

La revue française de service social

Parution trimestrielle numéro double 223-224 / décembre 2006 / 2007-I



Responsabilité

Professionnelle

et Accompagnement

Social



Journées Nationales d'Études
Angers 2006

Association nationale des assistants de service social

Responsabilité professionnelle et accompagnement social

N° 223/224 2007-1
La Revue Française de Service Social

INDEX THÉMATIQUE | MAGAZINE | FORUMS | INFOS | CONTACTS

OASIS <http://www.travail-social.com>

Le Portail du Travail social

OASIS - Organisation d'Acteurs Sociaux Indépendants et Solidaires - Association loi 1901

**Vous pouvez retrouver certains articles de la revue dans OASIS,
le portail internet du travail social**

Sommaire

Éditorial 5

A . L'accompagnement social, une fonction du travail social interrogée par la société

Ouverture..... 8
Christophe BECHU, Président du Conseil général

Présentation des journées..... 10
Didier DUBASQUE, Secrétaire général de l'ANAS

L'accompagnement... Une posture professionnelle spécifique..... 11
Maëla PAUL, Chargée d'enseignement, université de Nantes

L'accompagnement... Une fonction du travail social..... 17
Cristina DE ROBERTIS, Auteur de Méthodologie de l'intervention
en travail social

Débat avec la salle..... 25

Intermède..... 32
Bataclown, Victor et Rosalie

**La responsabilité professionnelle : entre secret professionnel
et partage de l'information..... 36**
Jean-Pierre ROSENCZVEIG, Magistrat

**D'Angers à Outreau : quand la responsabilité professionnelle
est interrogée..... 48**
Forum 1

**Quel accompagnement social aujourd'hui au regard :
-de l'éthique et de la déontologie
-de notre responsabilité professionnelle
-des commandes institutionnelles
la place des usagers... de la disqualification à la reconnaissance
des compétences..... 60**
Forum 2

La formation des travailleurs sociaux :.....	77
l'accompagnement des étudiants assistants sociaux en formation	
Forum 3	
Les spécificités de l'accompagnement social et de la responsabilité	
professionnelle en service social du travail.....	88
Forum 4	
B. La responsabilité professionnelle au regard de la justice,	
du champ médical et de la citoyenneté	
et de la protection de l'enfance	
La responsabilité médicale et son articulation avec le travail social.	96
Pierre DELION, Pédiopsychiatre, professeur d'universités, chef de service à la clinique M. Fontan, Lille	
Intermède.....	109
Bataclown / Victor et Rosalie	
La protection de l'enfance aujourd'hui:	
regard sur une réalité devenue un enjeu de société.....	112
Jean-Louis SANCHEZ, Directeur de l'Observateur Décentralisé de l'Action Sociale	
Le citoyen face à la logique administrative, ses recours,	
Regards sur la médiation et ses enjeux au regard du travail social..	125
Jean-Paul DELEVOYE, Ancien ministre, médiateur de la République	
Définir et donner du sens à l'accompagnement social,	
Regards sur des pratiques professionnelles.....	137
Gérard CHEVALIER, Responsable régional du service social, CRAM Nicole NEIL, Assistante Sociale, CRAM Geneviève COULON, Assistante Sociale, CRAM	
Les conditions d'une mise en œuvre de l'accompagnement social	
et de sa reconnaissance.....	148
Table ronde	
Variations sur l'accompagnement et la responsabilité	
Synthèse des journées.....	157
Jacques TREMINTIN	

C. La vie de l'ANAS

L'IGAS au chevet du travail social.....	164
Cristina DE ROBERTIS	
Communiqué de l'ANAS suite au vote du projet de loi sur la prévention de la délinquance par l'Assemblée Nationale en 2^{ème} lecture.....	177
Recherche de témoignages :	
« 1956 : les assistantes sociale et la bataille d'Alger »	182
par Henri PASCAL pour l'APREHTS	
Association Provençale pour la Recherche en Histoire du Travail Social	
Nous avons reçu.....	183
Nous avons été informés.....	185
Nous avons lu.....	186
A vos agendas !	187
A nos lecteurs	190
La revue française du service social :	
les numéros parus en 2005 et 2006 et à paraître en 2007.....	191

ACCOMPAGNEMENT : vient de la racine latine AD (mouvement) et CUM PANIS (avec pain), c'est à dire « celui qui mange le pain avec ». Dans l'accompagnement social, le professionnel n'est pas seulement « à côté de » ou « avec », il est aussi dans la compréhension profonde d'une personne et dans la recherche, avec elle, de solutions existantes, ou à créer, pour améliorer sa situation.

RESPONSABILITÉ : Obligation faite à une personne de répondre de ses actes du fait du rôle, des charges qu'elle doit assumer et d'en supporter toutes les conséquences.

Éditorial

Bienvenue à Angers !

Merci d'être là pendant ces journées nationales d'études.

Ce temps de rencontres se situe dans un contexte qui renforce la pertinence du thème choisi.

Notre ambition est de vous proposer un temps de réflexion vous aidant à enrichir demain votre questionnement professionnel.

Nous vivons des années difficiles pour l'action sociale, pour le travail social et pour les travailleurs sociaux.

- Au moment où l'intervention sociale est marquée par les affaires dites d'Angers et d'Outreau, marquage qui pourrait être un stigmate ;
- alors qu'un projet de loi visant à réformer la protection de l'enfance, assez largement reconnu comme nécessaire, tarde à être voté et qu'un projet qui ne préviendra pas la délinquance s'impose contre les réalités constatées par les acteurs de terrain et ignore les véritables besoins ;
- alors qu'un ministre d'Etat s'en prend au travail social, multipliant les tentatives de discrédit à son encontre, tentant d'en changer profondément le rôle, propose une rupture du lien avec les personnes que permet le secret professionnel ;
- alors que nous évoluons dans une société qui exige un illusoire « risque zéro » et cherche un coupable plutôt que des responsabilités ;
- alors que des médias grand public balayent la complexité au profit d'une simplification abusive dans laquelle les acteurs du travail social comme les élus et responsables de services ne peuvent se reconnaître ;
- alors que le développement de certaines logiques gestionnaires des services et l'empilement des dispositifs semblent devenir une fin plutôt que des moyens...

Malgré tout cela, où plutôt à cause de tout cela, l'ANAS pose la question de l'accompagnement social et de la responsabilité professionnelle. Un thème aux dimensions éthique, technique et politique : éthique car dans l'accompagnement, nous sommes obligés de nous poser en permanence la question du « bien agir » ; technique car l'accompagnement professionnel n'est pas une construction intuitive mais référencée à des savoirs méthodologiques ; politique enfin car elle touche au mode de lien qu'une



société permet, voire souhaite développer en direction des personnes en difficulté.

Nous traiterons donc de l'accompagnement professionnel, lequel n'est pas synonyme d'intervention sociale, et du secret professionnel. Bonne nouvelle : malgré de nombreuses attaques, le travail social bouge encore ! Nous ouvrirons aussi de vrais temps de paroles à partir de situations concrètes : quatre forums viennent faciliter l'échange entre les intervenants et la salle. Le deuxième jour, nous croiserons les questions de la responsabilité juridique, médicale, celles des élus... Comment alors les articuler ?

Enfin, comme nous pouvons sérieusement être au travail tout en nous amusant, les Bataclown viendront pimenter nos journées de leurs interventions et Madame Olive se produira jeudi soir en spectacle !

J'en profite pour remercier les membres de l'équipe d'organisation qui a monté ce projet et permis sa réalisation. Comme l'ensemble des personnes investies à l'ANAS, ils sont tous bénévoles. Ce qui rend encore plus remarquable le résultat de leurs efforts.

Les personnes inscrites viennent de tous les lieux : professionnels de terrain, responsables de services, élus, etc. Profitez de ce carrefour pour discuter et échanger !

Laurent Puech
Président de l'ANAS

L'accompagnement social, une fonction du travail social interrogée par la société

Ouverture

Christophe BECHU, Président du Conseil général *p8*

Présentation des journées

Didier DUBASQUE, Secrétaire général de l'ANAS *p10*

L'accompagnement... Une posture professionnelle spécifique.

Maëla PAUL, Chargée d'enseignement,
université de Nantes *p11*

L'accompagnement... Une fonction du travail social.

Cristina DE ROBERTIS, Auteur de Méthodologie
de l'intervention en travail social *p17*

Débat avec la salle *p25*

Intermède *p32*

Bataclown, Victor et Rosalie

La responsabilité professionnelle : entre secret professionnel et partage de l'information.

Jean-Pierre ROSENCZVEIG, Magistrat *p36*

Ouverture

Christophe BECHU, Président du Conseil général de Maine et Loire

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs, laissez-moi vous dire le plaisir que j'éprouve à ouvrir ces journées nationales d'études et à vous trouver si nombreux réunis pour débattre des thèmes fondateurs que sont la responsabilité professionnelle et l'accompagnement social.

Je suis particulièrement sensible à votre action qui consiste à mettre en œuvre les solidarités fondamentales que notre collectivité définit comme essentielles. Il s'agit d'une mission de service public primordiale tant en termes de cohésion que de paix sociale. Ces deux éléments doivent d'autant plus nous interroger qu'à la veille d'échéances électorales il n'est jamais bon d'accentuer les oppositions. Il convient plutôt de souligner ce qui est susceptible de rassembler.

Je sais que votre travail quotidien, fait de soutien et d'accompagnement des personnes socialement fragiles, est difficile. Le contexte dans lequel cette tâche est assurée connaît actuellement d'importantes évolutions dont il importe que nous tenions compte honnêtement.

Les familles se trouvent fragilisées tandis que l'exclusion menace un nombre croissant de nos concitoyens, touchant certaines catégories jusqu'à présent épargnées. Parallèlement, certains comportements se banalisent.

Il nous revient de dégager des solutions pragmatiques et adaptées.

Le débat actuellement consacré à la protection de l'enfance et à la prévention de la délinquance témoigne de cette évolution. Ces questions doivent cependant être abordées avec recul et responsabilité, sans recourir à une simplification abusive ou à la démagogie. Un enfant qui souffre n'est pas nécessairement un délinquant en puissance. Si nos enfants vont mal, c'est peut être que nous-mêmes n'allons pas très bien. Le problème auquel l'enfance est confrontée est avant tout un problème d'adultes qui renvoie chacun à ses responsabilités. Sommes-nous à la hauteur des missions qui nous échoient en tant qu'adultes, en tant que parents, en tant qu'éducateurs ? Sommes-nous à la hauteur des exigences associées en termes de vérité et d'exemplarité ? Le malaise de notre jeunesse est le signe le plus éclatant de l'individualisme de notre société qui ne sait pas entendre

la souffrance d'un enfant, d'un adolescent ou d'un jeune adulte.

Oui, notre société a besoin repères et de fermeté lorsque cela est nécessaire. Elle a surtout besoin d'une nouvelle ambition éducative et même, j'ose le dire, d'une nouvelle ambition morale.

Récemment élu président du Groupement d'Intérêt Public pour l'enfance en danger, j'ai exprimé la volonté de rassembler, au-delà des clivages idéologiques et partisans, toutes celles et ceux qui œuvrent quotidiennement en faveur de l'enfance. La prochaine adoption de la loi sur la protection de l'enfance constituera la première étape de ce processus.

A la lumière de ces éléments, ces journées nationales prennent une consonance particulière puisqu'elles entendent interroger au plus près la notion de responsabilité professionnelle. L'accroissement de la complexité, notamment juridique, de ce métier, l'émergence de nouveaux acteurs et le développement de la coopération interinstitutionnelle viennent bousculer le cadre habituel de nos interventions et vont parfois jusqu'à interroger la philosophie même du travail social. Celui-ci devra continuer à s'appuyer sur la confiance. Le regard porté par les professionnels sur les usagers doit demeurer empreint de compréhension. Je suis opposé à toute remise en question de ces fondements.

Je vous livre ma conviction, peu amène malheureusement, selon laquelle notre société n'a jamais eu davantage besoin de vous. Qui d'autre que vous donne un sens aux notions de solidarité et d'aide aux plus démunis ? C'est vous qui donnez son sens au terme de fraternité.

Alors que la nature et la pertinence de certaines nouvelles actions sont questionnées, je tiens à vous renouveler mon soutien franc et indéfectible dans l'accomplissement de vos missions, et ce d'autant plus que l'action sociale constitue une mission prioritaire.

Je crois être parvenu, aidé de Monsieur Gillet, mon premier vice-président, et de mon équipe, à faire progresser de manière optimale les interventions des travailleurs sociaux. J'entends persister dans cette voie.

Je vous souhaite un bon congrès et espère que vous aurez tout de même le loisir de profiter de la ville.

Présentation des journées

Didier DUBASQUE, Secrétaire général de l'ANAS

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, mes chers collègues, j'ai le plaisir et l'honneur de vous accueillir aujourd'hui à Angers autour des questions de la responsabilité professionnelle et de l'accompagnement social. Votre présence nombreuse souligne l'intérêt de ces sujets qui sont au cœur de notre activité.

L'actualité nous rappelle sans cesse à notre responsabilité professionnelle, que ce soit par le biais de l'enfance maltraitée, des violences conjugales, de la désespérance de certaines catégories de la population ou de l'agressivité de certains usagers. Après les émeutes de banlieues, les médias nous rapportent une affaire d'infanticide. Notre métier se trouve souvent réduit, pour l'observateur extérieur, à la gestion de faits divers, alors que le professionnel sait que son rôle ne saurait être résumé de la sorte.

Lorsqu'un événement dramatique survient, nous devons rendre des comptes, non seulement à la justice mais également aux médias, qui sont pour leur part prestes à la condamnation. Certains relèveront pertinemment qu'il n'est là aucun risque professionnel inédit. Les discours de dénigrement contre le travail social constituent en revanche une nouveauté. La seule voix audible aujourd'hui est celle d'un ministre de l'intérieur prompt à brandir des réponses radicales qu'il fournirait clé en main. Les problèmes sociaux sont désormais chargés d'enjeux politiques et médiatiques au point qu'il devient difficile d'être entendu au sein de ce concert d'idées reçues.

La réponse ne peut venir que de la proximité. Collectivités territoriales et professionnels savent que de telles gesticulations ne suffisent pas à identifier une solution.

Ces deux journées nous permettront d'envisager de quelle manière l'accompagnement social, mené tant dans le respect du droit de la personne que dans l'intérêt des familles, peut permettre d'apporter une réponse adaptée à un besoin réel.

Qu'il s'agisse d'accompagnement à la « parentalité », de développement social local ou d'actions collectives menées avec et pour les usagers, sans emploi, sans logement ou sans revenus. Que les intéressés soient malades ou handicapés, des liens peuvent se tisser au quotidien sans pour autant tomber dans la démagogie ou le misérabilisme.

Les voies restant à explorer sont nombreuses. Les professionnels demeurent mobilisés à cette fin et convaincus de l'utilité de leur emploi. C'est ce désir professionnel qu'il importe de conforter tant le contexte actuel favorise le doute et l'épuisement des convictions.

Nous accueillerons des intervenants qui évoqueront tant les aspects juridiques de notre sujet que ceux intéressant les rapports aux usagers. En plus des forums, des moments d'échange vous permettront de réagir.

L'accompagnement...

Une posture professionnelle spécifique

Maëla PAUL, Chargée d'enseignement, université de Nantes

Mon travail interroge d'abord la question de l'accompagnement, sous l'angle des sciences de l'éducation. Il s'appuie ensuite sur la pratique que j'entretiens de cette activité, notamment en matière de validation des acquis de l'expérience, de bilan de compétences et d'analyse des pratiques. Je côtoie enfin des praticiens intervenant dans différents secteurs.

Je vous propose de parcourir les éléments permettant d'identifier progressivement les fondements d'une posture professionnelle d'accompagnement.

I. Historique

1. L'accompagnement comme relais des grandes institutions : entre délitement du lien social et crise de l'autorité

Les années 90 fournissent à la notion son contexte d'apparition. Les évolutions sociales sont alors importantes et l'accompagnement va en quelque sorte absorber certaines caractéristiques de cette époque et s'empresser d'apporter des réponses à ces problématiques précises. Un enjeu social fort et immédiat pèse sur la notion d'accompagnement et c'est aux professionnels qu'il revient de l'assumer.

Deux de ces évolutions nous intéressent particulièrement. L'une concerne la personne accompagnée, l'autre le professionnel. L'intervention est devenue plus complexe à mesure que son cadre s'est trouvé bousculé. Les professionnels connaissent ainsi une situation inconfortable de responsabilité.

C'est durant cette décennie qu'est intervenue la prise de conscience du délitement du lien social alors que l'autorité se trouvait également en crise du fait de la mise en faillite des grandes institutions qui assuraient habituellement l'intégration des individus : l'Etat, la famille, l'école, la religion, le travail. C'est dans ce climat qu'a eu lieu la montée en puissance de l'accompagnement, investi de la sorte d'un rôle de relais vis-à-vis de ces institutions, à charge pour lui d'assurer la socialisation – insertion et intégration – l'autonomisation et l'individualisation des usagers. Pourtant, l'accompagnement menace de demeurer périphérique face à des tâches estimées plus centrales.

2. L'accompagnement comme dialectisant un existant

Identifié à cette époque, l'accompagnement existait pourtant auparavant, mais sous forme informelle ; les institutions désignaient sous le vocable « accompagnement » tout ce qui relevait de la vie quotidienne des institutions, qu'elles distinguaient des rendez-vous avec les spécialistes.

L'accompagnement sera donc formalisé et institutionnalisé durant les années 90. Ce mouvement s'accompagnera de l'adoption de certains textes réglementaires utilisant ce terme.

