous croyons « *profondément que celui qui est blessé, physiquement, mentalement ou socialement nous révèle Dieu, si nous savons à la manière du Christ écouter et discerner avec d'autres l'amour qu'il peut susciter. Il peut devenir alors l'élan vital pour nos communautés humaines, cet amour partagé engendrant une joie contagieuse* »³.



Perspectives : remettre la personne humaine au cœur du soin

Comme chrétiens du milieu ouvrier, nous voulons lancer un appel fort à nos dirigeants. Ouvrez les yeux et écoutez la souffrance et la colère des acteurs de terrain. Ensemble, sortons de cette

³ Extrait du témoignage de Francis Merckaert, médecin et diacre, sur le site internet du diaconat permanent - <https://diaconat.catholique.fr/temoignages/292034-diacre-medecin-service-migrants/>



approche gestionnaire du soin et osons de nouvelles voies. Elles sont déjà à l'œuvre sur le terrain. Partout, des acteurs du soin résistent et portent d'autres manières de vivre le travail social et la santé. Ils profitent de toutes les failles du système pour faire vivre des pratiques profondément humaines, pour lancer des projets qui mettent la personne au centre et pour donner aux acteurs locaux les moyens et le temps pour vivre le soin dans toutes ses dimensions. Partout où on leur laisse leurs chances, ces initiatives portent du fruit.

Dans la continuité de la pensée sociale de l'Église, nous invitons nos concitoyens et nos dirigeants à :

- renforcer et améliorer notre protection sociale en sortant toutes les activités du travail social et de la santé des logiques de marché ;
- associer pleinement les acteurs de terrain et les usagers dans la construction des politiques et des décisions qui les concernent et dont ils sont les premiers experts ;
- donner les moyens financiers, humains et matériels suffisants aux acteurs du travail social et de la santé dans une logique de responsabilité collective et de vision à long terme ;
- faire confiance aux acteurs de terrain avec moins de bureaucratie et plus de souplesse pour sortir des cases des dispositifs quand cela est nécessaire ;
- changer de regard sur les personnes en situation de fragilité. Ils ne sont pas des fardeaux ! Parce qu'ils sont nos frères et qu'ils nous rendent plus humains, favorisons leur participation à toutes les décisions qui les concernent et veillons à ce que les politiques publiques leur donnent une place préférentielle ;
- rendre les services publics accessibles à tous en facilitant le recours aux soins et aux droits et en sortant de la logique du tout-dématérialisé pour donner accès à tous à un contact humain de proximité ;
- remettre les savoir-être humanisant et le sens de l'engagement au cœur de la formation et de la pratique des métiers du travail social et de la santé ;
- reconnaître le travail et l'engagement des acteurs du soin par un salaire à la hauteur de leur utilité sociale, des conditions de travail dignes, du temps dédié pour relire leurs pratiques et donner du sens de leur travail.

Le 13 juillet 2020 entre le Gouvernement et des syndicats a été signé un accord qui apporte une reconnaissance de l'engagement des soignants par la revalorisation des salaires. Malheureusement, cet accord oublie de nombreux acteurs du soin comme les salariés du privé non lucratif ou les professionnels du travail social. Mais bien plus que la juste et indispensable revalorisation des salaires, ce que demandent les acteurs du soin, c'est du temps ! Du temps pour faire leur travail avec plus d'humanité. Un temps synonyme d'embauches suffisantes, d'ouvertures de places et de lits.

Un choix de société qui nous demande de sortir définitivement de la logique comptable et gestionnaire imposée depuis des années au monde du soin. Pas seulement pour les acteurs du soin mais parce qu'ainsi nous participerons à construire une société où les pauvres, les doux, les affligés, les affamés et assoiffés de justice, les miséricordieux, les cœurs purs et les artisans de paix pourront enfin être heureux⁴.

⁴ Inspiré des Béatitudes, Évangile selon Matthieu, chapitre 5, versets 3 à 12.



Le bon samaritain, Huile sur toile de Vincent Van Gogh, 1890



LA DÉMARCHE « TRAVAIL SOIGNÉ ? »

Des chrétiens s'engagent
avec les acteurs du soin



La parole que vous venez de découvrir ne tombe pas du ciel. Elle est le fruit de deux ans et demi d'écoute, de partage, d'analyse et de labeur. La Mission Ouvrière du diocèse de Lille a mis tous ses moyens au service des acteurs du soin pour recueillir leurs paroles, leur permettre de mieux comprendre les causes des souffrances qu'ils vivent, faire entendre leur voix, construire des perspectives d'espérances et les porter dans l'espace public. Une démarche de longue haleine au plus près du terrain.

I. Tendre l'oreille aux souffrances invisibles

La démarche « Travail soigné ? » trouve sa légitimité dans un travail d'écoute des acteurs du soin, débuté il y a plus de dix ans et qui mobilisa toute l'expérience et l'expertise du réseau de la Mission Ouvrière.

A. Une souffrance invisible.

Les souffrances des acteurs du soin sont peu entendues par les décideurs. Les médias et les responsables politiques n'y ont pas porté une attention particulière. Depuis plus de vingt ans, les syndicats du secteur tirent la sonnette d'alarme sur les questions matérielles : le peu de financements, les fermetures de lits et de places, les baisses de personnels... Mais tant que la machine tourne et tant que les indicateurs chiffrés sont bons, peu s'inquiètent des personnes qui portent le système à bout de bras. Car derrière les rouages de ce système de soin de moins en moins bien huilé, on trouve des personnes dont la souffrance ne fait que croître. Or, cette souffrance ne se calcule pas en chiffres mais en larmes. Des larmes qui restent invisibles.

Car les souffrances des acteurs du soin ne s'étalent pas au grand jour. Par pudeur, par sens du devoir ou par peur de nuire aux bénéficiaires ou aux patients, beaucoup gardent pour eux le mal qui les ronge. Jusqu'au jour où tout explose avec des conséquences parfois dramatiques. Pour entendre cette souffrance avant l'explosion, il faut savoir sortir des débats de chiffres pour saisir les signaux faibles, leur donner l'importance qui est la leur et les porter au grand jour. Ce fut le travail de la Mission Ouvrière à l'origine de la démarche « Travail soigné ? ».

B. À l'écoute des signaux faibles : expertise de la Mission Ouvrière

La Mission Ouvrière réunit des associations, des groupes et des initiatives spécifiquement dédiées aux personnes du milieu ouvrier et des quartiers populaires. Une population qui a l'habitude de passer sous les radars des médias, des décideurs, et de ne pas compter dans le débat public. Une situation d'invisibilité publique qui a fait naître une culture de l'auto-effacement. Ces personnes ne se plaignent pas ; elles ne disent pas ce qui ne va pas car elles savent que personne ne les écoute.

Dès 1927, les composantes de la Mission Ouvrière ont développé des moyens spécifiques pour se mettre à l'écoute de la réalité des personnes du milieu ouvrier et des quartiers populaires. Enquêtes de terrain, monographies, parcours de vie, ateliers d'expression, partage thématiques, jeux, etc., permettent chaque année à des milliers de personnes de libérer leur parole, de la formuler, de lui

donner de l'importance et de la porter publiquement. Parmi eux, de nombreux professionnels et bénévoles du travail social et de la santé ont osé s'exprimer sur leurs difficultés.

C. Les relais : tiers-lieux à l'écoute des acteurs locaux

Il y a dix ans, un premier signal d'alarme était tiré devant la recrudescence du nombre de démissions et de burn-out parmi les acteurs de la santé et du social en lien avec nos membres. Une situation qui a conduit l'Action Catholique Ouvrière et les prêtres-ouvriers à développer des lieux d'accueil spécifiques : les relais. Des lieux entre pairs pour libérer la parole sans crainte d'être jugé, pour retrouver le sens profond de son engagement dans le monde du soin et le goût d'agir avec d'autres pour faire vivre ces valeurs.



