



COLLÈGE COOPÉRATIF EN BRETAGNE

DHEPS REPS

Diplôme de Responsable d'Etudes et de Projet Social

Certification professionnelle de Niveau II

délivrée par l'Etablissement Collège Coopératif en Bretagne

(publiée au Journal Officiel du 21 avril 2007 et révisée le 27 août 2008)

L'action sociale aujourd'hui : quels freins à l'Empowerment collectif ?

Présentée et soutenue publiquement par :

LUCAS-HIRTZ Marion

Promotion DHEPS 49

Coopératrice de recherche :

LONCLE Patricia

Enseignant-Chercheur

Docteur en sciences politique

Habilitée en sociologie politique

Personne ressource :

ROLLIER Yann

Ancien directeur du CREA I de Bretagne

Rennes – Septembre 2011

Université Rennes 2 - Campus La Harpe

Avenue Charles Tillon - CS 24414

35044 RENNES cedex

Tél. : 02.99.14.14.41 - Fax : 02.99.14.14.44

Email : CCB@UHB.FR - Site Internet : [HTTP://WWW.CCB-FORMATION.FR](http://www.ccb-formation.fr)

N° de SIRET : 32712493900056 - N° de déclaration d'existence : 53 35 00693 35 - Code APE : 8559A

Septembre 2011

L'action sociale aujourd'hui : quels freins à l'Empowerment collectif ?

Présenté par : Marion LUCAS-HIRTZ

Coopératrice de recherche : Patricia LONCLE

Personne ressource : Yann ROLLIER

Résumé : Deux notions se croisent dans ce mémoire : celle des pratiques sociales collectives et celle de l'empowerment. Les pratiques sociales collectives, bien qu'anciennes dans le travail social, restent aujourd'hui peu développées en France, alors qu'elles constituent un outil majeur du travail social. Ces pratiques permettent de soutenir le « mieux vivre ensemble » dans une société démocratique et respectueuse de chacun. Quant à la notion d'empowerment, elle désigne la possibilité donnée aux personnes de développer leur pouvoir d'agir. Dans le cadre des pratiques sociales collectives il est donc aussi question de la participation des usagers.

Ce mémoire nous a conduit à analyser la place marginale accordée aux pratiques sociales collectives dans l'action sociale en France. Nous avons alors étudié les différents freins au développement de ces pratiques, freins institutionnels ainsi que freins liés aux pratiques professionnelles. Nous avons regardé ces freins, à la lumière des deux champs de référence qui sont les nôtres, celui du travailleur social allemand et celui de l'assistant de service social français.

Dans une première partie, nous portons ainsi un regard sur l'intervention sociale d'intérêt collectif, à partir de notre trajectoire personnelle.

Puis, nous analysons la place laissée aux pratiques sociales collectives dans l'organisation institutionnelle de l'action sociale, en France. Nous verrons notamment que cette place est ambiguë. Alors qu'aujourd'hui, pratiquement toutes les formations en travail social intègrent dans leur référentiel de compétences, l'intervention sociale d'intérêt collectif, les politiques d'action sociale s'individualisent de plus en plus.

Une troisième partie analyse les freins rencontrés dans la pratique concrète des professionnels de l'action sociale.

Mots-clés :

Pratiques sociales collectives, Intervention sociale d'intérêt collectif, Empowerment, Action Sociale, Formation des assistants de service social, Animation sociale, Participation, Théorie de la reconnaissance

Sommaire

Introduction.....	3
1 Regard sur l'intervention sociale collective – une grille de lecture à partir de ma trajectoire.....	16
1.1 Quand la pédagogie sociale influence le travail social.....	17
1.1.1 L'influence décisive d'Alice Salomon sur le travail social en Allemagne	17
1.1.2 Des jardins d'enfants à la pédagogie sociale.....	20
1.1.3 La formation universitaire des travailleurs/pédagogues sociaux - source de légitimité	23
1.1.4 La diversité des champs d'intervention et des méthodes, en Allemagne. .	26
1.2 Ma trajectoire professionnelle en France caractérisée par le développement de pratiques collectives.....	31
1.3 Histoire du travail social en France.....	34
1.3.1 La référence au travail collectif est constitutive du métier d'Animateur socioculturel.....	35
1.3.2 Le métier d'assistant de service social et le lien historique avec les pratiques collectives.....	36
1.4 Que pouvons nous retenir de cette comparaison?.....	38
2 Quelle place pour les pratiques collectives dans l'organisation institutionnelle du travail social aujourd'hui?.....	41
2.1 La référence systématique aux responsabilités et droits individuels dans les lois récentes.....	41
2.2 L'organisation de l'action sociale départementale – les professionnels sont positionnés comme exécutants et prescripteurs d'une politique sociale	45
2.2.1 La traduction des préconisations d'une audit-action qui n'a pas résisté aux logiques gestionnaires et managériales	48
2.3 L'intervention sociale collective lors de la formation professionnelle (exemple de la formation des assistant de service social).....	52

2.3.1	De 1961 à 1980 – d'une approche médico-sociale vers une approche psycho-sociale.....	52
2.3.2	Le diplôme réformé des assistants de service social en 2004 donne une véritable place aux pratiques collectives – mythe ou réalité?	56
2.3.2.1	L'organisation des stages est caractérisée par une asymétrie entre ISIC et ISAP.....	62
3	Des pratiques professionnelles favorables à l'intervention sociale collective?	67
3.1	Les pratiques sociales collectives considérées comme « accessoires ».....	68
3.2	Un manque de temps expliqué en partie par une surcharge de demandes « ponctuelles »	72
3.3	Quelle est l'influence objective des pratiques sociales collectives pour les professionnels rencontrés?	74
3.4	Une Psychologisation du travail social qui contrarie le développement de pratiques sociales collectives ?.....	75
3.5	Un changement de posture nécessaire.....	77
3.6	Qu'en est-il de la notion d'empowerment dans les pratiques sociales collectives?	79
3.6.1	Le concept de la reconnaissance pour mieux comprendre l'empowerment collectif.....	80
3.6.2	La participation – un outil d'empowerment.....	81
3.6.3	Comment une démarche collective et participative a pu se construire dans un contexte de manque de structure d'animation sociale.....	83
3.6.3.1	De quel territoire parlons-nous?.....	84
3.6.3.2	De la participation des usagers à une participation des habitants	85
3.7	Quelques réflexions sur une dualité observée entre animation sociale et action sociale.....	89
3.8	Deux exemples de pratiques sociales collectives	92
	Conclusion	94
	Bibliographie.....	99
	Annexes.....	105

Introduction

*Insofern bedarf die individuelle Autonomie, um entstehen und gedeihen zu können,
der wechselseitigen Anerkennung zwischen Subjekten;
wir erwerben sie nicht allein durch uns selbst,
sondern einzig in der Beziehung zu anderen Personen
die uns ebenso bereit sind wertzuschätzen, wie wir sie wertschätzen können müssen.*

Axel Honneth

« Das Ich im Wir » , Suhkamp 2010, p. 61

*Pour pouvoir apparaître et prospérer, l'autonomie individuelle
a besoin de la reconnaissance mutuelle entre les sujets, que nous
acquérons non pas seuls par nous-mêmes, mais seulement dans la relation à
d'autres personnes, qui sont tout autant prêt à nous reconnaître une
valeur que nous devons pouvoir la leur reconnaître.¹*

Axel Honneth,

« Das Ich im Wir » , Suhkamp 2010, p. 61

L'objet de notre réflexion dans ce mémoire porte sur les freins à l'empowerment collectif dans les pratiques du travail social aujourd'hui. Deux notions se croisent alors dans notre recherche. Celle de l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et celle de l'empowerment qui vise à renforcer le « pouvoir d'agir ». Ce « pouvoir d'agir » désigne la possibilité de mener à terme un changement souhaité et défini par la ou les personnes concernées. Une deuxième question est sous entendue: Est-ce que l'empowerment collectif peut devenir un objet réel de pratique sociale ?

Au début de nos réflexions, notre questionnement était double. Ainsi au départ, il était formulé comme suit: « En quoi les dynamiques de travail social collectif contribuent-elles à une forme d'empowerment d'un public vulnérable? »

1 Traduction personnelle de la citation d'Axel Honneth

L'objet était alors les effets de l'empowerment collectif sur les publics du travail social. Au fur et à mesure de notre recherche et des rencontres, nous nous sommes rendue compte de notre intérêt pour les pratiques sociales existantes, favorisant ou non l'empowerment collectif. Une rencontre décisive pour l'orientation de notre mémoire fut celle d'un chercheur allemand en visite à Rennes en 2009. Chercheur et pédagogue social il travaille actuellement pour l'IRIS (Institut für Regionale Innovation und Sozialforschung). Avec lui nous avons échangé sur les pratiques sociales existantes en Allemagne ainsi que sur les auteurs qu'il nous a recommandés de lire.

Dans ce contexte il nous a parlé des travaux sur le « Nicht expertenwissen » de Hans THIERSCH , nommé « Lebensweltorientierte soziale Arbeit », c'est à dire une pratique du travail social qui est orientée vers l'environnement quotidien des personnes (THIERSCH H. 1992). Cette démarche sous entend la reconnaissance et la valorisation du savoir des « non experts », alors usagers du service social.

Cet entretien nous a permis de clarifier les deux options qui s'offraient à nous : étudier l'impact sur les publics ou analyser les pratiques professionnelles. Il fallait prendre une décision pour une des options avant de continuer nos recherches. Nous avons alors décidé de nous pencher sur les questionnements que nous posaient les pratiques sociales collectives dans le travail social français.

Prenons cette notion des pratiques sociales collectives ou de l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC), dénomination officielle du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS). Malgré d'une part les injonctions de différents rapport (CSTS, IGAS) sur la nécessité de développer l'intervention social d'intérêt collectif et d'autre part la réforme de différents diplômes du travail social renforçant considérablement l'enseignant de l'ISIC, l'intervention individualisée domine encore aujourd'hui le travail social. En France, le travail social a peu investi le champ de l'intervention sociale d'intérêt collectif, l'approche de l'intervention sociale est restée principalement centrée sur une approche individuelle des problèmes sociaux².

En ce qui concerne le concept d'empowerment, le terme prend sa source dans les années 1960 aux États Unis dans la tradition du « civil-right-movement ». L'empowerment

2 Voir aussi Baillergeau 2007 et CSTS 2010

dans ce contexte est « le processus de l'appropriation d'un pouvoir politique » (HERRIGER 2006)

Nous avons trouvé plusieurs types de définition: définition politique, définition à partir du monde vécu des personnes, définition réflexive. (HERRIGER 2006)

Définition politique

Quand on prend la première racine du mot au sens stricte power = pouvoir, la définition de l'empowerment dans ce contexte est « le processus de l'appropriation d'un pouvoir politique » (HERRIGER 2006).

Ce terme est également connu à partir de la pédagogie des opprimés de Paulo Freire, pédagogue brésilien (1921-1997). Dans son livre « la pédagogie des opprimés » rédigé en 1969, il expose les principes d'une méthode de « conscientisation ». Méthode qu'il expérimenta de 1962 à 1964 au Brésil, où il fut chargé d'un vaste programme d'alphabétisation par le ministère de l'éducation et de la culture et qui toucha près de deux millions d'hommes et de femmes analphabètes. Ensuite de 1964 à 1967 le gouvernement chilien d'Eduardo Frei, lui demanda de mettre en œuvre un programme similaire.

Dans son concept de conscientisation il visait à ce que les personnes s'éveillent à leur réalité socioculturelle, repèrent pour les dépasser les aliénations et les contraintes auxquelles elles sont soumises, s'affirment en tant que sujet conscients de leur histoire.

Paulo Freire s'inscrit dans une optique de lutte pour la libération des populations opprimées. Sa pratique d'alphabétisation l'amène à comprendre la place primordiale de la conscientisation comme préalable à toute action transformatrice. Il s'efforce donc de préciser les attitudes mentales et relationnelles qui obscurcissent ou qui éclairent la conscience personnelle et collective.

Ce qu'on y perçoit, c'est une parole forte sur les fondements de relations humaines constructrices et non destructrices, qu'elles se situent au niveau interpersonnel ou collectif. L'auteur n'expose pas une méthode au sens opérationnel du terme mais plutôt les fondements d'une action de transformation des relations humaines. Un second sens

au terme d'empowerment apparaît si on prend la deuxième racine du mot «power», que nous pouvons traduire par force mais aussi par capacité ou faculté. De cette façon nous mettons au cœur de ce concept les capacités des personnes à surmonter les problématiques de leur vie avec leurs propres forces. Cette définition met au cœur non pas seulement un pouvoir d'agir politique (macro) mais un pouvoir d'agir dans la vie quotidienne (micropolitique).

Dans son livre « empowerment in der sozialen Arbeit » Norbert Herriger émet l'hypothèse que l'empowerment peut-être appliqué comme un « *concept professionnel de soutien à l'autodétermination* »³ (HERRIGER 2006) . Bernard Vallerie⁴ nous donne la définition canadienne: « L'empowerment peut être défini comme le processus par lequel les personnes, les organisations et les communautés acquièrent le contrôle des événements qui les concernent ». La traduction française la plus fréquemment utilisée est celle du « pouvoir d'agir ».

Pour Galuschke l'empowerment est « un processus dans lequel la coopération de personnes concernées par les mêmes problèmes ou des problèmes semblables conduit à des synergies » (Galuschke 2009). Soutenir des formes solidaires d'auto-organisation devient un outil d'empowerment .

Il n'en reste pas moins que l'empowerment reste plus un positionnement professionnel qu'une méthode. Quelques ouvrages nous donnent des indications de la transformation de ce positionnement en concept d'action. Ce concept d'action passe selon M. Galuschke principalement par un changement du rôle des travailleurs sociaux, qui selon lui devrait passer d'un regard sur les carences vers une promotion des forces, du travail social individuel vers le renforcement d'individus et de groupes et enfin du travail individuel sur les relations vers la promotion de réseaux.

Cela implique également le déplacement de l'intervention directe sur la personne vers la promotion indirecte des liens et de l'ouverture de marges de manœuvre pour la personne.

Fung et Wright, dans *Deepening Democracy* (Loncle P., Rouyer A. 2004) , nous

3 La traduction de passage de livres en allemand ou en anglais dans ce mémoire est une traduction personnelle

4 Lors du colloque Travail social et implication des usagers », IRTS de Bretagne, 22 janvier 2009

proposent une typologie afin de mieux comprendre les mécanismes de l'empowerment. A partir d'une analyse de cinq expériences très différentes, ces chercheurs mettent en évidence sept éléments nécessaires à ce type de démarche. « D'un point de vue du fonctionnement, tout d'abord les expériences réunissent : une orientation pratique; une participation « bottom up »⁵; la production de solutions issues de processus délibératifs. Du point de vue du fonctionnement institutionnel, les expériences permettent le transfert de compétences ; une centralisation du suivi et de la coordination ; une intégration au fonctionnement administratif. ».

Dès lors qu'on parle d'empowerment il est alors nécessaire d'éclairer la notion de participation, puisque les processus d'empowerment collectif font appel à la participation. La participation dans le travail social aujourd'hui renvoie essentiellement à une participation individuelle. P. Loncle et A. Rouyer (LONCLE P., ROUYER A. 2004) ont pu observer un certain nombre d'expériences qui font appel à la participation. Elles mettent en évidence que ces expériences font surtout appel à la participation individuelle. Selon les deux auteures le développement de processus d'empowerment peut difficilement être atteint sans dimension collective de la participation.

A partir de ces éléments, nous nous demandons pourquoi des pratiques collectives avec une visée d'empowerment sont-elles aussi peu développées en travail social en France?

Après seize ans d'expérience en tant que travailleur social en France nous avons pu constater que les pratiques sociales collectives restent marginales, alors qu'elles sont connues depuis longtemps. En effet, les pratiques collectives sont souvent présentées comme innovantes, alors qu'elles ont toujours existé en travail social en France, mais toujours d'une manière marginale (CSTS 2010).

L'intervention sociale collective est reconnue comme méthode d'intervention du travail social depuis 1962 dans la mouvance d'après guerre et de séminaires organisés par l'Organisation des Nations Unies (ONU).

Mais il faut attendre la réforme du diplôme des assistants de service social en 2004 pour traiter à égalité l'ISAP (Intervention social d'aide à la personne) et l'ISIC (intervention sociale d'intérêt collectif) tant au niveau des heures d'enseignement que des épreuves du

5 De bas en haut

diplôme.

En janvier 2008 a été mis en place au sein du CSTS (Conseil Supérieur du Travail social), un groupe de travail dans le but d'analyser les interventions collectives en travail social en France. Ce groupe de travail a rendu son rapport « développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif » au Ministère du travail, de la solidarité et de la fonction publique en mai 2010. Pour ce groupe de travail l'ISIC n'est pas « seulement une stratégie, mais aussi un défi à relever pour l'ensemble des intervenants. » (CSTS, 2010 p.299)

Antérieurement l'IGAS (l'inspection générale des affaires sociales) a proposé dans son rapport annuel de 2005 intitulé « l'intervention sociale, un travail de proximité », de faire du développement des modes d'intervention collective une priorité. Ce cadre prometteur de la promotion de l'intervention sociale d'intérêt collectif a cependant ses limites et ses contradictions, liées aux réalités du terrain, à savoir que peu de travailleurs sociaux aujourd'hui ont une pratique collective (CSTS, 2010).

« Car il ne faut pas se voiler la face: les pratiques d'ISIC font, depuis de nombreuses années, l'objet de sérieuses résistances. Nous devons surmonter nos propres inquiétudes dès lors que nous sommes face à des personnes différentes de nous, avec des valeurs, des cultures professionnelles et sociales qui nous sont étrangères. Nous devons « lâcher prise » et garder confiance en des potentialités et énergies collectives » (DE ROBERTIS 2008).

Nous avons souhaité, pendant cette recherche aller voir de plus près les freins aux pratiques sociales collectives. Pour ce faire il a été important pour nous de comprendre de quelle manière notre parcours professionnel était influencé par notre champ de référence allemand. Nous avons donc construit, dans un premier temps, une grille de lecture du sujet à partir de notre trajectoire professionnelle. Nous sommes allée revisiter notre formation et nos expériences en Allemagne à la lumière de ce thème. Cela a été une étape très importante pour comprendre les fondements de notre action professionnelle en France. Une pratique professionnelle que nous avons appliquée de manière spontanée sans justement questionner ces fondements.

La réalisation de cette recherche est le fruit d'un aller-retour entre terrain et recherches

théoriques. Au début de notre recherche, nos lectures ont ouvert des pistes conceptuelles nécessaires à la compréhension du sujet. Puis au fur à mesure, le choix des lectures a été guidé par les résultats des recherches.

Nous avons mobilisé à la fois des auteurs français et allemands. Le concept de la reconnaissance d'Axel Honneth nous a éclairé sur les fondements de l'empowerment collectif. Des auteurs comme Norbert Herriger nous ont aidé à comprendre comment aborder l'empowerment en tant que pratique professionnelle du travail social. Nous n'avons pas trouvé d'ouvrage français entièrement dédié à l'objet de l'empowerment. Nous avons donc également mobilisé des auteurs québécois et américains.

Puis des auteurs tels que Jacques ION, Isabelle ASTIER et Michel AUTES nous ont permis d'approfondir les transformations du travail social en France. Enfin, des travaux européens sur l'intervention sociale d'Evelyne BAILLERGEAU nous ont été précieux pour mesurer les différences et les ressemblances dans l'intervention sociale en France et en Allemagne.

Des « scènes informelles » (WEBER, F. 2003) et des documents issus de notre activité professionnelle ont alimenté notre recherche. Ces données « spécifiques » sont à la fois des documents de travail accumulés durant notre activité professionnelle et des notes et observations consignées dans un classeur 'type journal de bord'.

Les observations ont été réalisées sur le 'vif' lors d'animations, de réunions ou bien d'entretiens spontanés avec des professionnels. Pour ces données spécifiques nous étions donc en position d'observateur participant.

Parallèlement un changement d'activité professionnelle au cours de la formation nous a permis d'intégrer des observations supplémentaires à notre recherche. En effet, nous avons accepté un poste de formateur au sein d'un institut de formation du travail social dans la filière des assistants de service social. Cette activité professionnelle nous a permis d'approfondir certaines pistes de recherche, notamment celles liées à la formation initiale. Elle nous a également offert la possibilité d'être partie prenante dans l'organisation d'une journée sur l'ISIC à destination de professionnels. Cette manifestation a été également un lieu d'observation précieux.

Nous avons mené des entretiens individuels avec des acteurs de terrain, surtout en phase exploratoire du sujet. Puis à partir d'un protocole et d'un guide d'entretien⁶ nous avons organisé un entretien collectif.

L'ensemble de ces données nous a permis d'approfondir les hypothèses ci-dessous. Il est à souligner que l'analyse des différents matériaux ne nous a pas permis de vérifier tous les hypothèses posées lors de la problématisation.

Notre hypothèse centrale est fondée sur le préalable qu'il existe des freins à la mise en œuvre des pratiques sociales collectives. Nous pensons que ces freins sont liés à la fois à l'évolution de l'État-Providence et à l'organisation de l'action sociale ainsi qu'à la profession elle-même. Des représentations de « ce qu'est un travailleur social » et de « comment il intervient » jouent également un rôle.

Concernant l'évolution de l'État-Providence, nous avons constaté que la législation sociale fait de plus en plus référence à la responsabilité individuelle. Des références systématiques aux responsabilités et droits individuels de la personne dans les lois récentes rendent difficile le développement d'interventions collectives.

Aujourd'hui le modèle de la responsabilité se substitue progressivement au modèle de la solidarité, et prétend corriger les défauts de l'ancien, c'est la logique de l'insertion et du donnant-donnant. Isabelle Astier (ASTIER, I. 2007) évoque, dans ce contexte, le retournement de la dette sociale. Là où auparavant la société avait pour devoir d'être solidaire envers tout citoyen, c'est l'individu qui aujourd'hui devient redevable envers la collectivité. C'est ainsi que le « contrat » et le « projet individualisé » sont devenus les maîtres mots dans l'action sociale.

L'organisation de l'action sociale peut également être un obstacle à la réalisation de l'intervention sociale collective. Malgré la décentralisation, les professionnels du travail social ou plus précisément les assistants sociaux dans les services départementaux sont souvent positionnés comme des simples exécutants ou prescripteurs au lieu d'être associés au diagnostic et à l'inventaire des solidarités collectives sur des territoires. Les travailleurs sociaux sont vus plus comme des gestionnaires de dossiers, d'une action sociale vue sous l'angle unique d'une action sociale réparatrice. Ces organisations de

6 Voir Annexe I

travail vues sous l'angle gestionnaire laisse peu de place à des espaces de créativité, qui sont justement nécessaires à l'émergence de pratiques sociales collectives.

Puis, la réforme du diplôme des assistants de service social en 2004 a souhaité mettre sur un pied d'égalité les pratiques individuelle (ISAP) et les pratiques collectives (ISIC). En réalité nous pensons que cela est difficile à mettre en place, notamment durant les périodes de stages, puisque peu de professionnels ont réellement une pratique sociale collective. Quelles incidences ont aujourd'hui les stages comme vecteurs d'expériences sur les pratiques de l'intervention sociale d'intérêt collectif?

Quant aux freins liés à la profession elle même, nous avons étudié quatre hypothèses.

Premièrement, nous pensons que le travail individuel est considéré comme le « cœur » du métier des assistants de service social, une image reflétant une réalité que peu de professionnels remettent en cause.

Deuxièmement nous avons étudié l'hypothèse d'une possible psychologisation du travail social.

Troisièmement, au cours de l'étude nous avons découvert des résistances individuelles à propos du positionnement professionnel dans les interventions sociales d'intérêt collectif.

Quatrièmement, nous nous sommes rendue compte qu'il existe peu de réflexions transversales relatives aux méthodes d'interventions des différents métiers du travail social.

Notre recherche a également pu participer à la compréhension de ce que les travailleurs sociaux disent des finalités des pratiques collectives et des bénéfices qu'ils en retirent.

Pourquoi le choix d'un entretien collectif?

Nous avons choisi de mener un entretien collectif comme outil principal de notre recherche. Ce choix a été guidé par la crainte de biais que nous avons repérés lors de la phase de problématisation. En effet, nous avons échangé avec une étudiante en master 1 à l'institut d'études politiques de Rennes, qui a mené une recherche sur l'intervention

sociale d'intérêt collectif et qui nous a fait part des biais qu'elle a rencontrés. Selon elle, exprimer un avis critique sur les pratiques sociales collectives, compte tenu de la réforme du diplôme ne peut être pas facile pour les professionnels.

Pour nous une autre difficulté se posait. Étant assistante de service social sur un poste très spécifique relatif à l'intervention sociale d'intérêt collectif depuis 11 ans dans le département étudié, nous étions connue par des nombreux professionnels. Les entretiens avec ceux-ci pouvait, de ce fait, être imprégnés par cette connaissance. Nous craignons que cette situation ne majore encore la difficulté de ne pas pouvoir obtenir un regard critique.

Donc, en accord avec notre coopératrice de recherche nous avons décidé de conduire un entretien collectif. Afin de préparer au mieux cet entretien nous avons établi un protocole méthodologique pour la conduite de cet entretien.

Il nous a été important de créer un climat de confiance pour cet entretien. Pour garantir une certaine neutralité du lieu, l'entretien s'est déroulé dans les locaux de l'École en hautes études de santé publique (EHESP).

Selon Morgan (DUCHESNE S., HAEGEL F. 2010) un groupe de discussion focalisé se situe entre six et huit participants, afin de permettre à chaque individu de participer activement à la discussion et à cette dernière de rester construite et organisée. Nous avons donc sollicité six personnes pour cet entretien.

Nous avons fait le choix d'une composition de groupe relativement homogène du point de vue des « professions », pour favoriser la prise de parole. Nous avons ainsi choisi de recruter des assistants de service social du Conseil Général pour cet entretien. La participation d'un animateur socioculturel aurait pu être intéressante, mais se posait le problème du sentiment de légitimité de cette personne à s'exprimer dans le groupe. Cette organisation en groupe de « pairs » nous a semblé plus propice pour permettre ainsi l'expression d'avis critiques.

Nous étions aidée pour le recrutement par un professionnel du Conseil Général qui a longtemps été chargé à mission de l'insertion sociale et responsable de circonscription avec une connaissance très fine de l'institution. Notre souhait était que participent à cet

entretien trois professionnels sensibilisés aux pratiques sociales collectives mais qui ne les développent pas au quotidien et trois professionnels qui ont une pratique sociale collective. Nous avons fait attention que les professionnels ne se connaissent pas ou peu, en tout cas qu'ils ne travaillent pas dans le même lieu pour éviter autant que possible que des interconnaissances n'entraient la liberté de paroles. Nous avons aussi recruté des personnes qui travaillent en milieu urbain et en milieu rural.