Ainsi l'Education Nationale mettra-t-elle en place un dispositif d'accompagnement des élèves en difficulté. Le code de déontologie du médecin, qui n'avait pas été modifié depuis 25 ans, se verra ajouter la phrase selon laquelle « tout professionnel doit accompagner une personne jusqu'à la fin de sa vie », ce qui constituait alors une révolution. Le médecin n'est plus sollicité uniquement pour son expertise technique mais également pour sa présence humaine. La Protection Judiciaire de la Jeunesse introduira pour sa part, en 1994, la mesure de « soutien accompagnement ». Cette dernière appellation indique bien que la vocation de l'accompagnement n'est pas de remplacer quoi que ce soit mais bien plutôt de s'adjoindre à l'existant en s'y combinant et en entretenant une démarche dialectique.

Lors d'une intervention au Centre d'Entraînement aux Méthodes d'Education Active, je me suis entendu dire qu'il n'est plus possible d'animer collectivement sans accompagner individuellement. Cela rejoint l'idée qu'il n'est plus possible de manager collectivement sans accompagner individuellement, de soigner anonymement sans accompagner personnellement, etc.

3. L'accompagnement entre prestation de services et relation d'aide

L'accompagnement se rencontre tant dans le secteur marchand que dans le secteur non marchand. Toutes les banques utilisent le terme dans leur littérature. Sans se départir de ses origines humanistes, il se développe comme service susceptible de faire l'objet d'une prestation. L'économie menace ainsi de prendre l'ascendant sur l'éducatif, mais cette utilisation par chacun de ces secteurs renouvelle l'interrogation soigneusement écartée habituellement du lien entre économique et humain.

4. L'accompagnement comme méta-cadre : de la « psychologisation de la société » à la pédagogisation du social

Nous retrouvons la notion au sein d'un certain nombre d'autres termes : tutorat, parrainage, « coaching », « sponsoring », compagnonnage... Si

toutes ces pratiques coexistent, c'est qu'aucune ne suffit à satisfaire les besoins de la société en la matière.

Il est vraisemblable qu'après son importante psychologisation des années 1980, notre société ait été marquée, durant les années 1990 par la « pédagogisation » du social.

II. L'accompagnement comme changement de paradigme.

Deux paradigmes, concernant respectivement la personne accompagnée et le professionnel peuvent être dégagés.

1. L'accompagnement comme paradigme d'un sujet second en interaction avec autrui

L'idée est ici celle d'un sujet acteur de son parcours et de son projet. Il s'agit presque d'un slogan. L'accompagnement permet le passage d'un rapport où le sujet objet est réductible à un dossier ou à un problème à une considération de la personne humaine en tant que sujet. Il semble désormais acquis que ce sujet ne se construit pas seul mais bien en interaction avec autrui.

De la sorte, le caractère premier de la relation se trouve mis en avant. Traditionnellement empreinte d'un caractère éducatif, cette relation accède, par l'accompagnement, à une nouvelle ambition, ce qui interdit alors de l'assimiler aux modèles préexistants. La relation demeure éducative dès lors qu'elle met aux prises deux sujets dans une relation qui mobilise un échange, sans en être ni l'origine ni l'aboutissement, qui vise à accompagner un changement, lequel constitue une perspective de progression, d'émancipation ou de maturation.

La relation d'accompagnement n'est donc centrée ni sur un apprentissage ni sur un dysfonctionnement, mais plutôt sur la personne, son devenir et son projet d'émancipation, de maturation, sur la relation de la personne à son projet d'être.

La relation est faite d'un don de présence et de confiance. Elle suppose la capacité « d'être présent à celui qui se rend présent à lui-même », selon une citation de Bernard Honoré. C'est ce don de présence qui permet de soustraire la relation d'accompagnement à l'influence exclusive des considérations économiques.

L'exigence d'extériorité, de retrait, constitue une autre caractéristique. La relation éducative suppose une présence qui n'est pas d'ordre affectif ou amical : elle met en présence deux personnes fondamentalement étrangères l'une à l'autre. Le professionnel est pauvre et doit pouvoir tout apprendre de l'autre.

L'autorité est une caractéristique plus contestée : il s'agirait de la part manquante de la relation d'accompagnement. Tout ce qui est asymétrique dans la relation est censé lui porter préjudice. Le désir de parité existe, mais aucune relation ne pourra être opérative si elle s'avère strictement égalitaire. L'objectif de la relation est donc de concilier la symétrie de l'égalité et la dissymétrie de l'altérité. Cela suppose que l'instauration de l'égalité dans le dialogue n'abolisse pas la différence entre les protagonistes. Or la dissymétrie ne peut s'instaurer qu'une fois que la personne assume la puissance de son autorité et la nature verticale de la relation. Au travers d'un processus de reconnaissance mutuelle, l'accompagnement doit déboucher sur la reconnaissance de l'autre comme puissance d'agir. Cela suppose une posture d'autorité. C'est cette confirmation dans la valorisation qui permettra à l'accompagné de mobiliser sa propre autorité d'acteur : l'autorité autorise. « Je peux donc je suis ».

C'est par toutes ces qualités de la relation que la personne accompagnée pourra devenir un individu à même de remplir son rôle dans la société.

2. Le paradigme des professionnels : entre contrainte et liberté

L'accompagnement doit être conçu « sur mesure » pour chaque personne. Le professionnel débute son travail dans une zone de flou qui constitue à la fois une zone d'inconfort et une marge de manœuvre.

Cette zone d'incertitude de l'accompagnement peut être perçue comme une maison vide dont seul le cadre a été défini. Seuls les acteurs concernés peuvent l'aménager, l'habiter et l'animer.

L'installation de la relation suppose une prise de risque de la part du professionnel, qui ne peut être une affaire individuelle. Non sans paradoxe, nous nous trouvons confrontés à une autonomisation des actions professionnelles qui suppose un travail de groupe mais contraint chacun des intervenants à inventer seul des solutions selon ses besoins.

Cette marge de manœuvre déstabilise les professionnels confrontés à des tensions paradoxales. Ainsi l'existence d'une obligation de résultat semble contradictoire de l'autonomie. La tension semble croissante entre éthique et normatif, ce qui ne sécurise pas les professionnels.

Les travailleurs sociaux sont pris entre l'injonction de travailler en plus grande autonomie et celle de s'impliquer davantage dans le collectif. Cela place ce nouveau paradigme professionnel sous le registre de la coopération.

Il en découle que les professionnels chargés eux-mêmes de l'accompagnement auraient également besoin de mesures comparables.

Ils pourraient être accompagnés spécifiquement vers la mise en place d'un collectif de travail. La plupart des formations en la matière ne répondent pas jusqu'à présent aux attentes des professionnels confrontés aux exigences actuelles.

Il est possible d'imaginer que seule une configuration paritaire, fondée sur une logique de co-développement, pourrait permettre à des personnels d'accompagnement d'acquérir les compétences indispensables à pareille fonction. Seul un dispositif dans lequel les professionnels évoqueraient leurs compétences à accompagner en accompagnant et en étant accompagnés pourrait répondre à ce besoin nouveau.

La tension résulte de la confrontation entre la logique d'efficacité et l'exigence éthique, qui correspond à un besoin réel des professionnels. Cette tension peut les mener à un sentiment d'impuissance. Il n'a pour l'instant été répondu à cette attente que par la suggestion de supprimer un des termes de l'équation, c'est-à-dire de faire primer l'une de ces considérations sur l'autre, ce qui n'est pas vraiment gage de confort moral.

C'est en intégrant ces trois tensions qu'un nouveau positionnement épistémologique permettra de concilier efficacité et éthique.

Ces éléments devraient aider les professionnels à penser l'acte d'accompagnement et à sortir de l'aspect réducteur qui leur en est confié. Les professionnels doivent sortir de la logique actuelle pour faire muer cette prestation, sur la définition de laquelle ils n'ont pas de prise, en un véritable acte d'accompagnement.

III. Conclusion

L'accompagnement peut être considéré, selon une définition a minima, comme la démarche consistant à être avec et à aller vers. Il importe d'être présent à l'autre sans le réduire au prétexte qui l'amène et d'aller vers le devenir de cet individu.

Si l'accompagnement est lié à l'autonomisation, il ne peut être réduit à une simple pratique professionnelle ni à une logique d'action car il désigne une problématique plus globale relative aux valeurs, à une théorie du sujet se construisant et se socialisant par son interaction avec autrui. Cette démarche suppose une réflexion préalable quant à la capacité de la personne accompagnée à l'être correctement.

Une évolution des postures professionnelles est également requise qui mènera à relier ce qui était jusqu'à présent opposé. Cette évolution introduira les professionnels à une appréhension plus globale de la complexité des enjeux. C'est en effet une fois saisie dans son intégralité que la personne pourra être utilement aidée.

Le développement des pratiques d'accompagnement suit le constat du silence des pratiques quant à ce qu'elles produisent. Il s'agit là d'un élément influant sur la capacité des professionnels à reconnaître la validité de leur pratique d'accompagnement afin et ensuite à la rendre lisible à ceux qu'ils accompagnent. La formation est donc une nécessité urgente. Nous devons concevoir des espaces de réflexion et de co-développement, sorte de structures d'accompagnement à l'accompagnement, qui permettront aux professionnels de cerner par eux-mêmes, sur la base d'une évaluation collective de leurs principes et des finalités qu'ils poursuivent, leurs besoins fondamentaux d'accompagnants.

Notre prochain intervenant n'est plus à présenter. Son ouvrage, Méthodologie de l'intervention en travail social, traduit en plusieurs langues et qui constitue depuis longtemps déjà une référence, vient d'être refondu pour une nouvelle édition à paraître en 2007. Cristina De Robertis est également formatrice et responsable de collection aux Editions de l'ENSP.

Didier DUBASQUE

L'accompagnement... Une fonction du travail social

Cristina DE ROBERTIS, Assistante de Service Social

Mon intervention reprendra en partie un article déjà publié dans la revue de l'ANAS. Je m'attacherai à replacer l'accompagnement dans son cadre professionnel.

I. Evolution et définition des termes

1. Définition

En retraçant les significations terminologiques, il est nécessaire de définir le contexte d'appartition des termes.

Littéralement, le terme d'accompagnement trouve son origine dans les mots latins *ad cum panis*, qui signifient « mouvement » et « avec pain » et peuvent être traduits au sens littéral par « celui qui mange le pain avec ». D'autres termes y sont apparentés : compagnon, copain... Des termes construits sur la même racine existent dans ma langue maternelle, l'espagnol. Le verbe « partager » signifie par exemple partager. Accompagnant et accompagné partagent le pain ; côte à côte ils avancent ensemble.

L'accompagnement comporte donc l'idée d'un partage, d'une relation horizontale même si non exactement égalitaire. Les notions de solidarité, de réciprocité et d'engagement y sont présentes.

2. Evolution des termes

L'activité professionnelle a été désignée de différentes manières au fil du temps. Il est encore possible d'utiliser certains termes comme des synonymes, alors que d'autres, trop négativement connotés, ont disparu. Ainsi le terme d'assistance, associé à celui de dépendance, est-il tombé en désuétude. Il s'agissait pourtant du premier terme disponible pour décrire

notre activité professionnelle au début du 20^{ème} siècle puisqu'il signifie « volonté de la société de soutenir un de ses membres dans le besoin ».

Le terme d'aide signifie « porter secours », « soutenir », « faciliter ». Par rapport à celui d'assistance, nous y trouvons l'idée d'une implication active de la personne. Nous parlons encore aujourd'hui « d'aide à la personne » et c'est cette expression qui est employée dans le référentiel de formation du nouveau diplôme.

Les expressions contenant le concept de protection comme celles de « prendre soin » ou de « secourir » sont spécialement utilisées au sujet de l'enfance et de la maternité. L'ordonnance de 1945 (Protection Maternelle et Infantile) en est une illustration emblématique.

Le terme de « suivi » désigne la compréhension et l'intérêt soutenu porté à quelqu'un. On y trouve également l'idée d'un contrôle régulier, sans interruption. Il prend son origine dans le langage médical.

La « prise en charge » n'apparaît qu'au cours des années 60. Cette expression, encore usitée, introduit l'idée d'un poids, d'un fardeau. C'est la même que l'on retrouve dans l'expression « cas lourds », appliquée à des situations dégradées et multifactorielles.

Les années 70 furent celles de l'approche globale, qui entendait resituer l'aide au sein de son contexte institutionnel et social. Elle s'attachait à cerner l'individu dans toutes ses dimensions, psychologiques ou sociales. Cette méthode multi-référentielle faisait appel aux connaissances sanitaires, sociales et juridiques.

C'est de cette tendance qu'est issu le terme d'intervention, qui s'imposera durant les années 80 et que nous continuons d'utiliser dans par exemple « l'intervention sociale d'aide à la personne » ou « l'intervention sociale d'intérêt collectif ». Intervenir signifie prendre part volontairement. Ce verbe souligne la part active incombant au professionnel.

Peut être est-ce par ce que la dimension active propre à l'accompagné était absente que la notion d'accompagnement est apparue dans les textes au cours des années 90 pour compléter celle d'intervention. Elle s'est efficacement implantée au sein de notre milieu professionnel, notamment grâce à l'implication des associations de lutte contre l'exclusion, qui n'a pas faibli tout au long des années 80. Cet accompagnement implique l'établissement d'une relation d'écoute, de soutien, de conseil et de solidarité. En matière de santé, nous pouvons citer l'accompagnement en fin de vie.

Tous ces termes mettent l'accent sur des composantes différentes de notre « faire » professionnel, qui ne sont pas nécessairement incompatibles les unes avec les autres.

II. Le service social ne se réduit pas à l'accompagnement

Deux définitions permettent d'asseoir cette affirmation. Selon la première, énoncée par le Conseil Economique et Social lors de son assemblée plénière de mai 2000, il est possible d'affirmer que « le travail social a pour fonction essentielle d'aider des personnes ou des groupes sociaux, qui, pour des raisons diverses, ne participent plus à toutes les dimensions de la vie sociale, à retisser la trame des liens de réciprocité avec autrui. Il contribue à les rendre autonomes pour exercer pleinement leurs responsabilités de citoyen ».

Cette acception recèle trois idées essentielles : l'importance du lien social, qu'il s'agisse de sa création, de sa restauration ou de son maintien, la notion d'autonomie, qui constitue effectivement un des objectifs de notre profession et enfin celle de citoyenneté, qui implique que les accompagnés puissent pleinement occuper leur place dans la société.

La seconde définition est celle fournie par le référentiel professionnel des Assistants de Service Social. Selon ce texte, l'assistant, « à partir d'une analyse globale et multi-référentielle de la situation des personnes, famille 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 ».

Cette définition met l'accent sur l'implication de la personne accompagnée et met en évidence chacune des deux dimensions – individuelle et collective – de notre travail. Elle révèle également qu'il s'agit d'un processus en plusieurs étapes.

1. Les missions du travail social dans les politiques sociales actuelles

a. Lutte contre l'exclusion et promotion de la cohésion sociale`

Ces missions impliquent l'accès aux droits et la prévention des risques de désinsertion sociale.

b. Insertion

A ce titre, l'assistant social doit assumer un rôle de mise en relation et d'orientation, comme nous l'avons déjà dit.

c. Développement de ressources

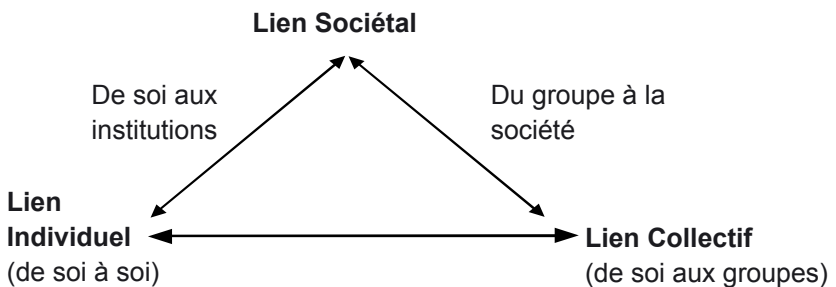
Cette troisième mission est plus rarement évoquée. L'assistant doit participer à la découverte de ressources nouvelles dans le cadre d'une veille

sociale qui permet d'alimenter les propositions et projets des travailleurs sociaux.

Le débat sur le renforcement du lien social a permis l'identification de nouvelles méthodologies par la profession.

Il est possible de schématiser l'articulation du lien social sous la forme d'un triangle formé par le lien individuel, le lien sociétal et enfin le lien collectif.

Articulation du lien social



Le premier, entretenu de soi à soi par chacun, représente la possibilité pour la personne de se réapproprier son histoire et son identité. C'est ainsi qu'elle peut conforter son estime de soi.

Le lien collectif désigne le rapport de l'individu aux groupes d'appartenance, qu'ils soient de voisinage ou d'une autre nature, formels ou informels, associatifs ou non. Le travailleur social facilite la transition d'une dimension à l'autre du lien.

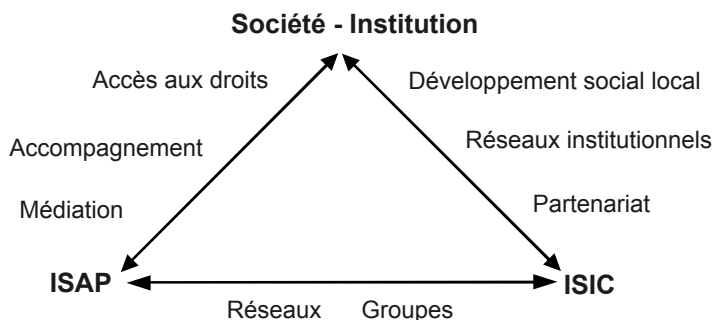
La dernière dimension du lien social, la dimension sociétale, est faite de la relation de l'individu et des groupes aux institutions sociales. Ce sont ces dernières qui donnent appartenance et insertion. Je pense ici au rôle rempli par exemple par l'inscription sociale des personnes au niveau de leur identité (documents d'identité, de santé, de domicile..).

