
Publics et travail social

11 et 12 décembre 2008, Nice

Les journées d'étude nationales du travail social

L'axe 2 du projet fédéral Fnars adopté à Toulouse en juin 2004 affirmait son intention d'"interroger la place du travail social dans la société et de la promouvoir". Dans le texte du projet fédéral, la Fnars souhaite notamment :

- s'impliquer dans les instances de réflexion sur l'évolution du travail social,
- intensifier ses relations avec les centres de formation,
- accroître la participation des travailleurs sociaux aux réflexions de la fédération, au niveau régional comme national,
- promouvoir l'adoption de méthodes d'actions collectives en complément de l'accompagnement individualisé,
- lier évaluation du travail social et qualification des intervenants sociaux,
- promouvoir la formation des intervenants,
- valoriser l'action des bénévoles qui sont au contact des usagers,
- et enfin promouvoir la parité hommes / femmes dans les équipes.

Par ailleurs, il importe de rappeler que le projet fédéral souhaite affirmer la place des usagers dans le réseau, et développer et défendre le mouvement associatif.

La commission 3, Publics et travail social, a repris ces ambitions et a proposé au conseil d'administration en septembre 2006 un texte qui a fait l'objet d'un débat d'orientations. La décision a été prise début 2007 d'organiser des journées d'étude nationales consacrées au thème du travail social. Ces journées nationales auront lieu, les 11 et 12 décembre 2008, à Nice.

Un comité de pilotage s'est mis en place à partir d'octobre 2007. Il se réunit une fois par mois ; il est présidé par Catherine Cabannes, présidente de la commission 3, et composé de salariés du siège, de membres du bureau et du conseil d'administration, de représentants de l'association régionale Fnars Paca Corse Dom qui accueille les journées nationales, de travailleurs sociaux de structures adhérentes, de représentants de centres de formation et de représentants d'autres commissions Fnars. Avec l'appui de Catherine Etienne, consultante, il a élaboré la problématique des journées nationales et travaille maintenant à l'élaboration du programme des journées ainsi qu'à l'organisation de ces journées ♦

Les enjeux des journées d'étude nationales du travail social

♦ Offrir un espace de réflexion prioritairement destiné aux travailleurs sociaux qualifiés (volontairement nous utilisons les termes "travail social et/ou travailleurs sociaux" et non "intervention sociale et/ou intervenants sociaux") ainsi qu'aux nouveaux professionnels de l'intervention sociale (dans le domaine de l'IAE, de l'accompagnement social au logement, à l'emploi...), qu'ils soient salariés d'association, de collectivités locales ou d'autres structures. Il sera axé sur :

- la compréhension des enjeux majeurs auxquels le travail social est confronté : une approche historique, sociologique, économique, les courants de pensée qui structurent aujourd'hui le débat sur le travail social,

- les défis que doit relever le travail social :

- . territorialisation de l'action sociale,
- . nouveaux dispositifs : emploi/insertion, santé, logement/hébergement (Plan d'action renforcé en faveur des sans-abri [Parsa], Droit au logement opposable [Dalo]), etc.,
- . coproduction avec les usagers,
- . évaluation,
- . travail en réseau,
-

♦ Poser la question essentielle de **la fonction du travail social dans la société** actuelle et de demain.

♦ **Valoriser le travail social** qualifié, dans le monde associatif, vis-à-vis des partenaires extérieurs, ainsi que dans l'opinion publique, c'est-à-dire :

- donner aux travailleurs sociaux l'opportunité de dire, de faire savoir, de témoigner...

- . sur l'indicible, aborder les inventions permanentes, au jour le jour, des intervenants sociaux dans un contexte paradoxal,
- . présenter leur expertise en termes de connaissance des publics, de méthodes d'intervention...,
- . présenter les expérimentations et les conditions de leur modélisation,

- capitaliser et diffuser les réflexions, pratiques et expérimentations.

♦ Inciter les **dirigeants associatifs** à créer les conditions d'une coproduction du sens du travail social dans les associations au sein de leur territoire d'intervention.

♦ Connecter la réflexion aux **enjeux de la formation initiale** à travers l'invitation des centres de formation, et la présentation d'expériences de coopération.

♦ Enrichir nos réflexions en y **introduisant les points de vue** :

- des usagers,
- de travailleurs sociaux d'autres secteurs d'activité,
- d'acteurs et d'experts externes à notre secteur,
- ainsi que d'acteurs venant d'autres pays européens, susceptibles de présenter d'autres manières de penser le social et d'autres modes d'intervention.