Un Focus de groupe permet de saisir ce qui se dit dans le cadre d'une discussion. Les matériaux alors recueillis sont des produits d'interactions. Le Focus de groupe permet donc plus facilement de saisir des prises de positions en interaction les uns avec les autres et non de manière isolée (DUCHESNE S., HAEGEL F. 2010). Cela peut permettre d'obtenir des paroles à partir des différentes façons de faire. Les interactions allaient se passer entre les personnes. En favorisant les interactions entre les personnes nous pouvions garder une position de recul.

Nous espérons également pouvoir recueillir des positions plus tranchées à partir de moments de désaccord. Ce fait nous semblait important pour notre sujet afin de mieux analyser les freins.

Comment l'entretien s'est-il déroulé?

La discussion s'est articulée autour de la question suivante : Quel moyen d'intervention pour permettre aux personnes suivies par le service social de développer leurs facultés pour se reconstruire?

En résumé, quelle méthode permet le plus d'empowerment? Un guide d'entretien autour de plusieurs thèmes nous a permis de structurer le temps de discussion. Deux personnes, Ingénieurs d'études à l'EHESP, m'ont assistée durant cet entretien. L'entretien a été enregistré, un enregistrement audio ainsi qu'un enregistrement vidéo, ce qui a facilité la retranscription de l'entretien.

Deux personnes se sont désistées à la dernière minute pour l'entretien. Il nous semble important de préciser que ces personnes ne pratiquaient pas d'interventions sociales d'intérêt collectif, une d'entre elles était même très sceptique vis-à-vis de ces pratiques. Elle nous précisait lors d'une conversation téléphonique, que ces actions relevaient

« plus du désir des travailleurs sociaux que du besoin du public »⁷. Concernant la deuxième personne ayant annulé sa participation, elle était également plutôt interrogative sur les pratiques collectives et leurs réelles plus values. Nous avons pu solliciter une personne supplémentaire pour pallier à ces deux désistements.

Ces désistements nous ont « fait perdre » des données qui auraient pu être précieuses. Mais le désistement en lui même, nous a permis de tirer des enseignements. Nous pouvons donc dire aujourd'hui que l'entretien collectif n'a pas complètement permis de minorer les biais.

Quels sont les participants à l'entretien?

Maryse, assistante de service social diplômée en 1996, ne pratique pas les interventions d'intérêt collectif.

Monique, assistante de service social diplômée en 2008, ne pratique pas les interventions d'intérêt collectif.

Cécile, assistante de service social diplômée en 1986, pratique les interventions d'intérêt collectif.

Nadia, assistante de service social diplômée en 2001, pratique les interventions d'intérêt collectif.

Lydie, assistante de service social diplômée en 2000, ne pratique pas les interventions d'intérêt collectif.

L'ensemble des professionnels présents à l'entretien étaient sensibilisés aux pratiques sociales collectives. Soit par des expériences antérieures ou par leur formation récente, c'est-à-dire après la réforme.

A l'issue de l'entretien qui a duré 90 minutes nous avons retranscrit celui-ci en totalité, en écoutant l'enregistrement audio complété, pour certains passages, par l'enregistrement vidéo. L'enregistrement vidéo était surtout intéressant pour les passages d'accord ou de désaccord entre les personnes. Puis à partir de la retranscription, nous avons construit un tableau dans lequel nous avons souhaité thématiser les propos des

⁷ Propos recueilli lors d'une communication téléphonique

professionnels. Nous avons donc écouté, regardé et lu à plusieurs reprises les matériaux. Puis nous avons trouvé plusieurs thématiques : Organisation de l'action sociale, la formation professionnelle, les finalités des actions collectives, le débat autour des pratiques sociales collectives, la reconnaissance des actions, l'inscription des pratiques sociales dans le quotidien du travail.

La structuration de notre mémoire

Notre mémoire est structuré autour de trois parties principales. Une première partie porte un regard sur l'intervention sociale d'intérêt collectif à partir de notre trajectoire personnelle. Cette partie explique les postulats et les champs de références dont est issu notre questionnement. Il est à souligner que nous avons rédigé cette première partie dès juin 2010. En discutant, à la fois avec ma coopératrice de recherche et avec la responsable de la la formation DHEPS, cette étape nous semblait un préalable, également important afin que le lecteur comprenne d'où nous partons.

Une deuxième partie tente de comprendre la place accordée aux pratiques collectives dans l'organisation institutionnelle en France.

Enfin, une troisième partie porte un regard sur les pratiques sociales des professionnels de l'action sociale.

L'aspect de l'empowerment dans les actions des professionnels n'a pas pu être éclairé d'une manière suffisante. Nous avons malgré tout souhaité garder le terme « d'empowerment collectif » dans le titre puisque nous avons constaté qu'il y avait plusieurs manières d'appréhender les pratiques sociales collectives.

1 Regard sur l'intervention sociale collective – une grille de lecture à partir de ma trajectoire

Mon arrivée en formation au CCB a été l'occasion pour moi⁸ de prendre conscience de ma singularité professionnelle. En prenant de la distance avec mon activité, j'ai pu mesurer les frontières entre les différences de culture professionnelle des pratiques sociales en France et en Allemagne. Et notamment la différence de culture entre l'animation sociale et l'intervention sociale, différence inexistante en Allemagne. J'ai pu mesurer pendant ma pratique professionnelle, les difficultés d'articulation entre intervention sociale individuelle et intervention sociale collective, et dans le même temps la dévalorisation des interventions collectives. Mais j'ai pu constater durant seize ans de pratique de travail social en France que l'activité de « noblesse » du travail social est l'accompagnement social individuel.

Dans le modèle allemand ces deux interventions étant articulées, l'intervention sociale collective fait partie intégrante du travail social et l'animation sociale collective est plutôt une méthode qu'un métier. En France pour les assistants de service social ainsi que pour les éducateurs spécialisés, la relation d'aide individuelle est considérée comme le cœur de leur métier⁹.

Ma trajectoire professionnelle est inscrite dans un double champ de référence. Ce double champ de référence est d'une part ma formation et mes expériences en Allemagne et d'autre part mon parcours en France, qui peut sembler a-typique puisque j'ai toujours eu une pratique collective importante dans des lieux où elle n'en existait pas ou peu auparavant. Je pense justement que mon parcours en France ne peut être compris que si on le met en perspective avec ce double champ de référence.

⁸ Pour cette première partie qui retrace ma biographie j'ai utilisé le pronom 'je'

⁹ Voir Griffon, C. (2010) + De Robertis 2008

1.1 Quand la pédagogie sociale influence le travail social

Je souhaite à travers ce chapitre comparer le métier de travailleur social en Allemagne et en France. Je souhaite démontrer que les champs d'intervention sont assez homogènes mais que les modalités et outils d'action sont différents.

Dans la première partie de ce chapitre en retraçant l'histoire du travail et de la pédagogie sociale en Allemagne, je souhaite préciser plus explicitement ce qu'est la pédagogie sociale et pour quelles raisons elle a marqué le travail social en Allemagne.

Cette première partie est basée sur des recherches que j'ai effectuées sur des sites internet d'universités allemandes qui proposent la filière de travail dans le social (Sozialwesen), sur deux livres de référence allemands, à savoir « Soziale Arbeit » de Schilling et Zeller et « Methoden der sozialen Arbeit » de Michael Galuschke. Je me base également sur des recherches d'Évelyne Baillergeau sur le travail social en Europe, ainsi que sur ma propre expérience de formation et de travail en Allemagne ainsi que sur un entretien que j'ai pu mené avec un chercheur allemand, lui même pédagogue social.

Dans la deuxième partie de ce chapitre, je fais un retour sur l'histoire du travail social en France et notamment du métier d'assistant de service social. Ma recherche concerne spécifiquement ce métier.

1.1.1 L'influence décisive d'Alice Salomon¹⁰ sur le travail social en Allemagne

Historiquement il y a deux métiers différents du travail social en Allemagne: Sozialpädagogik (pédagogie sociale) et Sozialarbeit (travail social). Lors de mes études en 1990 ces deux filières spécifiques existaient encore, mais un nombre important de cours étaient destinés aux deux filières, et les débouchés, en terme de travail ne dépendaient pas du métier mais des spécialisations choisies durant les études. Aujourd'hui dans la plupart des universités il existe un unique cursus d'étude de

¹⁰ Alice Salomon (1872-1948), philosophe, quitte l'Allemagne en 1939 sous la menace des Nazis pour les États Unies

« Soziale Arbeit » (travail pour le social).

La filière d'étude de travail social a été beaucoup marquée par les travaux d'Alice Salomon. Le travail d'Alice Salomon aujourd'hui moins connu en Allemagne, m'a influencé cependant pendant mes études, puisque j'ai réalisé des études de travail social et non de pédagogie sociale. Durant mes études la filiation entre les travaux d'Alice Salomon et le travail social existait encore.

Alice Salomon s'engageait à l'origine pour l'accès des femmes à l'université. Elle même ne possédant pas « l'Abitur » (Baccalauréat), a obtenu la reconnaissance universitaire (en philosophie et sociologie), grâce à ses publications. L'histoire du travail social en Allemagne est lié à son parcours, puisqu'elle donnait à la fois des impulsions pour la pratique, la théorie et l'enseignement du travail social. Ces impulsions ont conduit au processus de professionnalisation du travail social. Elle est vue comme la pionnière du travail social, travail social vu comme réformisme social¹¹; son parcours en Allemagne se situe à partir de 1893, date de ses premiers engagements et écrits jusqu'à son émigration forcée aux États Unies en 1933.

Le point de départ de ses réflexions est le développement d'une société moderne. Selon elle, plus une société est variée et développée, moins tous ses membres seront capables de s'adapter aux présentations et demandes dominantes. En même temps les possibilités de soutiens familiaux et de voisinage diminuent dans les sociétés modernes. Selon Salomon dans une société industrielle qui se développe sans cesse, les difficultés individuelles sont souvent le résultat d'un contexte sociétal.

La « nécessité »(Not) peut avoir beaucoup de visages : économique, intellectuel-moral, de santé et des raisons personnelles. Ce qui est important pour la pratique sociale selon Salomon est l'aide au « bien-être ». L'aide au bien être est pour Salomon : « l'encouragement systématique de l'aide sociale à destination de la population par rapport à un besoin qu'ils ne peuvent pas satisfaire eux-mêmes pas plus que par l'économie, leurs familles ou l'État » (SCHILLING/ZELLER, 2007, p.43).

Le but des soins au bien-être est le meilleur développement de toute la personnalité par

¹¹ Cf Galuschke, 2009 et Schilling/Zeller, 2007, site internet alice Salomon Hochschule Berlin (<http://www.ash-berlin.eu>) puis note de cours de mes études

l'accommodation consciente à son environnement, mais aussi, l'accommodation de l'environnement aux besoins particuliers et aux forces de la personne concernée.

Pour atteindre ces buts, la base de l'aide est l'élaboration d'un diagnostic social. « Le diagnostic social » c'est également le nom de son premier manuel qui paraît en 1926. Dans ce diagnostic, toutes les données importantes sur les personnes et leur environnement doivent être étudiées. Il faut noter que seules des personnes bien formées peuvent exercer cette tâche. En 1908 Salomon fonde la première école sociale pour femmes à Berlin où on effectue une formation de 2 ans. Elle est sa directrice jusqu'en 1927. Pour la construction et l'élargissement des écoles d'aide sociale depuis 1920 en Allemagne, Salomon reste la personnalité la plus importante. Elle est non seulement la fondatrice du premier centre d'étude, mais à partir 1925 elle est aussi la fondatrice du premier lieu de formation permanente dénommé « l'académie allemande pour le travail social et pédagogique ».

Ce qui était nouveau dans sa façon de voir l'aide sociale, c'était la répartition dans deux domaines : la politique sociale, responsable de la « nécessité matérielle » de la personne et « l'aide sociale au bien être » (Wohlfahrtspflege) qui est là pour assurer l'épanouissement personnel de la personne dans la société. Dans son livre « le fil conducteur du soin au bien être » (Leitfaden der Wohlfahrtspflege) de 1928, elle évoque déjà le droit de la personne de décider pour elle même, elle a aussi introduit dans la méthodologie le concept d'aller chercher la personne là où elle se trouve (« den Klienten dort abzuholen, wo er steht ») et de travailler avec elle à partir de ses ressources.

La période du national-socialisme a eu des conséquences dévastatrices sur le développement du travail social. Sans rentrer dans les détails, le travail social, sous le régime des Nazis, avait trois visées principales. Premièrement la réduction de l'aide sociale financière de l'État. Deuxièmement, l'aide sociale de l'État est accordée uniquement pour les personnes qui sont « dignes » d'être aidées. « Digne » dans le sens du dogme racial. Troisièmement, la protection du peuple allemand devant la soi disant hérédité des maladies (stérilisation et meurtre de personnes handicapées).

On peut dire en résumant que le développement du travail social a été interrompu par la prise de pouvoir d'Hitler par un changement de paradigmes dramatique et

déshumanisant et il a dû recommencer là où on l'avait arrêté, en 1933.

La reconstruction du système social en Allemagne à partir de 1945 était articulée sur deux principes. Premièrement, la reconstruction et l'amélioration du système de l'assurance sociale de la République de Weimar, système vu comme progressiste par les Alliés. Pour pallier les problèmes sociaux de l'après-guerre un certain nombre de lois ont vu le jour. Je n'en nommerai que deux, importantes pour le travail social: il s'agit du Jugendwohlfahrtsgesetz en 1953 (la loi du bien-être des enfants et adolescents) et le Bundessozialhilfegesetz en 1961 (la loi fédérale de l'aide sociale), base de toutes les aides sociales en Allemagne (SCHILLING/ZELLER, 2007).

Deuxièmement, l'organisation du travail social. On a copié d'abord d'une manière acritique les méthodes du travail social anglais et américain avec ses trois méthodes classiques: casework, groupwork et community work. On verra plus loin qu'à partir de ces trois méthodes, des théoriciens du travail social ont développé d'autres approches et méthodes.

Les travaux et concepts d'Alice Salomon ont marqué ma formation et, par la même, orienté ma façon de voir le travail social. Son concept de base qui était d'accueillir, la et les personnes, là où elles se trouvent et de faire un bout de chemin avec elles dans le but qu'elles puissent trouver des possibilités de décider pour elles mêmes avec leurs propres ressources, m'a accompagné durant mes études. D'une certaine manière Salomon est également le précurseur du concept « Hilfe zur Selbsthilfe » (aide pour s'aider soi-même) très proche de l'empowerment. Ce concept très présent durant mes études m'a beaucoup marquée. Il est utilisé en Allemagne depuis les années 1970 à partir des travaux de Scherpner (Scherpner, Hans, 1974): Theorie der Fürsorge. Göttingen). Ces connaissances m'ont permis de les adapter à des interventions collectives.

1.1.2 Des jardins d'enfants à la pédagogie sociale

La pédagogie sociale peut-être comprise comme une activité pédagogique qui se situe entre le sujet et la structure ou la société. Cette activité prend appui sur ce que vit la

personne au quotidien, sur le monde vécu des personnes ¹² (THIERSCH 1992). Les interventions menées avec ces préoccupations peuvent à la fois être individuelles et collectives. Même si j'ai choisi le cursus de travail social, les concepts de la pédagogie sociale ont également influencé mon parcours. D'une part, un nombre important de cours théoriques, entre les études de pédagogie et travail social étaient identiques, d'autre part, j'ai choisi comme premier stage un lieu marqué par la pédagogie sociale. Il s'agissait d'un centre d'éducation populaire pour jeunes (Jugendbildungsstätte) dans lequel des classes d'école venaient travailler l'éveil à la communication sociale à travers de thématiques diverses (environnement, sexualité, gestion de conflit...) pendant 3 à 5 jours. J'ai continué, après mon stage, d'animer 10 à 15 séjours par an pour financer mes études. Ce type de travail éducatif ayant pour but l'émancipation des jeunes au travers de l'expérience de partage en groupe est justement né du courant de la pédagogie sociale. Pour mieux cerner ce qu'est la pédagogie sociale, je vais retracer brièvement son histoire.

Pédagogie sociale et travail social ont les mêmes racines historiques. L'aide sociale est née quand la famille, le village ou d'autres groupes traditionnels (Zunft) au Moyen Âge ne pouvait plus intervenir pour une personne. Faite pour des adultes, cette aide était de nature matérielle, mais des situations d'abandon d'enfants ont nécessité, une intervention d'une autre nature. Dans cette aide pour les enfants il s'agissait d'éducation. C'est donc dans cette assistance aux enfants que la pédagogie sociale trouve ses racines.

Je vais commencer par un regard historique, à partir du 19^{ème} siècle, car un certain nombre de personnes se sont intéressées à l'aide sociale aux jeunes et à la création, de « jardins d'enfants » à cette époque. Pestalozzi, Fölsing et Fröbel ont bâti des théories d'éducation pour la petite enfance. Ils ont également été initiateurs des premières écoles pour éducateurs. Leurs théories sont devenues des concepts de la pédagogie du jardin d'enfants¹³. C'est à partir de ces théories que les concepts de la pédagogie sociale se sont construits.

La notion de « social » combinée à la de pédagogie est connue en Allemagne depuis

12 Alltagsorientierung et Lebensweltorientierung

13 Lieu de socialisation pour les enfants de 3 à 6 ans

1840, grâce à Karl Mager¹⁴. Cette notion est née à partir de la synthèse de la pédagogie individuelle (Individualpädagogie) et de la pédagogie collective (Kollektivpädagogie). Le terme « social- Pädagogik » est monnaie courante cinquante années plus tard. L'assistance aux jeunes jusqu'en 1900 était la mise à l'abri. Avec l'introduction du terme « social- Pädagogik » une nouvelle vision de l'assistance aux jeunes va naître.

On va davantage chercher à donner des théories et concepts à la pratique éducative. La « Sozialpädagogische Bewegung » donne une contribution importante à cette réflexion. En effet, grâce aux réflexions de ce regroupement, la vision de l'assistance aux jeunes se modifie complètement. La pédagogie sociale n'est plus là pour protéger l'État contre des jeunes en difficulté mais les pédagogues sociaux se rendent compte que des jeunes se trouvent en difficultés dans le monde moderne du travail et que des propositions éducatives en dehors de l'école ont leur justification.

Pour résumer, la pensée que les jeunes désinsérés sont une menace pour la société est remplacée par une vision protectrice envers les jeunes qui doivent être protégés de la société.

La pédagogie sociale est une théorie et une pratique mais pas encore un métier. Le métier du nom de « Pédagogue social » se généralise dans les années 1960.

Comme pour le travail social dans la période de 1933 à 1945, il y a eu une répression de toutes idées humanistes progressistes (aufklärend). Durant ces années toute la compréhension difficilement acquise durant le 19^{ème} siècle, quant aux causes, aux résultats et aux possibilités d'intervention sur la misère psycho-sociale, était combattue. Ceci explique que nombre de personnalités clés ont émigré dans d'autres pays ou ont été emprisonnées.

Comme pour le travail social la reconstruction fut marquée par deux points. D'une part; on revenait aux idées d'avant 1933 et d'autre part, on récupérait des concepts américains et anglais. Cette transposition de concepts peut s'expliquer non seulement par la présence des Alliés en Allemagne, mais aussi par le fait que beaucoup de personnalités et théoriciens avaient immigré aux États Unis.

14 K.Mager (1810 -1858), pédagogue (science de l'éducation), docteur de littérature et de sciences de langage, engagement politique pour l'école

Ce qui est mis en avant à travers la pédagogie sociale aujourd'hui est la dimension éducative de tout le travail social, fondée sur l'objectif d'émancipation des personnes visées – enfants, jeunes ou adultes. Mon premier stage est alors une première expérience avec des enfants dans ce champs, que je vais par la suite approfondir en continuant l'activité dans ce centre d'éducation populaire durant mes études. Cette activité va également m'aider à développer des méthodes d'animation de groupes, qui vont être par la suite des outils de ma pratique sociale collective.

Nous avons vu les fondements de la pédagogie sociale et du travail social, et comment j'ai pu trouver des filiations à ces deux références durant mes études. Quand je le compare à des parcours de collègues en Allemagne il n'est pas atypique, le fait même qu'aujourd'hui les deux filières ont disparu au profit d'une en témoigne.

1.1.3 La formation universitaire des travailleurs/pédagogues sociaux - source de légitimité

Au travers de ce paragraphe je souhaite expliquer comment la formation est source de légitimité des travailleurs/pédagogues sociaux en Allemagne. Le système de formation des travailleurs et pédagogues sociaux s'est développé parallèlement à celles des éducateurs en école spécialisée (MILOVA, H. 2007), qui forme des éducateurs en trois ans.

Comme nous l'avons vu précédemment, Alice Salomon est considérée comme la fondatrice de la première école de travailleuses sociales.

« Hans Gängler a relevé l'existence de chaires de pédagogie sociale et de travail social dans certaines universités, dès les années 1920. Les chaires étaient implantées dans différentes disciplines selon les universités : médecine, droit, philosophie et sciences humaines, théologie, sciences économiques et sociales. Mais Gängler souligne que les questions débattues entre les représentants des différentes disciplines, concernaient surtout la qualification et la formation des professionnels, plutôt qu'elles n'appréhendaient le travail social en tant qu'objet. » (MILOVA, H. 2007 p.4)

Seuls, certains auteurs de l'époque tels que Hermann Nohl¹⁵ en sciences de l'éducation, ou Alice Salomon dans le cadre de l'académie de travail social, ont posé les bases d'une analyse scientifique et d'une théorisation de cet objet. L'évolution vers une généralisation de l'implantation du travail social à l'université, a été interrompue entre les années 1930 et 1950. Dans les années 1960, plusieurs universités ont ouvert des chaires de pédagogie sociale. La demande d'une filière universitaire spécialement dédiée à la formation des travailleurs sociaux, se faisait de plus en plus forte. A la différence de la période d'avant- guerre, la localisation disciplinaire de cette nouvelle sous-discipline se disputait surtout entre les sciences de l'éducation, la sociologie et la psychologie.

C'est dans les années 1950 que les premières Écoles supérieures spécialisées de pédagogie sociale et de travail social ont vu le jour.

Au milieu des années 1960, un dernier mouvement d'ascension a été entamé par les formations au travail social et socio-éducatif. En 1971, la discipline regroupant le travail social et la pédagogie sociale a été intégrée à des écoles supérieures spécialisées (Fachhochschulen) et en partie, des écoles supérieures spécialisées furent ouvertes spécialement pour l'enseignement de cette discipline. Au milieu des années 1990, on comptait plus de 60 Écoles supérieures spécialisées en pédagogie sociale et travail social ainsi que plus de 30 universités proposant un diplôme en pédagogie sociale/travail social au sein des sciences de l'éducation.

Depuis 2001, les sciences du travail social sont en Allemagne officiellement reconnues comme une discipline universitaire. En dépit de cette reconnaissance il y a encore aujourd'hui des discussions sur la légitimité d'une telle science. Selon Engelke elle est souvent qualifiée comme "Heimatlose Disziplin" (une discipline sans patrie) und "polygame Wissenschaft" (une science polygame).

Pour Engelke le travail social doit être vu comme une discipline qui, à partir de concepts et de théories, intervient pour aider à résoudre des difficultés sociales de personnes ou de groupes de personnes. Le travail social dans ce contexte a besoin d'une conception de

15 H.Nohl (1879 -1960), pédagogue et philosophe, professeur à l'université de Jena et Göttingen, déchu de ses fonction entre 1937 et 1945, il reprend son poste à Göttingen en 1947

l'homme qui reflète la personne dans son quotidien et dans sa complexité. La science du travail social (Sozialarbeitswissenschaft) donne au travailleur social son savoir pratique et la recherche, quant à elle, génère ce savoir disciplinaire. Toujours selon Engelke: « beaucoup de sciences s'intéressent d'une manière ou d'une autre à des personnes sans domicile fixe, sans ressources, en situation de handicap, souffrant de problèmes d'addictions ou d'autres personnes qui ont besoin d'aide. Mais il n'y a que la science du travail social qui a comme unique sujet la résolution de problématiques sociales et comme requête centrale la réalisation de droit sociaux pour les personnes. » (ENGELKE, E. 2003, p.481)

A partir de la Bologna Erklärung du 19 juillet 1999 et du traité de Berlin (19 septembre 2003) l'union Européenne décide de créer un nouveau système universitaire avec la création d'un niveau Bachelor et master. Le Bachelor de travail social (6 semestres d'études) donne le grade « Bachelor of Arts ». Puis on peut continuer 4 semestres pour obtenir un master en travail social.

Les trois piliers des sciences du travail social sont les théories, les méthodes du travail social, ainsi que les méthodes de recherche avec notamment la recherche à partir de la pratique (Praxisforschung). D'autres méthodes de recherche citées sont aussi bien des méthodes empiriques (quantitative, qualitative) que herméneutique¹⁶. Il s'agit d'observer, décrire, analyser, comparer, comprendre et expliquer. Il s'agit ici de l'analyse critique de contenus et de textes. (SCHILLING/ZELLER 2007)

En résumé, les sciences du travail social discutent en Allemagne de ce que peut être le travail social et ses méthodes. Autrement dit, les méthodes du travail social ne sont pas liées à un métier spécifique, mais à une orientation prise à un certain moment du parcours universitaire. Alors qu'en France j'observe plutôt de spécificités de méthodes à partir de métiers qui revendiquent une culture professionnelle spécifique. La pratique collective est davantage réservée aux animateurs socioculturels. Les éducateurs spécialisés et les assistants de service social vont davantage développer des pratiques individuelles.

En arrivant en France en 1995, j'ai développé spontanément une pratique collective à

16 du grec hermeneutikè = l'art d'interpréter

côté de la pratique individuelle, mais je l'ai fait sans interroger la filiation, celle du corps des assistants de service social. En effet, j'ai obtenu après épreuve d'aptitude la reconnaissance du diplôme d'assistant de service social. Dans un premier temps, cela m'a valu des regards très critiques de la part de mes collègues pour qui ce travail collectif comportait trop de risques, notamment le travail en partenariat avec des associations et des élus qui pouvait être préjudiciable à leurs relations avec les personnes. Dans un deuxième temps ce regard a changé et il est devenu plutôt intéressé mais quand même avec une certaine incompréhension. Durant un entretien avec mon ancienne responsable de service il y a un an elle m'a confié «on t'a regardé comme un «ovni». D'où vient-elle avec sa manière d'intervenir? »

Je dirais que le regard a encore changé, depuis trois ans j'ai rencontré souvent des professionnels qui souhaiteraient avoir « le temps » pour faire du collectif.

