

Colloque régional préparant les Etats Généraux du Travail
Social (EGTS), Limoges , 4 avril 2014 :
« *L'accompagnement des usagers dans leur parcours : une
mutation du travail social, quelles réponses ?* »

Marc FOURDRIGNIER¹

Synthèse et perspectives

A l'issue d'une journée comme celle-ci il est un exercice à la fois rituel et périlleux qui vise à tenter de rassembler les principaux éléments de débat et de consensus apparus aussi bien dans les interventions que dans les ateliers ou les échanges.

En contrepoint à la fin de mon introduction de ce matin², je dirai que je n'ai pas entendu un ensemble de plaintes mais plutôt un ensemble de réflexions lucides et d'interrogations sur le travail social et son devenir.

Pour structurer mon propos je reprendrai une approche classique en sociologie qui consiste à distinguer trois niveaux, qu'il ne faut pas confondre avec l'organisation administrative (le national, le régional et le local) : le macro, le méso et le micro. Au premier il s'agit essentiellement de ce qui relève de la société dans son ensemble, et qui peut donc recouvrir en partie le niveau national, voire international. Au second on se focalise sur les organisations et sur les relations qu'elles entretiennent entre elles. Au troisième on en vient aux individus et aux relations qu'ils peuvent avoir entre eux.

I. Des questions politiques

Ce premier niveau est celui qui est le plus concerné par les politiques, mais aussi par les représentations collectives. Quatre points peuvent être distingués.

A. Le travail social dans les politiques publiques

Si l'on revient sur l'idée que les fondamentaux du travail social ne sont plus très clairs, peut-être faut-il les réaffirmer et les redéfinir. Il y a plus de 30 ans c'est ce qu'avait fait la Ministre de la Solidarité Nationale de l'époque, Nicole Questiaux, dans « *un texte novateur qui proposait entre autres, de reconnaître les droits des usagers et d'encourager les professionnels à travailler collectivement* ». Certes l'Etat n'a plus aujourd'hui la même place dans l'action sociale de par les décentralisations successives, mais comme le disait récemment Nicole Questiaux elle-même « *j'ai toujours pensé que ce n'est pas*

¹ - Sociologue, Enseignant-chercheur au CEREP (Centre d'Etudes et de Recherche sur l'Emploi et la Professionnalisation), Université de Reims Champagne-Ardenne. Site : <http://marc-fourdrignier.fr/>

² - Le texte de cette intervention constitue un autre document : *Accompagnement et parcours : de nouvelles réponses du travail social.*

parce que l'Etat décentralise qu'il ne doit pas savoir ce qu'il veut »³. A l'issue de ces Etats généraux il serait donc bien venu de définir de nouvelles orientations pour le travail social. Cela pourrait permettre de préciser comment les acteurs publics donnent place au travail social dans une société où se développent le nouveau management public, la modernisation de l'action publique et le précarariat.

A un autre niveau il serait nécessaire de clarifier les mécanismes d'aide à la décision. Cela fait lien avec la question de la recherche dans ce champ d'activité. Des initiatives ont été prises par la DGAS en 2008 par une politique de soutien à la création de pôles ressources régionaux⁴. De nombreux débats ont eu lieu ces derniers temps sur cette question de la recherche. Il serait nécessaire de l'ouvrir à la question de l'expertise collective - ou collégiale- telle qu'elle a pu être développée dans le champ sanitaire : « *cette exigence de réactivité et d'efficacité ne rend que plus nécessaire la capacité à mobiliser de manière souple et coordonnée les acteurs de la recherche* »⁵.

B. Les politiques de formation en travail social

En lien avec les nouvelles orientations que nous venons d'évoquer, il serait logique, avec toutes les conséquences que cela peut avoir, que les formations du travail social intègrent pleinement le processus de Bologne et notamment l'inscription dans le LMD (Licence, Master, Doctorat). En effet alors que cette hiérarchisation devient une norme européenne il serait dangereux de cantonner certains diplômes d'Etat au niveau III actuel.