En outre, nous souhaitons que ces journées soient **préparées en régions par des travailleurs sociaux**, sous forme de groupes de réflexion, de rencontres, de forums privilégiant la confrontation de leurs perceptions avec celles d'autres acteurs : usagers, administrateurs, habitants, entreprises, bailleurs sociaux, associations militantes, travailleurs sociaux d'autres secteurs d'activité, etc. Nous valoriserons le contenu de ces rencontres au cours de nos journées.

Nous souhaitons, durant ces journées, aborder le travail social selon trois axes :

- **la fonction du travail social dans la société,**
- **les métiers du travail social : compétences, pratiques, état des lieux et évolutions en cours et souhaitables,**
- **le travail social dans les associations Fnars.**

La fonction du travail social dans la société

On parle de manière récurrente du "malaise" des travailleurs sociaux, de la "crise" du travail social...

Effectivement les évolutions auxquels est confronté le travail social depuis bientôt 30 ans le placent dans des injonctions paradoxales troublantes. **Il s'agira d'explorer les différents aspects de ce nouveau contexte d'intervention :**

♦ **La mutation de la société salariale** : l'augmentation de la précarité du travail et l'effritement des supports de protection collectifs. L'exclusion est désormais considérée comme structurelle, alors que le travail reste symboliquement pourvoyeur non seulement de ressources, mais aussi d'identité, de reconnaissance. Comment travailler à la "réinsertion" de personnes dans un contexte de

pénurie d'emploi ? Comment faire avec des personnes qui manifestement n'iront jamais vers l'emploi ?

♦ **Une évolution des publics en difficultés d'insertion** (profils multiples, complexification des situations...) qui nécessite de plus en plus un travail en réseau tant pour la prévention, que pour l'accompagnement. Comment détecter et prévenir la dégradation de situations à risque : personnes sortant de dispositifs tels que prison ou hôpital psychiatrique ? Jeunes 16-25 ans en rupture familiale ou en sortie d'Aide sociale à l'enfance (ASE) ? par exemple.

♦ **La pénurie grave de logements sociaux.** Comment travailler sur les sorties d'hébergement quand des personnes prêtes à sortir du dispositif en sont empêchées par la manque de logements disponibles ?

♦ **Une territorialisation des politiques publiques :**

- le département est devenu l'acteur majeur de l'action sociale, et en particulier de l'insertion,

- par ailleurs, en matière de politique de la ville, l'élaboration de Projets sociaux de territoire (PST) sur certains sites expérimentaux a montré l'intérêt d'une implication des travailleurs sociaux aux instances de développement social local. Comment favorise-t-on cette participation active à la réalisation de diagnostics partagés, à la réflexion sur les coopérations à engager, à l'élaboration de politiques répondant aux besoins repérés sur un territoire ?

♦ **Un nouveau cadre législatif :** réforme de la protection de l'enfance, réforme de la protection des majeurs, loi relative à la prévention de la délinquance, loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées...

♦ **Une approche sécuritaire des problèmes sociaux :** les travailleurs sociaux sur les territoires sont appelés à collaborer à des politiques de dépistage généralisé à visée de surveillance, voire de répression. Risque alors de s'opérer un glissement progressif d'une logique d'accompagnement à une logique de signalement. Or le travail social lui-même, en luttant contre le délitement des liens sociaux et civiques, en contribuant à prévenir et à réparer certaines formes d'injustice sociale, participe de la préservation d'une cohésion sociale.

♦ **L'élargissement de la concurrence aux services aux personnes,** tant au niveau national qu'europpéen : le risque d'une négation des finalités sociales des actions non lucratives de solidarité, et de la spécificité des Services sociaux d'intérêt général (SSIG).

♦ **L'obligation d'évaluation :** la nécessité de rendre compte de l'efficacité des actions de réinsertion alors que les possibilités de retour au loge-

ment et à l'emploi s'amenuisent. On reproche parfois aux travailleurs sociaux leur manque de culture du résultat, et, de fait, le travail social s'accommode mal de la logique dominante de l'approche quantitative centrée sur la mesure des entrées et sorties de dispositifs. Comment mettre en évidence la pertinence des réponses apportées aux problématiques de l'exclusion au regard de critères qualitatifs d'évolution intégrant, entre autres, la notion de temps ?