C'est sur cette base qu'un renouveau méthodologique est intervenu.

Le découpage actuel de l'intervention sociale entre aide à la personne (ISAP) et intervention d'intérêt collectif (ISIC) reprend ces différentes dimensions du lien. Les premières, en relation avec la société, mettent en évidence les différentes nuances de notre méthodologie qui comprend une gamme d'outils allant de la médiation à l'accompagnement en passant par l'accès aux droits. Entre les deux pôles ISAP et ISIC se situent le travail avec des groupes d'appartenance, des groupes sociaux et le réseau d'insertion

des personnes. Dans le cadre de l'ISIC les groupes, dans leur rapport à la société, sont amenés à mettre en place des partenariats, un réseau institutionnel qui peuvent conduire vers le développement social local.

Renouveau Méthodologique



Précisons, au sujet de l'ISAP, que celle-ci, selon le rapport du Conseil Supérieur du travail social (CSTS), « est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer ».

Une fois encore, nous pouvons relever la présence résolue de la notion de participation active de la personne accompagnée.

Le référentiel des assistants de service social identifie cinq fonctions de l'ISAP :

- accueil et évaluation ;
- information et orientation ;
- accès aux droits ;
- accompagnement social ;
- veille sociale et expertise.

L'ISIC est pour sa part l'action des travailleurs sociaux auprès de personnes constituées en groupe sur un territoire ou dans une institution, ayant pour objectif de :

- créer des réponses collectives à des problèmes collectifs ;
- faciliter l'accès aux ressources existantes et en créer de nouvelles ;
- développer l'autonomie personnelle et sociale par la participation citoyenne des personnes.

Les fonctions de l'ISIC sont également identifiées.

Elles assurent :

- une veille sociale face aux problèmes émergents ;
- un rôle d'expertise et de recherche ;
- un travail avec les groupes ;
- l'élaboration et la conduite des projets ;
- un travail en réseau.

La profession d'assistant de service social apparaît comme réunissant des éléments complexes et diversifiés qui ne peut se réduire à une seule de ses fonctions. L'accompagnement est une de ces fonctions. C'est bien la position retenue par le Conseil Supérieur du Travail Social dans son rapport sur l'ISAP. Il s'agit également tant de celle de l'ANAS tout au long des années 90 que de celle que j'expose dans mon article.

III. L'accompagnement, une fonction du service social

1. Une fonction professionnelle et une volonté

Au sein des fonctions des assistants de service social définies par leur référentiel d'activité, celle de veille sociale assure la liaison entre ISAP et ISIC.

Pour sa part, l'accompagnement traduit la volonté de soutenir, « d'assister » les personnes. C'est à dessein que j'emploie le terme négativement connoté d'assistance tant il me semble qu'il rend bien compte de la réalité qu'impose le contexte actuel à notre activité. Le fait que la société leur apporte ce dont ils ont besoin n'implique pas nécessairement la dépendance ni l'assistanat des usagers.

Il exprime également la volonté de faciliter leur accès à l'autonomie en tant qu'êtres sociaux et individuels. Cela implique que le professionnel saisisse la situation de l'usager dans sa globalité, c'est-à-dire autant et d'abord dans ses potentialités que dans ses difficultés. L'accompagnement vise à aider les usagers à dégager leurs propres réponses à leur situation.

2. Un processus

L'accompagnement est un cheminement qui doit être centré sur les personnes et non nécessairement sur les réponses à apporter.

Il s'agit également d'un processus situé temporellement et spatialement qui suppose des rencontres périodiques, et régulières, d'une durée variable et qui peuvent avoir lieu dans différents lieux, y compris dans des lieux communs et collectifs de rencontre. Pour que l'accompagnement débouche sur un résultat, il conviendra d'adapter au mieux la forme de ces rencontres

à la situation particulière de la personne et de mettre en place un processus dans le temps structurant les rencontres.

Ce processus comporte plusieurs phases et s'appuie sur le dialogue pour construire en commun la possibilité d'un changement et, à terme, d'un projet véritable.

3. Une clé de voûte

Le diagnostic social dressé par l'assistant de service social constitue la clé de voûte de l'accompagnement puisqu'il assure la jonction entre la compréhension de la situation et le projet commun d'action. Nous disposons à ce titre d'une expertise professionnelle conséquente qui permet de mener une analyse éclairée par des connaissances multi-référentielles issues des sciences sociales, juridiques et sanitaires. Nous élaborons sur ces bases des hypothèses de travail et définissons des objectifs adaptés à la situation considérée dans sa globalité. Notre expertise n'enlève rien à la capacité de la personne à choisir son propre projet. Bien au contraire, notre professionnalisme se place au service de ce projet.

4. Les présupposés de l'accompagnement

L'accompagnement fait appel aux notions de proximité et de présence. Il suppose la participation active des personnes co-productives de l'aide – formule utilisée et développée dans le rapport 2005 de l'IGAS - et l'individualisation de l'aide, même si l'appartenance collective sociétale est réelle. Relevons également que l'accompagnement constitue une transition entre un avant et un après et qu'il n'est pas possible d'en connaître l'aboutissement à l'avance. Il nous revient en effet de travailler malgré une part importante d'incertitude. Celle-ci permet de laisser toute sa place à la créativité.

5. Le travailleur social, accompagnateur soumis à des forces contradictoires

La tension est permanente entre les impératifs de distance et de proximité, d'implication et de neutralité, d'autonomie et de dépendance, d'expertise et de « facilitation ». Il importe de tenir compte de ces considérations dans le choix de notre posture.

IV. Positionnement et responsabilité

1. Quel positionnement ?

Par positionnement professionnel nous entendons la manière dont le travailleur social se situe en tension à l'intérieur des pôles constitutifs de son intervention que sont :

- le cadre législatif des politiques d'action sociale et les conventions internationales de protection des droits de l'homme ;
- l'institution employeur, ses missions et son mode de fonctionnement ;
- la déontologie professionnelle, les valeurs humanistes et l'éthique ;
- l'usager dans ses différentes dimensions – personne, groupe, collectif, communauté.

Le travailleur social se trouve pris au centre des interactions entre ces différents éléments, qui lui permettent ainsi de placer son positionnement professionnel au carrefour de ces tensions. En filigrane, c'est la question de la responsabilité du travailleur social qui est posée. Celui-ci doit s'interroger non seulement sur la nature du service à dispenser et sur son utilité à l'usager mais aussi sur les besoins de celui-ci, sur son projet et, au bout du compte, sur les meilleures pratiques qui permettront d'atteindre cet objectif.

2. Le positionnement est un choix

Ces questionnements débouchent nécessairement sur un tel choix. Le travailleur social doit, en fonction des éléments de contexte, se situer, opérer des choix techniques, identifier les arguments fondant sa démarche ainsi que les moyens de les défendre et de les imposer. Il lui revient en somme de déterminer la manière dont il entend conduire l'accompagnement, ce que personne ne peut faire à sa place. Les modes opératoires doivent être adaptés non seulement à l'usager mais également au professionnel.

3. Le positionnement est aussi une responsabilité

Le référentiel d'activité des assistants de service social énonce que « 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 ».

Cette définition introduit tant la notion de positionnement professionnel que celle de responsabilité qui en découle.

4. La responsabilité génère des obligations

Il s'agit d'abord d'une obligation de compétence puisque, selon le code de déontologie des assistants de service social, il revient à ces derniers de

maîtriser leurs pratiques professionnelles et de tendre constamment à les améliorer, de développer leurs connaissances, d'être vigilants quant aux répercussions que peuvent entraîner leurs interventions dans la vie des personnes et celle des institutions.

Ce même code formule une obligation d'autonomie puisque il affirme que l'assistant, tenant compte de la nature et des objectifs de l'organisme employeur, s'assure qu'il peut disposer de l'autonomie nécessaire pour choisir la forme de ses interventions et les moyens à employer et pour décider de la poursuite ou de l'arrêt de son action.

C'est enfin une obligation de confidentialité et de respect du secret professionnel qui s'impose aux professionnels puisque « l'établissement d'une relation professionnelle basée sur la confiance fait de l'assistant de service social un « confident nécessaire » reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine ».

V. Conclusion

Le service social, dans le cadre de l'intervention sociale d'aide à la personne, exerce une fonction d'accompagnement. Il s'agit d'une des modalités d'intervention de la profession. Il nécessite un positionnement professionnel en constante réflexion pour assurer ses choix, ses responsabilités et ses obligations.

Merci pour la clarté de votre intervention, qui a brillamment souligné les tensions qui font le lot commun des professionnels. La responsabilité des professionnels concerne justement leur capacité à gérer ces tensions.

Didier DUBASQUE

Débat avec la salle

Jacques TREMINTIN :

Ces deux premières interventions m'ont particulièrement intéressé par la place qu'elles accordaient à la dimension dialectique attachée au passage du « ou » au « et » s'agissant justement de l'appréhension des différents pôles générateurs de tension qui viennent de nous être rappelés. Nous avons vu que chaque époque semble avoir été gouvernée par un paradigme particulier dans le cadre de son intervention. Aujourd'hui, l'accent est mis sur

l'autonomisation. Cette attente, confrontée au quotidien des professionnels qui doivent composer avec des usagers qui n'en sont précisément pas par défaut d'autonomie, génère des tensions. Face à des individus totalement dépendants, que proposez-vous ?

Pour aller à l'encontre d'un tabou de notre profession, je dirais qu'il est parfois nécessaire de faire à la place des gens. Il importe certes qu'une telle situation ne soit que temporaire et garde l'autonomie comme objectif.

Didier DUBASQUE :

L'expression « faire à la place » a effectivement toujours été négativement connotée du fait de l'idée d'emprise sur la personne qu'elle véhicule. Considérez-vous que ce risque soit encore d'actualité ?

Maëla PAUL :

Selon le dictionnaire, accompagner consiste à: se joindre à quelqu'un pour aller avec lui en même temps que lui. Or il arrive souvent que la personne ne soit pas en mesure d'évaluer sa situation, qu'elle ne sache même pas qu'elle puisse sortir de là où elle se trouve. L'accompagnement comporterait ainsi un temps dont on ne saura qu'a posteriori qu'elle a été utile. Mais de cette phase liminaire, les professionnels n'en rendent pas compte. Pourtant, avant la mise en mouvement, un accompagnement est nécessaire. Il appartient aux professionnels d'être capables de rendre lisible cette phase « nocturne » de l'accompagnement. Cela participe de la nécessité qui pèse également sur eux de rendre lisible, d'une manière générale, leur activité. Il en va de leur responsabilité que d'être en mesure de rendre compte de leur activité.

Cristina DE ROBERTIS :

Il est évident que la prise en charge connaît des étapes particulières selon la situation de la personne considérée. L'aide à la personne ne peut pas être quelque chose d'abstrait. Cette dépendance de fait peut effectivement être ponctuellement indispensable à la mise en place d'un cheminement. Il n'est pas d'empêchement de principe à travailler « pour », dès lors que l'objectif reste bien, in fine, de travailler « avec », d'accéder à l'autonomie.

De la salle :

Je tiens à remercier les intervenants pour leur présentation qui nous ont rappelé les fondamentaux de l'accompagnement social.

S'agissant de l'articulation du lien social au renouveau méthodologique, d'autres schémas de référence que ceux que vous nous montriez me sont revenus à l'esprit au cours de votre exposé. Je pense d'abord à la pyramide de Maslow qui fait de la satisfaction des besoins primaires le préalable incontournable à un accompagnement en profondeur.

La redistribution devrait être interrogée à la lumière de notre contexte économique. Le chiffre constamment répété d'une dette de 1000 milliards, celui de 700 000 personnes en dessous du seuil de pauvreté sont autant d'éléments qui devraient nous interpeller alors que nous évoquons les notions de diagnostic et d'accompagnement.

Certes, les travailleurs sociaux établissent des diagnostics, mais comment doivent-ils faire lorsqu'ils n'ont concrètement rien à proposer aux usagers, que ce soit en termes de logement ou d'amélioration des conditions de vie ? L'argent, quoi qu'on en dise, demeure le nerf de la guerre. Comment, dans un pays qui souffre, parvenir à mettre en œuvre les concepts séduisants que vous êtes venues détailler devant nous ?

Cristina DE ROBERTIS :

Nous n'avons d'autre choix que de composer avec les décisions politiques sur lesquelles nous n'avons pas de prise. Je n'ai bien entendu pas de solution miracle à vous proposer. Il me paraît cependant important que nous parvenions à placer notre confiance dans la potentialité des individus.

Je suis une partisane convaincue du travail collectif et il me semble que le créneau dont nous disposons grâce aux ISIC n'est pas suffisamment exploité. Ce n'est certes pas cela qui fournira un travail ou un logement aux personnes qui en ont besoin, mais notre capacité à imaginer un avenir avec eux peut produire des résultats intéressants.

Je dispose d'un exemple de collaboration entre femmes tiré de mon quartier. Celles-ci, qui s'étaient rencontrées grâce à une intervention collective, ont un jour décidé de créer un restaurant d'insertion proposant des recettes exotiques. Ce biais de valorisation de leur savoir-faire culinaire a permis de créer dix emplois à ce jour. Il s'agit d'une goutte d'eau dans l'océan qui, à elle seule, ne résout rien, mais qui n'en constitue pas moins un élément positif.

De la salle :

Les soins palliatifs ont été mis en place une fois toutes les autres solutions épuisées. Quel que soit le domaine, le constat s'impose qu'une fois toutes les pistes explorées sans succès, il reste encore la possibilité d'offrir une présence humaine.

De la salle :

Une des capacités de diagnostic que nous devons développer concerne la distinction entre ce qui est propre à la personne et ce qui relève du contexte. Il importe de faire la part des choses et de ne pas tomber dans le travers tendant à imputer l'intégralité de la responsabilité de la situation à la personne considérée. Une personne sans logement ou sans travail ne le doit pas uniquement à ses problèmes individuels. C'est également parce que notre société connaît à l'heure actuelle d'importants dysfonctionnements.

La réflexion consacrée à l'autonomisation ne pourrait-elle pas être étendue aux professionnels ? Quel accompagnement nous aidera à ne pas nous empêtrer dans les tensions que vous évoquiez tout à l'heure ? Comment pourrions-nous nous acquitter d'un accompagnement de qualité sans que rien ne vienne encourager notre volonté qu'il en soit ainsi ?

L'évolution de notre organisation mène dans certains départements à un renforcement des fonctions administratives assignées aux professionnels et parfois à un isolement qui nuit à leur autonomie.

Maëla PAUL :

Il s'agit là du cœur du message que j'entendais vous transmettre. Les professionnels expriment en effet le besoin d'être accompagnés, de disposer des moyens propices à une construction en équipe qui leur permette d'exprimer pleinement leur créativité. C'est ce que je nomme « co-développement ».

Bien évidemment, le besoin d'autonomisation existe autant chez les professionnels que chez les usagers tant ils subissent de nombreuses pesanteurs et doivent disposer d'espaces de réflexion pour mettre au point les moyens de leur autonomie face à des difficultés communes.

Cristina DE ROBERTIS :

S'agissant de la distinction entre ce qui appartient à la situation particulière et ce que produit le contexte sociétal, il apparaît clairement que nous nous plaçons à contre-courant. La tendance est aujourd'hui à la responsabilisation et à la culpabilisation des personnes, comme le montrent le contrat de responsabilité parentale récemment institué et le projet de loi sur la prévention de la délinquance.

Nous ne devons donc pas ménager nos efforts. Je me permets à ce sujet de citer Margot Breton, auteur d'ouvrages sur le travail de groupe : « il ne faut surtout pas ajouter l'insulte au mal ».

De la salle :

Les problématiques soulevées sont également celles de la formation. Une théorisation de l'intervention intégrant tous les éléments qui viennent d'être soulevés paraît nécessaire. Vous évoquiez tout à l'heure la relation à l'usager grâce à l'image d'une maison vide. Vous me permettrez d'ajouter qu'elle est cependant encombrée d'éléments sur lesquels nous n'avons pas de prise. Comment restituer le contexte de souffrance des usagers aux étudiants ? Non sans surprise, nous avons récemment vu des élèves employer les termes de résistance, de lutte et d'inconscience.

Comment des institutions qui se rigidifient par ailleurs peuvent-elles adop-

ter des postures permettant aux professionnels de tenir leur rôle en leur sein alors qu'elles sont soumises à leurs propres injonctions paradoxales ?

Cristina DE ROBERTIS :

Ce sont toutes ces évolutions qui font l'intérêt de la période que nous vivons. La crise que nous connaissons actuellement constitue notre porte vers l'avenir. C'est parce que les difficultés s'imposent à nous que nous devons découvrir des solutions. Nous devons nous saisir de toutes les potentialités.

Didier DUBASQUE :

Le positionnement des professionnels au sein de leur institution suscite souvent une plainte. N'est-il aucune dérive qui explique les difficultés rencontrées par nos institutions ? Le passage de prestation en prestation, de dispositif en dispositif ne serait-il pas perçu par celles-ci comme une forme d'accompagnement social et ne tendraient-elles pas à se contenter de cette conception ?

De la salle :

Assistante sociale au sein d'une institution communale employant 3 000 salariés, je suis particulièrement heureuse d'entendre cette dernière intervention. Je ne suis pas confrontée aux mêmes difficultés que mes collègues. Je m'interroge cependant sur ma responsabilité professionnelle et sur l'accompagnement dont je pourrais bénéficier. Certains de mes collègues, non travailleurs sociaux, envisagent de modifier mon code de référence quant au secret professionnel.