1.1.4 La diversité des champs d'intervention et des méthodes, en Allemagne

Dans ce chapitre je souhaite expliquer comment j'ai pu avoir en France, spontanément, une pratique sociale collective, alors que ma première option à l'université était la pratique individuelle (écoute Rogerienne). J'avais choisi le travail de groupe en deuxième option durant mes études, mais j'ai eu l'occasion pendant toutes mes stages de pratiquer le travail de groupe.

A mon arrivée en France, le travail social individuel, tel qu'il était pratiqué par le service social du Conseil Général, ne me satisfaisait pas. Deux choses me « dérangent ». Premièrement une relation qui était très souvent, d'entrée de jeu, basée sur l'argent (aide financière). Deuxièmement un travail administratif très important, qui laissait à mon sens peu de place à la créativité, et qui donnait l'impression que très souvent nous cherchons à faire rentrer les personnes dans « les bonnes cases ». C'est pour ces raisons que j'ai essayé de développer une pratique collective. J'ai trouvé dans cette pratique davantage de liberté d'action. Pour illustrer le fait d'être passée facilement d'une pratique à une autre, je souhaite développer les différents champs d'interventions et méthodes du

travail social en Allemagne.

Les champs d'activité du travail social sont très diversifiés, mais cela rend d'autant plus visible la finalité donnée au travail social par la société. En Allemagne c'est surtout au cours des trente dernières années que ces champs d'activité se sont diversifiés.

Dans le livre de Schilling/Zeller j'ai trouvé des publicités pour le travail social qui illustrent bien cette présence des travailleurs sociaux dans la société et les champs d'activité.

PUBLICITE (Schilling Zeller, 2007, p.193)

Le travail Social
concerne tout le monde

Le travail social
commence avant les problèmes

Le travail social
est synonyme d'une meilleure qualité de vie

Le travail social
concerne toutes les domaines de la vie

Le travail social
encourage l'humanité

Le travail social
intègre toutes les générations

Le travail social
développe des collectifs

Tout le monde a besoin du pédagogue social/travailleur social

Le travail social : la personne dans son ensemble

Vous nous voyez plus souvent que vous croyez,
et Nous sommes différents de ce que vous pensez!

Ou est-ce que vous nous avez imaginé ...

dans le jardin d'enfants, à l'école primaire, à l'université du temps libre, dans des instituts de formation continue, à l'office de la jeunesse, à l'office social, dans des lieux de convivialité, dans des clubs pour personnes âgées, à l'hôpital, dans des clubs de jeunes, à l'internat et dans des maison d'enfants, à la DRH, dans les lieux pour personnes handicapées, chez les scouts, dans les lieux culturels (p.ex. dans des musées) et dans la prison...

là?

Vous ne passez pas à côté de nous – Pédagogue social/Travailleur social

Nous sommes là pour vous!!!

Les domaines professionnels, de même que les méthodes sont donc très diversifiés. M.Erler nous propose un résumé des domaines qu'il qualifie lui même d'incomplet mais qui donne une idée des champs d'activité professionnelle:

- 1) Formation et Éducation dans des écoles ou écoles spécialisées (handicap, retard mental...), animation pour des jeunes, éducation dans des établissements pour enfants...., animation auprès d'adultes et personnes âgées, éducation populaire
- 2) Conseil et aide pour familles, enfants, jeunes, personnes handicapées et malades, personnes âgées....
- 3) Conseil et aide à destination de groupes sociaux spécifiques (SDF, street-work, personnes sortant de prison, personnes en prisons, toxicomanes...).
- 4) Travail de réhabilitation, médical et social, dans des hôpitaux, en psychiatrie et dans des lieux de réorientation professionnelle.
- 5) Conseils d'insertion professionnelle et formation à l'agence pour l'emploi ou dans des lieux de formation continue.

- 6) Travail dans des offices pour jeunes, office social ou office de la santé. Aide et décision d'aide à partir du Bundessozialhilfegesetz (la loi d'aide sociale), conseil conjugal, conseil et diagnostic pour les demandes de protection de majeurs et mineurs, complément d'accompagnement dans le cadre de thérapies....(ERLER, M. 2007 p.24)

La discussion autour des méthodes de travail social est récurrente en Allemagne. Schilling/Zeller présentent cinq phases dans cette discussion des méthodes. Le début se situe à partir des réflexions d'Alice Salomon dans les années 1920, puis vient la phase d'après guerre avec les trois méthodes dites « classiques » du travail social, travail social individuel, travail social de groupe et travail social type « communautaire »¹⁷. Vient ensuite la phase de la critique de ces méthodes entre 1968 et 1975 pour arriver à une phase de différenciation à partir des trois méthodes classiques. Puis à partir des années 1990 on peut voir arriver un certain nombre de méthodes dites « nouvelles tendances » (SCHILLING/ZELLER 2007 p. 209)

Ces discussions et le développement de méthodes multiples ont engendré des dilemmes pour les travailleurs sociaux, pour qui cette diversité de méthodes n'est pas sans difficultés. En même temps cela donne une palette de possibilités d'interventions, encore faut-il les maîtriser, et selon les lieux de formation, telle ou telle méthode va être privilégiée. C'est pour cette raison qu'aujourd'hui on va davantage parler de « méthodes » pour les trois méthodes dites « classiques » et « formes d'interventions » pour les méthodes plus récentes. Cela peut donner un schéma comme celui que propose Galuschke. Je vais reprendre ici uniquement les méthodes d'intervention directe au public, des méthodes telle que la Supervision (méthode d'intervention indirecte) ne sont pas prises en compte dans le tableau, ci dessous:

¹⁷ J'utilise le terme communautaire ici dans le sens d'un espace de vie limité tel qu'un quartier ou un segment de quartier.

Méthodes et formes d'intervention directe dans le travail pour le social
(GALUSCHKE, M. 2009 , p. 164)

Travail social orienté situation individuelle	Travail social de groupe et travail social orienté vers le monde vécu
Travail social individuel	Travail social avec les groupes
Conseil social pédagogique	Développement social local
La relation d'aide individuelle selon Rogers	Pédagogie de loisirs
Le Diagnostic social	Interaction centrée sur le thème
Case-Management	empowerment
La Médiation	Travail de rue (Streetwork)
Travail social biographique	Travail social partenarial
Thérapie familiale	

Dans mon parcours en Allemagne, j'ai toujours eu une pratique collective à côté de la pratique individuelle. Cette pratique collective en Allemagne était exclusivement un travail social de groupe. Alors formée à cette pratique de groupe, je l'ai développée en France, sans m'interroger sur la filiation de cette pratique.

Conclusion intermédiaire

Nous avons vu dans cette partie, qu'en Allemagne, deux courants du travail pour le social se sont rejoints :

- « - l'un ayant pour figure emblématique Alice Salomon, qui a ouvert les Écoles sociales pour femmes, promouvant ainsi la professionnalisation du travail social et l'émancipation des femmes ;
- l'autre porté par le mouvement pour la jeunesse, militant pour une pédagogie réformée

visant l'émancipation et l'épanouissement des jeunes, en réaction aux pratiques éducatives disciplinaires ». (MILOVA, H. 2007 p.10)

La reconnaissance universitaire, la convergence de ces deux mouvements et le développement de fondements théoriques pour une action sociale et pédagogique ont donné au travail social une image positive. « Ce qui permet de caractériser ces évolutions de succès, est la légitimité dont jouissent aujourd'hui les pédagogues sociaux en Allemagne. Cette reconnaissance se traduit par le statut que leur confère le niveau de leur qualification, et qui dans la pratique, légitime les pouvoirs et les responsabilités relativement larges, qui leur sont confiés. Néanmoins les évolutions récentes, à travers l'injonction d'efficacité et l'importance prise dans le secteur social par des logiques gestionnaires, remettent en cause cette légitimité qui s'appuyait sur des principes tout autre. L'essor de la pédagogie sociale a été souvent vu en lien avec la période des trente glorieuses et le développement d'un État-Providence. Dans une période de précarisation et de chômage importants, ces prémisses sont fondamentalement remises en cause. L'avenir de la pédagogie sociale est donc incertain, et de nouvelles luttes seront nécessaires pour conserver sa légitimité »(MILOVA, H. 2007 p.10-11).

Comme nous l'avons vu tout au long de ce chapitre, les différentes méthodes du travail social en Allemagne ne sont pas liées à des professions spécifiques mais à des orientations prises par des professionnels soit en formation initiale ou lors de formation continue. Alors qu'en France c'est plutôt le métier spécifique qui détermine un choix méthodologique.

Je vais par la suite décrire comment ce contexte de formation du travail social allemand a influencé mon parcours professionnel en France.

1.2 Ma trajectoire professionnelle en France caractérisée par le développement de pratiques collectives

Après une phase d'adaptation lors d'un stage de six mois dans un centre départemental d'action social auprès de deux assistants de service social, je démarre mon activité professionnelle en France dans une Commission locale d'insertion. Ma mission consiste

alors à la fois en l'accompagnement individuel de bénéficiaires du RMI mais également en la mise en place d'actions collectives sur le territoire. Au travers de ce poste je découvre la méthodologie de projets de territoires et sa mise en pratique.

C'est donc à partir des bases de ma formation en travail social avec les groupes que je vais mettre en place des actions sociale collectives ou suivre des actions déjà existantes à partir de 1996. Il s'agit d'actions très différentes telles que des chantiers d'insertions, la création d'un cycloservice, des rencontres collectives entre jeunes bénéficiaires du RMI et d'employeurs , ou encore des groupes de développement personnel pour des femmes.

En 1999, l'équipe du CDAS Rennes Centre cherche un travailleur social pour animer la mise en place d'actions collectives. Le territoire de Rennes centre est alors dépourvu d'actions d'insertion sociale collectives du fait, notamment, de l'absence d'un centre social ou d'une maison de quartier.

Je suis retenue sur ce poste et je développe des actions d'interventions sociales collectives. Au fur et à mesure, mon temps de travail est pratiquement entièrement consacré aux pratiques collectives.

Les différentes expériences m'amènent à réfléchir avec l'équipe à l'implication des personnes dans la mise en place des actions. Cette réflexion se fait dans une instance de réflexion collective nommée « le groupe d'appui » que j'ai animé jusqu'en 2008. Parallèlement j'engage une réflexion sur le positionnement professionnel dans les projets collectifs avec deux collègues, animée par la Conseillère technique du CDAS. Cela va nous aider à basculer d'une posture d'aide à une posture de partage de démarche de projet.

C'est alors, à partir de 2003, que des projets s'ouvrant dès la phase du diagnostic aux habitants, vont voir le jour. Plusieurs réflexions en équipe ont conduit à ces changements. D'une part, nous souhaitons à travers nos interventions l'amélioration de conditions de vie des personnes et d'autre part, leur autonomie. Pour atteindre ces objectifs, l'implication des personnes dès la conception du projet semble alors adaptée.

Une référence très claire à des concepts théoriques tels que l'empowerment est venue pour moi par la suite. Je n'avais même pas fait de lien très construit entre cette démarche

et les connaissances liées à ma formation (Hilfe zur Selbsthilfe). On pourrait penser que j'avais une pratique plutôt intuitive, mais je pense aujourd'hui que cette pratique était sous tendue par mon champ de référence allemand que je n'ai pas pu transcrire d'une manière claire et construite dans le champ français. Pour illustrer précisément le manque de concept théorique que j'ai donné à ma pratique je souhaite exposer une petite anecdote.

Lors d'une réunion pédagogique début 2008 entre formateurs à l'IRTS, l'institut de formation pour lequel je travaille occasionnellement depuis 2004, la responsable de la formation des assistants de service social se tourne vers moi, visiblement avec une attente. Elle me dit: « Vous ne connaissez pas quelqu'un qui pourrait faire une intervention sur « l'empowerment ». Je lui réponds: « Moi? empowerment? Non, je ne connais personne. » Elle me dit que Yann Le Bossec, spécialiste de l'empowerment au Canada, prévu pour cette intervention, ne pouvait plus venir. La responsable avait tellement l'air de penser que j'y connaissais quelque chose, que je n'ai pas osé demander ce que c'était, que l'empowerment. Quelques mois plus tard une formatrice de l'IRTS me sollicite pour un témoignage de pratique professionnel au colloque « Travail social et implication des usagers ». Lors de ce colloque un maître de conférences de l'université Pierre Mendès France de Grenoble intervient sur l'empowerment.

C'est à ce moment, que je commence à comprendre qu'il va être nécessaire pour moi de recommencer à relier ma pratique à des champs théoriques. La formation au CCB va en être une occasion, ainsi que ma pratique de formatrice à l'IRTS (Institut régionale de travail social).

J'ai été formée au travail collectif en Allemagne. Quand je suis arrivée en France j'ai intégré spontanément dans chacun de mes postes une pratique collective. Dans un premier temps à la CLI de Redon où je suis intervenue à la fois de façon individuelle et collective. Puis dans un deuxième temps j'ai été recrutée sur un poste presque exclusivement basé sur le travail social d'intérêt collectif (trois quarts environ du temps de travail). Je l'ai fait sans m'interroger sur la filiation, je me suis seulement rendue compte que mes collègues, moins formés au travail collectif étaient beaucoup moins attirés par ce type de travail, vu comme annexe au travail social: on le fait quand

vraiment on n'a plus autre choses à faire.

Je suis arrivée également avec une vision dans laquelle l'animation sociale pouvait être un outil de l'intervention sociale. C'est seulement au moment où la ville enclenche une réflexion sur l'animation sociale collective en centre ville que je me rends compte du malaise qui existe non seulement au niveau de mes collègues assistants de service social qui ne voient pas exactement en quoi cette réflexion les concerne, mais également des animateurs socioculturels qui ont une vision assez négative des autres travailleurs sociaux. Un propos d'un collègue animateur socioculturel (sur le ton de la plaisanterie) illustre bien ce malaise: « Nous (animateurs) sommes dans l'accompagnement et vous (assistant de service social) êtes dans le contrôle social ».

Pour mieux comprendre ces tensions, nous allons retracer l'histoire de deux métiers du travail social – celui de l'animateur socioculturel ou celui de l'assistant de service social.

1.3 Histoire du travail social en France

« Célèbre et méconnu: ainsi pourrait-on commencer par qualifier le travail social » (AUTÈS, M. 1999, p.1). Les termes « travail social » et « travailleur social » apparaissent à peu près dans les années 60. Cependant sous cette appellation unitaire, reprise dans le langage courant, se cache « une nébuleuse de professionnels les plus divers » (ION, J. 1998). Le champ du travail social est traversé par des multiples métiers: ceux qui ont obtenu une qualification sanctionnée par un diplôme d'État ou bien diplômés de formations universitaires, ou bien encore, simplement inséré dans le champ de l'action sociale par le bénévolat par exemple.

L'histoire du travail social est également marquée par une lente maturation du secteur social. Un certain nombre d'auteurs (Chauvière, Chopard Ion, Boucquet) y voient trois grandes périodes. Pendant une première période le social est resté le domaine réservé des œuvres caritatives et du religieux. Il est alors objet de charité et ne fait pas objet d'une politique sociale. Puis une deuxième période appelée période de développement qui relie le travail avec les politiques sociales. Cette action volontaire de l'État doit beaucoup à la professionnalisation du travail social. Ainsi après la deuxième guerre

mondiale les métiers du travail social se développent et se professionnalisent par la création de formations spécifiques dans des temporalités différentes (assistant de service social, éducateur spécialisé, animateur socio-culturel...).

Enfin la phase néo-moderne ou libérale, pendant laquelle les métiers du social vont encore davantage se diversifier. La montée du chômage de longue durée et la pauvreté font émerger des dispositifs souvent territorialisés, tels que les politiques de la ville, les zones d'éducation prioritaire. Les travailleurs sociaux dits « canoniques » ne sont plus les seuls en charge de la solidarité mais partagent cette mission avec des nouveaux acteurs ou « intervenants » du social liés aux nouveaux dispositifs.

Au-delà de la complexification de l'intervention des professionnels du social, la diversification des métiers à selon Isabelle Astier également comme conséquence de rebattre « les cartes d'un vieil antagonisme entre travail social individuel et travail social avec les groupes » . (ASTIER, I. 2010 p.47)

1.3.1 La référence au travail collectif est constitutive du métier d'Animateur socioculturel

L'animation socioculturelle est un courant du travail social plus récent que celui de l'assistant de service social. Même si la plupart des auteurs traitant du travail social intègrent l'animation socioculturelle dans ce champ, longtemps a existé un débat interne à l'animation sur son appartenance ou non aux métiers du travail social (AUTÈS, M. 2004). Ce débat interne à l'animation socioculturelle, est construit sur l'opposition à tout ce qui ressemble aux pratiques d'assistance. En effet, c'est en opposition aux pratiques d'assistance que ce courant est né. Pour cette raison en partie, les liens entre les idées de l'éducation populaire et la pratique sociale auprès des populations vulnérables sont longtemps restés marginaux.

Historiquement l'animation socioculturelle est issue du courant de l'éducation populaire. L'éducation populaire trouve son fondement dans une éthique qui valorise le respect des personnes et des groupes et qui leur reconnaît des potentialités qu'elles sont à même de dépasser par une démarche collective vis-à-vis de dépendances multiples (économique,

politique, culturelle). Jusqu'à la seconde guerre mondiale, l'éducation populaire s'organise au sein de deux courants idéologiques, laïc et républicain d'une part et catholique social et républicain d'autre part. Avec l'expansion d'équipements liés à ce secteur d'activité dans les années 1960, l'éducation populaire va se professionnaliser sous le nom d'animation socioculturelle.

Pour le Conseil de l'Europe¹⁸, l'animation socioculturelle est une action sociale qui s'exerce au travers d'activités diverses au quotidien, en tenant compte des conditions sociales, culturelles, économiques et politiques des populations concernées. Son action vise à organiser et à mobiliser des groupes et des collectivités en vue d'un changement social.

Elle s'exerce sur la base d'une participation volontaire et démocratique faisant appel à la notion de citoyenneté. L'animateur socioculturel est en effet un facilitateur de l'action démocratique : il favorise les prises de conscience d'identités collectives, il permet aux communautés d'intérêt de mieux jouer leur rôle et de bâtir des projets pour agir. Il ou elle s'efforce en particulier de faciliter l'accès à l'expression et à l'action des groupes minoritaires.

Les animateurs socioculturels favorisent le travail collectif comme méthode de travail. La filière de formation des métiers de l'animation socio-culturelle a vu des transformations importantes au cours des dernières années. Le diplôme d'État de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport (DEJEPS) a été créé en 2006 et a remplacé le Diplôme d'État relatif aux fonctions d'animation (DEFA). Pour la filière de l'animation est créée la spécialisation d'Animation socio-éducative ou culturelle au sein du DEJEPS.

1.3.2 Le métier d'assistant de service social et le lien historique avec les pratiques collectives

Le métier d'assistant de service social trouve, selon certains auteurs, ses origines dans les résidences sociales. « On admet communément que le service social trouve ses

¹⁸ Définition du Conseil de l'Europe de 1997

origines lointaines dans l'expérience des résidences sociales , dont la première est l'œuvre sociale, fondée par Marie Gahéry en septembre 1896... » (BLUM F. 2002 p.84). Cette expérience est inspirée du modèle anglo-saxon des « settlements » mais elle est restée très marginale en France. Les « settlements houses » créés en 1884 par S. Barnett se veulent des lieux qui travaillent avec et pour les habitants, à la recherche de l'amélioration de leur niveau de vie mais s'engagent aussi en soutenant les habitants lors de leurs luttes sociales. Dans ces résidences sociales les actions collectives sont très développées. Des femmes se désignant comme travailleuses sociales sont implantées dans les quartiers populaires et proposent des activités d'éducation populaire et d'éducation sociale. Ces initiatives font émerger trois idées. Celle de la proximité géographique, celle de l'importance accordée à une présence permanente de ceux qui aident et celle de l'intervention collective et globale. Il s'agit là également de premières expériences de travail social de type communautaire. Ces visions de « settlements à la française »¹⁹ n'ont pas duré longtemps et leur influence sur le métier de l'assistant de service social est restée très limitée.

Cette vision va être remplacée par d'autres méthodes: une méthode d'enquête médico-sociale inspirée par les médecins hygiénistes tendant à placer l'assistante sociale dans un rôle d'auxiliaire des médecins et des institutions. Cette méthode privilégiant un rôle de clinicienne sociale est inspirée du case work américain et conceptualisée par Mary Richmond, privilégie un rôle de clinicienne sociale.

En effet, le concept de Mary Richmond s'oppose à la vision de Barnett. Là où Barnett propose une approche par l'immersion et la construction d'une relation approfondie, Mary Richmond propose l'approche par la visite à domicile, la prise de recul et le diagnostic social. Là où Barnett propose d'analyser les causes sociales des situations de détresse et envisage l'évolution du système, Richmond propose de standardiser les pratiques et de promouvoir l'adaptation des personnes²⁰.

Le courant de Mary Richmond va aider à la professionnalisation des métiers du travail social et dans la même mouvance, voir apparaître le métier des infirmières visiteuses formées dans des écoles nouvellement créées. Leur mission était de lutter contre la

19 EVELYNE BAILLERGEAU, COLLOQUE 8/12/10 À RENNES

20 EVELYNE BAILLERGEAU, COLLOQUE 8/12/10 À RENNES

tuberculose en particulier et les fléaux sociaux en général. L'infirmière visiteuse à cette époque est un auxiliaire de choix au service des médecins, des industriels et des magistrats. En pénétrant dans les foyers, elle dispensait son savoir sur l'hygiène.

Le diplôme d'état d'assistante sociale est créé en 1932 et celui d'infirmière visiteuse disparaît en 1938. Ce diplôme d'état privilégie une vision très médico-sociale du métier. Une première année est commune avec les infirmières, une deuxième année reprend une large partie des enseignements des infirmières visiteuses et une troisième année dispense une spécialisation.

Les changements d'après guerre nécessitent des modifications du service social. Deux arrêtés vont introduire quelques changements dans la formation. La première année commune avec les infirmières est maintenue mais le contenu va être un peu modifiée.

Cette antériorité dans la reconnaissance d'un métier a permis de construire un corps professionnel qui a négocié un statut traduit dans une réglementation. L'usage du titre d'assistant de service social est réservé aux seuls possesseurs du diplôme d'état et ce, depuis 1946. C'est également le seul corps du secteur social soumis, en tant que profession, au secret professionnel.

La deuxième guerre mondiale favorise la diversification des tâches. Ces nouvelles missions sont précisées dans la loi du 8 avril 1946, qui donne aux assistantes sociales des réelles responsabilités dans la mise en œuvre de la politique sociale. En même temps elle vient souligner la fonctionnarisation du service social.

L'ANAS (Association Nationale des Assistants Sociaux) est créée le 9 novembre 1944 à Paris et elle met au point en 1950 le code de déontologie régissant le service social.

1.4 Que pouvons nous retenir de cette comparaison?

Ce que nous avons pu observer dans cette comparaison des métiers « du social » entre l'Allemagne et la France rejoint dans certains points des études réalisées par Evelyne Baillergeau sur les pratiques sociales en Europe. En effet, selon elle, les champs de l'intervention sociale en Europe sont relativement homogènes, mais les modalités et les

outils d'actions sont différents. Le champ est celui d'assurer le « bien-être social » pour des personnes qui se trouvent dans l'incapacité provisoire ou durable de l'assurer par leurs propres moyens. Ce champ peut-être défini « au sens étroit (assurer sa subsistance ou celle de la famille) [...] ou au sens large (assurer son épanouissement personnel dans la société) [...] » (BAILLERGEAU, E. 2009 p.41).

Dans tous les pays il existe une figure centrale du TS. (assistant de service social en France, Sozialarbeiter en Allemagne...) et le socle des pratiques sont les politiques sociales, financeurs du travail social. Nous pouvons rajouter qu'à la différence de l'Allemagne il existe une certaine diversité des métiers du social d'un même niveau d'étude.

Nous avons également remarqué que les courants de pensée qui ont influencé l'intervention sociale au XIX siècle sont différents selon les pays. En Allemagne, la pédagogie sociale est très présente et a donné lieu à un champs d'intervention relativement autonome. « En revanche, l'idée d'animation socioculturelle si présente dans ce pays [la France] est extrêmement difficile à traduire en certains langues européennes, notamment les langues germaniques » (BAILLERGEAU, E. 2007 p.43). Mais c'est dans le sillage des pionniers de la pédagogie sociale, de l'éducation populaire et de l'organisation communautaire que de nouveaux courants de pensée sont nés au milieu du XIX siècle. On peut voir deux tendances communes dans la plupart des pays européens qui peuvent se révéler contradictoires à certains égards.

D'une part l'émergence de nouvelles formes de vulnérabilité sociale, telles que les chômeurs de longue durée ou les « travailleurs pauvres », qui contribuent à la multiplication et la complexification des problématiques auxquelles des travailleurs sociaux sont confrontés. D'autres part l'infiltration des principes néolibéraux dans les politiques publics. Ceci contribue à la précarisation des moyens d'intervention alloués par les pouvoirs publics aux professionnels de l'action sociale. On peut citer le recentrage sur les publics jugés prioritaires, ce qui rend plus difficile la mixité souhaitée par certains équipements.

Par ailleurs, la lecture territorialisée des problèmes sociaux a comme conséquences la mise en place de dispositifs de plus en plus ciblés sur certains quartiers. C'est le cas de

la politique de la ville. De plus ces dispositifs comportent à la fois des objectifs de lutte contre le chômage et contre la délinquance.

« Ces contextes en évolution sont d'autant plus délicats à aborder pour les travailleurs sociaux qu'ils doivent en même temps appréhender de nouveaux thèmes, tel celui de la parentalité, très en amont de la question de la délinquance ou du chômage. Ces thèmes, [...] ne sont pourtant pas sans poser des questions d'ordre normatif aux intervenants sociaux » (BAILLERGEAU, E. 2009 p.46).

Nous allons donc par la suite aborder l'organisation institutionnelle du travail social et la place accordée aux pratiques collectives.

2 Quelle place pour les pratiques collectives dans l'organisation institutionnelle du travail social aujourd'hui?

Dans ce chapitre nous allons essayer de comprendre quelles possibilités sont données aux travailleurs sociaux pour développer des interventions sociales collectives.