Partage organisé par l'ACO et la JOC en 2019

À Lille, le collectif des prêtres-ouvriers et l'Action Catholique Ouvrière, ont créé un lieu de parole dédié aux professionnels de la santé du centre hospitalier régional de Lille. En dix ans, des dizaines d'aides-soignants, d'infirmiers, d'ambulanciers, d'administratifs et de techniciens sont venus témoigner de leur réalité de travail. Ce « relais santé » s'est peu à peu élargi aux travailleurs de la sphère privée, en particulier les aides à domicile dont l'isolement et la précarité rendent les conditions de travail particulièrement difficiles.

Au même moment, à Hazebrouck, des membres de l'Action Catholique Ouvrière engagés dans le travail social ont créé un « relais des travailleurs sociaux ». Ce lieu d'entraide a permis aux membres de ce réseau de dire les joies et les difficultés vécues. Restructurations, baisse de moyens financiers, perte d'effectifs... Dans un secteur qui a beaucoup souffert de la réforme des politiques publiques et de la baisse des financements, le relais a permis à certains de garder la tête hors de l'eau.

D. Acteurs du soin : une situation de mal-être généralisé

Depuis plusieurs années, les relectures et le travail des relais ont permis de mettre en lumière un nombre croissant de situations indignes et de mal-être dans le monde du travail social et de la santé. Lors du Conseil Diocésain de la Mission Ouvrière du 3 octobre 2018, les responsables du réseau ont souhaité approfondir ces situations. S'agit-il de cas isolés ou y a-t-il un véritable problème de fond auquel nous ne pouvons pas rester indifférents ?

Un travail de diagnostic est mené sur l'ensemble du réseau. Il met en lumière que les situations de souffrances dans le monde du soin sont loin d'être anecdotiques. Certains témoignages sont particulièrement marquants :

« Un copain membre de l'ACO est devenu ambulancier. Ça le passionne mais ce sont des horaires de fous et ça a un impact sur sa vie de famille ».

« Le temps, c'est de l'argent : on chronomètre les aides-soignantes dans les EPHAD, on ne paie pas les temps de trajet entre deux soins... Dans le social, on ne parle plus de personnes mais de lits ».

« Quand je faisais le sacrement des malades, les infirmières s'arrêtaient, discutaient. Maintenant, elles n'ont plus le temps de parler ».

« Le sous-effectif conduit à de la maltraitance et chaque réforme annonce de nouvelles coupes ».

« Ma nièce est aide à domicile depuis sept mois et elle n'en peut déjà plus. Elle passe son temps à courir, fait des journées sans fin. C'était une vocation pour elle mais ce n'est pas tenable ».

« Des copines éducatrices se retrouvent coincées entre les besoins des personnes en souffrance et les cadres rigides de dispositifs. Quand tu vois un enfant qui se fait tabasser mais qu'il n'y a pas de place en foyer, c'est dur. Tu sais qu'il va morfler le soir mais tu ne peux rien faire ».

« Les travailleurs sociaux qui accompagnent les migrants souffrent car ils ne peuvent rien construire avec des personnes de passage et ils ont le sentiment de faire du gardiennage ».

« Certains usagers ont des attentes d'efficacité immédiate. Quand on ne leur trouve pas une solution tout de suite, ils ne sont pas contents. Mais c'est du soin ! Ça prend du temps ».

Ce diagnostic est approfondi pour une étude statistique. En matière de santé, le Nord a la troisième espérance de vie la plus basse des 96 départements de France métropolitaine (INSEE, 2016) mais aussi le record du nombre de décès par cancer et maladie cardio-vasculaire (Santé Publique France, 2018). Côté social, ce n'est pas beaucoup mieux avec 19,1 % de la population en situation de pauvreté (INSEE, 2018), 29 % des jeunes actifs non insérés — c'est-à-dire sans emploi ni formation — et le plus important retard scolaire de métropole (11 % des élèves entrent en 6^e avec un an de retard). Pourtant notre territoire est riche de ressources fortes en matière de soin : de grands hôpitaux reconnus, un réseau associatif important, une tradition de solidarité.

Dans ces situations, c'est l'humain qui est maltraité, qui s'abîme et qui souffre. Ce sont des usagers qui souffrent de ne pas être entendus, écoutés, pris en compte. Ce sont des travailleurs qui s'épuisent sans avoir les moyens de faire dignement leur travail et qui doivent expliquer devant des personnes en difficulté les abandons financiers et humains de leur hiérarchie. Ce sont les aidants familiaux qui se retrouvent seuls et sans ressources pour soutenir des proches malades ou socialement exclus. Parmi eux, ce sont les personnes du milieu ouvrier qui souffrent le plus car ils n'ont pas les moyens de trouver des alternatives.

Devant cette situation de mal-être généralisé, la Mission Ouvrière décide de lancer la démarche « Travail soigné ? ».



Conseil diocésain de la Mission Ouvrière de juin 2020 dédié aux acteurs du soin

E. « Travail soigné ? » — Une démarche participative

La démarche « Travail soigné ? » est votée par le Conseil Diocésain du 30 janvier 2019 et lancée officiellement le 1^{er} mars 2019 avec deux objectifs forts :

- donner la parole des acteurs du soin en souffrance ;
- faire entendre les cris des acteurs du soin et porter une parole forte.

La démarche sera mise en œuvre en trois grandes étapes :

- mars à décembre 2019 : Écouter les cris des acteurs du soin en souffrance par une grande démarche de consultation locale ;
- janvier à septembre 2020 : Construire une parole forte et des perspectives d'espérance ;
- octobre 2020 à juillet 2021 : Porter publiquement la parole des acteurs du soin.

Pendant plus de deux ans, l'ensemble du réseau de la Mission Ouvrière et de ses composantes vont se mobiliser pour mener à bien cette démarche au service du bien commun.

2. Recueillir la parole des acteurs du soin

La démarche « Travail soigné ? » a débuté par un important travail de consultation. Donner la parole aux acteurs du soin, aller à leur rencontre dans les territoires, se mettre à leur écoute, quoi de plus normal avant d'agir ?

A. Un outil pour écouter les acteurs du soin : le pansement de témoignage

Pour libérer la parole, la Mission Ouvrière a choisi un symbole fort. Les professionnels, bénévoles, aidants et proches du monde du soin sont invités à partager leurs témoignages en remplissant des pansements de témoignages géants. Le pansement est un symbole fort du soin du quotidien, des petits bobos. Mais c'est aussi un symbole de la frustration de beaucoup d'acteurs du soin qui se sentent parfois impuissants face aux bénéficiaires, comme un pansement sur une jambe de bois.

Le pansement de témoignage est un outil de consultation qualitatif qui vise à recueillir la parole des acteurs du soin autour de deux axes : le partage d'une situation de souffrance vécue, et le partage de ce qui est le plus important dans le soin.

1500 pansements de témoignage ont été diffusés à partir de mars 2019 dans les arrondissements de Lille et de Dunkerque. Une version numérique du pansement qu'on pouvait remplir en ligne a été mise à disposition pour toucher le public le plus large possible. Une large promotion de cet outil a été faite avec des apparitions dans les presse et radio locales.



Le délégué diocésain à la Mission Ouvrière et une responsable de l'ACO présentent le pansement de témoignage sur une radio locale en mars 2019

B. Neuf mois de recueil : 200 témoignages

Les acteurs de la Mission Ouvrière ont diffusé les pansements de témoignages et accompagné le recueil de la parole des acteurs du soin au travers de nombreuses initiatives locales. À Lille, Seclin, Roubaix, Armentières, Tourcoing, Hazebrouck, Merville, Dunkerque, Grande-Synthe, Ostricourt, Loos, Halluin, Mons-en-Barœul, Villeneuve-d'Ascq et bien d'autres villes, les bénévoles ont organisé des temps de partage, des ateliers participatifs, des sorties culturelles, des conférences, des fêtes avec comme point d'orgue le partage des témoignages.