Le fait d'être rattachée à une collectivité employeur me permet de constater, certes un développement des contraintes, mais surtout l'affirmation d'une autorité dans le sens premier du terme. Rattachée, non plus à un service, mais à un pôle, je me vois privée de l'appellation d'Assistante de Service Social. Sans solliciter mon accord ni même m'en informer, d'autres ont débattu de la question du social et publié sur l'Intranet de la commune un document comportant notamment une fiche de poste. Celle-ci a été élaborée par un stagiaire de l'université qui a été accueilli durant quatre semaines.

Puis-je continuer à assumer ma responsabilité professionnelle dans des conditions normales alors que les contraintes imposées par l'employeur vont jusqu'à une évaluation qualitative et non seulement quantitative de mon activité. Je vous remercie pour vos exposés, mais je dois signaler que ceux-ci ont généré chez moi le sentiment d'être revenue à l'école.

Didier DUBASQUE :

L'intérêt qu'il y a à rappeler les fondamentaux tient à ce que ceux-ci peuvent se trouver menacés du fait de contextes professionnels variés. Notre

association n'hésite pas à signaler les situations préoccupantes. C'est précisément le cas de celle que vous connaissez.

Une difficulté tient cependant au fait que nous ne sommes pas toujours en mesure de signaler symétriquement les endroits où la situation est satisfaisante et où, par exemple, l'intervention sociale en milieu professionnel est reconnue comme une expertise.

Il s'agit d'une question importante au même titre que celle de la responsabilité professionnelle. Ce sont ces raisonnements qui ont présidé aux précédents travaux sur la notion de partage de l'information.

Les professionnels apparaissent écrasés par les difficultés, ce qui facilite leur entrée dans une logique, non plus de communication, mais de défiance et de conflit et qui peut marquer le début d'une dynamique négative pour le professionnel, voire déboucher sur un licenciement.

Toutes ces questions étaient déjà formulées par l'ANAS dans les années 50. Elles ont d'autant plus certainement gagné en acuité qu'elles concernent aujourd'hui une population aux difficultés aggravées.

Cristina DE ROBERTIS :

Sans revenir sur votre situation personnelle, je vous rappelle que les difficultés institutionnelles auxquelles nous pouvons être confrontés ont toutes à voir avec l'analyse de nos marges de manœuvres et des collaborations possibles. Quels sont les éléments qui ont permis à la situation de devenir ce qu'elle est aujourd'hui ? Voilà la question à aborder pour trouver une solution.

De la salle :

Je me suis bien évidemment posée ces questions voilà déjà longtemps. La considération du fait que mon départ priverait la collectivité de tout travailleur social n'est pas sans me perturber.

Que puis-je faire ? Jusqu'où puis-je aller ?

Je suis ici précisément pour ne pas rester seule face à cette difficulté. Ma situation paraît très proche de celles des salariés que je suis censée accompagner.

Laurent PUECH :

Il importe que les professionnels s'accompagnent et se soutiennent, qu'ils occupent ou non un poste unique. La pairie est un appui fondamental.

Des violences sont subies quotidiennement par des professionnels qui défendent par ailleurs un accompagnement de qualité, lequel suppose une gestion compréhensive du temps. Dans le Puy-de-Dôme, des tâches

administratives jusqu'alors assurées par des postes de secrétariat ont été basculées aux assistants de service social. Résolus à s'opposer à ce qu'ils considèrent comme une atteinte à leur métier, ces collègues sont aujourd'hui menacés de sanction.

Confrontés à une situation conflictuelle, nous devons d'abord combattre notre isolement. Les pairs peuvent se trouver au sein comme en dehors de l'institution. Je ne saurais trop vous encourager à être prodigue de votre temps en la matière. Ces moments, qui débordent peut-être la durée normale de votre travail, peuvent vous donner l'air qui vous ferait sinon défaut au cours de vos 35 heures hebdomadaires.

Il importe également de conserver notre identité à l'esprit ainsi que le sens de notre implication professionnelle. Des exposés théoriques comme ceux de ce matin, loin de nous couper de la pratique, nous le rappellent. Certes, il s'agissait de descriptions idéales, mais nous avons besoin de modèles vers lesquels tendre.

De la salle (Ministère de la Défense) :

Nous avons la chance d'être rattaché à un ministère qui consacre un budget important à son action sociale.

Nous nous y employons depuis plusieurs années à fournir des éléments sur lesquels les assistants de service social puissent s'appuyer sans perdre leur autonomie. Comment faire pour stimuler la créativité des assistants de service social alors que les situations se complexifient ? Nous mettons en place des formations, des groupes d'analyse de pratiques. Quels autres moyens pourriez-vous nous suggérer ?

Maëla PAUL :

Pour que les professionnels soient en mesure de développer les compétences nécessaires à la pratique de l'accompagnement, la mise en place d'espaces de « co-développement » et de créativité paraît constituer une piste intéressante. Il importe que ces espaces permettent à un professionnel d'identifier ce qu'accompagner pour lui veut dire, comment il s'y prend et pourquoi il procède ainsi, tout ceci en expérimentant (et non en théorisant ou même analysant), à la fois en tant qu'accompagnant et accompagné, dans l'objectif qu'il puisse accompagner et s'accompagner !

Un tel travail sur les axes de l'accompagnement permettrait, sur la base des expériences observées, de dégager des fondamentaux et de travailler à ce que les pratiques soient adaptées à leur contexte.

Intermède

Bataclown
Victor et Rosalie

VICTOR

Ce n'est pas une question que nous avons à formuler...

ROSALIE

Non, nous sommes chargés de mission.

Je vous présente mon collègue Victor. Je me nomme moi-même Rosalie.

(S'adressant à la salle)

Du fait de notre mission, nous sommes contraints, comme vous, de tout écouter.

VICTOR

Je me suis un peu endormi à un certain moment... Je ne sais plus exactement quand.

ROSALIE

Nous ne communiquerons pas les noms de ceux qui t'ont soutenu en en faisant autant.

Comme nous avons tout compris, nous pouvons maintenant tout résumer.

VICTOR

En quelque sorte, nous avons été missionnés pour vous accompagner durant ces deux jours.

ROSALIE

Nous pouvons même dire qu'il s'agira d'un accompagnement collectif.

Notons qu'ils ont déjà mangé le pain, certes un peu amélioré, tous ensemble.

Je remarque également qu'il y a aujourd'hui beaucoup plus d'hommes dans l'assistance que l'année dernière.

VICTOR

C'est normal, du fait de fonctions de plus en plus administratives, il y a de plus en plus de chefs de service.

Tu relèveras d'ailleurs que la parité exacte est atteinte sur cette estrade : deux femmes et deux hommes.

ROSALIE

Oui, elles sont effectivement bien encadrées...

Si les gens de l'assistance sont sur le terrain, ceux qui sont sur la scène sont... comment dire ? Entre les deux, il se trouve comme une petite zone qui semble de peu d'utilité pour ceux qui n'ont pas de voiture de fonction.

VICTOR

Il y a effectivement une sacrée distance.

ROSALIE

Enfin, reste que c'était bien, toutes ces choses que vous avez dites.

VICTOR

Il faut savoir. Tu disais tout à l'heure que tu n'avais pas compris.

ROSALIE

C'était bien quand même. J'ai le droit d'apprécier sans tout comprendre, tout de même. Nous apportons souvent un petit cadeau aux intervenants. Nous en avons un ici pour Madame Paul. Il s'agit d'un métacadre.

(Rosalie sort un mètre pliant de son sac, en tend une extrémité à Victor. Ils donnent à l'objet une forme carrée et en encadrent le visage de Mme Paul.)

ROSALIE

Il s'agit d'un métacadre qui supporte certaines évolutions.

VICTOR

Voyez comme il peut prendre la forme d'une maison vide.

ROSALIE

Nous n'avons cependant pas placé tous les tuyaux qui y arrivent depuis l'extérieur.

(Ils déforment le mètre pour englober également Mme de Robertis.)

VICTOR

Vous voyez qu'avec une simple extension, nous pouvons unir la recherche et la pratique.

ROSALIE

Je tiens par ailleurs à rassurer l'assistance. Ses besoins primaires satisfaits, le repas va suivre. Mais avant cela, des besoins plus élevés doivent être pris en compte.

VICTOR

Je vais procéder à une animation collective.

ROSALIE

Nous allons vous demander de tous vous mobiliser pour incarner le souffle de l'espoir.

VICTOR

Une, deux, trois... soufflez.

(L'assistance souffle)

VICTOR

Eh bien !

ROSALIE

Il semble clair qu'une volonté collective existe malgré des freins individuels.

VICTOR

Il convient en suite d'en venir à l'accompagnement personnel, qui constitue un complément nécessaire. Où se trouve cette assistante qui se plaignait de sa situation ? La solution à son problème personnel me paraît assez simple, il suffit de flinguer le DRH.

ROSALIE

Nous sommes assez nombreux pour l'envisager.

VICTOR

Il est temps que nous en venions à notre historique. Le 19^{ème} siècle était le temps de l'assistance.

ROSALIE

Ah non ! Tu n'ajoutes pas une insulte à mon mal.

Victor et Rosalie miment les autres notions du travail social rappelées

par Mme De Robertis, notamment le suivi et la prise en charge (Victor prend Rosalie dans ses bras en soufflant).

Vous comprenez que cela ne pouvait pas durer. Surtout pour lui. Il a donc fallu évoluer.

(Victor tourne autour d'elle et la regarde fixement.)

J'ai l'impression d'être au centre de quelque chose.

VICTOR

Je me livre à une approche globale, qui doit me permettre d'adapter mon action au contexte.

ROSALIE

En attendant, tu t'es éloigné, alors que j'ai besoin de proximité.

VICTOR

C'est seulement alors que nous en arrivons à l'intervention.

(Victor fait semblant de chevaucher vers Rosalie en chantant le générique de Zorro.)

ROSALIE

Vous comprenez, à le voir agir ainsi, qu'il vient juste d'obtenir son diplôme.

VICTOR

Il m'a fallu apprendre le livre de Madame De Robertis par cœur.

S'adressant à celle-ci, il ajoute :

Si vous pouviez faire le prochain un peu moins épais...

ROSALIE

Avec des dessins...

VICTOR

Moi j'interviens, mais vous, vous ne bougez pas.

ROSALIE

Rien de plus normal, je suis en fin de vie sociale.

VICTOR

(Prenant un air mystérieux)

Bien. Dites-moi. Quel est votre projet ?

(Rosalie reste coite.)

Je vous laisse réfléchir, j'ai d'autres clientes.

(Rosalie se met à hurler.)

ROSALIE

J'exprime un besoin de proximité.

VICTOR

Voilà, voilà...

ROSALIE

Ne seriez-vous pas, par hasard, soumis à des contingences marchandes ?

(Victor prend un air ennuyé.)

Ah. On dirait bien que j'ai tapé en plein dans une tension.

VICTOR

Ecoutez mon petit...

ROSALIE

Ah non, ça ne va pas du tout que vous m'appeliez ainsi, même si je suis plus petite que vous.

VICTOR

(Commençant à pleurer)

Je vous en prie, dites-moi quel est votre projet. S'il vous plaît, dites le moi.

ROSALIE

(Pleurant également)

Je suis nulle. Je ne suis même pas capable d'avoir un projet pour vous aider à garder votre poste.

Tu as l'air perdu. Je pense que de retrouver un peu de ta verticalité te ferait le plus grand bien. Tu dois assumer ton autorité pour m'autoriser à faire, à être, à vivre. Espèce d'imbécile. A toi de concilier la symétrie de notre égalité avec la dissymétrie de mon altérité.

(Désignant les intervenantes)

Ce sont elles qui l'ont dit. Moi, personnellement, je n'ai pas tout compris.

VICTOR

J'ai besoin d'être accompagné. Il me faut des collègues. Pourquoi fais-je ce métier ? Il est trop mal payé.

ROSALIE

Je crois que tes collègues sont en RTT. Si j'étais dans ton cas, il me semble que je me recentrerais sur mes valeurs.

VICTOR

Attends, il y a quelque chose qui me reviens. Mais bien sûr, cela m'a été enseigné à l'école. Je ne dois pas oublier que l'utilisateur a des potentialités.

ROSALIE

(Surprise)

Pourtant, les autres avant vous m'ont toujours trouvé des problèmes, mais jamais de potentialités.

VICTOR

De toute la hauteur de ma verticalité et avec toute mon autorité je te le dis : « Tu peux être ».

ROSALIE

Je peux rêver, alors. A ce moment là, je serai Robin des Bois. Cela convient comme projet ?

VICTOR

Il s'agit d'un projet social : prendre aux pauvres pour donner aux riches.

ROSALIE

Ouais. Sarko au poteau ! Sarko au poteau !

C'est que ça fait des petits ces bêtes-là.

VICTOR

(Redevenant calme.)

Vous m'excuserez, mais je dois procéder à un signalement. Je ne peux pas prendre le risque de voir ma responsabilité engagée.

ROSALIE

Vous pourriez plutôt, dans le cadre d'un suivi, m'accompagner pour aller régler son compte au DRH de votre collègue. Il s'agit d'un petit projet, mais il paraît que l'important est de débiter avec une action concrète.

VICTOR

Allons-y.

(Ils sortent.)

La présence de Monsieur Rosenczveig est l'occasion pour nous de lui manifester notre soutien dans son combat, pour lequel il est aujourd'hui mis en cause. Son intervention, attendue, sera consacrée au secret professionnel. L'assemblée examinera le 21 novembre, en seconde lecture, le projet de loi de « prévention de la délinquance ». Notre intervenant, à la date où nous l'avions invité, n'avait pas encore fait l'objet des attaques que lui a depuis adressées le ministre de l'intérieur.

Laurent Puech

La responsabilité professionnelle : entre secret professionnel et partage de l'information

Jean-Pierre ROSENCZVEIG, Magistrat

Je suis sensible à ces propos amicaux. Je précise cependant que les attaques que vous décrivez n'ont pas été dirigées personnellement contre moi. L'attaque constituait en fait, ce que nous n'avons pas compris toute de suite, un écran de fumée pour dissimuler les courriers adressés par différents préfets au ministre qui énoncent que la poudrière des «banlieues» sur laquelle nous nous trouvons tous risque fort d'exploser si les moyens alloués devaient être insuffisants. Pour dévier l'attention le ministre de l'intérieur a choisi de mettre en cause la justice et spécialement les juges des enfants. Et tout naturellement le président du tribunal pour enfants de Bobigny! Mais on l'a vu avec la réaction suscitée l'accusation de démission visait tous les magistrats.

Sans négliger le sens profond de cette interpellation (illégitime) focalisons sur le fond. Par exemple, le projet de loi prévention de la délinquance entend singulièrement muscler encore la réponse pénale à la délinquance des jeunes.

Il est important de voir si la majorité sera ramenée de 18 à 16 ans comme le demande le ministre de l'intérieur. On sait que le premier ministre s'y est opposé mais jusqu'à quand ?

S'agissant du respect de la vie privée, une tendance en cours d'accentuation voudrait réduire le champ du secret professionnel pour amener ceux qui savent à informer ceux qui auraient vocation à agir, spécialement les maires. Les enfants sont identifiés comme la source de l'insécurité. On en oublierait qu'à 82% la délinquance est le fait des majeurs!

Les personnes auxquelles incombent des responsabilités en la matière manifestent le souci de savoir tout ce qui peut se passer au sein des familles et de pouvoir puiser les informations là où elles se trouvent.

Annecy avait initié le mouvement il y a trois ans, par une convention entre le conseil général, le préfet et la Sauvegarde de l'enfance locale pour que les clubs et équipes de prévention informent les policiers.

Le débat n'est pas d'aujourd'hui. Dès les années 80 la sécurité a été présentée comme compromise par les jeunes. Déjà le souci d'une «intervention rapprochée» était présent. Les travailleurs sociaux devaient communiquer des informations à la police. Les projets actuels ne sont que des resucées de fantasmes anciens.

Si on parle beaucoup aujourd'hui du secret professionnel ne nous leurrions pas. Il ne s'agit pas de renforcer les garanties à donner aux populations concernées.

L'enjeu primordial est bien de mettre l'action sociale au service de la protection de la société. La prévention spécialisée serait une branche armée de la prévention de la délinquance ! Il faut en tirer les conséquences et conduire ses acteurs à s'articuler avec les forces de maintien de l'ordre.

Il ne s'agit pas, là non plus, d'une question nouvelle. Depuis au moins un siècle, la protection sociale n'est pas au service du droit des enfants, mais bien de la protection sociale. 1912, 1945, 1958 sont des dates-clés. Ainsi, c'est en 1958 que la compétence est donnée au juge des enfants de s'occuper des enfants en danger... afin qu'ils ne deviennent pas des délinquants. L'objectif n'était pas de les protéger, mais de prévenir les désordres sociaux.

Les travaux de Pierre Strauss auront été nécessaires pour susciter une nouvelle prise de conscience quant à la réalité de la maltraitance des enfants dans les années 80.

L'actualité de ce sujet concerne la prévention spécialisée, qui constitue une des cinq branches de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). Cette prévention est-elle au service de la protection de l'enfance ou de la protection sociale ? Il s'agit d'une interrogation fondamentale dont la réponse ne peut qu'influer fortement sur la réalité des pratiques.

Pour nombre d'élus, notamment Monsieur Jegou député UMP proche de Monsieur Sarkozy, même si la dichotomie gauche-droite n'est que peu pertinente en l'espèce, considèrent que les travailleurs sociaux sont d'abord au service de la protection sociale. Ceux-là ne comprennent pas que vous ne puissiez pas leur dire ce que vous savez puisque vous êtes à leur service. Cette carence culturelle est un peu de notre fait.