Même si tout ne dépend pas des acteurs publics, le lien doit être fait entre la reconnaissance des professions sociales, l'image et l'attractivité de ces professions. Il semblerait aujourd'hui que nombre de centres de formation observent des baisses importantes de candidats à l'entrée.

C. Les politiques statutaires

A un autre niveau les acteurs publics se doivent de clarifier les situations statutaires. Cela concerne plusieurs points. Le premier, évoqué dans cette journée, est celui des carrières dans la fonction publique territoriale. Une personne a dit « *A 43 ans je suis au bout du chemin [en termes de rémunération]* »⁶. Inévitablement cela alimente la question de la non reconnaissance. Dans le même registre cela concerne aussi les classements conventionnels. Depuis la fin des années 1990 l'Etat, par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, a contribué à ce que se développe une nouvelle offre de formation par le biais des diplômes universitaires (licences professionnelles intervention sociale et masters professionnels), il est temps de les reconnaître...

³ - ASH (2012), « il m'a paru normal de prendre du temps pour le travail social », n° 2781, 2 novembre.

⁴ - Circulaire DGAS/PSTS du 6 mars 2008 pour la création, le soutien et le développement de pôles ressources « recherche, travail social, intervention sociale, action sociale, formations ».

⁵ - Syrota, A. Lazar, P. (2014). Expertise collective et alliances face aux défis sanitaires. *Le Monde*, Science et médecine, 3 avril, p 8.

⁶ - Nous reprenons les propos de participants saisis soit dans les ateliers soit dans les synthèses d'ateliers.

ou de les supprimer pour améliorer leur connaissance et leur reconnaissance. Le passage d'une logique de titre à une logique de niveau, déjà expérimenté pour les postes de direction, n'est pas suffisant.

D. Les représentations collectives du travail social

Plusieurs participants ont fait référence à l'ANAS (Association Nationale des Assistants de Service Social) , soulignant que cette association était reconnue mais que « *c'est inexistant aujourd'hui* ». D'autres souhaitent que « *l'on permette aux travailleurs sociaux de s'exprimer... comme les infirmières* » ; ou bien que « *c'est à nous de nous battre. Il n'y a pas de lien entre nous. Le métier ne va plus dans la rue* »...

II. Des questions intra et inter organisationnelles

A. Le positionnement des institutions et des organisations

Ce positionnement a été interrogé à plusieurs niveaux. C'est tout d'abord celui des besoins : comment les institutions prennent en compte les besoins sociaux des territoires ? C'est celui des outils utilisés par les organisations (protocoles, grilles...). « *Protocoles, grilles, fiches de poste, référentiel de formation, tout est décliné...* ». Quels usages en ont-elles ? Quel sens leur est donné ? C'est aussi celui de l'innovation et de l'expérimentation.

Plus globalement est interrogée la capacité collective des organisations à la réflexivité⁷.

B. Les employeurs et l'organisation du travail

Sont interrogées les modalités d'organisation et de contrôle du travail. Cela recouvre les choix de méthodes d'intervention comme la place de l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) dans les pratiques organisationnelles mais aussi les organigrammes avec notamment la place des cadres intermédiaires dans des organisations qui se restructurent et se concentrent ou bien encore l'émergence des fonctions de coordinateur, pas bien claires encore. Les modalités de contrôle du travail passent de plus en plus par des procédures : « *les procédures, cela devient très lourd ; ça devient très long... l'utilisateur on l'oublie un peu.* ».

En résumé « *il faut redonner du pouvoir d'agir aux travailleurs sociaux dans leurs organisations* ».