Les jeunes de la JOC de Lille consultent les jeunes en pleine rue en 2019

Environ 200 témoignages complets d'acteurs du soin ont été recueillis. Quelques-uns nous ont particulièrement marqués :

Une éducatrice de Villeneuve d'Ascq : « Je vois des copines éducatrices qui se retrouvent coincées entre les besoins des personnes en souffrances et les cadres rigides de dispositifs. Quand tu vois un enfant qui se fait tabasser mais qu'il n'y a pas de place en foyer, c'est dur. Tu sais qu'il va morfler le soir mais tu ne peux rien faire ».

Un agent hospitalier de Lille : « Prendre soin, c'est prendre le temps d'informer, de demander l'autorisation, d'adapter et de personnaliser le soin à la personne (culture, personnalités, capacités, âge, compréhension, pathologies associées, psychisme). J'ai trop souvent vu des soignants qui font le lit ou effectuent un soin en excluant complètement le patient, en "le manipulant" comme un objet ».

Une aidante familiale : « Je vis avec un époux lourdement handicapé à la suite d'un AVC. Pour bénéficier d'une aide humaine, je dois financer une grosse partie, ce qui représente un budget insupportable pour mon foyer où vit aussi mon fils, sans emploi, ce qui le plonge dans un mal-être qui l'isole du monde extérieur. Je suis seule pour faire face à tous les problèmes. Sans famille, je vis avec une peur panique de ce qui pourrait encore arriver car chaque souci supplémentaire me paralyse un peu plus. Je donne tout par amour pour mon fils et mon mari que je protège comme je le peux. Je suis néanmoins impuissante ».

Une conseillère en insertion : « Le mensonge permanent est une sorte de souffrance. Je suis conseillère en insertion professionnelle et je gère plusieurs dispositifs pour un sous-traitant du Pôle emploi et des Missions locales. Ces dispositifs imposent des critères de réussite intenable avec une obsession : le taux de placement à l'emploi. On nous envoie des personnes détruites par la vie et en quelques mois on est censés les reconstruire au point de les rendre employables. Certains sont à la rue, d'autres ont des maladies mentales mais la seule obsession, c'est le placement. Pour atteindre les critères de placement, on triche. On fait de fausses signatures, de fausses attestations et on se met d'accord avec des boîtes pour qu'elles embauchent des personnes en CDD court pour nous faire des sorties positives. Sans ça on perdrait le marché l'année suivante. Tout le monde le fait mais ça m'a fait mal d'être complice de tout ça ».

Un brancardier : « Les infirmiers sont souvent débordés alors c'est à nous d'assurer des soins que nous ne devrions pas faire. Mais s'il arrive quelque chose aux patients, c'est sur nous que ça va retomber. Mais comme on comble le travail des autres, ils ont le sentiment que tout va bien et ils n'embauchent pas de personnels ».

Une soignante indépendante : « Je suis soignante indépendante. J'ai emprunté à ma banque pour acheter le matériel et ma patientèle et ils mettent la pression pour qu'on fasse du chiffre. Du coup, ce n'est pas simple de prendre le temps avec les gens. J'ai fait le choix de consacrer quarante-cinq minutes par patient mais ça me fait de grosses journées avec un impact sur ma vie personnelle ».

Une sage-femme : « On manque tellement de personnel ! Lors d'un week-end avec un manque de personnel on a eu un accouchement difficile avec une grave crise d'éclampsie qui a eu de très lourdes conséquences pour toute la vie de la patiente. Ça n'aurait pas dû arriver ».

Un infirmier : « Ce qui est stressant, c'est que si nous faisons une erreur dans notre travail, les patients peuvent porter plainte avec de graves conséquences. Cela nous met la pression et nous oblige à une paperasserie quasi insupportable qui limite le contact avec les malades ».

Un aide-soignant dans une structure pour handicapés mentaux : « J'ai une collègue en souffrance qui devient maltraitante. Elle a été licenciée pour faute lourde. Mais nous n'avons pas de psychologue pour le personnel, pas de supervision des équipes. On est dans la violence. On subit une pression qui nous écrase. Les contraintes financières sévissent partout. Les patients en subissent aussi les conséquences ».

C. La pandémie de Covid-19 : lumière en demi-teinte sur un monde en souffrance

Un an après le début de la démarche « Travail soigné ? », la pandémie de Covid-19 frappait notre pays durablement. Cette crise a mis en lumière l'état d'abandon d'une partie de notre système de soin. Par manque de lits et de matériels, les hôpitaux se sont vite retrouvés sous pression. Par leur courage et leur abnégation, certains acteurs du soin, au bord de l'épuisement, ont enfin pu faire entendre leurs cris d'alerte et de souffrances.

Au sein de la population, de nombreux signes de solidarité ont vu le jour. Dessins aux fenêtres, applaudissement à 20 h, messages sur les réseaux sociaux... Les Français ont dit leur soutien et leur

admiration aux soignants engagés en première ligne. Une visibilité qui s'est ajoutée au travail de fond des syndicats pour se concrétiser dans le « Ségur de la santé ». Un plan de revalorisation du monde de la santé. Mais les soignants de la seconde ligne ont été oubliés. C'est notamment le cas des acteurs du travail social qui affrontent aujourd'hui une vague de pauvreté et de précarité sans précédent avec toujours moins de moyens, de visibilité et de considération.



Pancarte de remerciement réalisée par un participant à l'action du 10 octobre 2020

3. Comprendre la souffrance des acteurs du soin

Les nombreux témoignages recueillis sont autant de cris de colère, de joie, de tristesse et d'espérances. Pour mettre en lumière ce qu'ils ont tous en commun et partir à la recherche des causes des souffrances du monde du soin, la Mission Ouvrière a réuni un groupe d'acteurs du soin. Durant une journée d'étude, ils ont relu les témoignages à la lumière de leurs expériences et de leurs valeurs pour mettre le doigt sur ce qui ne pas va et construire une parole riche de colère et d'espérance.

A. L'analyse des témoignages : le regard des acteurs du soin

Neuf acteurs du soin, professionnels du travail social ou de la santé, ont pris bénévolement de leur temps pour participer à l'analyse des 200 témoignages et construire une parole commune. Jeunes et expérimentés, du social et de la santé, dans le public et le privé, ils représentent la diversité du monde du soin : une sage-femme à l'hôpital, une assistante sociale du secteur public, un aide médico-psychologique en foyer de vie, une infirmière et responsable d'un service de soin associatif, un responsable d'association caritative, une adjointe administrative à l'hôpital, un kinésithérapeute, un chargé de mission en insertion professionnelle et un ambulancier dans le privé.