Nous sommes confrontés à un véritable déficit de communication sur la réalité des objectifs de l'action sociale. Il est certain que nous sommes

défaillants depuis vingt ou trente ans. Moi y compris qui préside une association comme ESPOIR qui dispose de 300 salariés .

Nous ne savons pas communiquer avec les autres membres de la société. A la question de la reproductibilité de l'inadaptation sociale, de la proportion d'enfants pris en charge par l'ASE qui, une fois adulte, produiront des enfants en situation difficile, tous les élus se méfient et me donnent une réponse comprise entre 50 et 75 %. Pour la plupart d'entre eux, le travail social est donc inutile puisqu'il ne parvient pas à endiguer la reproduction sociale s'agissant des familles en difficulté. Pourtant cette perception ne correspond pas à la réalité, comme le montrent les plus récents travaux disponibles. Le chiffre réel se situe entre 4 et 6 %. Le déficit de communication est donc énorme.

J'ai employé le terme de confusion qui m'apparaît comme un mot clé. Confronté à des problèmes apparemment inextricables, chacun en vient à douter de l'autre et au final on introduit la confusion, je m'explique.

On doute des juges, on les contraint voire on les remplace par le parquet. La composition pénale donne pouvoir au procureur. Demain, contrairement à tout ce qui avait été annoncé, celui-ci pourra prendre des décisions qu'il ne restera plus au juge pour enfant qu'à entériner. Le texte de loi actuellement discuté par le Sénat prévoit notamment de renforcer le pouvoir du procureur de la République par rapport à celui du juge.

On doute de la justice on donne de nouveaux pouvoirs aux maires.... Ce contexte mène chacun à douter des autres. Pareil contexte apparaît favorable à l'installation de la confusion entre les différentes missions des institutions. Ainsi, je l'ai dit, la prévention sociale serait au service de la protection sociale alors qu'elle est au service des enfants et vise à les empêcher de basculer dans la délinquance. Certes, en atteignant cet objectif pour certains d'entre eux, nous contribuons à réduire la délinquance, mais il n'en reste pas moins que l'objectif de protection sociale demeure second.

Il est envisagé de renforcer les pouvoirs de sanction du maire en matière de délinquance. Il dispose déjà de tels pouvoirs dans le cadre de procédures contrôlées par le procureur. Ce n'est d'ores et déjà plus la justice qui fixe une peine, à charge éventuellement pour la victime d'en faire appel puisque c'est précisément celle-ci qui se trouve en situation de prononcer la peine et de faire, ensuite, confirmer la sanction par la justice. Il ne s'agit pas de science-fiction, mais bien de la situation résultant de la loi de 2005.

Au sujet de ce dernier texte, nous pouvons prendre un exemple caricatural. Ce texte permet d'identifier au moins quatre ou cinq institutions ayant vocation à prononcer la sanction d'un stage d'éducation parental. Les publics concernés disposent-ils des moyens culturels pour savoir quelle différence opérer entre la même mesure selon qu'elle est prononcée par l'une ou l'autre de ces autorités ? Nous pourrions pour notre part prendre le

temps de produire des travaux de recherche sur le sujet pour distinguer les cas dans lesquels le stage sera constitutif d'une peine de ceux dans lesquels il s'agira d'une simple mesure.

Le débat sur le secret professionnel résulte de tous ces éléments. Le souci du texte est de contraindre ceux qui savent que l'enfant est en difficulté à le signaler. Nous savons bien aujourd'hui que de nombreuses personnes peuvent disposer d'éléments qui, s'ils étaient correctement interprétés, leur permettraient d'identifier la situation de maltraitance. Ces individus ne savent généralement pas auprès de qui répercuter l'information.

La police n'apparaît pas aux travailleurs comme protectrice de la population et les assistantes sociales sont pour leur part souvent perçues comme acariâtres et méchantes. C'est ainsi qu'à Drancy un enfant est mort dans son logement alors qu'un service social occupait le rez-de-chaussée du même immeuble. La représentation que les gens entretiennent des services sociaux ne correspond pas nécessairement à ce que les individus attendent d'eux.

Un objectif est porté par la proposition de loi Bas que défend « l'Appel des 100 » que nous avons impulsé Claude Roméo et moi. Il vise à mettre en place une entrée enfin visible dans le dispositif de protection de l'enfance, territoire par territoire.

Ce texte prévoit également le recoupement des informations avec celles d'autres sources ou avec celles dont nous disposons déjà. Sur cette base, des éléments de réponse pourront être dégagés. On veut ainsi combattre la judiciarisation excessive que nous relevons tous.

Le souci de mettre en commun ces informations en un lieu professionnalisé et chargé d'identifier des réponses appropriées apparaît comme quelque chose de tout à fait sain. La mise en place d'équipes pluridisciplinaires participe du même mouvement, même s'il fait planer le risque de la dilution des responsabilités individuelles. Notons que le rapport entretenu à l'obligation de secret professionnel par les différents intervenants varie considérablement. Ainsi, au sein de l'Education Nationale, Directeur d'établissement et assistants de service social ne sont pas soumis aux mêmes considérations. Le professionnel est pleinement tenu, au sens légal du terme, au silence, sous peine d'un an de prison et de 15 000 euros d'amende. Pour sa part, le chef d'établissement n'est contraint que par une obligation de discrétion. Si une jeune fille crache au visage de son professeur à 11 heures du matin, c'est-à-dire à l'heure la plus favorable à la réception des savoirs, l'assistante sociale peut savoir qu'elle traverse des difficultés. Il lui revient de trouver le moyen d'influer sur la décision disciplinaire à prendre sans pour autant tout dire au chef d'établissement. Dans ce dernier cas, tout l'établissement risquerait d'être rapidement au courant. Cette modulation doit être assurée au quotidien par tous les travailleurs sociaux.

Le « secret partagé » n'est pas reconnu par la loi en matière sociale. Il s'agit simplement d'une tolérance. Il importe que le partage d'informations dans le champ social soit légalisé, comme il l'a été en matière médicale par la loi de mars 2002. Ce n'est que depuis cette date que l'infirmière de nuit peut transmettre à l'infirmière de jour des informations quant aux soins qu'elle a dispensé durant son service. Je prends bien sûr une image outrancière pour illustrer le propos.

En d'autres termes nous avons milité pour la reconnaissance de secret partagé dans l'intérêt des « usagers » et des professionnels. On a raison. On s'apprête dans les deux textes à nous entendre mais dans la loi Sarkozy on élargit le cercle des personnes autorisées à se mettre autour de la table avec le maire ou son représentant. Le maire devra être informé et non pas pourra l'être! Là on commet une erreur qui risque de se retourner contre l'objectif visé : très vite nous n'aurons plus d'informations à échanger, les travailleurs sociaux ne pourront plus entrer dans les familles, voire dans les quartiers. Le ruisseau sera asséché.

Améliorer le recueil d'informations et permettre leur mise en commun constitue certainement une piste d'amélioration relevée dans nombre de rapports officiels.. Le projet de M. Bas, va dans le bon sens. Il ne se veut pas révolutionnaire : il ne fallait pas une révolution mais une réforme car notre système fonctionne mieux qu'on le dit. C'est son premier intérêt que d'avoir bloqué d'autres réformes possibles qui nous ramenaient au XIX^e siècle comme celle de Mme Martinez sous-tendue par le Dr Berger.

Son deuxième intérêt est d'affirmer l'équivalence de l'impératif de protection de l'enfance et de l'impératif prévention de la délinquance, ce qui constitue tout de même, en fin de législature, un élément encourageant face à la volonté affichée par certains de faire primer la seconde sur la première.

Les échéances politiques nous interdisent de savoir si cette tendance pourra s'affirmer au point de porter de tels projets à leur terme. Nous verrons, après les élections, s'il est nécessaire de reprendre le combat.

Concrètement chacun de ces textes doivent désormais être examinés par l'Assemblée Nationale. S'il convient de demeurer prudent, il semble possible d'évoquer la possibilité d'une adoption et d'une promulgation de la loi sur la protection de l'enfance avant la fin de l'année. Le rapport de force interne au gouvernement porte sur ce qui constituerait la quatrième réforme de l'ordonnance de 1945 en moins d'une législature. Ajoutons à cela la promesse du candidat probable de la majorité de procéder à une réforme globale de ce texte et nous nous trouvons confrontés à une situation qui semble indiquer que lui-même ne croit pas à la réforme qu'il porte. Il n'est pas évident du tout que le Projet pour la Prévention de la Délinquance (PLPD) soit adopté avant le terme de la législature en cours. Ce sentiment existe jusqu'au sein de la majorité actuelle.

Il se peut qu'aucun de ces textes n'arrive au port. Celui sur la prévention de la délinquance n'est pas assuré. Mais en tout état de cause son entrée en vigueur dépend de la majorité qui sortira des élections de 2007. Il sera combattu par une majorité de gauche comme ... de droite.

Avec la loi Prévention de la délinquance le maire est donc identifié comme responsable des politiques de prévention de la délinquance. Rappelons à ce sujet que l'essentiel des communes françaises affichent moins de 5 000 habitants. Il ne s'agit pourtant là que d'un leurre. Le véritable danger que recèle ce projet de loi réside dans la disposition permettant au président du Conseil général de passer une convention avec les maires afin que les municipalités puissent devenir acteur de la protection de l'enfance. Comme nous l'avons déjà indiqué à l'Élysée, une telle disposition, adoptée en l'état, serait reçue comme une véritable déclaration de guerre. En effet, cette possibilité consacrerait, si elle était employée, une confusion entre les responsabilités de la prévention de la délinquance et de la protection de l'enfance.

Certains veulent aller encore plus loin en transférant purement et simplement l'ASE aux maires. Dans ce cas le problème du secret partagé est réglé : le lobe gauche du maire recevant les informations du Club de prévention pour les transférer aisément vers le lobe droit responsable de la prévention de la délinquance!

Les deux projets de loi ont été votés par le Sénat en des termes différents, notamment s'agissant de la question du secret partagé. Le texte de M. Sarkozy a été sérieusement amolli à cette occasion sans que rien ne soit cependant retranché à sa disposition essentielle qui permet la confusion des responsabilités de prévention de la délinquance et de protection de l'enfance entre les mains du maire.

Il est vrai néanmoins que seules les informations particulièrement nécessaires pourront être communiquées.

Au-delà des questions techniques, au risque de me répéter, mais le propos dans votre assemblée me paraît essentiel, se pose celle du sens que l'on entend donner à l'action sociale. La prévention spécialisée constitue-t-elle une mission de la protection de l'enfance ?

Je ne me livrerai pas ici, comme j'ai pu récemment le faire ailleurs, à un exposé technique sur le contenu de la loi. Le site de la Cour de cassation fournit un descriptif satisfaisant de l'état actuel du droit en matière de secret professionnel. Les enjeux sont à mon sens beaucoup plus politiques que techniques.

Il importe que nous prenions le temps de percevoir avec finesse les contours du mouvement qui s'annonce afin de nous positionner au mieux.

Il est encore temps de montrer aux dirigeants que la meilleure manière de

protéger la société passe par la protection de l'enfance. Mieux les besoins des enfants seront satisfaits par des parents, des adultes et des institutions responsables, mieux la protection de la société sera assurée. Notre attitude actuelle, assise sur la référence aux devoirs, m'évoque le 19^{ème} siècle. Une telle posture ne peut s'expliquer que par la peur que nous ressentons.

C'est de la prise en considération des individus que la paix sociale résultera. C'est pour cela que je regrette que le ministre n'ait pas saisi la perche qui lui était tendue au travers de la proposition de loi Bas. Je regrette que l'article 1 de la loi sur la protection de l'enfance n'ait pas rappelé que le rôle de la société est de promouvoir le bien-être des enfants. Il convient de garantir aux enfants la protection familiale, la protection sociale et l'exercice de leurs droits constitutionnels.

Un arbitrage politique interviendra probablement entre les deux projets. Il n'est donc pas indispensable de s'attarder sur des questions rédactionnelles qui demeurent à ce jour contingentes. L'essentiel concerne les objectifs politiques qui sous-tendent le texte. Nous devons affirmer que la prévention spécialisée n'est ni au service des maires, ni au service de la protection sociale.

J'exprime le souhait que nos règles sur le secret professionnel ne sortent pas bouleversées de ces débats. Un équilibre existe même si la tendance est au fil du temps de réduire le champ de ce qui doit rester tu.

Le législateur a su à travers ces règles traduire la confiance qu'il plaçait dans les professionnels en les laissant le plus souvent maîtres de parler ou de se taire dès lors que le danger n'existe plus ou ne risque plus de se reproduire.

De la même manière qu'on ne fait plus confiance aux juges on ne ferait plus confiance aux travailleurs sociaux en les obligeant à parler. Au risque de creuser le fossé entre ceux qui souffrent et ceux qui peuvent les aider !

Je vous remercie de votre attention.

Jacques TREMINTIN :

J'ai quelques difficultés à suivre votre discours de diabolisation du Maire, dont vous faites l'acteur d'une confusion problématique. Je rappelle qu'il y a soixante ans, l'ordonnance de 1945 est précisément venue organiser une telle confusion au profit du juge des enfants à qui il revient de ce fait d'arbitrer entre les considérations de protection et de prévention. Les juges doivent-ils disposer d'un monopole en la matière ? Quelles sont les garanties qu'ils présentent dont les maires ne pourraient pas faire état ?

Jean-Pierre ROSENCZVEIG :

Une telle question mériterait une réponse développée.

Les enjeux ne sont pas les mêmes. Si le juge influe effectivement sur le territoire par ses décisions, le Maire décide quant à lui des orientations stratégiques de la politique de prévention. L'échelle de pouvoir n'est pas la même, même si la confusion que vous relevez est incontestable.

L'ordonnance de 1945 fait certes intervenir le juge des enfants, mais c'est en plaçant son intervention sous le signe de la protection de l'enfant. S'ils jouent également sur le registre de la sanction, c'est uniquement dans la poursuite de cet objectif. Le maire est pour sa part animé par différents objectifs, au premier rang desquels vient la paix sociale. Une illustration nous est fournie par la question des aires d'accueil des gens du voyage, une autre par la loi S.R.U.. Certains maires relèvent de la correctionnelle à ce titre, ce qui ne les empêche pas de préférer protéger l'ensemble de la population. Le juge permet, à la différence du maire, de garantir le respect du droit de vivre d'une manière différente.

Nous savons par ailleurs que pour éviter ségrégation et communautarismes, certains enjeux gagnent à être abordés à une échelle supérieure à celle de la commune.

Quelles sont les motivations de la réforme ? Il y a encore deux ans, personne ne prévoyait l'immixtion du maire dans le champ de la protection de l'enfance. On voit certains souhaiter que le maire devienne shériff, voire juge. En effet, les maires ont joué un rôle de premier plan dans la résolution des événements qui ont marqué la fin de l'année dernière. S'il en a été ainsi, c'est justement parce qu'ils bénéficient d'une légitimité qui dépasse leur seule base électorale. Ils peineront à conserver une telle crédibilité s'ils se voient investis de la responsabilité de la politique de protection de l'enfance.

Il me semble que le maire doit jouer un rôle qui peut être défini par trois éléments:

- Il doit être garant de la tenue des débats et permettre le signalement d'un certain nombre de dysfonctionnements aux différentes institutions.
- Ayant identifié des objectifs, il doit amener les parties à s'engager sur cette base.
- Il doit enfin garantir le respect des engagements ainsi formalisés.

Nous réaliserions de la sorte un progrès sensible. Il n'y a pas de débat sur ce point. Le fait d'assigner au maire la responsabilité de l'ensemble doit en revanche être discuté. Si nous nous déterminons de la sorte, alors les maires demanderont logiquement à disposer des pouvoirs sur chacune de ces composantes. Nous nous trouverions alors dans une situation inquiétante.

Lorsque des travailleurs sociaux sont convoqués au commissariat au sujet du viol d'une jeune fille, il leur arrive de se retrancher derrière leur secret professionnel. Ils ont intérêt, s'ils souhaitent éviter la cellule, à faire

comprendre à cet interlocuteur qu'ils ont bien conscience du rôle de la justice et de la police et à souligner ce en quoi leur rôle, à eux, diffère et que c'est bien sur le fondement de ces considérations qu'ils font le choix de ne pas parler. Ils gagneront à mettre en évidence la finalité commune qui rassemble les différents champs d'intervention.

Si nous confondons, demain, les pouvoirs, nous ne saurons plus identifier les interlocuteurs.

La tendance consistant à faire du maire un personnage providentiel pour la République me paraît dangereusement simpliste.

Didier DUBASQUE :

Comment avez-vous vécu la vague de répression qui a suivi les émeutes de l'année passée ? Comment analysez-vous le traitement qui a été réservé à ces événements ?

Jean-Pierre ROSENCZVEIG :

Au tribunal de Bobigny, s'agissant tant des mineurs que des majeurs, entre 35 et 40% des procédures ne tenaient pas la route. Un tel chiffre est parfaitement cohérent au regard des réalités du maintien de l'ordre. Les policiers n'ont raflé que les individus qu'ils ont pu.

Les études scientifiques réalisées tant par le CNRS que par le Centre de Prévisions Stratégiques (ex-Plan) rattaché au premier Ministre auprès de différentes juridictions montrent que près de 70 % des jeunes n'étaient pas connus des services de police et que, s'agissant plus précisément des mineurs, le parquet n'a requis de mandat de dépôt que dans dix cas environ sur un peu moins de 90.

Lors de la visite du ministre de la Justice, nous avons été félicités pour la bonne gestion que nous avons eue de la crise.