♦ **La place des usagers de plus en plus affirmée** dans la loi, une promotion de leurs droits : les travailleurs sociaux ont dû eux-mêmes s'adapter à cette nouvelle donne, modifier leurs représentations, resituer leur rôle face à des usagers reconnus dans leur dimension citoyenne. Le renouveau du travail social ne passe-t-il pas par un mode d'intervention sociale centré sur l'accès aux droits, le développement de nouvelles solidarités, la pratique active de la démocratie ?

♦ **Une invitation à développer l'action collective :** or non seulement ce mode d'action bouscule une culture de l'accompagnement individualisé très développée en France, mais il requiert des compétences auxquels tous les intervenants sociaux n'ont pas été formés. On peut aussi s'interroger sur le paradoxe de cette invitation au participatif, aux solidarités, dans une société qui promeut de manière exacerbée l'image de l'individu, valorise la contractualisation individuelle, et insiste sur la notion de responsabilité individuelle en même temps qu'elle développe des réponses répressives à certaines situations.

♦ **La décentralisation de la formation des travailleurs sociaux :** elle va considérablement modifier la formation. Le travail social pourrait être menacé par la refonte des métiers qui se profile. Les métiers du social tendraient à se dissoudre dans des compétences qui n'ont plus rien de spécifique. On peut alors craindre de voir se développer des formations de faible niveau.

A travers l'analyse de ces évolutions, nous chercherons à cerner la fonction du travail social dans la société. Nous inviterons des chercheurs à croiser leurs regards concernant **les enjeux cruciaux** auxquels est confronté aujourd'hui le travail social. Peut-il encore être soupçonné de participer au contrôle social, comme le suggérait le célèbre numéro de la revue *Esprit* de 1972 ? Peut-il et doit-il promouvoir l'émancipation des individus et des groupes, comme l'y invitait Nicole Questiaux dans les années 80 ? A la fin du 20^{ème} siècle, se profilait la question de l'utilité et de l'efficacité du travail social pour ces usagers. Le numéro d'*Esprit* de 1998 faisait état de cette nouvelle problématique en faisant l'hypothèse que, dans un contexte de crise du modèle d'intégration et du modèle de protection sociale, on enjoignait au travail social de "produire la société". Quand on renonce à se po-

ser la question de la justice sociale, la solidarité se réduit à désigner le maintien du lien social. Le travail social est alors invité à solliciter les individus, à "leur demander d'exister dans la société par leur désir de prouver leur utilité quand celle-ci ne va plus de soi".

Les Etats généraux du social ont été dominés par le refus du délitement de l'Etat providence et par des positions contrastées concernant la décentralisation.

A l'heure actuelle, c'est le coût du travail social que dénoncent des politiques, alors que des sociologues alertent sur la marchandisation progressive du social : des services sociaux dans des secteurs divers, personnes âgées, handicapés, petite enfance... glissent progressivement au secteur marchand.

Par ailleurs, les réformes concernant la formation des travailleurs sociaux font craindre une disparition du travail social qualifié. Il est vrai qu'il n'est jamais convoqué en tant qu'expert pouvant éclairer les choix politiques. Il devient urgent de repositionner le travail social comme essentiel à la cohésion sociale. Il contribue à structurer la société, à préserver sa cohérence, en revendiquant l'idée que chacun a une place et une utilité sociale (que

ce soit par son travail dans le secteur marchand ou dans le secteur aidé, ou par sa participation à une activité, dans une société qui n'offre plus d'emploi pour tous). Il faudrait ainsi pouvoir mettre en évidence les coûts sociaux "évités" par le travail social à la société...

La Fnars, quant à elle, affiche un projet de promotion des individus et des groupes. Elle défend une société qui donne une place à chacune des personnes qui la composent et qui construit son évolution sur des valeurs de mixité sociale, de respect de l'autre, d'équité et d'altérité. C'est en se référant à cette conception du vivre ensemble que le travail social prend sens et trouve sa légitimité. Or le travail social comme outil de transformation sociale est pratiquement absent du débat politique.

- Comment promouvoir un travail social ambitieux en termes de développement de la solidarité et de la citoyenneté dans une société libérale qui ne reconnaît que des individus responsables, autonomes, mus par leur seul intérêt, et qui reste muette sur la question du vivre ensemble ?

- Quelle position éthique du travail social définir et défendre face à l'instrumentalisation de plus en plus forte : à quel système de valeurs se référer pour éclairer les pratiques et entretenir une réflexion critique permanente ?

L'évolution des métiers du travail social : compétences, pratiques

Quelques pistes de réflexion seront explorées lors d'ateliers.