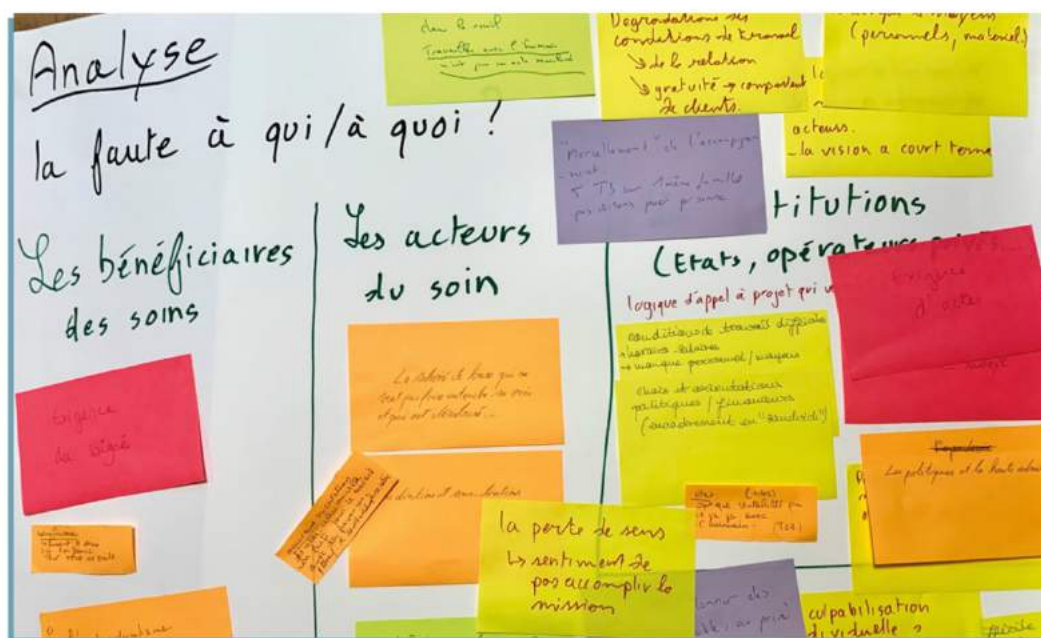


Une partie des acteurs du soin à l'origine de la parole Remettre la personne humaine au cœur du soin

B. Une journée d'étude pour comprendre

Samedi 14 mars 2020, la Mission Ouvrière a réuni un groupe de professionnels du travail social et de la santé : sage-femme, assistante sociale, aide médico-psychologique, infirmière, responsable associatif, agent hospitalier, kiné, chargé de mission en insertion, ambulancier... Ils sont 10 à avoir consacré une journée entière pour faire ressortir, des témoignages et de leurs propres expériences,

les difficultés et les joies des acteurs de soin. Un échange qui a permis de mettre en lumière de grandes joies comme le sentiment d'être utile, la gratuité de relations humaines de qualité fondées sur la confiance mutuelle, l'exemplarité et la solidarité de nombreux collègues... Mais il a aussi révélé l'immense souffrance de ceux qui par manque de moyens, de soutiens, d'écoute, se retrouvent impuissants devant la souffrance physique, psychique ou sociale. Pire encore, quand ils deviennent eux-mêmes acteurs non plus de soin mais de maltraitance.



Des pédagogies participatives ont été utilisées pour l'analyse des témoignages

Ensemble, ils ont pris le temps d'analyser et de rechercher les causes des situations de souffrances et les raisons qui fondent le choix de consacrer une partie de leur vie à prendre soin des autres. À la lumière de la parole de Dieu, ils se sont indignés devant les injustices et ont rendu grâce pour les beautés qu'ils y ont vues. Ils ont également tracé des perspectives pour un monde du travail social et de la santé plus humain et plus juste.

Une grande journée de réflexion et de partage qui a posé les bases de la parole « Remettre la personne humaine au cœur du soin ».

C. Faire confiance aux acteurs du soin

La parole « Remettre la personne humaine au cœur du soin » est donc le fruit d'un important travail de terrain qui a donné le premier rôle aux acteurs du soin eux-mêmes. La Mission Ouvrière et le diocèse de Lille ont repris cette parole en pleine confiance, sans en changer une ligne. Elle porte à la fois la colère légitime des milliers d'acteurs du soin en souffrance mais aussi des perspectives concrètes d'espérance. Parmi ces perspectives transparaît la soif des acteurs du soin qu'on leur fasse confiance et qu'on croie enfin en eux, leurs compétences, leur éthique. L'Église croit en eux et leur prête humblement sa voix pour aider à remettre la personne humaine au cœur du soin.

4. Place à un soin plus humain !

Faire entendre la voix des acteurs du soin.

Pour faire entendre les témoignages des acteurs du soin et la parole qu'ils ont construite, la Mission Ouvrière a organisé une grande action symbolique le 10 octobre 2020 sur une place publique à Roubaix.

A. Alerter en toute sécurité malgré la crise sanitaire

La crise sanitaire fait rage depuis plusieurs mois. Après un premier confinement, la France a recouvré une vie sociale mais les chiffres des hospitalisations demeurent inquiétants. Dans ce contexte particulièrement éprouvant, les acteurs du soin ont choisi de faire entendre leur voix lors d'une grande action symbolique.

Des mesures ont été prises pour veiller au strict respect des règles sanitaires afin de recevoir la centaine de délégués venus de divers horizons en toute sécurité. Ils ont bravé le froid automnal et la peur de la Covid-19 pour dire, ensemble, leur soutien aux acteurs du travail social et de la santé, pour dénoncer les dérives d'un système de soin de moins en moins humain et pour porter une espérance : remettre la personne humaine au cœur du soin. Pour cela, la Mission Ouvrière du diocèse de Lille les a invités à baptiser symboliquement une place de la ville de Roubaix en l'honneur des acteurs du soin.



Action symbolique « Place à un soin plus humain » le 10 octobre 2020 à Roubaix

B. « Place à ceux qui remettent debout »

Cette place, située au 124, boulevard Gambetta à Roubaix n'a pas été choisie par hasard. Elle est hautement symbolique du monde de la santé puisque s'y trouve un fronton sculpté représentant la

fondation du premier hôpital roubaisien par Isabeau de Roubaix. Une place également en lien avec le travail social puisqu'elle se situe à deux pas de la caisse d'allocation familiale (CAF), un acteur majeur du secteur.

À chaque étape de la proclamation de la parole « Remettre la personne humaine au cœur du soin », un morceau d'une plaque de rue géante était ajouté sur la place de Roubaix qui accueillait la manifestation. La place fut baptisée : « Place à ceux qui remettent debout ». Un beau nom gravé sur une plaque géante de 2 m sur 1,20 m.

Un odonyme choisi pour mettre en lumière ce qu'il y a de plus fort et de plus commun à tous les acteurs du travail social et de la santé : ils remettent des personnes debout. Par leurs soins, leur écoute, leur engagement, ils permettent à des personnes blessées physiquement, mentalement ou socialement, de se relever et de vivre dignement.



La plaque de rue géante révélée lors de l'action symbolique

C. Une diversité de regard sur le monde du soin

L'action symbolique du 10 octobre 2020 a aussi été l'occasion de donner la parole aux représentants de publics et de territoires qui ont apporté leurs regards sur le monde du soin à partir de leur réalité spécifique. L'Action Catholique des Enfants (ACE) a porté la parole des enfants de soignants dont le regard lucide et fier sur le travail de leurs parents est très fort. La Jeunesse Ouvrière Chrétienne (JOC) a fait entendre les témoignages de jeunes travailleurs du soin. Souvent en contrats précaires, ils sont contraints d'accepter les conditions de travail indignes et les situations de maltraitance s'ils ne veulent pas perdre leur emploi. L'Action Catholique Ouvrière (ACO) s'est penchée sur une diversité de situation liée à l'engagement. Celui des travailleurs syndiqués, des aidants familiaux et des bénévoles dans les associations.

Les coordinations locales ont apporté les spécificités du monde du soin de leurs territoires : les difficultés liées aux maladies professionnelles dans le littoral dunkerquois, le manque de certains services de soin dans les Flandres, la pression grandissante subie par les soignants dans les Weppes, la réalité des invisibles du soin dans l'Armentériois, une parole poétique et fraternelle des acteurs de terrain de Roubaix...



Interventions d'acteurs locaux lors de l'action symbolique « Place à un soin plus humain »

D. Regards d'enfants sur le monde du soin



Magali, une des responsables diocésaines de l'ACE lit les témoignages d'enfants sur le monde du soin

L'Action Catholique des Enfants (ACE) du Nord a interrogé des enfants de soignants afin de savoir comment ils voient le travail de leurs parents et quel est leur regard sur le monde du soin.

Comment ton papa ou ta maman vit-il ce travail dans le soin au quotidien ?