Tous les observateurs savent qu'il ne s'agissait pas de délinquance. S'agissait-il d'une jacquerie comme certains l'ont suggéré ? Je l'ignore mais il est certain que la souffrance et le manque de perspective régnaient dans les quartiers considérés. Ces événements ont vu la participation de nombreux jeunes adultes habités par le sentiment d'avoir raté leur vie. Nombre d'enfants que nous regardons comme faisant correctement face à certaines situations difficiles, sont en fait en état de souffrance.

Il y a dix ou quinze ans, nous disions déjà que les braises ne pouvaient être contenues et qu'il ne servait à rien de construire une digue de protection. Je m'employais alors à faire comprendre que l'ordre public doit être appréhendé à court, moyen et long terme et que la logique d'action ne devait pas être la même pour les deux premiers et pour le dernier.

Nous savons que la prison est criminogène, ce qui ne ruine pas la légitimité de certaines sanctions sévères. Pourtant je n'hésite pas à prononcer des peines d'emprisonnement ferme de plusieurs années à l'encontre de gamins qui trafiquent de la drogue tant il est parfois nécessaire de marquer des coups d'arrêt violents dans le parcours de certains individus.

La véritable révolution par rapport au 19^{ème} siècle que se proposent d'accomplir les réformes qui nous occupent réside dans la volonté manifestée de répondre à chacun des actes d'un adolescent ou d'un enfant. Par le passé, et je maintiens qu'aucun élément scientifique ne permet d'infirmer cette position, nous avons toujours considéré qu'il fallait surtout influencer sur l'environnement des individus et sur ses conditions d'existence.

L'expression « mineur délinquant multirécidiviste » constitue par ailleurs une tautologie. Plus jeune, j'ai commis des actes répréhensibles. Ceux-ci n'intervenaient cependant pas dans un contexte de délinquance. Je volais mais n'étais point asocial. 95 % d'entre nous ont commis des actes délictueux.

Devons-nous adopter une stratégie de réaction à l'acte – toutes les réformes de l'ordonnance de 1945 intervenues ou à intervenir depuis 2002 vont en ce sens – ou au contraire réagir à la personne et admettre qu'une prise en charge éducative puisse avoir des temps forts et des temps faibles ?

Ce questionnement peut apparaître comme très théorique, mais je vous affirme qu'il n'est rien de plus concret. La question est la même que pour les centres éducatifs fermés. Par le passé, l'interné était pris en charge par une structure institutionnelle. En cas de fugue, il était poursuivi et rattrapé. Peu à peu, l'enfant réalisait que ses actes ne le menaient nulle part.

L'accompagnement des jeunes n'a jamais été aussi difficile ni aussi nécessaire. Hier, il suffisait d'insister suffisamment pour que l'enfant accepte d'intégrer un centre d'action éducative. Trois ans plus tard, il ressortait avec une qualification et pouvait occuper un métier. Aujourd'hui, les enfants n'ont aucun désir d'apprendre. Plus que jamais, il convient de les aider.

La gestion de l'ordre public dans ses différentes dimensions temporelles n'est pas une chose aisée.

Les individus emblématiques des situations qui nous inquiètent sont pour une part ceux qui n'ont bénéficié d'aucune des politiques que nous devons mettre en œuvre à leur profit il y a 15 ans. Comme nous n'en avons pas fini avec l'inaction, nous nous préparons une nouvelle génération d'individus privés de perspectives et prédisposés à des comportements hostiles. Il suffirait qu'une conscience de classe émerge en leur sein pour qu'ils soient en capacité de mener une véritable révolution. Heureusement pour nous, ils

ne disposent pas d'un tel sentiment.

Soit nous les murons de manière à éviter que l'extérieur n'empiète sur leur seul patrimoine et laissons pendant le même temps le bourgeois se fortifier. Dans le Pas-de-Calais, un maire de gauche a même fait installer une grille entre les quartiers populaires et les résidences pavillonnaires. Les difficultés que nous rencontrons actuellement sont directement liées au mitage social. Doit-on le laisser s'implanter davantage ou au contraire nous employer, notamment à l'aide du travail social, à aller contre ?

A court et moyen terme, une amélioration de l'ordonnance de 1945 pourrait se concevoir, mais pas de la manière envisagée. Il nous est au contraire proposé d'abolir le droit spécifique des mineurs et de juger les plus de 16 ans comme des adultes. En contrepoint, rien n'est proposé en termes de politiques sociales et d'intégration. Il s'agit d'une escroquerie. Certains cherchent à nous vendre une loi sur la prévention de la délinquance qui n'a que peu à voir avec la prévention.

Si Nicolas Sarkozy était un de mes étudiants, je lui rendrais sa copie sur la prévention de la délinquance rayée de rouge et arborant la mention « hors sujet ».

L'accompagnement social, une fonction du travail social interrogée par la société

Forums

Forum 1 :
D'Angers à Outreau :
quand la responsabilité professionnelle est interrogée *p48*

Forum 2 :
Quel accompagnement social aujourd'hui au regard :
-de l'éthique et de la déontologie
-de notre responsabilité professionnelle
-des commandes institutionnelles

La place des usagers... de la disqualification à la
reconnaissance des compétences *p60*

Forum 3 :
La formation des travailleurs sociaux
l'accompagnement des étudiants assistants sociaux
en formation *p77*

Forum 4 :
Les spécificités de l'accompagnement social et de la
responsabilité professionnelle en service social du travail.
p88

D'Angers à Outreau : quand la responsabilité professionnelle est interrogée

Forum 1

I. Introduction

Laurent PUECH, Président de l'ANAS

Le thème de ce forum renvoie à la différence de discours auquel ont donné lieu les procès d'Angers – présenté comme exemplaire – et d'Outreau. L'histoire progresse notamment par le pire. Les affaires qui donnent son titre à ce forum illustrent la responsabilité qui pèse sur les professionnels – qui sont libres de leur parole et doivent l'assumer, sur leur encadrement et sur les élus, des conseils généraux notamment. Cette réalité partagée interroge notre action sur ses moyens, sa philosophie et ses pratiques. Notre responsabilité doit être identifiable par tous les acteurs. Les intervenants doivent avoir conscience de la prise de risque inhérente à l'usage de la marge de manœuvre dont ils disposent dans leur activité.

Le professionnel doit donc être en mesure de livrer une évaluation globale des actions qu'il entreprend, tandis que référents technique et hiérarchique devront assister ce dernier en cas de difficulté et donner corps au partage de responsabilité. A l'élu incombe la gestion du risque, qui passe par la mise en place d'un cadre adéquat d'intervention, préservé des exigences médiatiques ou électorales, au profit des intervenants.

L'intervention sociale permet généralement une action préventive efficace dont Outreau et Angers constituent heureusement des contre-exemples. Accepter la prise de risque impose de renoncer à protéger à tout prix les familles et de ne pas aller trop avant dans l'anticipation sur la souffrance que l'intervention générera.

II. La gestion institutionnelle de la responsabilité

Mathieu GARNIER, Directeur de cabinet du Président du Conseil général de Maine-et-Loire

La responsabilité qui nous occupe peut être personnelle, institutionnelle ou professionnelle. Le procès angevin a montré toutes les limites qui caractérisent les règles générales de comportement face à une situation exceptionnelle. Si les suggestions ne manquent pas, aucun principe universel ne peut être dégagé à ce jour qui permettrait de surmonter les dysfonctionnements rencontrés.

L'affaire angevine s'est révélée exceptionnelle par l'ampleur des pratiques

incriminées. La question, pour l'Institution confrontée à une enquête judiciaire limitant ses possibilités de communication, est de trouver comment manifester son soutien aux professionnels et de renouveler son attachement à leurs méthodes alors même que l'enquête révélera peut-être certaines erreurs.

III. L'accompagnement des familles et des victimes

Luc GABORY, Inspecteur de l'enfance, Conseil général du Maine-et-Loire

Je vous parle d'Angers, mais point de panneau triangulaire pour l'annoncer.

Pourtant, les situations à risque constituent le champ d'intervention des travailleurs sociaux. Elles entraînent, par là même, de la part de ces derniers, des interventions « *risquées, qui peuvent échouer* », rappelle Joël HENRY, ancien président fondateur du Carrefour National de l'action éducative en milieu ouvert¹ « *Il n'est en effet pas possible de conjurer des situations à hauts risques sans prendre des risques. Cela doit être compris, admis et su par les décideurs et au-delà par la société* ».

La responsabilité est au cœur de l'action publique et même à ne rien faire, elle est engagée d'entrée de jeu. Il faut y penser, la peser sans qu'elle devienne pesante au point de figer l'action et perdre la créativité.

L'accompagnement des familles et victimes dans l'affaire dite de pédophilie d'Angers est encore en cours. D'une certaine façon d'ailleurs, il a pré existé à l'affaire pour certaines familles.

L'ampleur du phénomène a sidéré un temps : interrogé, mobilisé, simultanément, elle nous a conduit et nous conduira encore à formaliser, expérimenter, capitaliser expériences, savoir faire et savoir être pour beaucoup déjà présents, pour d'autres par trop absents.

Pour le sûr, nous sommes invités à organiser notre action à partir des observations de terrain, d'une réflexion et d'analyses pluri-professionnelles et partenariales larges et à engager des actions concrètes relayées sur le plan politique et institutionnel sans oublier d'en prévoir la phase de débriefing et d'évaluation.

Je vis et je partage des expériences riches qu'il faut davantage capitaliser pour constituer un fond de références. Catherine SELLENET dans son livre « *l'enfance en danger, ils n'ont rien vu* », le souligne : « *la capitalisation des savoirs en est hélas encore aux balbutiements* ». Chacun peut-être légitime

¹ Joël HENRY est également ancien président fondateur du comité européen d'action spécialisée pour l'enfant et la famille dans leur milieu de vie (EUROCEF). Il fut aussi pour l'anecdote, le 1er professionnel du service d'action éducative en milieu ouvert de Maine-et-Loire en 1962-1963. Ses propos sont tirés d'une tribune libre parue dans les ASH du 1er avril 2005: Affaire d'ANGERS: «il faut savoir raison garder»

à expliciter sa pratique et viendra ainsi enrichir un débat par trop confisqué parfois par des « penseurs estampillés » ou médiatisés. Je rappellerais ici le propos de Nathalie HAUDIQUET² qui souligne dans une tribune libre³ : « *Pourquoi laisserions nous toujours ou presque à d'autres spécialistes le soin de poser les « bonnes » questions et d'en débattre quasiment sans nous ?* ». [...] *N'avons-nous rien à dire de cette forme de déconstruction d'une manière de faire société dont nous absorbons les dégâts chaque jour ?* ».

Pour horribles qu'elles soient, ces affaires (ANGERS. OUTREAU) nous renvoient à beaucoup d'autres avant ou après OUTREAU et ANGERS. Allons-nous dépasser le « parlêtre » qu'évoque Joseph ROUZEL⁴ où il fait bon discourir sur ce thème quand un voile, pour ne pas dire un mur, sépare parfois la vitrine de l'arrière boutique.

Prévenir, protéger, accompagner, trois mots pour définir brièvement la mission ASE. N'en déplaise, ce tryptique fût à l'œuvre aussi à ANGERS.

Notre responsabilité a d'abord consisté à accueillir dans l'urgence et l'impréparation des fratries puis d'autres avec l'impression d'entrer dans la démesure.

Premier temps donc : **accueillir** les enfants confiés n'ayant pas encore le statut officiel de victimes même présumées. Même si je ne peux que rendre hommage aux policiers qui ont fait de leur mieux avec bien peu de moyens, le temps de l'investigation et la recherche de la preuve judiciaire s'accommodent bien mal parfois de l'intérêt de l'enfant. Vrai et Faux pourtant ! Dans l'ensemble, c'est le défaut de coordination, l'absence de protocoles, la sidération et l'impact personnel de ces moments là qui font pour partie le défaut et l'inadaptation des attitudes.

Depuis lors, les partenaires se sont rencontrés, côtoyés, ont découvert les conditions de travail de l'autre, réfléchi ensemble pour « plus jamais ça » tout en sachant que c'était hélas peut-être pour demain. Aujourd'hui: une cellule administrateur ad hoc, une commission d'accueil immédiat, la Permanence d'Accueil Pour l'Enfance en Danger, le comité de vigilance pédophilie, la cellule de signalement, des rencontres, des chartes, des conventions, des groupes de travail, une recherche action ; bref : un lien fort que l'on souhaite permanent et une attention aux équipes, à leur écoute et à leur formation.

L'ASE accueille d'abord des enfants confiés dans le cadre de l'assistance éducative qui sont par ailleurs concernés par une procédure pénale en cours.

²Administratrice de l'association de recherche et de promotion autour du DSTS dans un article des ASH du 23 décembre 2005.

³Actualités Sociales Hebdomadaires du 23 12 2005

⁴Directeur de l'institut Européen psychanalyse et travail social (psychasoc) ASH 1er sept. 2006

Qui dit Assistance Éducative dans notre système de protection de l'enfance, laisse place aux parents dans une mesure que vient préciser la décision du Juge des enfants.

« *Accompagner c'est se joindre à, s'ajouter* » rappelle Catherine SELLENET, « *un peu comme un plat et sa garniture* » dit-elle. Voilà une métaphore qui me plaît surtout quand elle ajoute: « *l'accompagnement est un ajout qui ne manque pas de sel, sans accompagnement le plat est insipide.* »

Autre temps donc : info échanges avec les parents, détenus ou non, (ils le sont pour la plupart). Ce temps devrait être simultané à l'accueil.

L'impensable, l'insoutenable de l'attitude parentale supposée doit être professionnellement dépassée par tous moyens à notre convenance pour impérativement situer l'accompagnement de la famille, par les services de l'ASE dans le cadre de l'assistance éducative, à sa juste place. Les lois sont bien plus claires et bien mieux faites qu'il y paraît ou que l'on veut bien nous le faire croire. Elles sont exigeantes et c'est là que je situe notre responsabilité.

Gérer la relation parents enfants, s'interroger sur le lien entre ceux là, sortir de notre sidération, de nos représentations... demande un effort de conceptualisation et de reposer des bases dont je dois constater d'aucun n'ont cessé ou ne cessent de s'éloigner pour de très mauvaises raisons qui ont souvent à voir avec un gain de temps, une pseudo simplification qui s'appuierait sur un indispensable réalisme qui recouvre en fait une vision personnelle de telle ou telle question et dispense de la confrontation à l'autre, tellement exigeante. Michel HUYETTE nous rappelle dans son guide de la protection judiciaire de l'enfant que : « *se préserver du droit pour s'en tenir au fait est un moyen très efficace de faire passer sa vision de la situation sans rencontrer d'obstacle insurmontable en s'abritant derrière cette notion à géométrie variable et en soi vide de sens qu'est «l'intérêt de l'enfant»* ».

Accompagner les familles c'est situer sa place, la tenir. « *La famille doit se trouver en présence de professionnels attentifs, cohérents et solidaires sans pour autant faire bloc. Dans le cas contraire, elle risque d'exploiter les désaccords à son bénéfice, ce qui l'autoriserait ultérieurement à pérenniser ses dysfonctionnements. A ce travail doit s'ajouter une analyse sur le fonctionnement du groupe des professionnels⁵ » .*

Plus la réflexion avançait sur nos pratiques, plus nous en sommes venus à redécouvrir l'eau chaude et ce vers quoi nous devrions tendre pour chaque

⁵ Extrait de accompagner l'enfant maltraité et sa famille par Chantal PARRET et Jacqueline IGUENANE aux éditions DUNOD

enfant confié. Ce qui était vrai, nous sautait aux yeux sur «l'échantillon affaire d'ANGERS», ne l'était pas moins dans le cas plus général : pour les placements d'urgence, les parents détenus, la question du maintien du lien et ses modalités...

Accompagner les familles s'inscrit dans une dynamique évolutive... heureusement. Des parents sont sortis de détention, ont été condamnés, d'autres ont fait appel, certains se sont vus restitués leurs enfants... L'accompagnement se poursuit et s'adapte.

Chantal PARRET et Jacqueline IGUENANE précisent et j'approuve: « *L'accompagnement des enfants et des familles s'organise en référence à un projet d'accompagnement élaboré en équipes multi-professionnelles appartenant à des services et des institutions différentes.* » Elles citent Michel MANCIAUX⁶ qui ajoute : « *il doit comporter des objectifs centrés sur les aspects à travailler avec l'enfant et la famille, sur les moyens et les mesures à mettre en œuvre et déterminer une stratégie d'évaluation.* »

Accompagner les victimes qui ne seront d'ailleurs reconnues comme telles qu'à l'issue d'un processus judiciaire qui leur attribue cette qualité, c'est un autre métier et en même temps le même.

La question de la responsabilité professionnelle à cet endroit là, selon moi s'inscrit selon les mêmes principes d'une juste place, occupée et soutenue, clairement identifiée.

Cela suppose une réflexion, conceptualisation mais aussi une incarnation et un faire vivre emprunt de pédagogie et d'expériences toujours à compiler réinterrogées, à assortir de formations à confronter et confronter encore à la pratique.