2.1 La référence systématique aux responsabilités et droits individuels dans les lois récentes

La prise en charge des personnes désaffiliées (CASTEL, R. 1996) ou des personnes affaiblies ou handicapées a toujours fait l'objet de l'intervention d'un corps social. Avant le 19^{ième} siècle cela concernait la charité privée. Ce n'est que lors du développement industriel du 19^{ième} siècle que l'État social est apparu comme tiers intervenant nécessaire. La solidarité s'organise autour du droit social et assurantiel. L'État social n'a cessé de se développer au cours du 20^{ième} siècle au point de devenir un véritable État-Providence. Depuis une trentaine d'années l'État-Providence est questionné et s'est transformé. « L'État protecteur sous la forme classique d'État-Providence ou d'État social n'a évidemment pas disparu. Mais son application principale, la protection sociale ou encore la Sécurité sociale, au fil de nombreuses réformes amorcées à la fin des années 1980, a connu une forte dualisation entre le monde des assurances sociales (retraite et chômage) et celui de la solidarité nationale (protection de la maladie, prestations familiales, lutte contre les exclusions) » (ASTIER, I 2010 p.19).

A partir des années 1970 « la trajectoire ascendante de l'expansion de l'État-Providence et de la conception du progrès social ... commence à se gripper puis semble-t-il à se défaire » (CASTEL R. 2005 P.29). Ce qui est remis en question selon Castel c'est le modèle de « *faire société* », qui était basé sur l'intégration. Ce modèle d'intégration, où chacun possède une place, est profondément remis en question par cette crise.

Dans le monde « mobile » d'aujourd'hui on s'interroge sur ce qu'intégrer veut dire et quels sont les moyens d'y parvenir. L'intégration dans la première période décrite par R. Castel se satisfaisait par l'inscription des individus dans des collectifs structurés existants (collectifs de travail, organisation de la vie sociale...). C'est pour cette raison que le service proposé par les Travailleurs sociaux était un service individuel pour aider la personne à s'intégrer dans les collectifs. Aujourd'hui la sortie du capitalisme industriel a entraîné une « décollectivisation » ou « reindividualisation ». De ce point de vue, l'intégration est sans aucun doute rendu plus difficile et a augmenté et complexifié la demande sociale et en même temps le public des travailleurs sociaux (travailleurs pauvres, chômeurs...).

Pour mieux comprendre les influences induites par ces changements sur l'intervention des travailleurs sociaux, M. Autès nous propose d'analyser comment nous sommes passés d'un modèle de solidarité à un modèle de responsabilité. La critique de l'État-Providence est fondée sur les dérives de l'assistance, soit l'assistanat (AUTÈS M. 2005). Ainsi, le modèle de la solidarité va progressivement se substituer au modèle de la responsabilité, qui prétend corriger les défauts de l'ancien, c'est la logique de l'insertion et du « donnant-donnant ». Isabelle Astier évoque dans ce contexte le retournement de la dette sociale. Là où auparavant la société avait pour devoir d'être solidaire envers tout citoyen, c'est l'individu qui aujourd'hui est devenu redevable envers la collectivité. (ASTIER, I. 2007)

C'est ainsi que le « contrat » et le « projet » sont devenus le maître mot dans l'action sociale. Il s'agit là de rompre avec une distribution automatique et impersonnelle des prestations sociales pour prendre en compte la singularité des usagers et travailler avec eux à leur réhabilitation. Approfondissons un peu plus cette notion. Nous pouvons apercevoir rapidement les aspects positifs pour les usagers des services sociaux, à savoir d'être pris en compte comme une « personne unique ». Prendre en compte la difficulté que la personne rencontre d'une manière très individualisée est certes un progrès dans la manière d'appréhender les différentes problématiques.

Toutefois, il y a une ambiguïté qu'il est nécessaire de soulever. « Traiter l'usager comme une personne est certainement positif, mais à condition de savoir que c'est une personne fragile, vulnérable souvent en désarroi, et qui donc a besoin de supports externes ».

Dans ce contexte de croissance du chômage et de développement de ce que l'on a alors appelé la « nouvelle pauvreté », les missions confiées aux travailleurs sociaux vont évoluer. Elles passent d'une fonction de réparation, de redistribution auprès de certaines populations en marge de la croissance, d'une fonction de réadaptation à une fonction de réinsertion des exclus. Cela va également installer une fracture entre les personnes qui acquièrent les droits sociaux par leur travail et ceux qui dépendent des prestations minimales de l'État.

Le souffle de la décentralisation est en marche et l'on s'efforce également d'imaginer les politiques sociales de façon plus locale.

Cette nouvelle donne va se traduire par de nouvelles missions confiées aux travailleurs sociaux : L'insertion et la lutte contre les exclusions. L'ampleur de la crise va conduire à une prise de conscience collective : l'insertion sociale et professionnelle va devenir un impératif national. On crée en 1988 le revenu minimum assorti d'un contrat d'insertion. L'accent est alors mis sur le « donnant – donnant ».

Nous souhaitons distinguer deux types de « donnant-donnant »: une version à visée « éducatif » dans laquelle cet appel à la responsabilisation, des droits et devoirs, sont un moyen d'intervention pour permettre à la personne de se prendre en charge elle-même et de sortir de sa situation d'assistance. Cette vision renvoi au principe du don et du contre don, mis en exergue par Marcel Mauss « Donner, c'est manifester sa supériorité, être plus... Accepter sans rendre ou rendre plus, c'est se subordonner, devenir client et serviteur ».

Lors d'une enquête²¹ auprès de bénéficiaires d'aide alimentaire que nous avons mené ensemble avec le CODES 35 (Comité Départemental d'Éducation pour la Santé) dans le cadre de notre activité professionnelle nous avons pu voir l'importance de ce principe pour des personnes accueillies. Cette enquête a été réalisée dans le cadre d'une réflexion partenariale liée aux problématiques de subsistance d'une population précarisée.

Une partie de l'enquête portait sur la participation des usagers dans le processus, tant au niveau du choix des aliments qu'au niveau de la participation financière ou toute autre

21 Enquête réalisé en 2009 auprès de 26 personnes dans différentes structures d'aide alimentaire; dans le cadre de mon activité professionnelle. L'outil d'enquête retenu était l'entretien individuel semi directif.

forme de participation. Les entretiens ont été menés dans plusieurs structures rennaises qui délivrent des aides alimentaires. Nous avons mené 26 entretiens semi-directifs.

Les résultats de cette enquête montrent qu'une participation financière pour l'aide alimentaire semble « normale » voir nécessaire pour les personnes bénéficiaires d'aide alimentaire. Différents propos tenus par les usagers illustrent bien ce principe : « *Cette participation financière, je la vois bien. Cela donne notre honneur et notre dignité, même si cela n'est pas beaucoup* », « *Avec une participation, on serait peut être mieux dans sa tête puisqu'on se sent redevable quand on reçoit. Avec une participation, cela serait plus un échange que seulement une réception* »²², « *Il faut participer. Ils font des efforts. C'est normal de renvoyer la balle. On n'est pas des assistés à 100%* »

L'analyse des entretiens nous a également montré que des formes de participation autres que financières étaient pratiquement inexistantes et que les personnes elles-mêmes se projetaient que difficilement dans d'autres formes de participation. Une structure fait exception, en effet elle a instauré depuis longtemps une pratique de participation et propose aux usagers d'aider au fonctionnement de la structure (nettoyage de la cour, débarras et rangement des tables, la rédaction d'un journal) dans une logique de participation avec une visé d'émancipation et de solidarité.

Dans des politiques mises en place aujourd'hui, nous pouvons trouver d'autres logiques de participation, de type « libérales ». Dans cette logique la participation est davantage conditionnelle et conditionnée aux efforts de l'utilisateur pour se prendre en charge lui-même (formation, recherche d'emploi, participation financière, etc.) sous menace éventuelle de sanction, et à sa conformité aux comportements attendus. Le contrat est ici peu négocié.

Si la contractualisation individualisée prend en compte la situation individuelle de la personne et essaie de construire des parcours d'insertion adaptés à chaque situation, elle laisse également le bénéficiaire face à ces propres responsabilités. Si on ne conjugue pas responsabilité individuelle et responsabilité collective, la personne peut se sentir rapidement « coupable » de sa situation.

Isabelle Astier nomme ce phénomène ainsi « ce qui auparavant était surmonté comme le

22 Propos d'une personne à qui il n'est pas demandé de participation financière

fardeau d'une classe sociale doit être de plus en plus fréquemment pris en charge individuellement, comme une défaillance personnelle à résoudre soi-même » (ASTIER, I 2010 p.34).

P. Loncle et A. Rouyer ont pu observer un certain nombre d'expériences qui font appel à la participation. Dans un article sur ce sujet, elles mettent en évidence que ces expériences font surtout appel à la participation individuelle, qui renvoie à l'individualisation. Selon les deux auteurs le développement de processus d'empowerment peut difficilement être atteint sans la dimension collective de la participation. Or, les dernières orientations en matière d'action sociale laissent plutôt penser que l'on va aujourd'hui vers une participation de type individuel et gestionnaire. (LONCLE P. et ROUYER A. 2004)

Les dernières lois sur le RSA en sont un exemple. De même on peut dire que des politiques sociales et de santé prennent en compte aujourd'hui les besoins des personnes, mais sous forme d'évaluation, de conseil et de contractualisation.

Nous allons par la suite essayer de comprendre l'influence de la décentralisation et la posture du Conseil Général en tant que chef de file de l'action social sur les pratiques sociales des professionnels.

2.2 L'organisation de l'action sociale départementale – les professionnels sont positionnés comme exécutants et prescripteurs d'une politique sociale

Nous avons focalisé nos recherches dans les services départementaux d'action sociale qui jouent aujourd'hui un rôle majeur dans la mise en place de l'action sociale. En effet, depuis les dernières lois de décentralisation, le département est devenu chef de file de l'action sociale.

Cette mutation importante a démarré dans les années quatre-vingt avec les premières lois de décentralisation. La décentralisation est le pari d'une démocratie de proximité et d'un meilleur développement local. L'acte I de la décentralisation avec les lois de 1982

et 1983 transfère en faveur du Département une partie du pouvoir exécutif en matière d'aide sociale et de services sociaux. Celui-ci est désormais responsable de l'aide médicale, de l'aide sociale à l'enfance, aux personnes âgées et handicapées, et du financement des services correspondants.

Dans un deuxième temps, l'acte II transfère au Département un nouveau pan de compétences sociales : le Fonds d'aide aux jeunes (FAJ), le Fonds Solidarité logement (FSL), des missions globales en matière de personnes âgées, la planification de l'offre sociale et médico-sociale et fin 2003, le Revenu Minimum d'Insertion (RMI). La plupart de ces compétences étaient auparavant co-gérées avec l'État. Avec ces transferts, les anciens « inadaptés » et les récents « exclus » relèvent désormais du Département et non plus de l'État, constituant ainsi un Département chef de file des politiques sociales, devenu le « Département-Providence » en lieu et place de l'État-Providence (LAFORE, R. 2004). Ce « Département-Providence » prend en charge et investit la prise en charge des personnes situées en marge de la productivité, sans pour autant détenir les leviers propres à agir sur le monde du travail ni sur les ressources adéquates permettant de faire face à ces dépenses. Ainsi, le département devient un employeur majeur des travailleurs sociaux.

En 2007, deux autres réformes vont mettre le département au cœur des dispositifs de la protection des mineurs et la protection des majeurs. La loi du 3 janvier 1968, qui prévoyait des mesures de sauvegarde de justice, de curatelle, et de tutelle a été renouvelée par la loi du 5 mars 2007 sur la protection des majeurs. Son objectif est de favoriser la mobilisation des personnes en privilégiant la protection administrative avant, le cas échéant, la mise en œuvre d'une protection judiciaire. Cela veut dire que dans la plupart des situations, les mesures judiciaires deviennent subsidiaires. Cette protection administrative appelée mesure d'accompagnement social personnalisée (MASP) est à mettre en place par le Conseil Général.

Dans le même esprit, la protection de l'enfance est renouvelée par la loi du 7 mars 2007 avec une volonté de déjudiciarisation et l'introduction d'accompagnements négociés, par le biais de mesures administratives. Cette loi affiche trois grandes ambitions: Premièrement, donner toute sa place à la prévention, deuxièmement, rendre la procédure appelée auparavant « signalement » et « information préoccupante » aujourd'hui plus

organisée et plus fiable et troisièmement, moderniser les modes de prise en charge des enfants. Autre nouveauté, avec cette loi le conseil général devient chef de file de la protection de l'enfance.

Ces réformes ont, non seulement engendré des déséquilibres dans les budgets des Conseils Généraux, mais elles ont également eu des répercussions sur les missions des travailleurs sociaux au sein des services départementaux. Instructions de demandes RSA et FSL, évaluations d'Informations Préoccupantes. Pour une professionnelle, assistante de service social, dans un Conseil Général depuis 30 ans les années 1980 ont marqué un tournant. Pour elle l'enjeu du Travail social aujourd'hui se situe bien dans les pratiques professionnelles : « *La question est dans quelle orientation on veut s'inscrire? Soit nous sommes dans une démarche où l'on souhaite développer le propre capital des personnes soit nous sommes dans une pratique où l'on enferme les personnes dans des dispositifs* ». ²³

L'odas²⁴, lors d'une enquête sur l'organisation et les stratégies auprès de 29 départements, fait ressortir que « *la répartition moyenne des charges de travail des assistants de service social de polyvalence a été progressivement limitée par la place attribuée à l'accueil-orientation, dans un environnement de plus en plus complexe, et par le travail consacré à l'évaluation-diagnostic des demandes d'allocations spécifiques.* » ²⁵

Avant la décentralisation, les compétences étaient gérées d'une manière verticale et sectorielle. La décentralisation devait pallier à cette vision, donner une vision horizontale et une approche globale, conduite dans des politiques transversales locales. Dans la réalité du quotidien des travailleurs sociaux, nous observons plutôt une multiplication des tâches liées à la gestion de dispositifs.

Dans le cadre de nouveaux dispositifs très sectoriels où les référentiels particuliers se multiplient on observe selon Geneviève Besson une « la taylorisation des tâches » qui entraîne une perte du sens global, l'individualisation des modes de prise en charge et une la pression managériale qui observe les résultats uniquement sur les scores et la mesure

23 Assistante de service social rencontrée lors de notre recherche (phase exploratoire)

24 Observatoire nationale de l'Action Social décentralisée

25 La lettre de l'ODAS novembre 2010

chiffrée. Selon elle, les valeurs du travail social se trouvent déstabilisées et en contradiction potentielle avec les injonctions institutionnelles. « Nous nous rendons compte qu'aujourd'hui se développent des logiques gestionnaires et managériales »²⁶.

« Cette réorientation des conceptions de la justice et de l'intervention sociale s'accompagne selon cette lecture de transformations en profondeur des formes d'encadrement de l'action des professionnels et des bénévoles, en particulier à travers le poids croissant des logiques gestionnaires et managériales d'esprit néolibéral, instaurant simultanément des modèles normatifs renouvelés (« démarche qualité », « bonnes pratiques », « droits opposables », « partenariat ») et des procédures contraignantes facilitant le contrôle et le pilotage à distance (appels à projets, contrats, référentiels, indicateurs et tableaux de bord à renseigner, etc.). La logique dominante devient celle de la prestation de service, laquelle est de plus en plus normalisée, pour des raisons aussi bien économiques (logique de productivité, réduction des coûts) que politiques (pilotage à distance) et juridiques (réduction des risques de contentieux et de recours judiciaires). Cela se traduit aussi par une division accrue du travail entre le front et l'arrière, une remise en cause de l'autonomie des professionnels historiques du travail social » (BONNY, Y. 2010 p.188).

Nous allons par la suite décrire un exemple qui illustre de quelle manière ces logiques prennent place dans les choix stratégiques du département observé.

2.2.1 La traduction des préconisations d'une audit-action qui n'a pas résisté aux logiques gestionnaires et managériales

Dans le département étudié des postes d'agents de développement social local ont été mis en place à partir de 2006. Ces créations de postes ont fait suite à une démarche d'audit-action engagée auprès des services d'action sociale en 2002.

Cette démarche participative a été menée avec trois outils: des formateurs relais (un professionnel par Circonscription d'action sociale) qui ont bénéficié de formations et de l'analyses de pratique ayant comme objectif de faire partager la démarche avec leur

26 Besson G. 2010 lors d'un colloque à Rouen

équipe. Des groupes thématiques ont été mis en place avec des professionnels, des usagers et des partenaires. En parallèle, un questionnaire a été distribué à environ 800 usagers des Circonscriptions d'action sociale

Nous avons pu nous procurer le rapport final de ce cabinet qui n'a pas été distribué aux professionnels de l'action sociale. L'administration a, lors d'un séminaire de clôture, distribué un document nommé « fiches supports » de l'audit santé. Dans ce chapitre nous avons comparé les deux documents – à savoir le rapport initial et les fiches supports distribuées aux professionnels.

Plusieurs constats ont été relevés par le cabinet chargé de l'audit²⁷. D'abord une organisation hésitante entre le service centralisé et les services déconcentrés (donc les circonscriptions d'action sociale), c'est-à-dire la question de l'échelon de la réflexion et de la priorisation ne serait pas très clair. Selon le cabinet cette hésitation se traduit concrètement dans l'activité des professionnels: quelle est leur légitimité - se déclinant en organisation de leur temps de travail - à se consacrer à d'autres activités que les activités « routinière de production » telles que s'inscrire dans les réseaux, développer des projets, faire du diagnostic local, se mettre à disposition du territoire dans le cadre du développement social local?

Un autre constat mettait en relief l'inscription insuffisante des circonscriptions d'action sociale dans leur territoire d'intervention. Le rapport relevait que les services fonctionnaient comme si le territoire n'existait pas et que l'on devait simplement « gérer une offre de service public ». Le temps consacré à un autre type de travail avec d'autres acteurs serait peu important et peu comptabilisé. Par ailleurs, les conceptions que les professionnels ont de leur action auprès du public mélangeraient souvent différents niveaux, à savoir le niveau de la protection, de la prévention et de la promotion. Le niveau de la protection, souvent normatif et interventionniste, la prévention, nécessitant une approche compréhensive et la promotion faisant le pari de la compétence des personnes. L'action de promotion se heurterait à une histoire sociale de protection et de contrôle social. Enfin les démarches d'évaluation et de priorisation seraient insuffisantes.

Cette démarche menée durant une année, a abouti à des préconisations. Le cabinet

²⁷ Issu du rapport de AFRESC-CATALYS; novembre 2003 , propositions et préconisation pour le plan d'action des services de santé du Conseil Général d'Ille et Vilaine

d'audit conseille une évolution des référentiels de pratique d'une logique verticale et descendante à une logique horizontale et coopérative, donnant donc une plus grande autonomie aux circonscriptions d'action sociale. Il préconisait également la mise en place d'un service de coordination au niveau du siège dont la fonction serait l'incitation, la validation, l'accompagnement des projets de territoire, ainsi que l'expérimentation de nouvelles pratiques à partir de formations au développement social local sous forme de formation-actions.

Ce rapport a donné lieu à des fiches supports. Concrètement il s'agit de neuf fiches d'objectifs et dix fiches de moyens humains. En effet, la traduction de cet audit a donné lieu à un certain nombre de création de postes dont des postes d'agents de développement social local.

Regardons d'un peu plus près ces fiches supports. Comment a été traduit en « fiche » le besoin d'incitation, de validation et d'accompagnement des projets. La fiche « validation et évaluation des projets départementaux et infra départementaux » prévoit la création de procédures de validation et d'évaluation. L'objectif de cette procédure qui va se traduire sous forme d'une Commission de validation et d'évaluation (CVE) est de « garantir la conformité des projets au plan stratégique départemental et la qualité attendue », ainsi qu'être « en capacité d'évaluer les résultats et les impacts des projets »²⁸. La méthode retenue est « l'élaboration des procédures de validation » et « l'élaboration des procédures d'évaluation ».

Nous pouvons constater que dans ces « fiches » il n'est plus question, ni d'une plus grande autonomie des circonscriptions d'action sociale, ni de logique horizontale et coopérative, ni d'ailleurs de culture et pratique d'évaluation participative pourtant préconisées.

Nous pouvons dire également que la mise en place de ces « procédures » ont eu pour certaines actions quelques effets contraires. La mise en place de cet outil a engendré des attentes liées au passage en commission et donc un gel des subventions pour certains projets. Nous étions également concernés dans notre service par cette attente et nous avons dû trouver d'autres moyens de financement.

28 Issue du document « fiches supports » du séminaire de clôture de l'audit santé

Une autre fiche celle des moyens humains prévoit la création de huit postes d'agents de développement social local pour accompagner les équipes dans le développement d'actions. Finalement, ils vont être au nombre de six en 2010.

Regardons maintenant d'un peu plus près le profil de ces postes d'agents de développement social local. En effet, nous pouvons constater que sur les six postes il y a un seul travailleur social. Nous avons pu échanger avec ce travailleur social à ce sujet « je suis le seul Travailleur social sur ce poste. Pour l'instant le CG n'a pas souhaité retenir prioritairement le profil de travailleurs sociaux sur ce poste. »²⁹ En effet, le recrutement sur ces postes se fait de plus en plus sur un profil « administratif » type « attaché ».

Si la création de postes d'agent de développement social local semble vouloir promouvoir des démarches collectives, il faut rester vigilant sur la réalité de ces postes et sur la possibilité de leur influence concrète sur les pratiques professionnelles.

Les démarches d'évaluation sont également à regarder de plus près. On s'inspire de quelle finalité? Comment sont mises en place ces démarches? Sont-elles participatives?

La question de l'organisation a été également posée lors de l'entretien collectif. Les attentes des professionnels vis à vis des agents de développement social local semblent importantes. Le souhait d'organiser davantage les pratiques collectives était prédominant lors de l'entretien. « *Donc cela (la mise en place de pratiques collectives) part vraiment d'une envie personnelle puis en plus comme aujourd'hui ça va être davantage maîtrisé avec ces nouveaux postes là – agent de développement social local qui sont tout récents, du coup il aura peut-être une organisation autre... ou encore ils (les agents de développement social local) ont un rôle d'évaluation aussi, ils nous aident à construire des grilles d'évaluation. Quelque chose que je ne sais pas faire. En tout cas pas d'une manière sérieuse.* ».

Nous avons pu remarquer le souhait des professionnels d'être mieux « encadrés » par des logiciels et construction de grilles d'évaluation pour ce type de pratiques. Souvent les professionnels disent qu'ils ne savent pas faire. Afin de comprendre mieux ce sentiment de ne pas « savoir faire », nous allons par la suite regarder de plus près la

29 Propos d'un agent de développement social local

formation professionnelle des assistants de service social.

2.3 L'intervention sociale collective lors de la formation professionnelle (exemple de la formation des assistant de service social)

Aujourd'hui l'apprentissage de l'intervention sociale d'intérêt collectif est attendu dans l'ensemble des référentiels des métiers du travail social, sous des appellations différentes. Notamment les aides médico-psychologiques (AMP), les techniciennes en intervention sociale et familiale (TISF) ont vu leur formation changer. En 2006, le référentiel de formation prévoit un domaine de compétences « d'animation de groupe » pour les AMP. Quand aux TISF la mise en œuvre d'actions collectives constitue un domaine de compétence. La dimension collective de l'activité a été également renforcée dans le diplôme des éducatrices spécialisées et des Conseillers en économie sociale et familiale. La réforme des deux diplômes est intervenue respectivement en 2007 et en 2009. Puis le diplôme des ASS a été réformé en 2004. Avant d'aborder cette réforme nous proposons un petit détour historique sur la formation des assistants de service social.

2.3.1 De 1961 à 1980 – d'une approche médico-sociale vers une approche psycho-sociale

Comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, la formation des Assistants de service social est bâtie en 1932 à partir de la formation de l'infirmière visiteuse. A cette époque la vision de la formation est donc très médicale. Jusqu'en 1968 une année de formation reste commune avec les infirmières.

Nous allons voir les contenus de formation à partir de 1962.

Contenu de formation en 1961	Volume horaire	%
Enseignements médicaux	436 heures	35,20%
Enseignements de service social :	150 heures	12,10%
✓ Historique et Organisation du Service social	12 heures	
✓ Éthique et déontologie	10 heures	
✓ Méthodes du service social	110 heures	
✓ Administration	10 heures	
✓ Recherches	8 heures	
Enseignements Généraux	309 heures	24,90%
✓ Introduction aux sciences humaines	3 heures	
✓ Psychologie	80 heures	
✓ Sociologie et psychologie sociale	47 heures	
✓ Économie et démographie	75 heures	
✓ Droit et législation sociale.	104 heures	
Méthodes de Travail et formation pratique	345 heures	27,80%
Total	1240 heures	100,00%

Bien que l'approche est médico-sociale, avec 436 heures d'enseignement médical, nous remarquons qu'une partie de l'enseignement renvoie aux méthodes de service social (110 heures soit 10% du temps de formation). Cet apprentissage des méthodes du travail social se décline en 75 h pour le case-work, renvoyant aux travaux de Mary Richmond sur le diagnostic social et 35 h du service social de groupe et de communauté. Une nouvelle réforme va intervenir en 1968 avec un virage institutionnel. En effet, la première année commune avec les infirmiers étant supprimée, l'approche médico-social va être petit à petit remplacée par une approche psycho-sociale.

Contenu de formation en 1968	Volume horaire	%
Enseignement médico-social	304 heures	26
Enseignement du service social	164 heures	14
✓ Historique et organisation	12 heures	
✓ Éthique et déontologie, introduction aux méthodes	40 heures	
✓ Exercice du service social, Méthodes du service social, Administration,	100 heures	
✓ Psychologie de l'aide	12 heures	
Enseignement en sciences humaines	152 heures	13
✓ Psychologie	87 heures	
✓ Sociologie et psychosociologie des groupes	35 heures	
✓ Sociologie	12 heures	
✓ Principe de l'inadaptation sociale	18 heures	
Économie, démographie, droit et législation	172 heures	15
Travaux pratiques	377 heures	32
TOTAL	1169 heures	100

Cette nouvelle réforme a fortement diminué l'enseignement médico-social en matière de santé, de maternité, de l'hygiène. Le volume d'horaires dans cette discipline passe de 436 heures à 304 heures. L'enseignement de psychologie augmente un peu, tout comme l'enseignement en droit et législation.

En 1980 intervient une nouvelle réforme qui va intégrer une nouvelle notion appelée « l'approche globale », qui doit à fois tenir compte de la dynamique psychosociale, du contexte familial, du contexte socio-économique et du contexte culturel et politique dans lequel évoluent les personnes.