Félicien : « Très bien »

Pauline : « Aujourd'hui maman est cadre de santé, je pense qu'elle a beaucoup de responsabilités pour son service et que cela la stresse parfois beaucoup, elle a beaucoup de pression venue de sa hiérarchie aussi et cela la pèse parfois. Je crois que travailler à l'hôpital, pour elle, comme pour d'autres, c'est un combat quotidien contre les supérieurs, les élus... qui sont loin de la réalité dans les services hospitaliers et qui leur demandent beaucoup sans leur donner de moyens humains, matériels, financiers... Elle a toujours voulu bien faire pour les patients, elle le dit souvent, elle est là pour eux. Je crois pouvoir dire que c'est un métier qui la rend heureuse malgré le manque de personnel, parfois de matériel, de places dans les services et qui du coup peut mettre à mal sa volonté de faire au mieux pour les patients. Je pense que ça lui manque parfois un peu de ne plus être autant auprès du malade que quand elle était puéricultrice, de ne plus faire les soins comme avant. Je crois qu'elle a toujours envie d'être la plus présente et la plus disponible possible pour son équipe et les patients et elle est très à l'écoute, elle leur propose des formations... ».

Eugénie : « Ma maman aime beaucoup son travail, elle nous le répète souvent. Mais ce n'est pas tous les jours faciles comme partout je pense. Quand elle rentre le soir, elle est souvent fatiguée de sa journée qui n'est pas facile entre la pression, la gestion de l'équipe, le manque de personnel et matériels. Très souvent, le soir est l'occasion de discuter de nos journées, revenir sur certains sujets, et en parler une dernière fois avant de tourner la page, chose qu'elle a du mal un peu à faire car elle est toujours à la recherche des meilleures solutions pour son équipe, et essaie toujours de leur faire vivre leur métiers /missions du mieux possible. Elle cherche d'abord le bien-être de l'humain plutôt que la quantité que cherchent ses supérieurs. »

Comment toi, enfant tu vis le fait d'avoir un parent qui travaille à l'hôpital ?

Félicien : « J'ai peur pour les rappels de vaccins et les prises de sang parce que comme elle est infirmière c'est elle qui nous les fait à la maison. »

Pauline : « Quand j'étais petite je lui ai dit : toi tu n'es jamais là à la sortie de l'école ! C'était une réflexion de quand j'étais plus jeune mais je crois que ça me pesait beaucoup et maman me rappelle parfois que je lui avais fait cette remarque. Après ça, elle a travaillé de nuit et grâce à ça c'était elle qui venait me chercher à la sortie de l'école ! Aujourd'hui, je ne vis plus beaucoup à la maison, alors je crois que ça me dérange moins son travail en journée mais je vois que comme pour moi petite, elle ne peut pas aller chercher mon petit frère à l'école. Elle est maintenant cadre de santé et elle porte beaucoup de responsabilités, elle ne sait pas toujours dire non quand il y a une garde à reprendre, son travail est très important et je pense que c'est pour ça que des fois elle a du mal à s'en détacher. Elle sait qu'elle doit être là pour les malades, le personnel... Des fois on lui dit : tu acceptes tout et ensuite tu vois comment tu peux gérer avec nous ! Mais je crois que ça c'est dû à sa conscience professionnelle alors on l'accepte ! Sinon, je le vis pas mal, mais je sais que c'est un environnement dans lequel je ne pourrais pas travailler moi ! Elle a beau en parler avec plein d'enthousiasme, le sang, les piqûres, les blouses blanches, ça continue à ne pas trop me rassurer ! »

Eugénie : « Je ne lui dis pas souvent, mais je suis fière d'avoir une mère soignante, et encore plus avec la période de COVID que nous vivons. Le fait qu'elle travaille auprès des enfants permet de mieux nous comprendre. Elle m'impressionne tous les jours et encore plus lorsque nous sommes malades ; elle pose son diagnostic avant même de nous emmener chez le médecin, et c'est toujours un sans-faute ! Sacré avantage qui permet de commencer à nous soigner et nous remettre plus vite sur pied... Mais malgré tout ce n'est pas toujours tout beau tout rose, étant chef de service et proche de son équipe elle ne compte pas ces heures, cela peut être compliqué lorsqu'on l'attend toute la soirée et que c'est papa, agriculteur terminant tard qui rentre avant, cela signifie que nous ne savons quand elle sera de retour. Pas facile lorsqu'on pense à nos ami(e)s qui eux ont leurs parents qui rentrent tôt chaque soir et qui sont à la sortie de l'école. Pour moi, je l'ai vécu de façon « normale » le fait que mes grands-parents me récupèrent chaque soir à la sortie, mais c'est qu'en grandissant que j'ai compris que ce n'était pas « quelque chose de normale ». Répondant oui et après trouvant une façon de nous gérer avec nos nombreuses activités nous a permis de connaître l'autonomie plus vite que d'autres enfants. »

Selon toi, est-ce que c'est facile ou difficile de travailler à l'hôpital ?

Félicien : « Facile parce qu'elle ne fait pas les opérations chirurgicales »

Pauline : « Je crois que travailler à l'hôpital ce n'est jamais facile, il faut toujours être sur le qui-vive, il faut être disponible à tout moment en cas de rappel, il faut être prêt à travailler le Week-end, à travailler en équipe, à vivre des moments de joie mais aussi parfois douloureux. Je pense que chaque service a ses difficultés et chaque profession : médecin, chirurgien, infirmier, puériculteur, ambulancier, cadre de santé, ASH..., aussi. Pourtant chacun est nécessaire pour que l'hôpital puisse nous soigner comme on le désire ! Faut avoir de l'énergie ! »

Eugénie : « Son travail à l'hôpital est loin d'être facile et c'est pour cela que je lui voue une grande admiration ! Lorsque je pense à tout son travail je sais que je ne serai pas capable d'en faire qu'une minuscule partie. Elle court partout aussi bien au travail qu'à la maison où là non plus ou elle ne s'arrête pas et ne peut donc jamais se reposer. Une vraie pile électrique pleine de courage ma maman ! »

Qu'est-ce qui est bien ou beau dans un travail à l'hôpital ?

Félicien : « La vue sur la mer (maman est au 8ème étage de l'hôpital) »

Pauline : « Mon papa est agriculteur, ma maman infirmière puéricultrice et il n'y a pas longtemps je leur dis à tous les deux que pour moi chacun d'eux faisait l'un des plus beaux métiers du monde ! Ce qui me rend fière de ma maman mais aussi de toutes ces personnes qui travaillent à l'hôpital c'est leur engagement pour nous soigner, donner le meilleur pour accompagner les familles, les moments difficiles, être là aussi dans des moments de joies ! Je dirais que le beau d'un travail à l'hôpital c'est : la cohésion des équipes parce que s'il manque un corps de métier le parcours de santé ne peut pas avoir lieu, l'engagement des équipes pour soigner et être toujours proche du patient, et la volonté de toujours s'améliorer, de toujours trouver des nouvelles solutions, ce sont des métiers où la recherche ne devra jamais s'arrêter ! »

Eugénie : « Je trouve que les métiers dans le médical sont tous magiques ! Être là pour soigner, conseiller, soulager les patients trouver des solutions d'aménagements pour leur permettre de (mieux) vivre ou d'être mieux selon les pathologies. Maman le sait, elle a eu 4 enfants, nous fait rêver et nous l'admirons beaucoup, mais malgré tout elle le dit elle-même : « j'ai 4 enfants et aucuns ne travaillera dans la médecine, pourtant j'y ai cru » et oui malgré le fait que je trouve ça très beau comme métier, je ne me vois pas dans ce domaine... »

E. Regards de jeunes sur le monde du soin



Les jeunes responsables de la JOC du Nord porte la parole des jeunes acteurs du soin

La Jeunesse Ouvrière Chrétienne (JOC) est la seule association nationale gérée et dirigée par des jeunes du milieu ouvrier et des quartiers populaires. Agréée « jeunesse et éducation populaire » par le ministère de la jeunesse et membre du conseil économique social et environnemental, la JOC réunit plusieurs centaines de jeunes dans le département du Nord. Beaucoup travaillent dans le monde du soin dans des conditions souvent précaires. Les jeunes de l'association ont rédigé une parole commune pour témoigner de cette réalité.