Là encore, l'ampleur de l'affaire d'ANGERS, l'écho rencontré ont rendu audible un certain nombre de demandes et permis la réflexion qui a débouché sur l'action... et l'évaluation. La formation des uns, l'expérience des autres ont constitué l'amorce de la réflexion. L'ampleur du phénomène a mis en évidence la difficulté probable à traiter utilement la question en l'état (Inspecteur ASE exerçant aussi la mission d'administrateur ad hoc). De l'analyse aux propositions avec le secours du conseil juridique il est rapidement apparu nécessaire de rendre spécifique l'accompagnement des victimes par un administrateur ad hoc dont ce serait la mission en propre. Nous sortions ainsi d'un équilibre précaire et d'un jeu de casquettes interchangeable peu lisible, d'abord pour les enfants et les familles mais aussi plus généralement pour tout un chacun. En même temps, nous gardions la richesse de pouvoir

⁶ Bilan, suivi, évaluation et répétition : méthodologie d'une démarche clinique et de santé publique.

aisément partager autour de la personne de l'enfant, son intérêt, avec les facilités de lien et d'organisation créées par une appartenance commune au Conseil général. La connaissance et la recherche de l'intérêt de l'enfant, ensemble, mais sur des missions bien définies, encadrés et soutenus par une éthique claire posant les limites de la perméabilité.

Du coup cet accompagnement des victimes a pu se développer sereinement, permettre de bâtir des outils pédagogiques, alimenter la réflexion et développer une approche singulière.

Les principes retenus⁷ :

- Un enfant, une défense : chaque enfant a droit à une défense qui lui est propre en fonction de ce qu'il est et non en fonction de l'affaire elle-même. Il est fondamental et fondateur d'établir la relation, il faut ensuite informer l'enfant, l'entendre mais défendre ses intérêts sans forcément toujours faire sien sa parole.

- Équité de traitement : chacun doit être traité dans le respect de ses droits ;

- Éviter la confusion : chacun à sa place ; ce que Monsieur Christian GUERY, magistrat, vice président chargé de l'instruction au TGI de NICE explique pour le pénal, peut être repris pour chaque accompagnement d'enfant dans une procédure judiciaire « *je dirais justement qu'il ne faut pas oublier que chacun a sa place à tenir (...) les personnages qui vont entourer l'enfant après une révélation de sévices ont des fonctions définies : protection, réparation soutien, accompagnement ou recherche des preuves (...) Il appartient à chacun de lui permettre de se repérer. L'enfant a peut-être moins besoin de loi ou de juge que d'adultes qui tiennent leur place* ».

- La Loi commune prend le pas sur la Loi familiale : un cadre cohérent à soutenir plutôt qu'une co-errance de cadres juxtaposés et mal ajustés ;

- Une lecture globale en plus d'une lecture individuelle : l'accompagnement des victimes dans une affaire pénale se rapporte aussi à l'affaire par elle-même qu'il faut bien appréhender dans sa globalité et ses enjeux ;

- Une réflexion permanente et un positionnement politique et institutionnel ;

- Du temps.

Il faut penser l'accompagnement des familles et des victimes et il est de notre responsabilité de ne pas laisser penser sans nous qui nous « coltinons » ces affaires.

⁷ Pour plus de détails : la cellule administrateur ad hoc du Conseil général du Maine-et-Loire par Claudine ROY Hors série du Journal de l'action sociale sept. 2006 p. 17.

Catherine SELLENET nous dit : « Il nous faut voir, entendre et dire, accepter la confrontation, les oppositions, les comparaisons, la critique et le doute ».

Je propose de :

- Écouter, être au cœur, disponible ;
- Analyser, être lucide, se décentrer ;
- Accompagner, être présent, disposer de moyens, agir.
- Évaluer et recommencer encore.

Si j'en crois le rapport de BROISSIA il existe nombre d'interprétations unilatérales tant de l'autorité administrative que judiciaire sur la nature, le contenu et les limites de leurs interventions.

Je crois et je vis, moi, des approches de plus en plus partagées qui sont perturbées parfois par des intérêts institutionnels d'un autre ordre. Preuve si besoin était que le partenariat ne se décrète pas, qu'il est à réinventer en permanence et que la valse des effectifs le rend on ne peut plus précaire. La loi n'y changera hélas sans doute rien, la formation et l'évaluation permanente en même temps que l'accompagnement et le soutien, type analyse de la pratique, oui.

J. Paul BICHWILLER⁸ rappelle quant à lui : « *le challenge est de faire ; dans bien des cas trente ans n'ont pas suffi...* »

Il faudra aussi s'intéresser à l'autonomie et aux manières de rendre compte. Cela devrait permettre d'éviter l'écueil d'une indépendance qui confine parfois à la solitude et peut conduire quelquefois à l'arbitraire.

Je n'aime pas bien quand il commence à être question d'outil référentiel mais j'entends bien et je défends avec les rapporteurs qu'il doit exister des indicateurs qui « *dès qu'ils font l'objet d'un consensus, doivent être répertoriés, connus et utilisés par les professionnels de l'enfance, au sens large, alors que les regards portés par chacun sont trop souvent référés à son propre métier* »

Attention, je pense comme il est dit dans le rapport NOGRIX : « *qu'il convient en même temps de laisser aux acteurs de terrain l'expression de leur savoir-faire dans l'évaluation des situations* ». Je n'oublie pas à ce propos, le plaidoyer presque désespéré de cet assistant social qui me criait sa colère d'avoir le sentiment qu'on devait le penser bien incapable de faire le travail pour lequel il avait été pourtant formé tant on le « gavait » de procédures de ci, de là.

Il est heureux par ailleurs que le rapport de BROISSIA souligne aussi le besoin des familles d'une aide accessible sans formalisation. Il serait temps

⁸ Administrateur, directeur de la protection de l'enfance au Conseil général de Meurthe et Moselle s'exprimant dans la RDAJS-JDJ n°234 avril 2004

de se mettre un peu à l'écoute et de développer un temps soit peu de pédagogie un mot par trop absent dans le discours qui touche à la protection de l'enfance mais surtout qui engage à d'autres approches.

L'accompagnement réalisé près des familles et des victimes à ANGERS a été interrogé, pensé au regard de l'ampleur hors norme de l'affaire mais il nous a ramené, et c'est tant mieux, à nos pratiques habituelles en nos matières et montré combien nous progressions du «général» vers le particulier du procès pour revenir au général (enseignements tirés).

Notre responsabilité est d'oser, à partir de nos savoir-faire, mais pas n'importe comment et seuls. Plutôt en s'appuyant sur le sujet, un partenariat, des connaissances, une analyse des actions... à évaluer, sans oublier une attention à ceux qui font «l'enveloppe partenariale» qui permettra aux enfants et à leur famille de se construire avec des adultes fiables qui tiennent leur place.

J'affectionne les références à la cuisine et j'ai découvert avec Catherine SELLENET que je n'étais pas seul sur ce créneau.

Les ingrédients sont là.

Tous à vos fourneaux et à vos toques et je ne parle pas ici de ranimer vos troubles obsessionnels compulsifs mais de concocter en chefs, la garniture, l'accompagnement qui feront la saveur et le sel.

IV. Le soutien aux professionnels

Odile SAMPEUR, Sous-Directrice du service enfance jeunesse, Conseil général du Maine-et-Loire

L'interrogation et la mobilisation doivent-ils uniquement suivre de tels événements ?

Au regard des circonstances faites d'interpellations médiatiques de la responsabilité des professionnels, l'accompagnement des ces derniers – une quarantaine étaient concernés sur environ 500 agents – ne constituait pas une option. Ces mesures d'accompagnement seront désormais automatiquement mises en œuvre chaque fois qu'un agent est convoqué (y compris pour une enquête préliminaire), dès lors que cela est su de tous les échelons de la hiérarchie. Il n'est pas question de fournir au professionnel le discours à tenir devant les juges mais de le rassurer en lui fournissant des repères sur l'environnement judiciaire, notamment quant au rôle du juge d'instruction ou d'un témoin d'assises et de revoir avec lui le travail qu'il a mené autour de cette situation. L'articulation entre secret de l'instruction et secret professionnel a également dû être explicitée. Ce travail aurait été plus délicat s'il ne s'était pas agi de personnes considérées comme vulnérables.

L'accompagnement individuel dispensé comporte automatiquement trois dimensions : technique, juridique et psychologique, cette dernière se

constituant de trois rendez-vous et ne devant pas être confondue avec un soutien thérapeutique. Selon l'exemple du Pas-de-Calais, une permanence a été mise en place au tribunal qui permet à l'Institution de manifester sa présence aux professionnels convoqués.

Un débriefing individuel peu de temps après l'évènement a par ailleurs précédé celui, collectif, organisé par l'Institution. Ils se sont attachés à tirer des enseignements des événements, notamment en termes de pratiques professionnelles.

L'exigence qualitative qui pèse sur le travail social implique un accompagnement de qualité au profit des professionnels.

Jacques TREMINTIN :

Il s'agit d'un dispositif admirable, qu'il serait bon de voir s'étendre à d'autres Conseils généraux sans attendre de nouveaux événements dramatiques.

Annie FRUCHART, chef du service départemental d'accompagnement professionnel personnalisé, Conseil général du Pas-de-Calais ;

Le département du Pas-de-Calais, suite à une réflexion, notamment conceptuelle, initiée antérieurement au procès d'Outreau, a créé un tel service au sein du pôle solidarité.

Il s'agit pour l'Institution de parier sur des équipes plus performantes, des professionnels plus investis et sur la satisfaction qui en découle. Un tel service entend soutenir la pratique d'accompagnement des usagers et donc participer à la création de lien social. Il suppose l'existence d'espaces d'expression des critiques et propositions des professionnels. La solidarité des acteurs apparaît comme une condition de la réussite de la collaboration.

Cet accompagnement a été mis en place en 2000 dans le cadre du volet d'amélioration du service public compris au protocole d'accord sur la réduction du temps de travail.

Deux fondements à la légitimité de l'action de ce service ont été identifiés :

- les besoins exprimés par les professionnels en termes de soutien technique, de reconnaissance et de valorisation de leur expertise, de communication et d'expression de leur vécu et de résolution des dysfonctionnements institutionnels ;
- les objectifs poursuivis par l'Institution en termes de confiance, de confort, de développement de l'autonomie et de la responsabilité des agents ainsi que de la cohérence de l'action.

L'objet de cet accompagnement est donc vaste : réflexion sur les missions et les positionnements, sur les moyens de la transversalité, sur la sécurisation des professionnels et des locaux – problématiques transversales, sur le développement des compétences et sur l'identification de solutions à des problèmes signalés.

Il prend la forme de groupes d'expression, de contrats de supervision, de débriefings psychologiques, d'accompagnement juridique et de dispositifs d'accueil des nouveaux arrivants – qui distinguent l'accueil de l'intégration et se déclinent aux niveaux départemental, fonctionnel et local.

La mise en place d'une structure permanente assurant un soutien systématique constitue une reconnaissance de la complexité du sujet et des besoins des professionnels, notamment en termes de parole, qui subissent le phénomène d'usure et d'épuisement émotionnel. La relation de travail doit faire l'objet d'une attention externe de proximité, deux qualités complémentaires qui, réunies, favorisent la motivation des acteurs et évitent les attitudes régressives que constituent l'agressivité à l'égard des usagers. Des savoirs peuvent ainsi être produits et réinterrogés.

Cette démarche doit être naturelle et ne pas stigmatiser les professionnels en faiblesse.

Le service, qui compte quatre conseillers en plus du chef de service, se tient à la disposition de tous les professionnels du pôle solidarité. Une charte lui permettra bientôt d'exposer les valeurs présidant à son action. Il entend privilégier l'écoute et la réactivité autour des situations individuelles, qui ne font l'objet d'aucune transmission hiérarchique. Il organise également des groupes d'expression, favorables à la libération de la parole pour peu que le collectif fonctionne et soit reconnu comme légitime.

Ce service entend dégager des réponses permettant de mieux vivre les situations difficiles. Une veille sociale et législative sera également mise en place qui permettra de suivre les évolutions et d'interroger les pratiques de ce point de vue.

Territorialement affecté, le conseiller en accompagnement professionnel doit toujours adapter aux circonstances la distance qui le sépare des praticiens.

La question de l'espace d'exercice se pose à part entière pour un service comme celui-ci.

Jacques TREMINTIN :

L'absence de généralisation de telles pratiques à ce jour s'explique probablement par l'absence de culture de l'évaluation qui caractérise notre pays.

V. La gestion de la communication lors du procès d'Angers

Mathieu GARNIER, Directeur de Cabinet du Président du Conseil général du Maine-et-Loire

Cette question est cruciale en termes de stratégie de résolution du problème. Des éléments objectifs entretiennent une incompréhension mutuelle entre travailleurs sociaux et journalistes.

Les réalités du travail social et les mécanismes institutionnels sont largement méconnus de journalistes trop souvent enclins à rechercher des culpabilités claires et des explications simples, ce qui correspond mal à la matière qui nous occupe. Le calendrier médiatique, gouverné par l'immédiateté, n'est pas nécessairement celui des Institutions et de l'instruction.

Face à une tempête médiatique annoncée, le souci d'anticipation a dominé toute l'action du département, qui s'est d'abord préparé à la venue de la presse et s'est doté des moyens de développer sa stratégie et ses messages. La situation devient moins inconfortable une fois l'instruction pénale terminée.

La mise en place d'un dispositif spécifique au plus près des autorités politiques et la limitation du nombre d'intervenants auprès de la presse favorisent la protection des agents concernés par l'affaire. L'échelon politique s'implique ainsi aux côtés des professionnels. La communication externe, selon une démarche pédagogique, doit davantage insister sur notre métier que sur l'affaire elle-même.

La communication interne permet d'informer ceux des agents du département dont les fonctions ne leur assurent pas une information fiable. Intranet s'est révélé un outil de grande valeur, à cette occasion, dont l'usage a été coordonné avec la stratégie de communication externe.

La presse doit par ailleurs être rappelée au respect de certaines règles de déontologie.

Quelles que soient les précautions prises, des surprises interviendront.

De la salle :

Les professionnels, pour utiliser ces outils – qui sont peu employés dans le nord - doivent disposer du temps nécessaire au questionnement de leurs pratiques. Des temps d'arrêt obligatoires pourraient-ils être introduits ? Les cadres, dont le bon équilibre influe sur les conditions de travail de leurs subordonnés, ne devraient-ils pas faire l'objet d'un accompagnement particulier ? S'agissant des violences, soulignons que celles-ci sont parfois internes à l'Institution.

Annie FRUCHART :

Les professionnels sont limités dans leur questionnement par leur charge de travail. Cela n'interdit pas d'employer tous les moyens disponibles, notamment en organisant des rencontres plénières à différentes échelles et en produisant des supports écrits.

Laurent PUECH :

La responsabilité du professionnel implique qu'il puisse prendre librement certaines décisions. La perspective d'agglomérer tous les acteurs au sein de structures communes peut introduire un partenarisme contrariant cette nécessité. Peut-être est-il préférable de laisser chacun libre d'aller chercher les soutiens qu'il juge nécessaires.

Jacques TREMINTIN :

Un bon professionnel peut-il se trouver en difficulté ?

Odile SAMPEUR :

Les travailleurs sociaux qui ne se reconnaîtraient pas ce droit consacraient une conception inquiétante de la notion de responsabilité.

Quel accompagnement social aujourd'hui au regard :

- de l'éthique et de la déontologie
- de notre responsabilité professionnelle
- des commandes institutionnelles

La place des usagers...

de la disqualification à la reconnaissance des compétences

Forum 2

I. Accompagnement social et éthique

Brigitte BOUQUET, titulaire de la Chaire Travail Social au CNAM, vice-présidente du CSTS

Dans le cadre de la thématique de ces journées, *Responsabilité professionnelle et accompagnement social*, je vais en parler du point de vue de l'éthique. Car l'éthique est à la fois au fondement et en accompagnement de l'acte professionnel.

Mon propos portera sur quelques réflexions qui me paraissent essentielles par rapport à l'éthique :

- dans une première partie, je parlerai de l'éthique de l'accompagnement social, avec l'implication envers les usagers
- ensuite dans une deuxième partie, je vais montrer comment éthique et responsabilité sont liées, là, je ferai un lien avec *l'engagement* (envers l'utilisateur, l'institution), mais surtout dans le débat public, et dans la société.

Au préalable, je fais un rapide rappel sur l'éthique. L'éthique est nécessaire car elle propose des éléments réflexifs à la quête de sens, mais elle est en même temps problématique car elle échappe à l'obligation de définir les prescriptions. L'éthique est essentiellement un questionnement permanent sur l'agir humain, et ce faisant elle est une des voies de la réhabilitation du sens du travail social. L'éthique est à la fois une philosophie de l'action et un questionnement critique permanent sur la pratique. Et je me reporte toujours à la définition de P. Ricoeur qui à mon sens semble être une de celles qui s'applique le mieux à l'action sociale : "*L'éthique est la visée de la vie bonne, avec et pour autrui, dans les institutions justes*" écrit-il. On mesure toute la pertinence de cette définition mais aussi toute son exigence et toute la difficulté à y répondre.

Donc il n'y a pas d'éthique en général, il n'y a d'éthique que dans l'action ; l'éthique s'éprouve au quotidien. Et les valeurs proclamées du travail social ne sont en réalité, jamais complètement possédées et sont mises en pratique avec un écart avec l'idéal. Les énoncés de valeurs ne sont pas suffisants.

C'est pourquoi on peut dire que l'éthique ne va pas de soi, car d'une part elle s'éprouve difficilement au quotidien et d'autre part elle est constamment remise en question par les évolutions de la société, par des évolutions des politiques publiques, par les évolutions techniques, le tout engendrant des conflits de valeurs, des contradictions, voire des dérives et dérapages...

1) Ethique de l'accompagnement social

Une fois rappelé cela, qu'est ce que l'éthique de l'accompagnement social ? Cela a été dit ce matin, la fonction d'accompagnement, apparue dans les textes officiels autour des années 95, questionne la posture du professionnel, Et je suis d'accord avec Maëla Paul pour dire que dans l'accompagnement, la relation est première mais elle est asymétrique, contractualisée, circonstancielle puisqu'elle répond à une situation particulière temporaire et co-mobilisatrice car elle vise fondamentalement à soutenir, guider une personne dans sa progression.