	Contenu de formation en 1980	Volume horaire	%
UF 1	Théorie et pratique de l'intervention en service social	400 heures	28,6
UF 2	Cadre institutionnel de l'action sociale	160 heures	11,4
UF 3	Relations humaines : l'enseignement de cette unité doit permettre aux stagiaires de s'appuyer sur les concepts de la psychologie et de la psychologie sociale.	160 heures	11,4
UF 4	Environnement social : formation aux méthodes de recherche en sciences sociales, appréhender les composantes du champ social, acquérir des outils opératoires d'analyse des phénomènes sociaux et socio-économiques.	160 heures	11,4
UF 5	Économie sociale : apprendre à prendre en compte les interactions de l'environnement socio-économique, des situations individuelles et collectives, et de la diversité des modes de vie.	160 heures	11,4
UF 6	Santé : développement physique et mental de l'être humain, étude des concepts de santé, de maladie, de prévention et de traitement social de la maladie.	160 heures	11,4
Unité optionnelle	Perfectionnement, innovation pédagogique, enseignement juridique...	200 heures	14
	Total	1400 heures	100

Nous pouvons constater que l'enseignement médical en 1980 est moins important qu'en 1962. 160 heures de formation restent dédiées à cette spécialité. L'enseignement des sciences sociales a doublé, mais « le mouvement engagé lors des précédentes réformes et l'installation de la psychologie comme savoir de référence s'affirme » (DELAUNAY,

B. 2005 p.26).

Dans l'enseignement sur la « Théorie et la pratique de l'intervention en service social » les trois méthodes, à savoir, service social individuel, de groupe et de communauté, doivent théoriquement être enseignées. Ces compétences étaient acquises pour plus de la moitié sur les terrain de stages.

L'obtention du diplôme jusqu'en 2007 se fait avec trois épreuves en fin de formation. Une note de synthèse, un mémoire d'initiation à la recherche et la présentation d'une situation sociale.

2.3.2 Le diplôme réformé des assistants de service social en 2004 donne une véritable place aux pratiques collectives – mythe ou réalité?

Déjà en 1990 certains acteurs du service social, professionnels et formateurs, déclarent la formation obsolète et militent pour sa réforme. Ceci notamment en réponse à la fragilité de l'identité professionnelle des assistants de service social. Des auteurs comme Marie-France MARQUES font référence à la déstructuration des liens entre la formation au Diplôme d'État et la réalité d'exercice de la profession: « Interrogés sur le programme de formation de 1980 des assistants sociaux, bien des professionnels de l'intervention sociale vous répondraient qu'il est fondamentalement à revoir. La raison en est que dans la décennie écoulée, l'action sociale s'est profondément transformée, voire a été recomposée » (MARQUES, M.F. 1992 , P. 5).

Du côté des assistants de service social, ceux-ci se sont mobilisés en 1990-1991 pour faire reconnaître leur diplôme à un niveau II. En 1993 le Comité National des Écoles de Service Social écrit dans un rapport intitulé *Réforme ou aménagement de la réforme de la formation du diplôme d'État d'assistant de service social*: « Il est nécessaire de faire évoluer la formation dans un sens d'ouverture et de valorisation (...). C'est à travers une identité professionnelle clairement positionnée et une valorisation de la formation et de la profession que les assistants sociaux trouveront leur juste place dans la hiérarchie des services employeurs et parmi les autres intervenants. »

Les Conseils Généraux devenus, dans le contexte de décentralisation, le plus grand employeur des assistants de service sociaux reprochaient aux travailleurs sociaux d'avoir des difficultés « à accepter une hiérarchie, à faire une analyse des situations autre que psychologique, à monter un projet, à s'adapter aux nouvelles modalités d'intervention... Les propos sont durs et témoignent de logiques gestionnaires de l'action sociale.. » (DELAUNAY B . 2007 p.2). Ce reproche vient du président de l'Association des présidents des Conseils Généraux.

Que donne à voir la réforme de 2004 du diplôme des assistants de service social?

Il reste un élément de continuité qui est la formation entre pairs. La formation conserve un trait caractéristique qui est l'alternance. Elle comprend un enseignement théorique de 1740 heures et une période de stage de 12 mois (1680 heures effectives). La formation se déroule sur trois ans. Dans les périodes de stage l'étudiant est placé en immersion sur son lieu de stage, et les stages sont un vecteur important des compétences professionnelles, notamment des pratiques professionnelles.

Contenu de formation en 2004	Volume horaire	%
Théorie et pratique de l'intervention en service social	460 heures	26,40%
Philosophie de l'action, éthique	120 heures	6,90%
Droit	120 heures	6,90%
Législation et Politiques sociales	160 heures	9,20%
Sociologie, Anthropologie, Ethnologie	120 heures	6,90%
Psychologie, Science de l'éducation, Science de l'information, Communication	120 heures	6,90%
Économie, Démographie	120 heures	6,90%
Santé	120 heures	6,90%
Approfondissement	200 heures	11,50%
Préparation à la certification.	200 heures	11,50%
Total	1740 heures	100,00%

Les étudiants peuvent également bénéficier d'une unité de formation facultative portant sur l'approfondissement d'une langue vivante étrangère (120 heures).

Modalités de certification

Le référentiel de certification comprend quatre domaines.

Domaine de compétences 1	Intervention professionnelle en service social <ul style="list-style-type: none">✓ Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP)✓ Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)
Domaine de compétences 2	Expertise sociale
Domaine de compétences 3	Communication professionnelle en travail social
Domaine de compétences 4	Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles

Chacun des domaines comporte une épreuve organisée selon le cas par l'établissement de formation ou par une Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS).

Les épreuves sont les suivantes :

- domaine de certification 1 : présentation et soutenance d'un dossier de pratiques professionnelles, avec à la fois une « Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) » et une « Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) ».
- domaine de certification 2 : présentation et soutenance d'un mémoire d'initiation à la recherche dans le champ professionnel ;
- domaine de certification 4 : épreuve de connaissance des politiques sociales et implication dans les dynamiques partenariales institutionnelles et interinstitutionnelles.

L'épreuve réalisée en établissement de formation concerne le domaine de certification 3, la communication professionnelle. Ce domaine de compétence est validé par des épreuves qui varient selon le centre de formation.

Les domaines de certification 2 et 4 comportent, par ailleurs un contrôle continu réparti sur les trois ans de formation.

Chaque domaine de certification doit être validé séparément. Un domaine est validé lorsque le candidat obtient une note moyenne au moins égale à 10 sur 20 pour ce domaine.

Nous pouvons constater que les épreuves se sont davantage diversifiées et que la présentation d'une intervention sociale collective est obligatoire. Ceci n'a pas été le cas avant la réforme. En effet, la « situation sociale » présentée était dans la grande majorité des cas une situation sociale individuelle.

La formation pratique

L'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social précise que « la formation pratique est un des éléments de la qualité du projet pédagogique de l'établissement. Elle participe à l'acquisition de compétences dans chacun des domaines identifiés au sein du référentiel professionnel. Les stages professionnels sont effectués sous la conduite d'un référent professionnel, dont au moins la moitié de la durée des stages auprès d'un référent assistant de service social, sur deux ou trois sites qualifiants et portent de façon équivalente sur l'intervention professionnelle individuelle et sur l'intervention professionnelle collective... ». Le stage est alors positionné clairement comme vecteur central d'acquisition des compétences en matière de pratique professionnelle.

Rappelons aussi que la majorité des stages en deuxième année, se fait dans un service social polyvalent de secteur départemental. Rappelons également que ce stage en polyvalence de secteur était obligatoire jusqu'à la réforme de 2004. Cela est important pour la suite de notre recherche qui a pour terrain le Conseil Général, employeur majoritaire des Assistants de service social.

Une autre nouveauté est la mise en place de référentiels de compétences. Un référentiel professionnel qui décrit les fonctions d'activités principales et les compétences à acquérir³⁰ pour exercer la profession de manière qualifiée et un référentiel de certification qui permet d'attester de l'acquisition de ces compétences. Puis enfin un référentiel de formation construit sur la base de ces deux référentiel. Le terme qualification a laissé place au référentiels de compétences.

Dans le contenu de la formation nous pouvons observer quatre changements. Premièrement, le rappel et l'insistance de la place qui doit être donnée aux usagers dans la résolution des difficultés qu'ils rencontrent.

Deuxièmement, le développement des compétences sur le travail social d'intérêt collectif.

Troisièmement, l'affirmation de la notion d'expertise : l'assistante de service social devient «force de proposition ».

Et enfin quatrièmement, une attente plus importante des institutions et des élus sur les interactions entre le travail social et les politiques sociales, ce qui nécessite le développement du travail partenarial.

L'innovation qui nous intéresse particulièrement ici est la mise sur un pied d'égalité de l'intervention sociale d'aide à personne (ISAP), l'intervention dite individuelle et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC). Ces deux interventions sont les compétences à acquérir dans le domaine de compétence I « Intervention professionnelle en service social ».

La validation de ce domaine de compétence repose sur le dossier de pratique professionnelle. Dans ce dossier l'étudiant doit produire un document d'analyse d'une intervention sociale d'aide à la personne et un document relatif à une intervention sociale d'intérêt collectif, rencontrées lors du stage de la deuxième ou de la troisième année. Ce domaine de compétence est donc validé sans contrôle continu.

L'acquisition des compétences en matière de pratique professionnelle se fait donc principalement sur les lieux de stages. Qu'en est-il alors de la participation des étudiants

30 Voir annexe II

à des interventions sociales collectives et donc de l'apprentissage de ces pratiques?

2.3.2.1 *L'organisation des stages est caractérisée par une asymétrie entre ISIC et ISAP*

Ce que nous avons observé concernant la participation des étudiants à des interventions sociales collectives est que celle-ci dépend de deux éléments. D'une part l'existence de telles interventions sur le lieu de stage et d'autre part de la motivation de l'étudiant de s'inscrire dans une intervention collective.

D'une manière générale nous pouvons constater un déséquilibre entre le temps dédié à l'apprentissage des interventions sociales individuelles et des interventions sociales collectives. Ceci est quelque fois tellement flagrant que j'ai rencontré des étudiants qui se demandaient pourquoi il y avait autant de cours théoriques dédiés aux interventions sociales collectives. Dans un atelier de travail sur les interventions sociales collectives des étudiants nous renvoyaient qu' « à l'IRTS on nous fait miroiter des choses en terme de pratiques sociales collectives qui ne correspondent pas à la réalité du terrain, à quoi ça sert si finalement, après, dans la pratique, on ne le met pas en place»³¹. Jusqu'à revendiquer d'être formées plus aux pratiques individuelles pour être plus « opérationnelles ».

Durant mon activité comme formateur à l'IRTS, nous animons depuis plusieurs années des ateliers ISIC avec des étudiants en deuxième année de formation. L'objectif est de démarrer la construction du dossier de pratique professionnelle.

Rappelons que ce dossier de pratiques professionnelles est constitué durant la deuxième et la troisième année de formation. Il est très fréquent que les étudiants sont à la recherche désespérée d'une intervention collective pour leur dossier. Une professionnelle qui développe des interventions collectives le formule ainsi : « *Même si ce n'est pas ta stagiaire on te demande, il paraît que tu fais une action collective, est-ce que je peux venir? Ma monitrice n'en fait pas. On voit bien qu'il y a une espèce*

31 Propos d'étudiants durant un atelier de travail

d'attention pour les professionnels qui font des actions». ³² Mais il n'est pas rare de voir des lieux de stage où il n'y a aucune intervention collective.

Par faute d'actions sur le lieu de stage les étudiants peuvent présenter un diagnostic de territoire en préparation d'une ISIC assorti de proposition d'actions ou un diagnostic en préparation d'un travail social de groupe assorti de proposition d'action. Or, pour les étudiants ce procédé ne relève évidemment pas d'une pratique professionnelle très concrète, car ils savent que dans la majorité des cas la proposition reste lettre morte. Il n'est pas rare non plus que cette proposition ne soit discutée ni avec le référent de stage, ni avec l'équipe de travail. Il était d'usage de dire parmi des étudiants « je présente une situation imaginée ». Comme si, effectivement, l'ISIC relève plus de l'imaginaire aujourd'hui que d'une réelle pratique. Aujourd'hui nous préparons les étudiants à ne pas utiliser ce terme car il a été préjudiciable à certains lors des épreuves du Diplôme d'État.

Nous pouvons donc constater que l'organisation du travail a une influence évidente à la fois sur la participation des étudiants à des interventions collectives et à l'apprentissage de ce type d'intervention.

Durant mon activité professionnelle, j'ai pu constater que pour la plupart de mes collègues, la relation individuelle est au cœur de notre métier et qu'elle est le savoir fondamental et préalable à toute autre pratique. Tant qu'on a pas appris cette relation individuelle on ne peut travailler sur l'intervention collective. Tel était aussi le positionnement professionnel que j'avais intériorisé moi même et je n'ai pas pris; au sein de ma structure; de stagiaire en référence, puisque mon intervention était principalement collective. La structure dans laquelle nous avons travaillé accueille principalement des étudiants en deuxième année, sur leur stage de « polyvalence » durant lequel il fallait apprendre la « relation individuelle ».

L'organisation des stages dans notre service a changé un peu depuis la réforme de 2004 et la nécessité pour les étudiants de présenter une situation sociale collective lors des épreuves du diplôme d'État. En effet, les étudiants accueillis participent aux actions en cours et nous travaillons avec eux la question de l'ISIC.

« Ainsi au CDAS Kléber, les trois stagiaires présents en ce début d'année étaient en

³² Propos recueillis lors de l'entretien collectif

stage auprès de référents professionnels assistants sociaux de polyvalence de secteur, et travaillaient avec la personne chargée de la coordination des actions collectives pour l'ISIC. On peut ainsi noter un partage de tâches dans la formation des stagiaires, qui se reflètent dans l'organisation de travail de ce CDAS, Lorsque le référent professionnel participe lui-même ou est l'initiateur d'actions collectives, alors le partage entre l'ISAP et l'ISIC est souvent aussi déséquilibré, reflétant également le partage du travail en faveur de l'ISAP au niveau des pratiques individuelles » (GRIFFON C. 2009 p.66).

La citation ci-dessus vient d'un mémoire d'une étudiante en master I à l'IEP de Rennes qui a travaillé sur l'intervention sociale d'intérêt collectif et elle s'est posée la question de savoir si, depuis la réforme du DEASS en 2004, un changement le référentiel identitaire de la profession d'assistant de service social s'est opéré. Elle s'est particulièrement intéressée à la relation entre le référent sur le site de stage et l'étudiant. Elle nous a interrogé ainsi que les trois étudiants accueillis dans notre structure. Elle fait le constat d'un partage des tâches entre l'accompagnement de l'apprentissage de l'ISAP et de l'ISIC. Quand nous avons découvert son analyse, elle nous a un peu surprise puisque ce partage de tâches n'avait pas été « officiellement » organisé dans notre structure. D'ailleurs, nous n'avons été jamais associée au bilan de stage et rarement consulté avant ces bilans. Par contre, pour les étudiants ce partage semblait évident. Nous avons découvert à ce moment que l'ISIC n'était pas travaillé avec les formateurs de terrain. Ceci nous a étonné également puisque nous n'avons pas passé beaucoup de temps avec les étudiants pour travailler les pratiques collectives.

A la marge de ces stages qui privilégient l'intervention sociale individuelle nous avons observé la mise en place de stage dits « innovants » à l'IRTS de Rennes proposant quant à eux, majoritairement de l'intervention sociale collective. Ces dix lieux de stage sont proposés aux étudiants en troisième année de formation. Selon la responsable de formation des assistants de service social, ce qui pose souvent problème pour les étudiants, c'est le fait que ces services aient des attentes à leur égard en matière d'ISIC.

Nous pouvons donc conclure que si le temps d'enseignement d'ISIC et d'ISAP est équivalent en centre de formation, cela n'est pas le cas lors des stages.

Lors de notre recherche une autre question est soulevée par les professionnels. En effet,

les professionnels s'interrogent sur leur formation et expérience en la matière et donc leurs possibilités de transmettre cette forme d'intervention.

Comme nous avons pu le voir précédemment, les formateurs de terrain³³ disent en majorité qu'ils n'ont pas été formés au travail social collectif. Une assistante de service social diplômée en 2001 et qui met en place aujourd'hui des actions ne se souvient pas d'avoir eu des enseignements importants en méthodologie de travail social collectif: *« Je me souviens, quand j'ai passé mon DE on a eu la dernière année 2-3 heures sur les actions de groupe à développer, quand on est travailleur social on nous dit c'est bien, c'est important cela crée une complémentarité avec le travail individuel enfin voilà du discours mais concrètement quand on va après sur terrain ...»*. Une autre professionnelle diplômée en 1987 nous dit *« Dans mon cursus initial en 1987 j'ai eu trois fois rien là dessus. »*

Quand des professionnels mettent en place des actions il se réfèrent à leur expérience du travail individuel *« Pour animer on peut avoir mille choses si tu n'as pas le contact, c'est beaucoup lié à ce qu'on est. Et moi j'ai l'âge pour moi dans cet atelier...Je fais un peu comme en entretien individuel.»*³⁴

Il y a cette idée que pour l'intervention sociale d'intérêt collectif il faut surtout avoir de l'expérience. Une autre professionnelle le formule ainsi *« Moi en plus j'étais assez jeune professionnelle, je me dis avec le recul je serais sans doute plus armée.»*³⁵

Ce manque de formation est majoritairement évoqué lors de l'entretien collectif - à l'exception de la professionnelle ayant passé son diplôme en 2008, c'est-à-dire le diplôme réformé. Il y a la peur de ne pas savoir faire, la peur de prendre les choses à l'envers, la peur de pas maîtriser.

Nous avons vu dans ce chapitre que la place laissée aux pratiques sociales collectives est pour le moins ambiguë. L'organisation au sein du Conseil Général ne favorise pas ces pratiques et quant aux postes spécifiques de développement social local, ils vont dans le sens gestionnaire et les personnes qui occupent ces poste ne sont pour la plupart

33 Ceci est l'appellation des professionnels qui accompagnent les étudiants sur le lieux de stage

34 Propos d'une assistante de service social

35 Propos d'une assistante de service social

pas issues du travail social.

Quant à la formation, elle laisse théoriquement aujourd'hui une large place aux pratiques sociales collectives, même si c'est affirmation est à nuancer lors des périodes se stages. Encore faut-il aujourd'hui que l'organisation reconnaisse cette compétence aux travailleurs sociaux.

Dans le prochain chapitre nous allons regarder de plus près à la fois les pratiques réelles des professionnels et le point de vue des professionnels quant aux pratiques sociales collectives.

Ce troisième chapitre a été bâti pour l'essentiel à partir de l'entretien collectif.

3 Des pratiques professionnelles favorables à l'intervention sociale collective?

Après avoir étudié quelle place donnent les institutions aux pratiques collectives, nous souhaitons nous interroger sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Quelle place prennent les interventions sociales collectives dans les pratiques réelles? Quelles sont les raisons évoquées par les professionnels pour expliquer le développement « timide » de ces actions?

Nous avons pu observer la persistance d'une culture professionnelle de l'intervention sociale individuelle dans les services sociaux du Conseil Général. Cela tient d'une part à l'organisation du travail, décrite dans le chapitre 2, mais également de la perception des travailleurs sociaux sur leur métier. « L'intervention des professionnels est construite et orientée sur une logique d'aide à la personne » et les espaces de travail individuel et collectif sont des espaces séparés (CSTS, 2010). Ces deux espaces, le travail social traditionnel défini par le CSTS comme une « intervention verticale définissant des publics cibles, des ayant droits, des seuils et des conditions d'accès, avec des agents chargés de distribuer des prestations fixées à l'avance et d'en vérifier le bien fondé » et l'intervention collective peu prescrite et « fondé sur un idéal de démocratie participative et donc de coproduction avec l'utilisateur » (CSTS, 2010)

En réalité le fonctionnement des services laisse peu de place aux pratiques collectives. Le mode « opératoire » généralisé des assistants sociaux en polyvalence de secteur est « la permanence ». Les personnes viennent avec ou sans rendez-vous pour rencontrer l'assistant de service social et pour exposer leurs problématiques et leurs demandes.

3.1 Les pratiques sociales collectives considérées comme « accessoires »

Ce qui ressort de notre recherche empirique, à la fois de l'entretien collectif et des observations, est un attachement à la relation individuelle, qui est vécu comme le cœur du métier.

Nous utilisons ici le terme « métier » en référence de la définition « métier » et « profession » de Michel Autès. Selon lui si *« profession et métier se confondent, [...] et se recouvrent. La profession est plutôt du côté de la position sociale, du statut, le métier est du côté du contenu, des arts de faire »* (AUTES, M. 1999 p.224). C'est dans cette logique du contenu et de la « manière de faire » que nous utilisons le terme « métier ».

Durant notre activité professionnelle nous avons pu constater que pour la plupart de nos collègues, la relation individuelle est au cœur du métier d'assistants de service social et qu'elle est le savoir fondamental et préalable à toute autre pratique. « Tant qu'on n'a pas appris cette relation individuelle on ne peut travailler sur l'intervention collective »³⁶. Tel était aussi le positionnement professionnel que nous avons intériorisé et nous n'avons jamais pris au sein de ma structure de stagiaire en référence, puisque notre intervention était principalement collective. La structure dans laquelle nous avons travaillé accueille principalement des étudiants en deuxième année de formation, sur leur stage de « polyvalence » durant lequel il « fallait » apprendre la « relation individuelle ».

Mais ce postulat est à mon avis encore intériorisé aujourd'hui par les formateurs et les étudiants. Nous avons pu assister à un entretien d'un étudiant avec un formateur, ayant comme objectif de faire le point sur un lieu de stage qui ne proposait que de la pratique collective. L'étudiant était inquiet car pour lui « la relation individuelle est le cœur de notre métier », j'ai vu le formateur lui répondre « je ne vais vous contredire, la relation individuelle est le cœur de notre métier » tout en rappelant l'importance du travail collectif.

36 Propos d'une assistante de service social

La majorité des circonscriptions dans le département étudié sont aujourd'hui organisées autour au moins deux pôles. Les assistants de service social exercent soit dans un pôle accueil ou dans un pôle accompagnement. Les professionnels de pôle d'accueil reçoivent des personnes non connues du service et réalisent des premières évaluations. Les professionnels du pôle accompagnement ont un nombre de dossiers moindre que leurs collègues. Puis si la problématique de la personne le nécessite elle est orienté vers le pôle accompagnement.

Dans la description de leur quotidien durant l'entretien collectif il apparaît d'une manière évidente que les pratiques collectives n'en font pas partie. Et quand les professionnels en mettent en place cette intervention est décrite comme « *autre chose* »³⁷ ou encore « *Moi, je ne suis pas assistante sociale quand je suis avec eux* »³⁸.

Pour autant toutes les personnes ayant participé à ce type d'actions disent que « *cela fait un bien fou* » « *c'est ma récréation* » ou encore « *c'est un bol d'air* ». La perception de ces actions est globalement positif et l'apport de ces actions se situe aussi clairement à un niveau personnel. Ceci ressort très nettement de l'étude. Une personne va jusqu'à comparer le temps passé avec un groupe à une journée RTT.

« *Pour moi cette activité est aussi mon bol d'air, c'est ma récréation. Je travaille à temps plein. Le mercredi après-midi quand il y a l'atelier, c'est génial. Plus personne n'est dupe au CDAS. Ma responsable non plus. C'est comme si j'étais en RTT* »³⁹.

Cette posture montre toute l'ambiguïté dans le développement des pratiques collectives. Les professionnels qui développent des actions voient à la fois le bien-fait pour eux et le public, mais cette activité ne rentre malgré tout pas dans ce qu'ils imaginent de l'activité d'un assistant de service social.

Nous nous sommes procurés la fiche de poste des assistants de service revisitée par l'institution en 2008. Dans cette fiche de poste les fonctions sont définies en onze points⁴⁰:

37 Propos d'une assistante de service social

38 Propos d'une assistante de service social

39 Propos d'une assistante de service social

40 Extrait de la fiche de poste d'assistant socio-éducatif (spécialité assistant de service social)

- Accueillir, écouter et orienter
- Évaluer la demande
- Développer des réponses aux personnes en assurant une écoute psycho-sociale et en mobilisant des dispositifs
- Assurer des mesures d'accompagnement social en recherchant l'adhésion des personnes
- Assurer les missions de protection de l'enfance: évaluation des situations d'enfance en danger ou en risque de l'être, traitement des informations préoccupantes, accompagnement socio-éducatif, contribution à la mise en place des mesures d'aide sociale dans le champ de la protection de l'enfance: mesures administratives et/ou judiciaires.
- Contribuer à la protection des majeurs vulnérables: évaluation des demandes de protection, exercice des mesures d'accompagnement sociales personnalisée (MASP) sans gestion des prestations.
- Saisir et/ou participer aux différentes commissions du CDAS
- Contribuer au recueil des données d'activité et à leur analyse
- Contribuer à l'analyse des besoins du territoire: participer à des réflexions avec les partenaires et participer au développement d'actions collectives et au développement social local.
- Accueillir des stagiaires assistant sociaux et exercer la fonction de formateur de terrain.
- Participer aux réunions institutionnelles du CDAS.

La contribution au développement d'actions collectives est inscrits dans la fiche de poste comme sous point à la contribution à l'analyse des besoins du territoire. L'inscription de cette fonction dans la fiche de poste est assez récente et elle peut-être être analysée comme une avancée pour favoriser le développement des interventions sociales collectives.

Lors de notre recherche il est apparu que malgré cette inscription dans le fiche de poste, la participation aux actions dépend encore aujourd'hui « du bon vouloir de chacun » comme le disent les professionnels : « *oui, la participation aux actions est au bon vouloir de chacun. Je ne fais pas partie d'un groupe pour l'instant; c'est une volonté* »⁴¹ ou encore « *On se sent quand même "au bout du couloir", c'est celui qui veut qui met en place une action. Nous sommes très mauvais dans mon cdas pour communiquer sur ce qu'on peut faire en terme de groupe. Et quand on met en place une action on le fait avec une collègue avec laquelle on sent une affinité. Une collègue copine m'a dit "tiens on pourrait peut-être mettre en place quelque chose" et voilà on s'est lancées J'anime donc un groupe de parole avec elle* »⁴².

A la lecture de cette fiche de poste, il nous a semblé dans un premier temps que l'inscription de participer aux actions collectives est une avancée. Mais à la lumière des propos des professionnels cette inscription reste ambiguë. En effet, elle n'est pas mis en lien avec l'accompagnement des personnes accueillies et n'ouvre pas toutes les possibilités du travail collectif, comme le travail social de groupe.

Nous avons également constaté qu'il existe plusieurs profils de professionnels. Ceux qui sont initialement convaincus par l'ISIC, ceux qui y viennent plus tard et qui ont vu certains limites à l'action individuelle, ceux qui voient une certaine plus value mais pour qui ce n'est pas une priorité et ceux qui portent un regard critique sur ces pratiques et qui développent une résistance.