Aujourd'hui, nous sommes ici sur cette place sans nom de Roubaix. Nous sommes là pour montrer notre soutien aux aides-soignants, aux personnes du travail social, professionnelles ou bénévoles parce que toutes ces personnes veulent plus que tout l'or du monde.

Toutes ces personnes donnent leur temps professionnel et personnel pour des métiers prenant qu'ils aiment énormément. Des métiers où on développe l'entraide et le lien social. La société prend depuis très longtemps, trop longtemps les gens pour des clients. Ces travailleurs doivent prendre en charge de plus en plus de personnes avec de moins en moins de moyens humains, matériels et financiers. Aujourd'hui, remplaçons l'humain au centre de la société.

La Jeunesse Ouvrière Chrétienne (JOC) est un lieu où nous, jeunes du milieu ouvrier, nous pouvons nous exprimer librement, montrer en quoi nous croyons, dire ce qui nous indigne. Parmi nous des jeunes sont en lien avec le travail social et la santé :

Sarah nous dit : « il faut 10 ans pour être titularisé à mon poste à l'hôpital »

Mélanie et Fleur enchaînent les remplacements depuis 3 ans. Elles en ont marre.

Paul, agent de service dans un EHPAD, nous partage que son poste a été réaménagé durant le confinement ce qui lui a permis de passer plus de temps auprès des personnes âgées. Un changement qu'elles ont apprécié.

Élodie nous dit que son emploi d'aide à domicile lui prend 90% de son temps et qu'elle n'a plus de temps pour elle et pour ses proches.

Nous, jeunes du milieu ouvrier et des quartiers populaires, nous sommes acteurs du soin. Nous sommes convaincus que les différents témoignages sur les pansements peuvent changer le visage de notre société sur le travail des acteurs du social et de la santé. Ce sont des métiers qui sont peu reconnus dans notre société. Si nous voulons continuer à prendre soin les uns des autres nous devons oser aller plus loin ! Nous ne sommes rien, soyons tout !

F. Regards de travailleurs et de bénévoles sur le monde du soin

Engagés au cœur du monde ouvrier, au travail, dans les quartiers, les familles avec les syndicats, les partis politiques, les associations, les collectifs... Les membres de l'Action Catholique Ouvrière (ACO) se retrouvent régulièrement en équipe pour relire toute cette vie à la lumière de l'Évangile, partager leurs regards, faire des choix et se soutenir. Ensemble, ils proposent des initiatives pour partager leur soif de solidarité, de convivialité et de justice sociale. Lors de l'action symbolique du 10 octobre 2020, l'ACO a partagé une partie de son regard sur le monde du soin issu de l'expérience de plusieurs centaines de travailleurs et de bénévoles du social et de la santé.



Hélène et Laurent, responsables diocésains de l'ACO

« Suite à leur rencontre nationale, les prêtres ouvriers ont souhaité s'intéresser aux professionnels du soin et de la santé, en se mettant à leur écoute lors des relais santé.

Au fur et à mesure de la démarche, il est apparu que pour mieux comprendre leurs vies, leurs situations, leurs revendications, il fallait s'intéresser plus largement aux acteurs du soin, en écoutant également les patients et les bénévoles...

Cette boîte à pharmacie renferme la richesse de ces échanges, leurs souffrances, leurs joies et leurs espoirs.

En ACO, des copains sont professionnels du travail social ou de la santé, en activité ou en retraite.

D'autres sont aidants familiaux pour des proches et vivent avec eux au quotidien les difficultés du handicap ou de la maladie.

Certains sont malades, avec ou sans aide dans leur vie quotidienne et leurs soins.

D'autres encore vivent la précarité et survivent grâce à l'aide d'associations, aux aides alimentaires, aux bénévoles qui offrent un sourire ou une parole.

Tous sont patients, et vivent parfois les difficultés du parcours d'accès aux soins ou de renoncement au soins en raison de ressources trop faibles pour s'offrir le luxe de prendre en charge correctement sa santé.

De nombreux copains sont engagés dans diverses associations où ils sont bénévoles, prennent soin de l'autre, de celui qui a besoin d'aide, de leurs voisins et de leurs prochains.

Ils sont investis auprès des migrants, aux côtés de familles roms, avec les personnes subissant la précarité dans leur quartier... Ils accompagnent, soutiennent, encouragent, relèvent ceux pour qui le poids du quotidien est parfois trop lourd à porter seul.

De nombreux copains sont engagés syndicalement ou politiquement pour essayer d'obtenir des conditions de travail et de vie meilleures pour les soignants et leurs patients.

Cet engagement au service de l'humain les nourrit et donne sens à leur engagement de chrétien au cœur de la cité.

Ensemble, les membres de l'ACO portent l'espérance d'un monde plus juste et plus fraternel, où l'humain est au centre.

G. Regard de l'archevêque de Lille sur le monde du soin



Mgr Laurent Ulrich, archevêque de Lille, était présent tout au long de l'initiative. Dès le lancement de la démarche « Travail soigné ? », il a eu à cœur de se mettre à l'écoute des acteurs du soin et de respecter leur parole. En prenant la parole à la fin de l'initiative, il leur a renouvelé son message de confiance et d'espérance :

« Nous avons entendu des témoignages magnifiques : éducatrice, agents hospitaliers, aidants familiaux, travailleurs sociaux, soignants auprès de personnes handicapées mentales. Et il y a tant de personnes que nous savons invisibles, qui n'ont pas souvent la parole.

« Nous avons pris le temps de les écouter, j'avais moi-même lu beaucoup de ces témoignages qui sont arrivés à la Mission Ouvrière du diocèse depuis deux ans. Travail d'écoute précieux.

« Nous avons entendu les joies et les peines, et nous avons pensé à une célèbre parole de l'Église, prononcée il y a cinquante-cinq ans et qui retentit toujours : "Les joies et les espoirs, les tristesses et les angoisses des hommes de ce temps sont aussi les joies et les espoirs, les tristesses et les angoisses des disciples du Christ, et il n'est rien de vraiment humain qui ne trouve écho dans leur cœur."

« La démarche est longue, progressive ; ce que nous entendons, nous essayons non seulement de le comprendre mieux, mais de le faire entrer dans notre cœur pour que ces paroles ne restent pas à la surface, parce que forcément elles risquent de se perdre dans le

brouhaha contemporain... mais pour qu'au milieu de ce brouhaha elles parviennent à toucher d'autres cœurs, et qu'elles puissent trouver écho auprès de responsables, auprès de personnes influentes, qu'elles laissent une trace qui fasse peu à peu changer les mentalités...

« Ces paroles, que vous avez enrichies avec vos témoignages venus des territoires du diocèse et des composantes de la Mission Ouvrière, nous les avons confrontées à la vie et aux paroles auxquelles se réfèrent les croyants que nous sommes : la parole de l'Évangile — ici, c'était la parabole du bon Samaritain —, si connue. Une histoire racontée par Jésus-Christ et qui ne laisse personne indifférent. Ce n'est pas celui qu'on attendait qui se porte au secours du plus souffrant, mais un étranger au grand cœur, aujourd'hui l'un de ces invisibles dont nous parlions. Un invisible que vous avez su voir !

« Et nous les avons confrontées aussi à la parole actuelle de notre Église. Le pape François a dit des paroles décisives que nous avons entendues : sur la disparité sociale que développe le jeu de la compétitivité et de la loi du plus fort où le puissant mange le faible. Et sur l'indifférence qui nous guette tous. Il a dit cela dès 2013, dans La joie de l'Évangile ; et il vient de le développer dans sa dernière encyclique, il y a quelques jours : Fratelli tutti, Tous frères. Toutes vos prises de parole, les actions que vous menez sont une grande richesse, un espoir.