◆ **Le "développement du pouvoir d'agir"** (conceptualisation du chercheur Yann Le Bossé) comme approche permettant de recréer les conditions pour que les gens retrouvent les marges de manœuvre nécessaires à faire évoluer leur situation. Le travailleur social comme allié stratégique, soutien ponctuel, compagnon de projet...

Dans une société qui offre de moins en moins d'emploi : Comment travailler sur l'augmentation des capacités d'agir individuelles et collectives pour que chacun trouve une place, une appartenance, une utilité ? Comment contribuer à améliorer les conditions concrètes d'accès à certains droits pour que les personnes puissent exercer une certaine liberté de choix ?

◆ **La coproduction, l'"alliance" avec des usagers plus présents, plus associés...**

Le travail social en direction des groupes est encore peu répandu en France, or les évaluations

des interventions collectives ont montré leur impact positif en termes de responsabilisation des personnes, d'entraide, et de solutions mises en œuvre. Ce type d'action a évidemment un rôle préventif. Comment les travailleurs sociaux peuvent-ils aider des groupes à se mobiliser, à s'organiser, à retrouver ensemble des marges de manœuvre, du pouvoir d'agir, dans une logique de promotion et non d'assistantat ? Comment passer du "faire pour" au "faire avec" ?

- Cela suppose de poursuivre une évolution des représentations qui a commencé depuis quelques années :

- . penser que les usagers disposent d'une "expertise expérientielle",
- . penser que le collectif a plus de potentiel que la somme des individus qui le composent,
- . prendre en compte les "communautés" d'appartenance,
- . considérer que les approches individuelles héritées du "casework" et les approches collectives doivent se penser en termes de complémentarité et non de concurrence.

- Cela suppose aussi l'apprentissage de méthodes formalisées se rapportant à des concepts (conduite de processus de développement du pouvoir d'agir, par exemple). En formation initiale d'assistants sociaux, l'intervention sociale d'intérêt collectif (Isic) est maintenant enseignée à part égale avec l'intervention sociale d'aide à la personne (Isap). En formation continue, quels sont les besoins des travailleurs sociaux ?

◆ **L'expertise des travailleurs sociaux** en matière d'observation, de diagnostic, d'analyse des situations d'exclusion, de méthodologies d'intervention : Comment mieux la mettre en valeur ? Comment donner davantage de visibilité à cette compétence ? Quels outils développer pour favoriser la réalisation de diagnostics sociaux argumentés et rigoureux ? Quels ponts établir entre travail social et recherche ? Comment cette expertise peut-elle être davantage valorisée dans les processus d'élaboration des décisions concernant les politiques sociales ?

◆ **L'évaluation comme une des opportunités pour témoigner** : Comment mieux argumenter de l'intérêt des actions et projets ? Comment témoigner de la valeur ajoutée du travail social sur un territoire ? Quelles méthodes rigoureuses créer pour analyser l'impact des actions menées, et pour

mesurer l'évolution des situations ? Comment se démarquer des démarches qualité issues du monde de l'entreprise, pour faire valoir l'intérêt et la plus value des pratiques vis-à-vis des personnes en situations d'exclusion et de la société ? Comment faire cohabiter logique d'évaluation et logique de valorisation du sens du travail social ?

◆ **La participation active des travailleurs sociaux au développement social territorial en partenariat avec d'autres secteurs** : Quelles expériences de travail en partenariat peut-on "modéliser" ? (en particulier dans le champ de la santé publique -psychiatrie, addictions... qui sont des problématiques très prégnantes pour les travailleurs sociaux-). Comment favoriser une évolution des représentations de part et d'autre, une modification des "a priori" ? Ne faut-il pas développer l'organisation de rencontres, d'échanges, pour faire évoluer ces représentations et élaborer des méthodes de travail partagées : du diagnostic à l'évaluation des actions menées ?

◆ **La formation des travailleurs sociaux** : Comment faire évoluer l'ensemble des formations de travailleurs sociaux pour qu'elles intègrent l'approche de coproduction associée à l'approche de développement local ?

Le travail social dans les associations Fnars

Face à la marchandisation progressive du social et à l'instrumentalisation des travailleurs sociaux, les associations ont l'avantage de pouvoir défendre un projet de société basé sur la cohésion sociale et visant la citoyenneté et l'autonomie pour l'ensemble des individus.