Les pratiques collectives sont ainsi intéressantes, à poursuivre.... mais jamais prioritaire: « *ce qui fait que c'est souvent très difficile de faire des actions collectives en CDAS c'est qu'on a le sentiment qu'on fait cela en plus de notre travail, c'est comme si cela ne faisait pas partie intégrante de notre travail. Et c'est vrai dans les faits, concrètement, on le fait en plus de notre travail – c'est un choix personnel – on ne va pas nous imposer ça* » ou encore « *C'est complètement différent comme travail et c'est tout aussi important, c'est dommage parce que ce n'est pas pris en compte dans nos charges de travail. Si c'était, dès le départ, pris en compte dans notre charge de travail, on aurait plus de facilité à s'investir et cela irait beaucoup plus de soi. Aujourd'hui c'est du temps*

41 Propos d'une assistante de service social qui ne participe pas à une action

42 Propos d'une assistante de service social qui participe à une action

supplémentaire qu'il faut qu'on rajoute si on veut faire du travail collectif. C'est dommage! »

La fiche de poste des assistants de service sociaux du département étudié nomme pourtant la participation au développement d'actions collectives et au développement social local comme leur mission. Néanmoins cela ne semble pas avoir des incidences réelles sur les pratiques, et sur la perception des missions « obligatoires ». De plus les professionnels remarquent une absence de débat autour de cette question: *« A la limite je pense pour ma part qu'il n'y a même pas de débat, c'est tellement peu pris en compte que l'échange n'existe pas autour de cette question. Chacun est pris dans son quotidien »*⁴³.

La charge de travail trop importante sur la gestion des dispositifs est également un argument quand nous évoquons la faible mobilisation des assistants de service social pour la mise en place de pratiques collectives. Lors de l'entretien collectif un consensus existe parmi les professionnels sur cette question.

3.2 Un manque de temps expliqué en partie par une surcharge de demandes « ponctuelles »

La notion du temps est souvent évoqué en relation avec les pratiques collectives. Et cela sur deux niveaux. D'une part, l'investissement et le temps nécessaire pour mettre en place une intervention collective et d'autre part, le temps qui « manque » pour s'investir dans des interventions collectives.

Une professionnelle ayant obtenu son diplôme après la réforme nous dit *« donc après ce que j'ai pu voir en formation et puis ce que je remarque sur le terrain il faut du temps avant que l'intervention social d'intérêt collectif se mette en place »*.

43 Propos d'une professionnelle assistante de service social lors de l'entretien collectif

Pour la plupart des professionnels interrogés la participation aux actions est vécue comme un travail que l'on doit faire en « plus » du reste. Même si des personnes ayant participé aux actions peuvent dire « *que les pratiques collectives sont complémentaires [aux pratiques individuelles] et leur développement apporte professionnellement une bouffée oxygène. A la suite on est plus disponible et rechargé pour le travail en individuel. Ce qu'on peut percevoir au début comme travail supplémentaire ça vient servir l'intérêt individuel* »⁴⁴.

L'intervention sociale collective se distingue d'une intervention ponctuelle et réparatrice. Ce travail « dans le temps » semble un frein que certains professionnels expliquent par un manque de temps lié à une surcharge de travail. Ce manque de temps est expliqué par un travail important, et notamment le traitement de demandes ponctuelles « *nous sommes souvent dans des demandes administratives financières ponctuelles qui finalement prennent beaucoup de temps* »⁴⁵.

Le développement des interventions collectives est souvent vu comme un « *temps supplémentaire* » ou « *un don de temps en plus* » que les professionnels doivent investir. Pour une autre professionnels « *cela est encore plus vrai puisque j'aime animer ce groupe et mes collègues me disent en même temps tu l'as voulu, on ne va pas te donner du temps en plus, parce que tu as voulu faire ce travail de groupe. Si c'est trop lourd pour toi, ne le fait pas. On sent qu'il faut pas venir demander en plus à nos collègues de nous décharger sur le temps individuel* », ou encore « *je ne sais pas comment tu fais, je n'ai pas le temps* ».

La notion du temps est donc un facteur qui est important à prendre en compte. Il nous a semblé intéressant de le mettre en lien avec les priorités que l'on se donne dans l'organisation de son travail. Cette notion de priorités renvoie aussi au sens que l'on donne à telle ou telle intervention. Nous avons donc voulu comprendre quel bénéfice ou plus value, les professionnels voyaient aux pratiques sociales collectives.

44 Propos d'une assistante de service social qui participe à une action

45 Propos d'une assistante de service social

3.3 Quelle est l'influence objective des pratiques sociales collectives pour les professionnels rencontrés?

En quoi ces pratiques sont intéressantes pour le public? Ou autrement dit quel sens les assistants de service social donnent-ils aux pratiques collectives? Ce questionnement nous a semblé important pour mieux comprendre de quelle manière les professionnels pouvaient associer ces pratiques à leurs missions.

Il ressort de l'étude que les professionnels nomment trois finalités des interventions collectives, à savoir l'échange, le soutien et la création de lien social : *« les personnes ont un plaisir de se retrouver et on sent que c'est vraiment un groupe et ce ne sont pas des individus des uns à côté des autres. Cela permet aux personnes de ne pas se sentir isolées et de savoir qu'elle ne sont pas seule à vivre ce type de difficulté là »*⁴⁶.

Selon les professionnels, les pratiques collectives peuvent être un outil pour le développement de l'estime de soi. « Rompre la solitude » est une des finalités qui est nommée fréquemment.

Selon Norbert HERRIGER dans son ouvrage (allemand) entièrement dédié à l'empowerment dans le travail social le processus collectif aboutit à des « collectifs initiés » qui se substituent à des « collectifs traditionnels » tels que la famille, les amis ou les voisins. Selon lui ces « nouveaux collectifs solidaires » remplissent quatre fonctions. Tout d'abord il les définit comme « soziale Relevanzstruktur » qui ouvrent des nouvelles possibilités aux personnes. Ces collectifs peuvent également être des espaces qui permettent de « tester des options ». Dans ce cadre les nouveaux collectifs sont des espaces libres de communication, de l'expérimentation et peuvent ainsi contribuer à la construction ou reconstruction de fragments d'identité. Une autre fonction est le soutien et l'aide mutuelle dans des situations de difficultés sociales. Puis enfin ces collectifs peuvent être également la possibilité collective d'action, qui vise un changement social. (HERRIGER N., 2006)

⁴⁶ Propos d'une assistante de service social qui participe à une action

Nous pouvons relever que les professionnels présents à l'entretien avait une image plutôt positive du bénéfice des pratiques sociales collectives pour le public. Néanmoins il faut rappeler que les deux personnes avec un regard plutôt sceptique par rapport aux pratiques sociales collectives se sont désistées de l'entretien. Nous n'avons donc pas recueilli leurs paroles à ce sujet. Notre expériences professionnelle nous a montré malgré tout que le consensus obtenu lors de l'entretien est loin de refléter la réalité. Nous pouvons aussi citer comme exemple le propos d'une professionnelle qui s'est désistée pour l'entretien, mais qui évoquait lors d'une communication téléphonique que « *les pratiques sociales collective relève plus du désir des professionnels que d'une réelle plus value pour le public* ».

Nous avons pu observer des professionnels sceptiques des pratiques sociales collectives, pour qui il existait une références très forte à la fois à la psychologie et à l'importance de la relation individuelle, qui est seule capable d'établir une relation de confiance avec la personne. Nous avons donc posé cette hypothèse de la psychologisation en tant que frein au développement de pratiques collectives.

3.4 Une Psychologisation du travail social qui contrarie le développement de pratiques sociales collectives ?

L'idée d'une psychologisation du travail social est suggérée par l'évolution d'une partie de l'intervention sociale vers une prise en charge de plus en plus individualisée. Dans notre réflexion la psychologisation était l'observation que le travail social se donne souvent uniquement des moyens de « clinique psychologique » pour analyser la situation d'une personne. Et cela surtout pour des situations qui « posent problèmes » et qui sont évoquées lors de commissions d'aides et d'évaluations.

Jaques ION nomme notamment ce processus de la psychologisation du travail social. Le travail social a toujours utilisé la psychologie dans sa pratique puisque des symptômes de souffrance peuvent être de l'ordre psychique ou social et cela implique cette prise en compte de la psychologie.

Nous pouvons remarquer que la réalité sociale se psychologise également. La notion de développement personnel dévient de plus en plus importante. Comment faire la part des choses?

En regardant la question de plus près, l'hypothèse de la psychologisation du travail social est loin d'être une question nouvelle. Depuis au moins 1995 la question est posée et selon certains auteurs elle était déjà d'actualité dans les années 1970. En effet, la place du « case work », évoqué en première partie de notre travail fait penser que la psychologie a pris, à partir de ce moment, une place importante dans le métier des travailleurs sociaux. En effet, dans les années 1968, l'approche développée dans le travail social est essentiellement psycho-sociale. De plus, le travail social est à la différence d'autres corps professionnels dépendant de l'expertise d'autres disciplines (Psychologie, médecine, sociologie, droit...). Mais est-ce que pour autant que la psychologie a pris une place plus importante? Rien n'est moins sûr.

Cela sous tend la nécessité que les travailleurs acquièrent un savoir disciplinaire en psychologie plus important que dans d'autres savoirs disciplinaires. Cette maîtrise devrait être observable en premier lieu dans les centres formation pour travailleurs sociaux (ABALLÉA, F. 2006). Or les évolutions de la formation décrite en deuxième chapitre ne montrent pas une augmentation du savoir disciplinaire en psychologie. Les observations effectuées durant notre activité en tant que formatrice en travail social n'ont pas pu valider une prépondérance de la psychologie par rapport à d'autres enseignements disciplinaires, comme la sociologie par exemple. Nous avons remarqué en revanche une augmentation des enseignements en droits et politiques sociales. Cela corrobore les travaux de Bertrant Delaunay décrits dans le chapitre 2.

La psychologisation du travail social est souvent évoquée par des auteurs dans le sens d'une opposition entre approche psychologique et approche sociologique. Nous ne souhaitons pas entrer dans ce débat. Dans notre travail cette hypothèse était plausible pour nous afin de donner éventuellement des éléments d'explication sur les freins à l'intervention sociale collective. Néanmoins, lors à la fois de notre recherche empirique et des lectures à ce sujet, nous avons pu constater que la psychologisation n'interdit pas forcément une action collective⁴⁷. Notre entretien collectif n'a pas fait ressortir la

47 cf. étude de Lise DEMAILLY sur des lieux d'écoute psychologique in BRESSON M. 2006

psychologisation comme un élément central.

Si, dans certaines études⁴⁸, il ressort que la psychologie a une place qui peut être définie comme « référence explicite et implicite » (MILOVA, H. 2006 P.104), il est également observé une « distanciation des travailleurs sociaux par rapport à la psychologie {...}. Dans le discours de certains assistants sociaux, on décèle la volonté de souligner les différences qui existent entre leur position dans la relation avec les usagers, et la position d'un psychologue » (MILOVA, H. 2006 P.104). L'auteur de l'étude formule alors l'hypothèse que la psychologie serait particulièrement prédominante dans les systèmes occidentaux jusqu'à provoquer des réactions de distanciation.

Nos réflexions nous ont conduit à prendre de la distance avec cette hypothèse. D'une part l'entretien collectif ne nous a pas permis de l'étoffer et d'autre part le lien entre une possible psychologisation du travail social et l'analyse de ce fait en tant que frein à des interventions sociales collectives ne nous a plus semblé pertinent.

Par contre, un autre élément est ressorti lors de l'entretien. Il s'agit du changement de posture nécessaire lors de pratiques collectives. Un positionnement qui est vécu différemment que lors d'intervention en face à face.

3.5 Un changement de posture nécessaire

Il est à noter que durant l'entretien les professionnels insistent sur le changement de posture professionnelle nécessaire vis-à-vis des personnes quand on est face à un groupe. Ce changement de posture n'est néanmoins pas vécu de la même façon selon les personnes. Dans les interventions collectives le professionnel sort de son bureau et il n'est plus dans une relation de face à face avec l'utilisateur. Il sort de la pratique routinière de l'entretien dont il a très souvent la pleine maîtrise.

48 Étude d'Hélène MILOVA (1999-2002) sur les références utilisées par des assistants sociaux français et des éducateurs allemands, russes et français travaillant en service social ou en internat

Une personne ayant fait ces études après la réforme de 2004 nous dit « *Dans la relation individuelle la personne qui vient se sent toujours inférieur même si on essaye de travailler cela en tant que professionnel. Quand on est dans un travail de groupe la personne peut exprimer ses ressources, potentialité, cela va être naturel, elle va mettre à la vue de tous ses ressources et je trouve que cela s'exprime plus dans un cadre collectif que dans une relation individuelle on sent plus le rapport duel : l'assistante sociale qui sait et la personne qui ne sait pas* ».

Alors que d'autres vont être moins à l'aise avec ce changement de posture « *cela me poserait des difficultés je crois d'avoir quelqu'un que j'accompagne individuellement, dans le groupe* ». Ou encore des professionnels qui reconnaissent le bien fondé de l'action mais qui ne sont pas à l'aise avec cette relation de « proximité ». Un professionnel a pu nous dire son ressenti de la relation dans des interventions sociales collectives « *Jeudi, j'étais vraiment dans autre chose, dans relation complètement différente avec les gens, il y a une proximité, il faut s'en méfier, puisque je l'ai mal géré cette proximité là mais c'est quand même aussi agréable de ne plus avoir cette étiquette de l'assistante sociale derrière un bureau et cela je trouve ça riche* ».

Certaines personnes peuvent alors se sentir déstabilisées par cette posture vécue comme différente. Des professionnels peuvent notamment avoir des craintes de ne pas « maîtriser la situation » dans une action collective du fait d'un cadre moins sécurisant. En effet, pour certains professionnels ou étudiants le cadre du « bureau » est un élément qui est vécu comme sécurisant. Dans un entretien avec une étudiante, celle-ci a pu me dire qu'elle ne souhaitait pas trop pratiquer des interventions collectives puisqu'elle avait besoin du cadre sécurisant du bureau.

Une autre crainte est que cette relation de plus grande « proximité » ne serait plus une relation « assez » professionnelle et le positionnement de l'assistant de service social n'aurait donc plus un positionnement « adapté ». Pour Didier DUBASQUE le positionnement professionnel est « savoir où l'on est, ce que l'on fait, pourquoi on le fait, poser sans cesse la question du sens et agir en conséquence ». Ce positionnement résulte de l'intégration d'une identité professionnelle et d'une réflexion éthique. L'identité professionnelle quant à elle se construit selon Chantal LE BOUFFANT à partir de l'intégration d'une culture professionnelle au sein d'un groupe de pairs. Elle

résulte de l'appropriation de références communes qui sont les valeurs, la déontologie, les références pratiques et théoriques de l'intervention en service social. C'est à partir de cette culture partagée que se forge peu à peu l'identité professionnelle (LE BOUFFANT C. 2005). Il semble que la l'identité professionnelle peut-être questionnée lors d'interventions sociales collectives.

Dans le chapitre suivant nous souhaitons aborder ce qu'implique la notion d'empowerment dans les pratiques sociales collectives.

3.6 Qu'en est-il de la notion d'empowerment dans les pratiques sociales collectives?

Le développement dans ce chapitre est issu à la fois de lectures, mais aussi d'une expérience professionnelle au sein du service social départemental. Il est complété par des données issues de l'entretien collectif

L'adoption de cette perspective centrée sur l'empowerment part donc du principe que « les usagers des services sociaux sont des habitants parmi d'autres... et les habitants qu'ils soient en difficulté ou non, sont les premiers experts de leurs conditions et de leur cadre de vie et des moyens de les transformer. »⁴⁹

L'empowerment dans le cadre de l'intervention sociale collective est associé à une possibilité donnée aux personnes de réaliser, avec eux, une action de changement. Cela implique d'une part la reconnaissance de leurs capacités et d'autre part une possibilité de participation active à une intervention. L'empowerment collectif dans le cadre des interventions sociales collectives vise alors la reconnaissance et le développement du pouvoir d'agir de populations exclues, discriminées, déclarées incapables.

Avant de parler d'exemples d'actions, nous souhaitons dans un premier temps illustrer l'empowerment par le concept de la reconnaissance d'Axel Honneth. Puis nous souhaitons regarder de plus près comment on peut apprécier la notion de participation.

49 De la participation des usagers à la participation des habitants, Frédéric JESU, 30 et 31 janvier 2001

3.6.1 Le concept de la reconnaissance pour mieux comprendre l'empowerment collectif

Le concept de la reconnaissance d'Axel Honneth nous semble intéressant pour illustrer la plus value de l'empowerment collectif pour l'individu et surtout pour une personne vulnérable, qui va avoir plus de difficultés pour vivre de la reconnaissance dans les différentes sphères décrite par Honneth.

Le concept de la reconnaissance d'Axel Honneth prend appui sur la donnée anthropologique selon laquelle « l'homme n'est homme que parmi les hommes » c'est-à-dire que le rapport pratique à soi se constitue dans un rapport à autrui. En effet l'image positive que nous pouvons avoir de nous-mêmes dépend du regard, des jugements et des comportements d'autrui à notre égard. Le modèle de Honneth distingue trois modes de reconnaissance : la reconnaissance amoureuse, la reconnaissance juridique et la reconnaissance culturelle (HONNETH A. 2010).

La reconnaissance amoureuse est une forme primaire de reconnaissance. Pour l'expliquer, Axel Honneth part d'individus 'en chair et en os'. Il s'appuie sur les travaux de Winnicot concernant le rapport originaire qui lie la mère au nourrisson.

Il caractérise la reconnaissance amoureuse comme un équilibre constitutif de l'identité personnelle entre l'état de dépendance et l'autonomie de soi. L'amour au sens des rapports interpersonnels de proximité (liens familiaux, amicaux, amoureux) en est le vecteur privilégié. Le rapport positif à cette reconnaissance est la « confiance en soi ». Le pendant négatif à la reconnaissance amoureuse est constitué de l'ensemble des atteintes à l'intégrité psychophysiologique de l'individu (comme par exemple le viol ou la torture).

A la différence de la reconnaissance amoureuse, la reconnaissance juridique ne part pas de l'individu 'en chair et en os', mais présuppose la perspective d'un « autrui généralisé »⁵⁰ tel il est définit par Mead⁵¹. Il s'agit d'un sujet auquel on reconnaît la

50 l'autrui généralisé incarne la communauté organisée ou le groupe social structuré dont fait partie l'individu et qui lui fournit l'unité du « Soi »

51 George Herbert MEAD (1863-1931) philosophe, sociologue et psychologue social américain

capacité formelle et universelle de poser des jugements pratiques et de rendre compte de ses actes (*Zurechnungsfähigkeit*).

Cette reconnaissance passe par la réciprocité qui doit exister entre les droits et les devoirs. Le rapport positif à cette reconnaissance est la dignité ou le « respect de soi », à savoir le caractère respectable que je reconnais à autrui et qui m'engage à agir respectueusement envers lui. Les pendants négatifs seront par exemple les atteintes à l'intégrité personnelle ou de non-reconnaissance de droits à des groupes sociaux.

La reconnaissance culturelle porte le regard sur les sujets 'à part entière' qui, à travers leurs trajectoires de vie singulière, forment la communauté éthique d'une société.

Selon Axel Honneth la reconnaissance culturelle transite par le travail social vu comme la contribution qu'apportent les différents sujets qui la composent à la communauté éthique des valeurs. « L'estime de soi » résulte alors de la reconnaissance accordée à celles et ceux qui façonnent la société. Le déni de cette reconnaissance est le blâme social et la stigmatisation.

Honneth définit une société juste, une société qui garantit à ses membres la chance institutionnelle et structurelle de se réaliser sur le plan éthique. Les sphères de reconnaissance, à savoir l'intimité, le droit et la solidarité sociale sont dans l'idéal régulés de la façon qui permet à la fois des processus d'individualisation et d'inclusion sociale⁵².

Le développement d'un pouvoir d'agir peut donc permettre cette reconnaissance. L'empowerment est le concept et la participation de la personne en tant qu'acteur est l'outil qui peut le permettre

Pour compléter cette réflexion de l'empowerment nous avons voulu regarder de plus près la notion de participation.

3.6.2 La participation – un outil d'empowerment

Parlons alors d'empowerment collectif, qu'en est-il en pratique de cette participation et

⁵² L'inclusion sociale caractérise les rapports entre individus et systèmes sociaux

comment peut-elle être appréciée? Il existe une échelle de la participation, élaborée par Sherry Arnstein en 1962⁵³. Roger Hart s'est inspiré de cette échelle en 1997 pour qualifier la participation dans le travail avec des jeunes.

Le sociologue anglais Roger Hart a publié dans l'année 1997 une échelle de la participation, qui mentionne 8 formes différentes de participation dans le travail avec des jeunes, allant de la manipulation jusqu'à la participation qui permettent à des jeunes d'initier et de décider des projets.

Sur cette échelle sont appréciées les différences entre les degrés de collaboration avec des jeunes. Elle distingue huit étapes différentes et les trois premières étapes ne décrivent encore aucune participation.

La manipulation des enfants et jeunes (1), le fait d'utiliser le jeune au "ornement" du propre travail (2) et la participation de certificat (3) ne peuvent pas être indiqués comme des formes de participation. Ces trois étapes nous montrent la nécessité d'examiner exactement la forme de la participation aspirée et réalisée et de refléter sa pratique professionnelle.

La participation - à son degré le plus faible - commence pour HART, quand les adultes prennent encore seuls les décisions, mais argumentent leur décision et informent le jeune (4). Si des jeunes peuvent apporter leurs propres opinions un autre pas est franchi même si les adultes prennent la décision finalement seuls (5). La prochaine étape est la décision commune des jeunes et adultes dans les projets initiés par l'adulte (6). Les formes essentiellement de la participation commencent seulement là où des jeunes décident ce qu'ils veulent faire et initient leurs propres projets avec les adultes (7). Le plus haut degré de la participation est atteint pour HART, quand les jeunes initient et dirigent les projets (8). (POHL, A. , 2009)

Le modèle de l'échelle offre une vision très intéressante mais unidimensionnelle (eindimensional); on est forcé dans un des modes de la participation, il n'y a pas de variations possibles.

Il existe un autre modèle pour analyser la participation, celui de Clare Lardner (2001),

53 Sherry R. Arnstein, « A ladder of Citizen participation », Journal of American Institute of Planners, 1969

qui montre six dimensions de la participation. Ce modèle analyse qui a la responsabilité d'un projet, les jeunes ou les adultes. Ces six dimensions sont les suivantes : (LARDNER, 2001)

- I. Initiation de la méthode – qui a eu l'idée?
- II. L'ordre du jour - qui décide ce qui est discuté ?
- III. Qui décide du processus de la prise de décision?
- IV. Les informations – qui possèdent les informations nécessaires pour la prise de décisions ?
- V. La mise en œuvre - qui agit sur des décisions ?
- VI. La structure de participation est elle formelle ou informelle, reproduit-elle la structure adulte ?

Nous trouvons que le modèle développé ici montre clairement les différentes dimensions de la participation. Ce modèle peut montrer également de quelle manière une démarche de participation peut être introduite progressivement dans des pratiques sociales collectives.

Nous souhaitons par la suite aborder un exemple de pratiques sociales collectives, dans lequel la participation des habitants a été travaillée au fur à mesure.

3.6.3 Comment une démarche collective et participative a pu se construire dans un contexte de manque de structure d'animation sociale

Ce chapitre est basé sur une observation singulière d'une expérience professionnelle et va être illustré par un exemple.

Dans ce chapitre nous souhaitons relater une expérience professionnelle de démarche participative qui est née dans un contexte de manque de structure sociale. Cette

démarche est reconnue comme innovante pour un service social départemental, dans le sens où on peut trouver ce type démarche plutôt dans des équipements de type centre social. Par la suite nous souhaitons prolonger dans ce chapitre notre réflexion sur l'articulation entre animation sociale et action sociale

3.6.3.1 De quel territoire parlons-nous?

Cette expérience a lieu dans le centre ville de Rennes. Sur ce territoire, notamment du fait de la forte proportion de petits logements, les ménages sont pour plus de la moitié composés d'une seule personne. Le quartier est également caractérisé par une très forte mobilité de ses habitants. La population représente 22% de la population rennaise. Les quartiers centre et Alphonse Guérin Thabor sont les deux plus gros quartiers rennais. Entre 1990 et 1999 elle a augmenté de 9,5%, tandis que la population rennaise a augmenté de 4,4% dans la même période. En 2005, l'antenne centre ville du CCAS, était, avec 1193 bénéficiaires du RMI (21% des bénéficiaires du RMI), la CLI la plus importante de Rennes. Au 31/12/2009 le centre compte 1440 bénéficiaires du RSA (18,6%), juste derrière la CLI du Blosne, qui compte 1584 bénéficiaires. La circonscription de Rennes-centre (Q1+Q2) est également le territoire qui compte le plus de bénéficiaires de bas revenu⁵⁴ (19,9% des bénéficiaires de la ville). Juste avant le Blosne, puis Maurepas. Rappelons néanmoins la présence de la CAO sur ce quartier, structure qui accueille la domiciliation des personnes sans domicile fixe.⁵⁵

Le centre dispose de nombreux établissements scolaires publics et privés. Le quartier est également pourvu en établissements sanitaires (l'hôtel Dieu et la Clinique de l'espérance). Ces établissements ont une vocation qui dépasse largement le quartier.

Les équipements sociaux sont peu nombreux. L'Espace Social Commun est le seul équipement social ouvert à l'ensemble de la population. Ces structures réunissent dans un même lieu le CDAS, le CCAS, la CAF et les centres sociaux, à l'exception de Cleunay et Rennes-centre, dépourvu de centre social dans la structure.

⁵⁴ Le seuil des bas revenus est un niveau de revenus disponibles bruts mensuel (avant impôts). Pour 2009, le seuil des bas revenus est de 942 euros (il était de 903 euros en 2008).

⁵⁵ Chiffres issus du « tableau de bord social », APRAS (<http://www.apras.org/>)

Pour les jeunes enfants le nombre de crèches collectives ou parentales est tout à fait insuffisant pour répondre aux besoins importants sur le quartier, du fait du fort taux d'activité féminine sur le quartier et du faible nombre d'assistants familiaux.