« Les croyants parmi nous aiment à découvrir le visage du Christ qui est venu pour tous, le visage de Dieu que révèle celui qui est blessé physiquement, mentalement ou socialement. C'est peut-être un mystère pour beaucoup ! Nous n'aimons pas la souffrance, mais nous savons qu'en y étant attentifs, nous devenons plus humains, plus proches de Dieu aussi.

« Alors nous avons découvert cette dénomination de la place où nous sommes réunis : PLACE À CEUX QUI REMETTENT DEBOUT ; c'est comme l'aboutissement de toute cette démarche de deux années. Oui, il y a des personnes qui remettent les autres debout ; et ces personnes elles-mêmes portent un poids très lourd sur leurs épaules. C'est la foi dans ce qu'elles font qui les tient debout ; c'est la foi que les personnes blessées peuvent se relever ; c'est la foi humaine dans leur mission ; et pour un bon nombre de nous ici, c'est la foi en Dieu, la foi dans le Christ toujours attentif, toujours bienveillant, toujours relevant chacun.

« Quelle que soit la foi qui vous anime, partageons ce bonheur, entretenons cette flamme du service qui rend plus humain, et qui ouvre un avenir dès cette vie et avec Dieu pour toujours. »

H. Les médias au rendez-vous

Plusieurs médias se sont fait le relais de cette grande action. *La Voix du Nord* lui a consacré une pleine page dans son édition roubaisienne. L'hebdomadaire national *La Vie* lui a consacré une double page avec de nombreux témoignages. Les médias *KTO* et *RCF* ont également couvert l'événement.

I. Les passants prennent la parole



L'action symbolique a aussi été l'occasion de donner la parole aux nombreux passants qui y ont participé au détour d'une course ou d'une balade. Chacun d'eux a été invité à s'exprimer en écrivant un message sur une plaque de rue cartonnée. Plus d'une centaine d'entre eux ont pris la parole en remplissant leur plaque de rue qu'ils ont ensuite accroché à des fils tendus le long de la place. Sur ces plaques de rue, des messages de soutien, des cris de colère et surtout des remerciements adressés aux acteurs du soin. Petit tour d'horizon des messages d'anonymes pour un soin plus humaine :

La grande majorité des messages sont des remerciements. Des mercis qui s'adressent à tous les acteurs du soin mais aussi des remerciements plus précis pour « *l'aide-soignante qui prend soin de mon compagnon* », « *l'infirmière qui a soigné ma grand-mère* », « *le personnel du CHR qui a pris soin de moi lors de ma chimio* ». Pour beaucoup, derrière le terme générique « d'acteur du soin » il y a des visages concrets et des sourires.

Des remerciements d'autant plus grands qu'ils sont bien conscients des difficultés rencontrées par les acteurs du soin qui font preuve d'un « *grand courage* » pour « *faire face* ». Des messages soulignent en particulier la situation difficile des travailleurs du soin les moins visibles : « *aide à domicile* », « *travailleurs du social* », « *sous-traitants du privé* » ou « *professionnels de la santé mentale* ». On y souligne aussi le fait que ces postes sont « *très majoritairement occupés par des femmes* » qui sont « *sous payées* » et « *très précaires* ». D'où la présence de nombreux messages de colère devant « *la dictature du fric* », « *le manque de moyens et de personnel* » ou « *l'absence d'écoute des gouvernements* ». Mais aussi de nombreux messages rappelant que « *les soignants n'ont pas attendu le Covid pour être attentifs* » ni pour « *dire ce qui ne va pas dans le monde du soin* ».

Enfin, de nombreuses plaques de rue portent des messages d'espoir appelant à « *continuer la lutte* » pour un monde du soin qui « *donne priorité à l'humain* » car « *le soin n'a pas à être rentable* ». Certains formulent des propositions concrètes comme « *stop au financement par appel d'offre et oui à un financement par subvention* » et « *non à la tarification à l'acte et aux coupes budgétaires* ». Enfin beaucoup souligne le besoin le plus essentiel exprimé par les acteurs du soin lors de la grande consultation de 2019 : « *avoir du temps* ». Du « *temps pour aider, soigner, écouter, accompagner...* » et du temps pour « *tisser des liens soignant/soigné* ».





CITOYENS, DECIDEURS, NOUS POUVONS TOUS AGIR !

Perspectives concrètes
pour remettre la personne humaine
au cœur du soin

I. Aux citoyens : agissons à notre échelle

Si vous souhaitez construire une société où prendre soin des autres ne sera pas un calvaire mais au contraire une vocation reconnue et valorisée, qu'elle soit salariée ou bénévole, vous pouvez agir concrètement de plusieurs manières :

A. Libérez la parole !

De très nombreux acteurs du soin n'ont pas de lieu pour prendre du recul sur leur activité et libérer la parole. Au travail, le rythme effréné et le manque de moment d'analyse et de partage de pratiques les laissent souvent seuls avec leurs questions. Quand ils osent s'exprimer, leurs employeurs leur répondent trop souvent que le problème vient de leur manque d'organisation ou leur trop grande émotivité. Il y a donc plus que jamais besoin de lieux pour libérer la parole et donner du sens aux activités. Chacun d'entre nous peut facilement organiser un temps de partage convivial en ce sens.

À la rentrée de septembre 2021, la Mission Ouvrière du diocèse de Lille mettra gratuitement à disposition du grand public un outil pratique pour organiser des temps de partage.



Prise de parole lors d'une initiative de la Mission Ouvrière en 2017 à Lille

B. Soyez des citoyens curieux !

La démarche « Travail soigné ? » a soulevé de nombreuses problématiques du monde du soin : Quelle formation pour les acteurs du soin ? Quelle organisation ? Quelle place du service public ? Et pour le privé ? Quelles modes de financements ? Quelle démocratie dans les lieux de soin ? Quel avenir pour la protection sociale ? Quelle place pour les personnes en fragilité dans notre

démocratie ? Pour remettre la personne humaine au cœur du soin, nous avons besoin de citoyens curieux et informés sur les réalités du monde du soin. Par votre vote, vos prises de position et vos choix de vie, vous avez une influence majeure sur l'avenir de notre système de soin. Alors, informez-vous, débattiez, confrontez vos regards.

À la rentrée de septembre 2021, la Mission Ouvrière du diocèse de Lille mettra gratuitement à disposition du grand public un outil pratique pour organiser des temps d'éducation populaire participatifs en lien avec le monde du soin.

C. Agissez près de chez vous

L'approche gestionnaire et comptable qui mine notre système de soin a des conséquences concrètes au plus près de chez vous. Fermeture de services publics ou de capacités d'accueil, manque de financement, manque de moyens... Vous pouvez agir de trois manières : en alertant l'opinion publique, en lançant une initiative pour suppléer aux défaillances du système ou en portant des revendications auprès des décideurs. Osez vous lancer dans la bataille pour un soin plus humain !

À la rentrée de septembre 2021, la Mission Ouvrière du diocèse de Lille mettra gratuitement à disposition du grand public un outil pratique pour organiser des actions concrètes de terrain.



II. Aux décideurs : remettez la personne humaine au cœur du soin

A. Redonner une ambition au monde du soin

Lors de la consultation des acteurs du soin, la majorité d'entre eux ont affirmé que ce qui les rendait heureux, c'était de « remettre des personnes debout ». Cette ambition devrait être au cœur de toutes nos politiques de santé et de travail social. En adoptant une vision globale du soin qui inclut le soin médical, le soin psychologique, le soin social et le soin spirituel, et qui fait le lien entre eux, notre système de soin peut remettre des personnes pleinement debout. À quoi bon guérir un cancer de l'estomac si la pauvreté le condamne à rester vide ? À quoi bon soigner les maladies de l'audition si la solitude nous condamne à n'entendre que le son de sa propre voix ?