C. Les organismes de formation en travail social

Plusieurs points ont été évoqué pendant cette journée en lien avec les organismes de formation. Certaines questions ont porté sur la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience). Il est important de rappeler que c'est une voie équivalente aux autres voies d'accès aux diplômes...D'autres sur l'existence des

⁷ - Voir sur ce point les travaux de Gilles Herreros. (2012) La violence ordinaire dans les organisations . Plaidoyer pour des organisations réflexives. Editions Erès, 195 pages.

formations de tuteurs et sur la gestion de l'alternance. La question de l'interdisciplinarité a aussi évoquée ; de même que celle des formations mixant usagers et travailleurs sociaux, comme cela peut se faire de manière isolée aujourd'hui.

A été souligné aussi le fait que « *la formation ne nous prépare pas au travail* », au sens où les modalités d'accès aux postes de travailleurs sociaux ne sont pas toujours très claires. Certains constatent que le diplôme d'Etat ne suffit plus... qu'il faut le concours et qu'ils n'ont pas été préparés à cela dans le cadre de leur formation

D. La coopération et le travail ensemble

Les relations entre les organisations ont également été évoquées. Des tendances contraires ont été soulignées : la nécessité de la coordination et du travail ensemble se fait de plus en plus ressentir. Mais dans le même temps on assiste à des formes de repli ou de recentrage institutionnel qui sont des freins à des pratiques d'ouverture ou de collaboration.

III. Des questions relatives aux personnes

A. Les interactions usagers/professionnels /institutions

Un premier point porte sur la compréhension que peuvent avoir les usagers des dispositifs qui les concernent : « *La dépendance, comment ça s'organise. Les gens confondent tout. Pourquoi on leur explique pas qui fait quoi ?* »

A plusieurs reprises le parallèle a été fait entre la situation des usagers et des travailleurs sociaux : les uns et les autres manqueraient de reconnaissance, d'espaces de parole, connaîtraient l'isolement et un manque de confiance : « *que l'institution nous fasse confiance* ».

A également été souligné le décalage des temporalités entre les trois protagonistes.

Ce jeu à trois mériterait d'être un peu plus explicité : sommes nous dans une triangulation possible ? Est-ce que le travailleur social est le passage obligé entre l'institution et l'utilisateur.... ?

B. Les modalités d'intervention

Deux modalités d'intervention ont été particulièrement évoquées : la redécouverte des vertus du collectif , ne serait-ce que par le biais de l'information collective ou du développement social local : « *le collectif permet plus l'adhésion* ». « *Lors des entretiens individuels, la réponse est formatée. En groupe il y a une liberté d'action pour les travailleurs sociaux et on crée les réponses avec les personnes* ».

La pratique du contrat comme passage obligé a été fortement discutée de par « *l'adhésion de façade qu'elle provoque et l'absence d'investissement de la famille [dans le cas de l'aide éducative]* ».

C. L'accès aux droits

Des participants ont fait état de la difficulté d'accéder aux droits : « *il y a des usagers qui ont conscience du droit, ont tenté mais n'ont pas eu le droit* ». L'ouverture des droits par des procédures complexes contribue alors à l'exclusion de certaines personnes.

Il y aurait donc une démobilisation des personnes qui relèverait, pour partie, « *de la responsabilité des institutions qui se désengagent dans l'accès aux droits* », et notamment de l'absence de confiance, ce qui est noté comme le changement le plus important.

D. Les postures et les fondamentaux

Certains ont le sentiment que « *la profession est abandonnée* » ou encore que « *notre champ d'action est de plus en plus réduit* ». Cela amène alors à des postures discutables et en décalage avec les fondamentaux de la profession.

L'un des nœuds réside, sans doute, dans le processus global de remise en cause de l'autonomie professionnelle. En disant cela il ne s'agit pas de revenir à un certain flou sur les activités des professionnels. Il est simplement question de réfléchir aux conditions nécessaires à un travail social de qualité. Compte tenu de l'évolution des situations des personnes qui s'adressent au travail social, de leur complexité croissante, la prise en compte de la singularité est de plus en plus nécessaire et elle n'est pas compatible avec des formes accrues de division du travail.