Le centre ne dispose d'aucun équipement de quartier à vocation sociale (centre sociale, maison de quartier, maison de l'enfance) alors même qu'ils sont au nombre de 27 sur l'ensemble de la ville et sont présents sur tous les autres quartiers. Ces équipements de proximité concourent au développement de l'action sociale en mettant à disposition des habitants des services dans le domaine de l'enfance, de la petite enfance et de la vie quotidienne. Certains professionnels comme les animateurs socioculturel rattachés à ces structures sont également absents du centre ville.

Dès les années 90, les professionnels du CDAS et leurs partenaires médico-sociaux avaient mis en évidence le lien entre les caractéristiques socio-démographiques des quartiers I et II et la problématique majeure des populations rencontrées par les services sociaux, à savoir le sentiment de solitude et la perte de lien social.

A partir de ce constat récurrent, la circonscription d'action sociale a mis progressivement en place des actions collectives en direction du public, autant d'offres d'insertion sociale totalement inexistantes sur le territoire en raison de l'absence d'équipement de quartier à vocation sociale.

3.6.3.2 De la participation des usagers à une participation des habitants

De 1995 à 1997, un projet de développement social local mené dans le cadre des études universitaires de la responsable de circonscription d'action sociale, a abouti à l'ouverture en 1997 d'un lieu de convivialité dans le centre ville (« Et si on se parlait »).

La loi du 29 juillet 1998, loi de prévention et de lutte contre les exclusions, en affirmant le droit des plus démunis à accéder à la culture et aux loisirs, est venue nommer un nouvel axe de travail dans la mise en œuvre de nos missions d'insertion sociale.

En janvier 1999 une première rencontre des acteurs du culturel et du social du territoire de Rennes-Centre a lieu, à l'initiative de la circonscription. En septembre 1999 des

conventions de partenariat sur l'accès aux loisirs et à la culture sont signées.

En février 2000 une réorganisation du personnel à lieu : 70% de l'activité d'une assistante de service social est dégagée sur la mise en œuvre et la coordination des actions collectives de la circonscription.

A partir de 2000 un certain nombre d'actions vont se concrétiser : activité d'équitation pour un public en rupture sociale, rencontre du dimanche pour prévenir l'isolement de la personne âgée, atelier massage bébé pour soutenir la parentalité.

De plus un comité de pilotage, constitué d'usagers, d'associations de quartier et de professionnels va voir le jour en 2002 pour organiser des sorties et des ateliers. C'est précisément cette démarche qui va faire avancer la réflexion de l'équipe et l'orientation des projets.

Une réflexion sur la démarche utilisée pour la mise en place des projets collectif est engagée au sein de l'équipe, à savoir le repérage de besoins par les professionnels au cours d'entretiens individuels et la transformation de ce besoin repéré en une demande exprimée par l'utilisateur. Ainsi, nous nous rendons compte que le besoin repéré ne correspond pas forcément à la demande de l'utilisateur ou même que la réponse prédétermine la demande.

« La demande est ainsi trop souvent provoquée par l'offre, l'expression des besoins occultée, l'offre construite sur l'analyse de ce que les professionnels imaginent des besoins des gens »⁵⁶.

Nous prenons appui sur un certain nombre de lectures et sur la démarche de l'audit-action qui est en cours à ce moment dans notre institution. Nous nous rendons compte que notre démarche doit aller vers la participation des habitants. « Les principes opérationnels...sont simples à formuler...les usagers des services sociaux sont des habitants parmi d'autres... et les habitants qu'ils soient en difficulté ou non, sont les premiers experts de leurs conditions et de leur cadre de vie et des moyens de les transformer. Pour autant que ces principes soient admis et partagés, l'enjeu essentiel consiste à les mettre en pratique, certes dans le contexte d'accompagnements individuels

⁵⁶Analyser les besoins de santé dans un territoire, Michel BASS, 25 mars 2001

mais aussi et surtout dans celui d'actions collectives »⁵⁷.

C'est à ce moment que vient l'idée de "profiter" de la mise en place de l'Espace social commun pour travailler ensemble (C.D.A.S/C.C.A.S) une démarche participative avec des habitants dans le cadre de cet équipement.

Les Espaces Sociaux Communs ont été conçus pour améliorer les services rendus aux habitants et mieux répondre à leurs attentes. La Charte des Espaces Sociaux Communs affiche dans ses objectifs d'y associer les habitants. De plus, la loi du 2/01/2002 sur les "droits des usagers" accueillis dans un établissement ou un service social ou médico-social nous encourage à aller dans ce sens.

Nous souhaitons à travers ce projet faire de l'ESC « un lieu où chacun peut changer son regard sur l'autre, son voisin, sa ville, l'institution. Nous souhaitons en faire un lieu d'interactivité d'échanges et de savoir, de participation active »⁵⁸.

La création d'un conseil d'animation avec comme objectif l'accompagnement de la mise en place de l'ESC est donc projetée. Nous souhaitons réunir dans ce conseil d'animation habitants et professionnels, pour élaborer à la fois des projets pour l'espace accueil/animation/attente, ainsi que des projets de développement social local.

La première étape a été la diffusion d'un questionnaire aux usagers du service concernant l'accueil physique et téléphonique, les diverses informations mises à disposition dans l'espace d'attente et la réorganisation du cadre d'accueil pour favoriser la convivialité et les échanges.

Dans un deuxième temps nous avons informé, à travers de réunions publiques, nos partenaires et les habitants de l'ouverture de l'ESC et de notre volonté de les y associer. Ensuite quelques habitants du quartier sont venus réfléchir avec nous à l'analyse des réponses du questionnaire, mais également pour apporter leur participation dans la création de projets concrets.

Cette première collaboration aboutit à l'implication conjointe de professionnels de

57 De la participation des usagers à la participation des habitants, Frédéric JESU, 30 et 31 janvier 2001

58 Issu du projet « mobilisation des habitants dans le cadre de la mise en place de l'ESC Rennes-centre », co-écrit par le CCAS et le CDAS

l'ESC et d'habitants des deux quartiers à la préparation de l'inauguration de l'ESC (12 professionnels et 12 habitants). Pendant près de six mois plusieurs groupes de travail « mixtes » ont préparé cet événement. Lors de cette inauguration le projet d'organiser un espace d'échanges au sein de l'ESC a été présentée à la population.

Depuis, des habitants participent à la commission d'animation de l'ESC. Cette commission organise et anime des expositions, des débats publics et un café-rencontre par mois.

Des questionnements des habitants autour de cette participation et de leur légitimité nous ont conduit à l'écriture d'une charte⁵⁹ pour préciser nos ambitions, nos objectifs et notre fonctionnement. Les habitants de leur côté ont souhaité créer un collectif d'habitants pour leur permettre de se rencontrer en amont des réunions de la commission et d'avoir une parole commune. Ce collectif fonctionne aujourd'hui une fois par mois sans la présence de professionnels. Il a permis aux habitants de se construire une légitimité collective et de préparer leurs propositions avant les réunions.

Aujourd'hui cette commission est composée de 10 habitants et 5 professionnels. Voici quelques paroles extrait d'une journée de bilan qui a réuni des habitants et des professionnels de l'ESC au Collège d'Anne de Bretagne le 18 janvier 2011.

Pour un habitant, participer à la commission d'animation permet *« d'agir en tant qu'habitant du quartier, en essayant d'apporter des améliorations au niveau quotidien, pour d'autres personnes. »* Pour une autre personne *« cela permet aussi de s'approprier l'ESC et dédramatiser les démarches »*, ou encore *« la commission permet aussi de s'exprimer librement, être en confiance, être écouté sans jugement, sans ce qu'on représente pour l'extérieur »*. Pour une autre personne ce temps permet de *« valoriser son temps »*⁶⁰.

Du côté des professionnels, quels apports ont-ils vu dans cette nouvelle forme de travail?

Pour un professionnel *« la commission d'animation a permis une nouvelle forme de*

59 Charte en annexe III

60 Propos recueillis lors de la journée bilan du 18 janvier

travail : habitants d'un quartier et professionnels se retrouvent ensemble pour réfléchir et mettre en place des actions, les professionnels ne se retrouvent plus seuls à décider, à faire et à inventer, pour moi c'est la première fois que j'ai eu l'occasion de travailler de cette manière, ça m'a apporté une ouverture et je suis sortie de mes habitudes professionnelles de travail. La commission d'animation, au même titre, que les autres formes d'intervention en groupe bousculent nos pratiques professionnelles et notre positionnement. Il faut dépasser l'individuel. C'est la relation où des personnes avec des compétences se mettent ensemble au profit d'une action.»⁶¹

Une professionnelle, engagée depuis très récemment dans l'action s'exprime ainsi « De manière générale, les travailleurs sociaux ont plutôt une habitude de travail en individuel. Et c'est vrai que participer à la commission d'animation, c'est être en groupe et au contact de personnes qui viennent pour faire avec nous et avec ce qu'ils sont et non pas pour 'déposer' leurs difficultés.»⁶²

Début 2010, la ville a enclenché une réflexion sur l'animation sociale collective dans le centre ville. La participation au comité de pilotage de cette démarche nous a permis de d'observer l'existence d'une dualité entre les travailleurs sociaux d'une Association et de travailleurs sociaux de l'institution. Il m'a permis également d'observer ce qui peut poser questions entre des professionnels de l'action sociale et ceux de l'animation sociale.

3.7 Quelques réflexions sur une dualité observée entre animation sociale et action sociale

En janvier 2010 la ville de Rennes décide alors de mener une réflexion sur l'animation sociale collective dans le centre ville. Parallèlement, une opportunité foncière permet d'envisager la construction d'un équipement sur le secteur. L'Association Rennaise des Centres Sociaux (ARCS) est sollicitée pour engager une démarche de diagnostic participatif en matière d'action et d'animation sociale collective sur les quartiers centre.

La démarche est pilotée par l'Association pour la Promotion de l'Action et de

61 Propos recueillis lors de la journée bilan du 18 janvier

62 Propos recueillis lors de la journée bilan du 18 janvier

l'Animation Sociale (APRAS). L'APRAS va réunir un comité de pilotage autour de la question suivante : « *Centre ville rennais : quelle animation sociale collective pour le centre ville de Rennes? Ce qui existe, les acteurs impliqués, les besoins perçus, les perspectives les proposition...* »⁶³. Cette démarche est en effet attendue par les partenaires, dont le CDAS, depuis longtemps.

La réflexion dans ce chapitre est issue de nos observations lors de deux réunions (le 17 mars et le 2 juin 2010) du comité de pilotage et d'échanges avec un animateur socioculturel. Suite à notre changement d'activité nous n'avons pas pu participer aux réunions à partir de septembre 2010. Nous avons pu néanmoins nous procurer certains comptes-rendus.

Nous n'avons pas la possibilité dans ce chapitre d'analyser toute la concertation partenariale qui se met en place, mais nous cherchons à mettre en lumière les difficultés d'articulation entre action sociale et animation sociale. Nous sommes également consciente qu'il s'agit d'un exemple très limité, qui ne prend évidemment pas en compte toute la complexité de la question du partenariat entre institutions et Associations.

Ce que nous avons pu observer durant ces quelques réunions, c'est l'existence d'un sentiment de dualité entre travailleurs sociaux employés par des associations et travailleurs sociaux employés par une administration. Nous avons pu ressentir cette dualité lors des réunions quand il est question des actions existantes sur le quartier. Les actions mises en place par l'ESC sont d'emblée minimisées. Quand il est question d'associer deux représentants d'habitants dans le groupe de pilotage, l'ARCS va proposer un habitant qui participe déjà activement dans l'association sur un autre quartier. La proposition de participation d'un habitant du collectif d'habitants qui s'est créé à partir de la commission d'animation au sein de l'ESC est accueillie avec scepticisme. C'est finalement l'intervention de la direction de quartier en faveur de cette proposition qui fait pencher la balance.

Ce discours dans lequel les Assistants de service social de l'institution sont forcés dans le contrôle social et les animateurs socioculturels dans la promotion sociale⁶⁴ et que des réelles pratiques participatives ne sont donc pas possibles au sein de « l'institution »

63 Propos issus du document de cadrage de janvier 2010 préalable à l'installation du comité de pilotage

64 Propos d'un animateur social

n'est certes pas sans fondement mais rend difficile le partenariat, et surtout l'échange sur les pratiques professionnelles.

Nous pouvons observer un peu le même phénomène dans les Espaces sociaux communs (ESC). Nos observations sont croisées avec un document de l'APRAS intitulé « Les espaces sociaux de Rennes » (rapport présenté par l'APRAS le 18/04/2007). En effet, l'APRAS accompagne la mise en place des ESC et une des ses missions est l'animation d'une réflexion sur l'évolution des pratiques professionnelles, ainsi que sur des collaborations induites par l'ESC.

Ce qui a pu être observé par l'APRAS c'est que la question de l'animation fait débat. Les lieux avec un centre social favorise l'animation, mais, de fait l'appropriation des équipes y est moins évidente que dans des ESC sans centre social, comme c'est le cas à Cleunay et à Rennes centre. Dans ces ESC, le CCAS et le CDAS s'y sont impliqués et on en fait un enjeu majeur. La question de la mobilisation des équipes est posée, mais également celle des compétences⁶⁵.

Plus loin le rapport précise encore un peu plus la question « Si on revient à titre d'exemple sur la question de l'animation faut-il préciser ce qui relève de l'animation commune et ce qui relève de la mission ordinaire des centres sociaux? Ou bien dire comme certains en sont tentés que l'animation est le ressort des seuls centres sociaux en raisons de leurs compétences professionnelles? On pourra dire la même chose du travail **avec** les habitants et les usagers. Sur ces deux points une spécialisation exclusive serait à mon sens une régression par rapport à la dynamique enclenchée avec les équipes. »⁶⁶

Ce que nous retenons de ces quelques réflexions est que cette dualité complique l'échange autour de pratiques collectives avec les professionnels de l'animation sociale.

Il ne nous est pas possible de conclure sur ce thème. Néanmoins, il nous a semblé important de nommer cette difficile articulation, qui nous a d'autant plus étonnée que dans notre champ de référence, issu de notre expérience allemande, cette dualité n'existe pas.

65 « Les espaces sociaux de Rennes », rapport présenté par l'APRAS le 18/04/2007

66 « Les espaces sociaux de Rennes », rapport présenté par l'APRAS le 18/04/2007

3.8 Deux exemples de pratiques sociales collectives

Nous souhaitons terminer ce chapitre par la présentation de deux initiatives de pratiques sociales collectives initié au sein du service social départemental étudié. Il s'agit des deux actions présentées lors de l'entretien collectif. Ces deux projets abordés nous semblent représentatifs de ce que nous avons pu observer durant notre activité professionnelle.

Le premier projet abordé est un atelier « détente » pour des personnes en grande souffrance sociale. Il est mis en place par un assistant de service social en partenariat avec une infirmière. Il s'agit d'un atelier de peinture. L'action est née d'un constat de l'infirmière rencontrant un nombre important de personnes souffrant de maladie psychiatriques ou d'addictions sans aucune démarche de soins. La professionnelle a fait le constat que ces personnes, relativement jeunes avec des addictions à l'alcool ou d'autres produits, sortait peu ou alors la nuit. Elle a donc décidé de réunir ces personnes, pour connaître leur centres d'intérêts. Et c'est en fonction de leurs souhaits qu'elle a sollicité les travailleurs sociaux de son équipe. *«Ce qui a été un peu original c'est que ma collègue infirmière est allée voir les personnes au cdas qui avaient des compétences dans tel ou tel domaine. Enfin, compétence entre guillemet donc la peinture pour moi – j'aime bien peindre elle le savait et elle est venu me demander si je voulais animer cet atelier ».*⁶⁷ Cet atelier réunit entre 3 et 6 personnes un après midi par semaine autour de l'activité peinture. Cette activité est selon la professionnelle qui anime « un support à l'échange ».

La notion de « mieux être » et « d'être moins seul » sont évoqués quand le professionnel parle de cette action. Cette action tend donc à recréer du lien social, en permettant à des personnes de sortir de chez elles dans un cadre sécurisant et sans être jugées.

Une autre action décrite lors de l'entretien collectif est un groupe de parole, en milieu rural, pour des enfants issus de familles à dysfonctionnement alcoolique. Cette action est née à partir du constat de professionnels qu'il existe un isolement autour de cette question pour les enfants qui vivent avec des parents alcoolodépendants. C'est un

⁶⁷ Propos de l'assistante de service social qui anime l'atelier peinture

groupe qui existe déjà sur Rennes depuis 10 ans et qui a été lancé par l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie Addictologie (ANPAA). *« L'idée de ce groupe c'est de répondre à un besoin, puisqu'il existe déjà des groupes pour des parents alcooliques, mais il n'avait rien pour les enfants. »*⁶⁸

L'idée de l'action est donc partie de ce constat. Ensuite, plusieurs partenaires (ANPAA, la circonscription d'action sociale, l'APASE et l'éducation nationale) se sont réunis autour de cette question. *« Ce groupe est rapidement devenu un comité de pilotage qui a mis en place un groupe de parole à destination de jeunes de 10 à 18 ans. L'idée étant d'utiliser notre réseau pour « alimenter » le groupe en jeunes.»*⁶⁹ Le groupe fonctionne depuis mars 2007 une fois tous les 15 jours, et il est co-animé à tour de rôle par les différents partenaires. Ce que relève la professionnelle aujourd'hui c'est la confirmation du besoin des jeunes, vivant dans une famille à dysfonctionnement alcoolique, de parler et d'être écouté par un adulte, mais aussi de se rendre compte qu'il y a d'autres jeunes dans cette situation là. Le groupe a pu permettre cette prise de conscience pour les jeunes. La notion de « mieux être » est ici également nommée. *« On s'est rendu compte du bien être que ça procurait aux jeunes et on a renouvelé l'action l'année qui a suivi et maintenant chaque année on reconduit l'action. »*⁷⁰

Si la notion « d'estime de soi » est développée en tant qu'objectif du groupe, la participation des personnes en tant qu'acteurs dans le fonctionnement de l'action y est peu développée. En effet, les actions basées sur un constat partagé sont assez rares, le constat qui a conduit à la mise en place d'actions est le plus souvent issu d'observations de travailleurs sociaux.

68 Propos de l'assistant de service social qui co-anime l'atelier

69 Propos de l'assistant de service social qui co-anime l'atelier

70 Propos d'une assistante de service social qui anime un groupe

Conclusion

*« La pertinence du travail social, c'est souvent de créer du 'sur-mesure'.
Ça se mijote, ça murit ça prend du temps.
Ça veut aussi dire qu'on ose créer, inventer. »*

« Quand les assistants sociaux prennent la plume » in
CSTS 2009 p.44

Ce travail de recherche nous a beaucoup apporté, même si les travaux réalisés ont été quelque peu « décousus » pour des raisons à la fois personnelles, mais aussi professionnelles. Au final nous avons été sur trois fonctions professionnelles différentes durant ces deux ans et demi de formation. Ces difficultés rencontrées ont été également une richesse, puisque nous avons pu d'une part, prendre de la distance avec les différentes étapes de ce travail, et donc nuancer nos propos. D'autre part ces différentes fonctions (assistante sociale chargée des actions collectives, formateur à l'IRTS de Rennes et Conseillère technique au CDAS du Blosne aujourd'hui) ont été l'occasion d'observations complémentaires et d'un positionnement d'observateur différent.

Au fil de nos lectures, nous avons pu découvrir les recompositions du champs du travail social, liées à des mutations de la question sociale et de son traitement, décrites dans le développement de ce travail. Nous avons découvert la complexité du champs et même le caractère paradoxal du travail social. Nous avons vu également le risque pour le travail social de se laisser enfermer dans une logique de guichet et d'empilement de dispositifs.

C'est ainsi qu'au cours de ces recherches il n'a pas été facile de comprendre les paradoxes liées aux pratiques collectives des travailleurs sociaux. D'y rajouter, comme nous l'avons souhaité la notion d'empowerment, a été une complexité supplémentaire. Une nécessaire compréhension du concept mais également une compréhension de certaines résistances liées à ce concept et de son utilisation ont été nécessaire. Cette

référence aux pratiques sociales collectives et la diffusion du concept d'empowerment dans le travail social apparaît aujourd'hui en France dans une période de désengagement de l'État-Providence. Nous avons compris au cours de notre étude que pour certaines personnes ce terme renvoyait à une « injonction d'agir » pour des personnes en difficulté. Nous avons donc appris tout au long de notre étude à nuancer nos propos et à comprendre les dérives que pouvait induire l'utilisation d'un tel concept en travail social. Néanmoins nous restons convaincu que ce concept peut aider à la réflexion autour de pratiques sociales collectives et notamment au bon usage de la participation des usagers.

Dans ce travail nous avons souhaité étudier les freins et non les leviers de l'empowerment collectif. Ce choix a été souvent questionné par nos collègues de formation qui trouvaient que cet intitulé laissait entendre une analyse trop négative de la question. Nous pensons au contraire que cet angle d'étude a permis de faire ressortir la complexité de la question.

Les pistes de travail que nous n'avons pas pu explorer

Dans notre recherche nous n'avons pas pu creuser toutes les pistes élaborées lors de la phase de la problématisation. Notamment la question de la peur des idées subversives est à approfondir. Dans notre réflexion il s'agissait de la peur des idées subversives des institutions. Si nous devions continuer cette recherche nous irions à la rencontre des responsables de l'action sociale et d'élus pour développer cet aspect de la question.

Un entretien avec une chargée de mission du Conseil Général nous a ouvert une autre piste de réflexion concernant la peur des travailleurs sociaux que ces pratiques déclenchent des idées subversives chez des usagers. Nous n'avons pas pu approfondir davantage cette piste. Par contre des exemples assez nombreux, qui sont plutôt de l'ordre d'un bouleversement de la culture professionnelle nous sont venue en tête. Des exemples où l'implication des habitants dans le fonctionnement de l'institution est vécue comme intrusion d'un espace qui appartient aux professionnels.

Nous regrettons également de n'avoir pu qu'effleurer la question de la dualité entre action sociale et animation sociale. Pour nous cette question semble importante, si l'action sociale ne souhaite pas s'enfermer dans des pratiques de protection. Nous l'avons vu dans le développement de ce mémoire, le champ de l'action sociale

départementale est vaste, et le champ de la protection prend aujourd'hui beaucoup de place. Alors que nous pensons que l'action sociale devrait davantage investir le champ de la prévention et même de la promotion. Compte tenu de notre parcours spécifique et donc de notre point de vue un peu décalé, cette question nous intéresse particulièrement. Notre méthode de recherche ne nous a pas permis de formuler des conclusions générales sur cette question, compte tenu des lieux d'observations très limités.

Le troisième regret nous renvoie sur le choix que nous avons dû faire en début de notre recherche et le dilemme que nous avons de ne pas avoir analysé la parole des usagers pour notre étude. En effet, notre souhait aurait été de questionner les bénéficiaires de l'empowerment collectif pour les usagers du travail social. Il serait intéressant aujourd'hui pour nous de se pencher sur l'avis des usagers des services sociaux sur cette question. Nous espérons pouvoir réaliser cette recherche plus tard dans le cadre de projets de formation à venir.

Quels enseignements tirons-nous de ce travail ?

Pour conclure ce travail de recherche nous pouvons dire que s'investir dans des pratiques sociales collectives impliquent aujourd'hui de relever plusieurs défis, à la fois professionnels et institutionnels. Quelles pistes nous a ouvertes ce travail pour relever ces défis? Comment l'analyse des freins nous a aidé à trouver des ouvertures possibles?

Du côté des institutions et des organismes d'employeurs un enjeu réside dans le fait de reconnaître cette compétence des pratiques sociales collectives aux professionnels du terrain, et de l'inscrire sans ambiguïté dans les missions des travailleurs sociaux.

Une prise en compte du temps nécessaire au développement des actions est indispensable, surtout si on veut favoriser la participation des usagers. Cela implique aussi une régularité des espaces de réflexions. Les pratiques collectives ne s'inventent pas et les professionnels ont autant besoins de lieux de réflexions sur ces pratiques que pour l'analyse des situations individuelles.

Un des enseignements centraux de notre recherche est que le processus de changement des pratiques professionnelles est intimement lié à la formation. A la fois la formation initiale mais aussi et à forte raison, pour les pratiques sociales collectives, la formation

continue. Comme nous l'avons vu dans le développement, les professionnels sortants de formation depuis 2007 sont formés aux pratiques sociales collectives, mais il leur manque des « occasions » dans les services pour les développer.

Donc, la Formation continue nous semble un enjeu particulièrement important. A la lumière de ces enseignements et à l'occasion de notre travail en partenariat avec l'IRTS nous avons bâti avec la responsable de la formation ASS, une formation continue sur l'ISIC à destination des travailleurs sociaux.

Nous avons essayé de développer tout au long de ce mémoire, l'importance d'une « véritable participation collective » des habitants, notamment usagers des services sociaux départementaux. Aussi, nous pensons qu'un autre enjeu réside dans la formation commune entre habitants et professionnels. Lors de notre expérience à l'IRTS une journée sur l'Intervention sociale d'intérêt collectif a été organisée à destination des professionnels. L'organisatrice de cette journée nous a demandé de trouver des intervenants pour cette journée afin de présenter des exemples d'actions. Tout naturellement nous avons pensé à la commission d'animation mise en place dans notre ancien service. D'autant plus que juste avant notre départ de ce service, les habitants formulaient le souhait de partager des formations avec des travailleurs sociaux à ce sujet. Après discussion au sein de l'équipe des formateurs, nous avons décidé d'inviter les habitants à partager toute la journée de formation avec les professionnels, y compris les ateliers de travail prévus l'après midi. A la fin de la journée nous avons pu discuter à la fois avec les habitants et des professionnels et l'expérience fût très riche pour chacun. A mon sens il serait intéressant de développer des co-formations ou des formations actions destinées dès le début à des professionnels de l'action sociale et des habitants qui mettent en place ou qui souhaitent mettre en place des actions. Ces initiatives existent déjà dans le secteur associative, et notamment dans des « centres sociaux ».

Lors de cette journée décrite ci-dessus, les habitants ont pu transmettre aux travailleurs sociaux le bénéfice de cette participation collective. Nous souhaitons reprendre la parole d'une habitante qui nous a dit: « *L'objectif a toujours visé à présenter l'ESC comme un lieu où la vie circule par différents canaux où tout à chacun peut non seulement être à un moment donné ou un autre " bénéficiaire " des services, mais aussi devenir " acteur " de ce qui fait mission du CDAS et du CCAS. [...] C'est bien là ce qui nous a permis*

dans un premier temps, de tisser des liens entre nous et de retrouver pour l'un ou l'autre tout un dynamisme de vie qui avait peut-être tendance à s'affaiblir. [...] L'évidence est là que nous sommes dans une période où " l'être ensemble" est en pleine mutation et dans toutes les difficultés d'emploi, de logement, de vie familiale et sociale... l'écoute du terrain conduira à inventer de nouvelles formes d'actions. »⁷¹

L'écoute du terrain conduira à des nouvelles formes d'actions. Je souhaite conclure mon travail avec cette phrase qui me plaît, pleine d'espoir et qui synthétise de ce qui a animé la réalisation de ce travail. Oser écouter le terrain, oser innover et imaginer des réponses à des besoins avec les habitants...