Un système de soin ambitieux ne dresse pas de barrières entre les domaines du soin. Il voit la personne dans sa globalité. Cette ambition de remettre les personnes debout nous guide aussi vers une vision plus vaste du soin en développant la prévention et en portant un très haut niveau d'exigence dans la réalisation technique du soin comme dans son accompagnement humain.

En juillet 2020, le Gouvernement annonçait la signature du « Ségur de la santé », un accord entre l'État et des syndicats qui mobilisera 7 milliards d'euros pour revaloriser les salaires et réformer notre système de santé. Si le « Ségur de la santé » a permis une vraie revalorisation salariale qui reconnaît l'investissement des personnels, il ne renoue pas avec une véritable ambition pour le monde du soin.



Jeunes de la JOC lors de la mobilisation du 1^{er} mai 2018 à Lille

Au contraire, cet accord creuse de nouveaux fossés en excluant de ses mesures de nombreux acteurs du soin comme les salariés du privé non lucratif et ceux du travail social. Il passe surtout complètement à côté de la principale cause des souffrances des acteurs du soin et des échecs de notre système de santé : la logique comptable et gestionnaire imposée au monde du soin. Il est légitime de s'interroger : Est-il normal que notre système de protection sociale, basé sur la solidarité

nationale, soit utilisé pour permettre à des multinationales d'engranger des profits exorbitants pendant que les acteurs de terrain doivent faire face en sous-effectif et sans équipements ? Pouvons-nous décemment accepter que le monde du soin soit un marché comme les autres où les profits sont privatisés au profit de quelques riches et les déficits supportés par la collectivité ?

Il est temps de changer de logiciel et de redonner une vraie ambition à notre système de soin. Écoutons simplement les acteurs de terrain qui demandent simplement du temps et des moyens pour sortir de l'impuissance et de l'inhumanité.

B. Des perspectives concrètes

Comme chrétiens du milieu ouvrier, nous voulons lancer un appel fort à nos dirigeants. Ouvrez les yeux et écoutez la souffrance et la colère des acteurs de terrain. Ensemble, sortons de cette approche gestionnaire du soin et osons de nouvelles voies. Elles sont déjà à l'œuvre sur le terrain. Partout, des acteurs du soin résistent et portent d'autres manières de vivre le travail social et la santé. Ils profitent de toutes les failles du système pour faire vivre des pratiques profondément humaines, pour lancer des projets qui mettent la personne au centre et pour donner aux acteurs locaux les moyens et le temps pour vivre le soin dans toutes ses dimensions. Partout, où on leur laisse leurs chances, ces initiatives portent du fruit. Dans la continuité de la pensée sociale de l'Église, nous invitons les décideurs à :

- renforcer et améliorer notre protection sociale en sortant toutes les activités du travail social et de la santé des logiques de marché ;
- associer pleinement les acteurs de terrain et les usagers dans la construction des politiques et des décisions qui les concernent et dont ils sont les premiers experts ;
- donner les moyens financiers, humains et matériels suffisants aux acteurs du travail social et de la santé dans une logique de responsabilité collective et de vision à long terme ;
- faire confiance aux acteurs de terrain avec moins de bureaucratie et plus de souplesse pour sortir des cases des dispositifs quand cela est nécessaire ;
- changer de regard sur les personnes en situation de fragilité. Ils ne sont pas des fardeaux ! Parce qu'ils sont nos frères et qu'ils nous rendent plus humains, favorisons leur participation à toutes les décisions qui les concernent et veillons à ce que les politiques publiques leur donnent une place préférentielle ;
- rendre les services publics accessibles à tous en facilitant le recours aux soins et aux droits et en sortant de la logique du tout-dématérialisé pour donner accès à tous à un contact humain de proximité ;
- remettre le savoir-être humanisant et le sens de l'engagement au cœur de la formation et de la pratique des métiers du travail social et de la santé ;
- reconnaître le travail et l'engagement des acteurs du soin par un salaire à la hauteur de leur utilité sociale, des conditions de travail dignes, du temps dédié pour relire leurs pratiques et donner du sens de leur travail.

C. Travail social : rendre sa crédibilité à la République !

La crise de la Covid-19 a mis en lumière le monde de la santé et en particulier le milieu hospitalier qui a dû faire face à un afflux de patients en réanimation. Mais les conséquences de la crise que nous traversons ne sont pas uniquement médicales. Elles sont aussi sociales. Le chômage partiel, les licenciements et l'impossibilité de trouver des revenus complémentaires par les petits boulots ou l'économie informelle ont fait passer de nombreuses familles dans le rouge. Services sociaux des départements, associations caritatives et délégataires de services publics, déjà très fragilisés avant la crise se retrouvent noyés sous les demandes avec toujours moins de moyens pour y faire face.

Les conséquences sont dramatiques : enfants laissés chez des parents maltraitants par manque de place en foyer ou en famille d'accueil, des jeunes à peine majeurs jetés à la rue sans ressources, des personnes privées d'emploi accompagnées par un conseiller gérant plus de 200 dossiers, des éducateurs obligés d'acheter du matériel avec leur argent personnel... À chacune de ces situations, un acteur de terrain doit vivre avec le poids de l'impuissance face à des situations indignes. À chacune de ces situations, c'est la République qui perd sa crédibilité aux yeux d'un enfant ou d'une personne en souffrance.

Compétence largement municipale et départementale, l'avenir du travail social est entre vos mains et avec lui la crédibilité et la dignité de notre République. Osez remettre la personne humaine au cœur du travail social.



Remerciements

La Mission Ouvrière du diocèse de Lille remercie toutes les personnes qui ont participé à la démarche « Travail soigné ? ».

Merci aux centaines d'acteurs du soin, professionnels ou bénévoles, du travail social ou de la santé, qui ont pris le temps de partager leurs expériences et leurs regards sur le monde du soin.

Merci aux animateurs des relais santé et travail social de l'Action Catholique Ouvrière pour leur vision et leur travail d'avant-garde avec les acteurs du soin.

Merci aux membres du groupe de relecture qui ont donné de leur temps et de leur engagement pour analyser les témoignages et faire émerger une parole forte et originale.

Merci aux coordinateurs locaux de la Mission Ouvrière et à leurs équipes qui ont fait vivre cette démarche sur le terrain durant plus de deux ans.

Merci aux enfants et aux animateurs de l'Action Catholique des Enfants, aux militants et aux accompagnateurs de la Jeunesse Ouvrière Chrétienne, aux membres et aux responsables de l'Action Catholique Ouvrière, au GREPO, aux prêtres-ouvriers et aux membres des groupes en quartiers populaires du diocèse de Lille pour l'incroyable travail d'écoute, de relecture et d'action qu'ils mènent auprès des personnes du milieu ouvrier et des quartiers populaires.

Merci à la pastorale de la santé et à la pastorale des migrants du diocèse de Lille de nous avoir fait bénéficier de leurs expériences et de leurs expertises sur le monde du soin.

Merci aux membres du bureau et du conseil diocésain de la Mission Ouvrière pour leur engagement et leur détermination au service des acteurs du soin.

Merci à Mgr Laurent Ulrich pour son soutien sans faille à la Mission Ouvrière, pour sa confiance envers les acteurs du soin et pour sa foi en une Église qui s'engage auprès des plus petits.

« **Qu'est ce qui compte le plus :
prendre soin des personnes
ou maintenir le système
économique en marche ?
Est-ce qu'on s'occupe
des personnes
ou est ce qu'on les sacrifie
sur l'autel de la finance ?** »

Pape François, Un temps pour changer, 2020



avec la participation de la pastorale des migrants
et de la pastorale de la santé du diocèse de Lille

 <https://molille.wordpress.com>
 @missionouvrierelille
 @mo_lille  @mo_lille