◆ **La plus value associative**, c'est en effet :

- favoriser la participation de l'ensemble des acteurs (bénévoles administrateurs, bénévoles de terrain, salariés, usagers) à un projet commun qui ne se réduit pas à la mise en œuvre des politiques publiques. Il vise une transformation des rapports sociaux, une autre manière de vivre ensemble,

- dépasser la logique gestionnaire en assurant la promotion de la personne d'un statut d'usager à celui de citoyen, en construisant du lien et de la cohésion sociale,

- porter un projet politique co-construit, émanant de la confrontation de différentes logiques : celle de l'expérience des personnes accueillies, celle de l'expertise des intervenants sociaux, celle de la citoyenneté portée par les bénévoles.

◆ Peut-on dire que **la coopération de l'ensemble des acteurs** autour de l'analyse des besoins et

l'élaboration de réponses adaptées peut **redonner sens au travail social** ? Tout particulièrement à travers l'élaboration du projet d'établissement : affirmation de valeurs, de convictions, de principes de travail, d'ambitions et d'objectifs au sein du territoire dont l'association contribue activement à définir les politiques sociales :

- Comment renforcer la participation des travailleurs sociaux à l'élaboration des projets d'établissements ?

- Comment renforcer le rôle des travailleurs sociaux dans l'élaboration des politiques sociales au niveau des territoires d'appartenance des établissements ? Comment mieux positionner le travailleur social comme expert ?

- Comment développer un mode de management qui crée et entretient des espaces de parole pour les travailleurs sociaux : pour réfléchir régulièrement en équipe aux ambiguïtés, aux paradoxes, aux contradictions dans lesquelles sont en permanence les postures et les pratiques, pour faciliter la confrontation des points de vue.

- Comment favoriser la coopération des travailleurs sociaux avec les usagers et les administrateurs dans la réflexion sur les projets, dans l'évaluation des actions menées ?

Une réflexion qui s'appuie sur des rencontres en région

En amont des journées d'étude nationales, nous souhaitons multiplier les rencontres locales. Il nous paraît important que les journées soient préparées en régions par des travailleurs sociaux, sous forme de groupes de réflexion, de rencontres, de forums privilégiant la confrontation de leurs perceptions avec celles d'autres acteurs : usagers, administrateurs, habitants, entreprises, associations militantes, travailleurs sociaux d'autres secteurs d'activité, etc.

Un appel à projets a été lancé auprès des régions ; les rencontres pourront porter sur des thématiques précises ou sur des approches plus globales centrées sur les interactions entre travailleurs sociaux et d'autres acteurs. Pour faciliter l'organisation de ces rencontres, nous proposons dans l'appel à projets **à ceux qui le souhaitent** une aide méthodologique et un appui du siège Fnars. Nous en profitons pour vous informer de l'arrivée au siège d'Hanan Miloudi, chargée de mission Publics et travail social, en remplacement de Anne Poulain.

Une aide financière sera apportée par la Fnars nationale. Pour bénéficier du soutien, l'acteur Fnars qui prévoit d'organiser une rencontre devra faire parvenir au comité de pilotage une contribution écrite (maximum un recto/verso) qui présentera le contenu, en fonction des orientations données dans la pro-

blématique des journées nationales de Nice, ainsi qu'un budget.

Nous examinerons les projets selon les critères suivants :

- adéquation aux orientations données par la problématique,
- accent mis sur l'ouverture et la confrontation avec d'autres acteurs,
- engagement à réaliser une production écrite, construite rendant compte des travaux réalisés et portés par un travailleur social aux journées de Nice. Il nous paraît essentiel de capitaliser cette production.

Nous n'avons pas fixé de date limite pour répondre à l'appel à projets ; par contre, les rencontres en région devront être organisées avant fin septembre.

Dans le déroulement des journées nationales de Nice, un temps et/ou un espace seront prévus afin de capitaliser les contributions issues des rencontres.

Sous quelle forme ? Il est encore trop tôt pour répondre à cette question. Sans attendre décembre 2008, le comité de pilotage utilisera les contributions dans la construction des plénières et des ateliers.

En résumé

L'objectif des rencontres en région est triple :

- ◆ Associer les travailleurs sociaux des établissements et services adhérents Fnars à la préparation des journées nationales de Nice ; au-delà de ces journées, les associer à la vie de l'association régionale Fnars.
- ◆ Contribuer à enrichir le contenu d'un des trois axes de la problématique des journées nationales.
- ◆ Faire venir à Nice les porte-paroles de ces rencontres.

Sophie Alary - Hanan Miloudi
sophie.alary@fnars.org - hanan.miloudi@fnars.org