71 Propos d'une habitante lors d'une formation commune

Bibliographie

Ouvrages imprimés

- AUTÈS, M. (1999), *Les paradoxes du travail social* , Dunod, Paris, 1999
- ASTIER, I (2010) sous la direction de F. DE SINGLY , *Sociologie du social et de l'intervention sociale* , Armand Colin, Paris
- ASTIER, I. (2007), *Les nouvelles règles du social* , Presses universitaires de France, Paris 2007, 200 p
- BAILLERGEAU E. (2007) , *Les transformations de l'intervention sociale – entre innovation et gestion de nouvelles vulnérabilités* », Presse de l'université du Québec, Québec, 225 p.
- BARREYRE, J.-Y. et BOUQUET B.(2006), *Dictionnaire critique d'action sociale*, Paris, Bayard collections, 638 p.
- BRESSON M. (2006), *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités* , L'Harmattan , 268 p.
- LE BOUFFANT C. et GUÉLAMINE F. (2005), *Guide de l'assistante sociale* , Dunod, 2ème édition
- CHOPARD J-N., sous la direction, (2000), *Les Mutations du travail social*, Dunod, 210 p.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (2010), *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif* , Presses de l'EHESP, Rennes, 330p.

- CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (2009), *Le travail social aujourd'hui et demain* , Presses de l'EHESP, Rennes, 127p.
- DE ROBERTIS C., ORSONI, M, PASCAL H., ROMAGNAN M (2008), *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire* , Presses de l'école des hautes études en santé publique, Paris
- DUCHESNE S., HAEGEL F. (2010), *L'enquête et ses méthodes – l'entretien collectif* , Armand Colin, Collection 128 Sociologie,
- EHRENBERG A. (2000), *La fatigue d'être soi* , Édition Odile Jacob, Paris, 414p.
- ENGELKE, E. (2003), *Die Wissenschaft soziale Arbeit, Werdegang und Grundlagen* , Lambertus, Freiburg
- ESPING-ANDERSON G. (1999), *Les trois mondes de l'État-Providence – essai sur le capitalisme moderne* , Presses universitaires de France, 310 p.
- ESPING-ANDERSON G. (2008), *Trois leçons sur l'État-providence* , Édition du Seuil et la République des idées, 135 p.
- GALUSCHKE M.(2009), *Methoden der sozialen Arbeit, Eine Einführung*, Weinheim und München, Juventa Verlag,8.Auflage, 382p.
- HONNETH A. (1994), *Kampf um Anerkennung* , Suhrkamp Taschenbuch, Berlin
- HONNETH A.(2010), *Das Ich im Wir – Studien zur Anerkennungstheorie*, Suhrkamp Taschenbuch, Berlin, 308 p.
- HERRIGER N (2006), *Empowerment in der sozialen Arbeit, Eine Einführung* , Verlag W. Kohlhammer,
- ION, J. et TRICARD J.P (1999), *Les travailleurs sociaux* , La Découverte, Paris, 120 p.

- ION J., (2005) (sous la direction), *Le travail social en débat(s)*, Paris, Édition La découverte, 268 p.
- JOVELIN E.(2008), *Histoire du travail social en Europe*, Vuibert, Paris, 287p.
- LEBON, F. (2009), *Les animateurs socioculturels*, La Découverte, Paris, 118p.
- FREIRE P (1969), *Pedagogy of the Oppressed*, Penguin Group, 2^{Rev Ed} (25. Januar 1996), 176p.
- PURIÈRE A. (2008), *Assistance sociale et contrepartie, actualité d'un débat ancien*, L'Harmattan, Paris, 136p.
- ROSANVALLON P. (1981), *La crise de l'État-Providence*, Édition du Seuil, Paris, 183 p.
- SCHILLING/ZELLER (2007), « *Soziale Arbeit, Geschichte – Theorie - Profession* », Ernst Reinhardt Verlag, 280p.
- THIERSCH H (1992), « *Lebensweltorientierte soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel* », München und Weinheim,
- WEBER, F. (2003), BEAUD Stéphane, *Guide de l'enquête de terrain*, La Découverte, 350 p.

Articles de revues et périodiques

- ABALLÉA, F. (2006), Les formations du travail social au risque de la psychologie in BRESSON M. , *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités*, L'Harmattan, p.169-175
- AUTES, M. (2005), Travail social et principes de justices, in ION J. (sous la direction) 2005, *Le travail social en débat(s)*, Paris, Édition La découverte, p.50-70

- BAILLERGEAU, E. (2007), Favoriser les liens sociaux de proximité: de nouvelles pratiques d'intervention sociale dans les villes européennes, *Pensée Plurielles* 2007/2, N°15, p.9-18
- BAILLERGEAU E (2009) , Les enjeux contemporains du travail social en Europe, *Informations sociales* 2009/2, N° 152, p.40-48
- BESSON, G. (2010), L'intervention sociale, révélatrice et enjeux des contradictions des politiques publiques , *actes colloque international institutionnalisation, désinstitutionnalisation de l'intervention sociale*, p.459-471
- BONNY, Y. (2010), Le sens de l'institution, *actes colloque international institutionnalisation, désinstitutionnalisation de l'intervention sociale*, p.178-193
- BLUM F. (2002) , Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle, *Le Mouvement Social* 2002/2, N°199, p. 83-94.
- BRUNER,C. F (2001), WINKLHOFER, U, ZINSER, C: Partizipation - ein Kinderspiel?Beteiligungsmodelle in Kindertagesstätten, Schulen, Kommunen und Verbänden, Herausgegeben vom *Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend*, Berlin
- CASTEL R. (2005), Devenir de l'État-Providence et Travail Social, in ION J. (sous la direction) 2005, *Le travail social en débat(s)*, Paris , Édition La découverte; p. 27-49
- DELAUNAY, B. (2005), Évolution d'un savoir de référence en service social : la psychologie , *actes du colloque Y a-t-il psychologisation de l'intervention sociale ?* , université Charles de Gaulle- Lille 3, table ronde 4 p.17-29
- DELAUNAY, B. (2007), La formation en service social a l'épreuve des reconfigurations du champ de l'action sociale (1980-2004) in *actes colloque du Congrès Namur 2007 de l'aifris* , atelier 1.14 : Réforme de formation et injonction politique

- DONZELOT J. (1998), A quoi sert le travail social ?, Table ronde : Une fonction sociale généralisée, *Esprit, Paris, n° 241 Mars-Avril 98*
- JUNG C. (2002) , Travail social et créativité , *Pensée plurielle, 2002/1 no 4, p. 105-120.*
- LAFORE R. (2004), La Décentralisation de l'action sociale, l'irrésistible ascension du département providence, *RFAS n°4, 2004*
- LARDNER, C. (2001), Exploring good practice in youth participation a critical review, *Final Report for Edinburgh Youth Social Inclusion Partnership, 28p*
- LONCLE P. et ROUYER A. (2004), La participation des usagers, un enjeu de l'action publique locale , *Revue française des affaires sociales, n°4-2004.*
- MARQUES, M.F. (1992) , Formation au service social : Le programme de 1980 est-il obsolète ? in *Vie Sociale, CEDIAS, Paris, n°9-10/1992, p. 5-12.*
- MAYER M.(2006), Combattre l'exclusion sociale par l'empowerment: le cas de l'Allemagne, *Géographie, économie, société 2006/1, Vol, 8, p37-62*
- MILOVA , H. (2006), La psychologisation en travail social. Assistants sociaux et éducateurs français, allemands et russes in in BRESSON M. , *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités* , L'Harmattan , p.93-105
- MILOVA , H. (2007), La pédagogie sociale en Allemagne , in D. Fablet (sous la Direction) (2007), *Les professionnels de l'intervention socioéducative* , L'Harmattan, p. 85-103
- POHL, A. (2009), Warum fragen Sie nicht jemanden, der etwas davon versteht? Kommunale Partizipationsansätze zwischen tatsächlicher Beteiligung und bürgerschaftlicher Kosmetik, in *Informationen, Analysen , Materialien, Arbeitshilfen zum Jugendschutz, p.4-11*

- RAPPAPORT (1984), Studies in empowerment: Steps toward understanding and action , 1987 , *American Journal of Community Psychology*, VoL 15, No.2, p.121 - 148

Textes de loi

- Circulaire du 27 mai 2005 réglementant la mise en œuvre de la réforme du DE ASS

Mémoires

- Griffon, Claire (2010), « *L'intervention sociale d'intérêt collectif, un nouveau référentiel identitaire de la profession d'assistant de service social* », mémoire de 4e année, IEP Rennes

Sites internet

- <http://www.apras.org/>
- <http://www.ash-berlin.eu>
- <http://www.irts-bretagne.fr/>
- <http://www.kfhnw.de/>
- <http://www.iris-egris.de/>
- <http://www.aifris.org/>
- <http://www.ajs-bw.de>
- <http://www.ash.tm.fr>
- <http://www.odas.net>

Annexes

ANNEXE I

PROTOCOLE MÉTHODOLOGIQUE

Pourquoi un entretien collectif?

Les biais et difficultés possibles d'entretiens individuels

- > Obtenir un rendez vous chez un travailleur social qui n'est pas convaincu ou ne pratique pas l'intervention sociale collective va être difficile, compte tenu du sujet que je vais annoncer (mémoire sur le thème des pratiques sociales collectives)
- > Exprimer un avis critique sur les pratiques collectives, compte tenu du changement du diplôme ne va pas être facile pour les personnes.
- > Si des personnes avec lesquelles je souhaite échanger me connaissent ils sont au courant de mon poste spécifique. Ma relation avec la personne va être d'emblée imprégnée par cette connaissance. Il va être difficile d'obtenir un regard critique.
C'est pour cela que j'organise un entretien collectif à l'EHESP
- > Le lieu peut être vécu comme un lieu neutre ce qui facilite peut-être la venue des personnes
- > S'il y a plusieurs personnes qui ont des avis critiques ils peuvent peut-être plus facilement l'exprimer et développer leur avis.
- > Les interactions vont se passer entre les personnes et non pas avec moi. En favorisant les interactions entre les personnes je peux garder une position de recul.

Ce que l'entretien va permettre

Le Focus de groupe permet de saisir ce qui se dit dans le cadre d'une discussion. Les matériaux que l'on peut constituer sont les produits d'interactions sociales. Cela permet de saisir les prises de positions en interactions les uns avec les autres et non de manière isolée. Cela peut permettre un regard critique à partir de différentes façons de faire. Cela permet également de recueillir des positions plus tranchées à partir de moments de désaccord. C'est important pour mon sujet pour mieux analyser les freins.

Recrutement des personnes

Je choisis la composition d'un groupe relativement homogène d'un point de vue professions, pour favoriser la prise de parole. Je choisis alors de recruter que des assistants de service social du Conseil Général pour cet entretien. La participation d'un animateur socioculturel aurait pu être intéressante, mais se pose le problème du sentiment de légitimité pour cette personne de s'exprimer dans le groupe. Selon Morgan, 1998 un groupe de discussion focalisé se situe entre six et huit participants, afin de permettre à chaque individu de participer activement à la discussion et à cette dernière de rester construite et organisée.

Je me fais aider pour le recrutement par un professionnel du CG qui a été longtemps chargée de l'insertion sociale. Je souhaite en effet que participe à cet entretien trois professionnels sensibilisés aux pratiques collectives mais qui ne développent pas cette pratique au quotidien et trois professionnels qui ont une pratique collective.

La prise de contact avec les personnes va déjà permettre de situer la démarche et les conditions, notamment l'explication du l'enregistrement vidéo.

Déroulement

Il est important de créer un climat de confiance pour cet entretien. Pour garantir une certaine neutralité du lieu l'entretien va avoir lieu dans les locaux de l'EHESP. La disposition des personnes va être autour d'une table.

J'ai également fait attention à ce que les personnes, qui travaillent toutes au Conseil général ne se connaissent pas trop, c'est à dire qui ne travaille pas au même endroit pour éviter tant que possible que des interconnaissances entrave la liberté de paroles.

Expliquer en début de session l'objectif et la manière dont l'entretien va se passer

La discussion va s'articuler autour de la question du quel moyen d'intervention pour permettre aux personnes suivies par le service social de développer ses facultés pour se reconstruire?

Le temps

1h30 de discussion

Animation

Deux personnes vont m'assister à cet entretien (une pour la « technique » et une pour l'observation).

Pour l'animateur: essayer de ne pas focaliser l'attention sur lui, en portant par ex. le regard sur le groupe à la fin de l'intervention d'une personne

Faire attention que chacun s'exprime.

Observateurs

Garder la trace de ce qui se passe et s'échange en dehors de l'interaction verbale (les apartés, les retraits, les manifestations qui pourraient échapper à la caméra.). Faire une petite réunion après entre nous pour échanger « à chaud »

Guide d'entretien

Tour de table – présentation lieu de travail, public

1) Échange sur les pratiques. Comment se passe votre travail au quotidien? Quel type de situations vous rencontrez? Échange les publics avec lesquelles les travailleurs travaillent (Quelles difficultés ?)

2) Pratiques collectives, qu'est-ce que c'est pour vous ?

3) Avez-vous une pratique collective? Si oui, pourquoi, si non pourquoi

4) Lien avec la formation initiale? Est-ce qu'il y a une mise en relation avec la formation ou c'est l'expérience qui définit les pratiques?

5) Est-ce que vous souhaitez développer une pratique collective?

6) En quoi les pratiques collectives peuvent être un outil intéressant pour le public?

7) Quelles sont les satisfactions/insatisfactions? Sur quoi vous « buttez »?

ANNEXE II

REFERENTIEL PROFESSIONNEL DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

DEFINITION DE LA PROFESSION ET DU CONTEXTE DE L'INTERVENTION

L'assistant de service social exerce de façon qualifiée, dans le cadre d'un mandat et de missions spécifiques à chaque emploi, une profession d'aide définie et réglementée (article L411-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles) dans une diversité d'institutions, de lieux et de champs d'intervention. Les assistants de service social et les étudiants se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal (article L411-3 du code de l'action sociale et des familles).

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'assistant de service social accomplit des actes professionnels engageant sa responsabilité par ses choix et ses prises de décision qui tiennent compte de la loi et des politiques sociales, de l'intérêt des usagers, de la profession et de ses repères pratiques et théoriques construits au fil de l'histoire, de lui-même en tant qu'individu et citoyen.

Dans une démarche éthique et déontologique, il contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

Dans ce cadre, l'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes par une approche globale pour :

- améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel,
- développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société,
- mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou de surmonter leurs difficultés.

Il est force de propositions pour la conception des politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'organisme qui l'emploie, ce qui l'amène à occuper des fonctions de nature différente pouvant nécessiter une spécialisation ou l'exercice de responsabilités particulières en conformité avec les finalités de sa profession.

L'assistant de service social à partir d'une analyse globale et multiréférentielle de la situation des personnes, familles ou groupes procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention conclu avec la participation des intéressés. Il contribue aux actions de prévention, d'expertise ainsi qu'à la lutte contre les exclusions et au développement social en complémentarité avec d'autres intervenants. Il initie, promeut, participe, pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers.

En lien avec les établissements de formation, il a également pour mission de transmettre son savoir professionnel par l'accueil de stagiaires sur des sites qualifiants.

Les secteurs d'intervention des assistants de service social sont diversifiés :

- Fonction Publique de l'Etat (Ministères chargés des affaires sociales, de l'éducation nationale, de la Justice, de la défense...),
- Fonction Publique Territoriale (Conseils Généraux, Mairies, Centres communaux d'action sociale),
- Fonction Publique Hospitalière,
- Organismes de protection sociale (Caisses primaires d'assurance maladie, Caisse d'allocations familiales, Mutualité sociale agricole),
- Union nationale des associations familiales,
- Etablissements de santé publics et privés,
- Etablissements et Services médico-sociaux et sociaux,
- Entreprises publiques ou privées,
- Associations,
- Secteur Libéral,
- Politique de la ville.

La diversité des secteurs d'emploi amène une pluralité de fonctions et d'activités des assistants de service social qui s'exerce par des moyens adaptés à l'intervention et diversifiés tels que les permanences et les visites à domicile et de tout autre moyen que requiert l'intervention.

Un socle de compétences commun à l'ensemble des assistants de service social permet de délimiter un « emploi générique stratégique » et justifie la mise en place d'une certification et d'une formation qualifiante commune à la profession.

REFERENTIEL D'ACTIVITES

Les fonctions/activités des assistants de service social s'exercent en référence à des repères éthiques et déontologiques garantissant la qualité de leurs interventions

FONCTIONS	ACTIVITES
Accueil/ Evaluation/ Information /Orientation	<ul style="list-style-type: none">- Entrer en relation/se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande- Informer la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé- Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement- Orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé
Accompagnement social	<ul style="list-style-type: none">- Apporter une aide à la personne en favorisant ses propres ressources et celles de son environnement (famille, milieu de travail, etc...)- Co-élaborer un plan d'action avec la personne en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de son environnement, des moyens de l'institution.- Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi- Rechercher et mobiliser les moyens, coordonner, articuler le travail d'accompagnement en lien avec différents acteurs- Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence- Rédiger des écrits professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur
Médiation	<ul style="list-style-type: none">- Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement- Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics- Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les logiques institutionnelles ou individuelles

<p>Veille sociale/Expertise/ Formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la veille documentaire - Recueillir/classer/ synthétiser/analyser des données sociales sur un secteur d'intervention - Rédiger des rapports d'activité - Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur - Apporter un éclairage social et donner un avis d'expert à l'autorité de décision - Contribuer à l'élaboration de documents à destination des partenaires sur les effets constatés concernant l'application des dispositifs, les pratiques administratives ou l'émergence de nouveaux phénomènes. - Participer à la recherche - Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation - Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue
<p>Conduite de projets/Travail avec les groupes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des actions de prévention des risques sanitaires et sociaux - Repérer les besoins et/ou intérêts communs de plusieurs personnes et les mobiliser sur une problématique commune - Impulser, mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif dans lesquels les usagers sont au cœur du partenariat. - Analyser/ Evaluer les effets de ces actions - Contribuer au soutien de groupes dans le cadre d'une démarche de développement social local
<p>Travail en réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apporter un appui spécifique à des professionnels du champ éducatif/social ou médico-social - Participer à des instances de concertation, de décision et de planification en matière d'hébergement, de logement, d'insertion sociale et professionnelle, de santé et de lutte contre les exclusions et de toute problématique concernant le champ social - Etablir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux - Coordonner des travaux avec les institutions et les professionnels et/ou contribuer à un diagnostic partagé avec les partenaires - Représenter par délégation son institution auprès de partenaires

REFERENTIEL DE COMPETENCES

DOMAINES DE COMPETENCES	COMPETENCES	INDICATEURS DE COMPETENCES
DC1 - Intervention professionnelle en service social <ul style="list-style-type: none"> • Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne 	1.1 Evaluer une situation	1.1.1 Savoir recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation 1.1.2 Savoir clarifier les difficultés et les aspirations d'une personne 1.1.3 Savoir identifier les potentialités d'une personne 1.1.4 Savoir mesurer et gérer son implication personnelle 1.1.5 Savoir analyser une situation complexe
	1.2 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié	1.2.1 Savoir utiliser des techniques relationnelles appropriées 1.2.2 Savoir proposer et formuler un plan d'aide sur la base d'objectifs contractualisés 1.2.3 Savoir mettre en œuvre des stratégies (environnement, ressources, contraintes, etc...) 1.2.4 Savoir utiliser les ressources des dispositifs sociaux 1.2.5 Savoir évaluer l'action dans la durée 1.2.6 Savoir agir dans le respect des règles déontologiques 1.2.7 Savoir évaluer la notion de risques
<ul style="list-style-type: none"> • Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif 	1.3 Apprécier les résultats de l'intervention	1.3.1 Savoir définir des indicateurs de progression 1.3.2 Savoir évaluer ses méthodes pratiques et outils 1.3.3 Savoir partager les analyses avec la personne et les partenaires 1.3.4 Savoir construire une fin d'intervention
	1.4 Concevoir et mener des actions avec les groupes	1.4.1 Savoir appliquer la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes 1.4.2 Savoir repérer une problématique commune à un groupe 1.4.3 Savoir mobiliser les personnes 1.4.4 Savoir développer l'aide mutuelle 1.4.5 Savoir définir le but et les objectifs de l'action 1.4.6 Savoir évaluer l'action
	1.5 Impulser et accompagner des actions collectives	1.5.1 Savoir faire émerger les demandes d'une population 1.5.2 Savoir négocier les priorités d'action avec tous les partenaires pertinents et en formuler les objectifs 1.5.3 Savoir apporter un appui technique à l'action des groupes et populations mobilisées 1.5.4 Savoir évaluer les résultats de l'action et les effets du processus d'intervention

	1.6 Contribuer au développement de projets territoriaux	1.6.1 Savoir repérer les données caractéristiques d'un territoire et contribuer à un diagnostic social d'un territoire 1.6.2 Savoir utiliser la méthodologie de gestion de projets 1.6.3 Savoir traduire les attentes des habitants en actions 1.6.4 Savoir comprendre les enjeux politiques et institutionnels
DC2 - Expertise sociale	2.1. Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions 2.2. Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques 2.3. Développer et transférer ses connaissances professionnelles	2.1.1. Savoir collecter des données 2.1.2. Savoir croiser des données qualitatives et quantitatives 2.1.3. Savoir mettre en lien des constats avec l'environnement social et économique 2.1.4. Savoir formaliser et restituer les éléments recueillis 2.1.5. Savoir participer à l'élaboration d'un diagnostic 2.1.6. Savoir mettre en valeur les résultats d'un diagnostic 2.1.7. Savoir faire des propositions en fonction de son destinataire (cadre institutionnel) 2.2.1. Savoir prendre en compte les évolutions des problèmes sociaux 2.2.2. Savoir actualiser ses connaissances sur les évolutions des politiques sociales 2.2.3. Savoir capitaliser les expériences professionnelles collectives 2.2.4. Savoir prendre du recul sur les pratiques professionnelles et les conceptualiser 2.2.5. Savoir s'auto-évaluer 2.2.6. Savoir appliquer les méthodologies de recherche 2.3.1. Constituer des savoirs professionnels en vue de former des étudiants 2.3.2. Savoir transmettre des valeurs et méthodes professionnelles et les traduire dans les pratiques
DC3- Communication professionnelle dans le travail social	3.1. Elaborer, gérer et transmettre de l'information 3.2. Établir une relation professionnelle	3.1.1 Savoir informer sur l'accès aux droit 3.1.2 Savoir sélectionner des informations 3.1.3 Savoir traiter et conserver des informations 3.1.4 Savoir leurs donner du sens pour une aide à la décision 3.1.5 Savoir construire et rédiger des analyses 3.1.6 Savoir argumenter des propositions 3.1.7 Savoir écrire la synthèse d'une situation 3.1.8 Savoir utiliser les nouvelles technologies 3.2.1. Savoir se présenter et présenter son service 3.2.2. Savoir accueillir 3.2.3. Savoir favoriser l'expression 3.2.4. Savoir adapter son mode de communication

		3.2.5. au public ciblé et aux partenaires Savoir utiliser les techniques de communication
DC4 - Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles	4.1 Développer des actions en partenariat et en réseau	4.1.1. Savoir identifier les partenaires inter institutionnels de son environnement et connaître leur culture 4.1.2. Savoir animer un réseau de professionnels 4.1.3. Savoir décoder les positionnements et les stratégies de l'ensemble des acteurs 4.1.4. Savoir établir des relations avec l'ensemble des acteurs 4.1.5. Savoir valoriser son savoir-faire
	4.2. Assumer une fonction de médiation	4.2.1. Savoir utiliser les techniques de gestion des conflits 4.2.2. Savoir négocier avec les personnes, les institutions
	4.3. S'inscrire dans un travail d'équipe	4.3.1. Savoir coopérer avec d'autres professionnels de son service, solliciter leur avis, leurs connaissances, leurs compétences 4.3.2. Savoir transmettre ses propres observations et analyses 4.3.3. Savoir confronter ses observations

ANNEXE III

DOCUMENT DE TRAVAIL 19.01.07
Espace Social Rennes Centre

Éléments pour une « charte de l'Animation »

Les Espaces Sociaux Communs ont été conçus pour améliorer les services aux habitants et mieux répondre à leurs attentes. En même temps la Charte des Espaces Sociaux Communs affiche comme objectif d'y associer les habitants.

L'inauguration de l'Espace Social Rennes Centre a été un moment fort d'implication commune de professionnels de l'ESC et d'habitants des deux quartiers. Quelques habitants participent depuis à une commission animation de l'ESC. Un an après, il a paru nécessaire d'écrire à grands traits le cadre de ce travail d'animation.

Nous avons pour l'espace social Rennes-centre diverses ambitions:

- informer les habitants qui viennent dans les locaux sur la place qu'ils peuvent prendre.
- informer les personnes sur les accès aux droits.
- favoriser les contacts en particulier pour les personnes les plus isolées. Projet de café régulier dans l'espace d'attente ou dans une autre salle de l'ESC.
- établir des relations avec les institutions, organismes et services des deux quartiers qui peuvent répondre à l'attente et aux besoins des habitants..

Ces animations sont conçues et réalisées par un groupe composé de 5 professionnels de l'espace social et de 5 habitants, appelé « commission animation » qui se propose:

- de recueillir les thèmes et sujets d'animation à programmer dans l'ESC.
- d'échanger sur les modalités de mise en œuvre
- de trouver les éventuels intervenants extérieurs à l'ESC
- d'organiser l'information
- de mettre en place les animations
- d'établir le bilan de chaque animation

Les habitants sont particulièrement reconnus pour leur rôle de « veille ». Au contacts d'autres habitants du quartier, ils sont à même de rapporter ce qu'ils entendent ou sentent comme besoins et attentes des gens du quartier... Ils en font écho lors des réunions de la commission qui examine le type de suites à donner.

D'autres habitants peuvent s'associer à une animation ponctuelle ou régulière. Leur participation sera sollicitée par divers moyens à préciser (panneau d'affichage...).

Une fois par an, toutes les personnes qui ont participé sous une forme ou sous une autre à une animation dans l'année précédente seront réunis pour un bilan et une échange sur l'ESC, son évolution, sa place dans les quartiers.