On voit bien que cela fait appel aux valeurs et à l'éthique. Car l'accompagnement social recherche l'instauration de nouvelles façons de se relier. Il s'agit d'instaurer autrui comme partenaire au sein de la relation professionnelle et contribuer à son émancipation, de mettre en place un processus permettant un « devenir » et un « laisser advenir ». Et Maëla Paul a raison d'écrire que l'accompagnement social repose sur la dialectique opérée entre le pari de la réussite et dans la position d'expertise du professionnel, une manière de proposer son soutien et son aide, sans imposer : bref de ne pas faire à la place de l'autre tout en lui offrant un choix des possibles et en formulant le pari qu'il est capable de changement.

Dit autrement, l'accompagnement social a trois aspects à travers lesquels on voit bien la position éthique :

- la reconnaissance de la singularité, du caractère propre de chacun, qui fait que le projet ne pourra jamais être un projet sur l'autre mais avec l'autre dans un processus d'accompagnement ;
- un pari sur l'avenir, sur les potentialités de l'autre, qui implique une praxis et non une recherche de maîtrise et de rentabilité. De nombreux écrits rappellent que le travail social s'inscrit dans le registre de l'*optimisation* des actions vers des personnes, avec elles, sujets et non objets. Jacques Ardoino associe cette manière de voir à une "réhabilitation de l'être", en l'opposant au "paraître", "à l'avoir", qui sont du ressort de la *maximisation*.

- le don dans la valeur du lien, don de la présence et de l'écoute qui rend chaque partenaire alternativement «supérieur» et «inférieur», qui amène à accepter le renoncement de son pouvoir et de son autorité sur l'autre, qui par les obligations interindividuelles, renforce les solidarités. La revue du Mauss nous aide à réfléchir sur le don. Le don serait en effet le moyen par lequel s'opère la reconnaissance de l'autre, à la fois dans son altérité et dans son identité ; par lequel on mesure sa valeur ; et, réciproquement, être reconnu, n'est-ce pas être reconnu comme un donateur généreux de son temps, de son énergie, de son travail ? N'est ce pas être lisible et visible ?

Voilà brièvement dit des substances de l'éthique de l'accompagnement social.

Tout cela n'est pas nouveau et a toujours été à la base du service social, me direz-vous. Certes et heureusement... Mais là où l'attention est attirée, c'est que les énoncés de valeurs ne suffisent pas, et que les difficultés sont bien tout autant dans la pratique quotidienne que dans les contraintes externes. D'une part on sait bien que la stigmatisation, que la disqualification ne viennent pas seulement de la société, de l'extérieur, mais peuvent provenir du professionnel lui-même... Et ce n'est pas un hasard si le thème de la reconnaissance n'est pas seulement devenue une thématique des médias, de la psychologie, du travail social, mais devient aussi un objet de recherche en sociologie à côté de celui de capital social des personnes... D'autre part, dans l'accompagnement social, outre la relation, il y a aussi intérêt à ne pas oublier tout ce qui y participe, à savoir l'aménagement des espaces, l'utilisation des outils de travail, des objets mis en scène, des atmosphères créées ... qui peuvent avoir des significations explicites et implicites sur la place faite à l'usager.

2) Accompagnement et responsabilité éthique

J'en viens maintenant à la responsabilité. Le concept de responsabilité est en effet l'un des concepts fondamentaux à toute réflexion sur une éthique de l'action.

Or on pense immédiatement à la responsabilité pénale qui conduit à des peines établies dans des textes de loi ; et on connaît les dérives induites par la « judiciarisation » à outrance de l'idée de responsabilité. On pense aussi à la responsabilité civile qui fait obligation à une personne de réparation d'un dommage subi par une autre ; ou à la responsabilité disciplinaire qui fait référence au contrat de travail, aux conventions collectives, au code du travail... ou encore à la responsabilité administrative, dont les affaires sont traitées par le Tribunal administratif. Il est frappant de voir que les textes du Code Pénal, comme du Code Civil n'emploient le terme de responsable qu'en cas de méfait, de délit ou d'accident et non à propos d'un acte positif.

Or, mon propos ici est de parler de la responsabilité morale qui engage le professionnel devant sa conscience. Alors que la responsabilité juridique est toujours négative, évoquée uniquement lorsqu'un événement induit un préjudice, des dommages, la responsabilité morale se charge au contraire d'une valeur positive. Elle signifie "Je veux répondre de mes actes". Une personne responsable moralement est perçue comme une personne en qui on peut avoir confiance et qui, non sans une certaine dignité, voire une forme de courage, saura assumer ses actes.

La responsabilité morale est principalement individuelle mais aussi collective.

- d'abord d'ordre personnel car c'est d'abord soi-même face à un autre, avant l'inscription dans des règles communes. Il s'agit de pouvoir dire à la personne que l'on accompagne : «Je suis engagé dans ce que j'ai fait, pour t'aider et en tout cas ne pas te nuire ».

- mais, dans un contexte d'évolution permanente et de complexité, et face à l'institution employeur, la responsabilité morale est aussi sociale. On parle alors d'engagement, de capacité individuelle et collective à poser la question du lien social et de la citoyenneté pour tous. Le travail social n'implique-t-il pas d'être facteur de démocratie ? C'est pourquoi la responsabilité du travail social nécessite aussi le devoir de veille sociale et d'interpellation des responsables et politiques. La question de l'éthique professionnelle, souvent posée comme question du rapport à l'Autre dans la pratique, doit aussi être établie comme rapport aux autres dans l'exercice démocratique.

Mais là aussi, il y a des tensions et des ambiguïtés :

- D'une part par rapport à soi-même : parce qu'on sait bien que dans la responsabilité que l'on prend vis-à-vis d'une personne, nos motifs, aussi beaux soient-ils, peuvent être marqués d'ambiguïté.

- D'autre part par rapport à sa pratique : même si dans l'organisation du travail, dans une équipe ou dans des dispositifs sociaux, la marge de manœuvre peut paraître bien réduite, même si les conditionnements sociaux auxquels sont confrontés nos interlocuteurs sont puissants, il n'est pas possible, sauf à nier notre propre pensée et professionnalité, de renoncer à notre capacité de jugement et de liberté. Nous ne pouvons pas externaliser trop vite sur d'autres, le poids de nos actions, car dans ce cas là, la responsabilité de l'accompagnement est détachée de soi, ce qui est « inéthique ».

- Enfin, les tensions sont aussi et bien évidemment d'ordre social. En fonction de la complexité du social, des contraintes extérieures de l'environnement social, de la diversité des publics, des nombreuses structures, de la multiplication des dispositifs, de la multiplication des partenaires, la

responsabilité de chacun est fortement conditionnée par celle des autres, ce qui atténue la seule responsabilité morale individuelle. Les enjeux, pour la plupart, ne sont pas simplement de l'ordre du face à face, ils passent par la médiation de tout un réseau complexe d'institutions ou autres instances. Cette démarche passe par l'échange, le partage avec les collègues et la confrontation à d'autres pratiques et à d'autres logiques.

Pour résumer, la responsabilité, dans son acception morale, représente une volonté et un principe d'action. Prendre ses responsabilités est alors un acte librement consenti et non une contrainte. D'une part, elle oblige à penser la présence de l'autre et à s'interroger aussi bien sur cet autrui que sur soi-même. D'autre part, elle réclame la compétence, une capacité à agir, à réagir et à s'adapter au fil des événements. C'est là que je retrouve la notion d'engagement qui s'oppose au repli et aux fatalités. Le travail social a bien une responsabilité sociale, un sens politique au sens noble du terme, dans la mesure où il situe son intervention sur le rapport entre un sujet, ses univers de vie et la société.

Et comme ni l'accompagnement social, ni la responsabilité morale ne sont faciles, que cela ne peut se réduire à l'application de techniques ni à un code de déontologie c'est-à-dire à une éthique «normative» qui édicte des principes, au demeurant nécessaire mais insuffisants, le CSTS, dans un rapport sur l'éthique lors de la mandature précédente, avait proposé la création d'une Commission éthique permanente tout en précisant bien que celle-ci ne devrait pas se substituer au questionnement individuel de chacun ni aux réponses collectives élaborées localement et qu'elle aurait pour objectif une éthique non normative. Après une longue attente, c'est l'année dernière que la Ministre a donné son accord. L'annonce de la création de cette commission éthique et déontologie a été faite lors de l'assemblée plénière du CSTS du 24 mars 2005. Depuis le 28 avril 2006, cette commission Éthique et déontologie fonctionne comme un groupe de travail émanant du CSTS.

Le rôle de la commission Éthique et déontologie du CSTS a 4 aspects :

- analyser les questions relatives à l'éthique des pratiques du travail social et à la déontologie des travailleurs sociaux. Elle ne se situe pas du côté de réponses formulées comme recettes, mais dans une co-construction collective et pluridisciplinaire des questions, des problèmes que cela soulève et des réflexions que cela provoque.

- rendre des avis et des recommandations au nom du conseil dans les domaines relevant de sa compétence,

- émettre éventuellement des avis sur des sujets qui font l'objet de projets de textes réglementaires ou législatifs ayant une incidence sur son champ de compétences – je signale qu'on a fait trois avis à propos de la loi de prévention de la délinquance et un communiqué après les violences urbaines ,

- favoriser la structuration et la mutualisation des initiatives prises localement ou nationalement en matière d'éthique et de déontologie du travail social en vue de faire émerger des références qui pourraient être partagées et reconnues par l'ensemble des travailleurs sociaux.

Pour conclure mon propos, je rappellerai ce que nous observons tous les jours et que Maëla Paul a bien analysé dans son livre : le travailleur social vit une dialectique entre éthique / normativité, entre responsabilité / liberté (c'est de l'ordre de son autonomie), entre responsabilité / devoir dans le cadre institutionnel et légal et enfin, responsabilité professionnelle mais aussi citoyenne, dans une certaine "vision du monde".

Au sein de ces dialectiques, l'éthique de l'accompagnement social et la responsabilité morale sont relatives d'une part au caractère plus ou moins juste de l'intervention auprès des personnes et d'autre part au sens que prend celle-ci du point de vue d'une orientation dans la vie de la cité. Bref il s'agit d'une éthique du risque, mais pas de n'importe quel risque, le risque de la rencontre et de l'altérité d'une part, le risque de la veille critique et de la volonté de transformation sociale, d'autre part.

II. Fonctionnement de la Commission déontologie de l'ANAS

Marie-Claude EGLIN, commission déontologie ANAS

Les questions posées par les adhérents à la permanence de la commission déontologie de l'ANAS ne relèvent pas toutes du domaine de la déontologie. Leur diversité met au jour la déstabilisation des assistants sociaux, qui semblent surtout attendre une écoute et une discussion permettant une prise de recul par rapport à leur situation.

Quelques exemples récents : une assistante sociale s'inquiète du dispositif mis en œuvre dans son département pour repérer les personnes adultes vulnérables du territoire. Au-delà de l'objectif de protection des personnes, objectif respectable, elle pointe aussi les risques pour la liberté individuelle des personnes, les risques que ce dispositif soit utilisé à des fins moins honorables (délation, rejet des personnes différentes, contrôle social, imposition de normes...). La permanence et la commission permettent les échanges et la réflexion avec l'assistant social, le rappel de certains textes de lois, des suggestions et propositions.

Certains travailleurs sociaux évoluent dans un contexte difficile. Je citerai l'exemple d'une assistante sociale empêchée par sa direction de signaler un cas d'abus sexuel.

Je m'inquiète de ce que, selon le contexte social, la loi ne semble pas devoir être appliquée partout de la même façon.

Les travailleurs sociaux ont besoin de courage et de rigueur pour mener leurs missions à bien.

Il émane des appels reçus à la permanence le sentiment d'une grande solitude. Avec la réserve que le nombre d'appels reçus ne permet pas de généraliser ces observations, dans certaines situations, les travailleurs sociaux, comme l'encadrement, semblent perdus. Dans ce contexte, le développement de l'accompagnement des professionnels, au niveau individuel comme au niveau collectif, s'impose. Formations, groupes d'analyse de pratique, de réflexion et encadrement technique... les divers outils qui permettent cette prise de recul et de réflexion doivent être proposés aux travailleurs sociaux.

III. Responsabilité parentale et reconnaissance sociale (Résumé)

Régis SECHER, travailleur social, ANAS

« Chômage, exclusion sociale, disqualification... Les parents en déficit de reconnaissance sociale. »

« Est-ce qu'être parent aujourd'hui se décline de la même façon quelle que soit l'estime sociale dont on bénéficie, la position sociale qu'on occupe ? L'humiliation, le rejet, la disqualification sociale ont-ils une incidence sur la fonction éducative parentale ? »

1) De la responsabilité parentale

La notion de responsabilité éducative des parents connaît aujourd'hui une très forte médiatisation, notamment de ces fameux « *parents démissionnaires* ».

Qu'est-ce qui explique pourquoi les parents qui sont montrés du doigt appartiennent, en général, aux couches sociales les plus défavorisées

Pourquoi les plus pauvres de ce pays seraient-ils de plus mauvais parents que ceux qui appartiennent aux autres couches sociales ? Est-ce la réalité ?

2) Ancrage de la recherche

A travers mon expérience professionnelle, j'ai pu observer que les stéréotypes habituels concernant les capacités éducatives des parents qui habitent dans ces cités HLM ne correspondaient tout simplement pas à la réalité.

Ne serait-il pas temps enfin de dire qu'il y a, dans ces quartiers, de nombreux parents exemplaires, qui arrivent malgré tout à élever très correctement leurs enfants ?

Je me suis intéressé tout particulièrement aux parents considérés, pour diverses raisons, comme défaillants sur le plan éducatif au point qu'un ou plusieurs de leurs enfants sont placés. Ce qui caractérise sur le plan sociologique cette population, et cela est régulièrement démontré par l'ensemble des études scientifiques à ce sujet, c'est qu'elle est issue à 80 % des couches sociales les plus défavorisées.

2,1) L'étude comparative des arguments des professionnels d'un côté et des usagers de l'autre.

L'examen des arguments avancés par chacune des parties fait immédiatement apparaître que les préoccupations ne sont pas de même nature : les professionnels parlent de maltraitance, de protection de l'enfant ou de dysfonctionnements parentaux, bref, de sujets portant de près ou de loin sur la question de la parentalité, alors que les usagers, quant à eux, évoquent prioritairement les abus de pouvoir, le non-respect de leurs prérogatives, l'humiliation et l'atteinte à la dignité.

2,2) L'analyse du discours des parents à partir d'entretiens semi-directifs

A travers ces entretiens, ces parents d'enfants placés apparaissent d'abord comme très différents les uns des autres. Leur point commun essentiel est d'avoir, très souvent, connu des trajectoires de vie tragiques. Pour autant, dans la très grande majorité des cas, ils sont plutôt pondérés dans leur propos. Ils reconnaissent souvent une part de « *responsabilité* » dans les difficultés qui ont été à l'origine du placement.

Cependant, ils disent aussi avoir été blessés et d'être incompris, rabaissés, de ne pas être considérés comme des parents à part entière. Si juridiquement, dans la très grande majorité des cas, ils conservent leurs prérogatives, ils considèrent qu'ils sont suspectés de n'être pas à la hauteur des responsabilités morales qui leur incombent en tant que parents. Et c'est cette suspicion, cette question de la responsabilité morale et de la dignité parentale qui est au cœur de la souffrance exprimée.

2,3) Parentalité et reconnaissance sociale

Pour résumer l'objet de ma recherche, l'ensemble de ces données m'a amené à réfléchir à la fonction éducative parentale des populations défavorisées. J'aborde cette question à partir de deux concepts que je me propose de vous présenter maintenant : celui de « *parentalité* » d'une part et celui de « *reconnaissance sociale* » d'autre part.

3) La parentalité :

3,1) Histoire et définition du concept

C'est précisément en 1995 que le terme de parentalité est défini pour la première fois dans le Dictionnaire Critique d'Action Sociale : "La parentalité désigne d'une façon très large la fonction d'être parent, en y incluant à la fois des responsabilités juridiques, des responsabilités morales et des responsabilités éducatives." Cette définition éclaire les différentes fonctions parentales en tentant de les distinguer et de les spécifier. Dans cette définition, outre la différenciation en trois sphères distinctes - juridique, morale et éducative-, la question de la « responsabilité » est particulièrement soulignée. Être parent, serait avant tout être « responsable ».

3,2) Les trois grands axes de la parentalité

3,21) L'exercice de la parentalité : la dimension juridique

Le terme "*exercice*" est utilisé dans un sens proche de celui "*d'exercice d'un droit*", c'est à dire en référence à l'acception juridique du terme. Cet axe prend en compte également la fonction symbolique à travers la question de la filiation et, plus largement, de l'inscription du sujet dans une lignée, dans une généalogie.

3,22) L'expérience de la parentalité : la dimension psychologique.

C'est ici l'expérience « *subjective* » du fait d'être parent dont il s'agit. L'axe de "*l'expérience*" est celui de la relation affective entre le parent et l'enfant.

3,23) La pratique de la parentalité : la dimension éducative

Cette troisième dimension désigne les gestes, les attitudes, les paroles, tout ces éléments qui composent le quotidien de la relation entre les parents et l'enfant. C'est donc l'ensemble des actes éducatifs parentaux dont il est question ici, ce qu'on appelle communément : "*l'éducation familiale*".

« Axes de la parentalité » selon Didier HOUZEL¹ :

¹ HOUZEL Didier, (sous dir.), " Les enjeux de la parentalité", Édit. Érès, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Paris, 1999

Axes de la parentalité		
<i>Expérience</i>	<i>Exercice</i>	<i>Pratique</i>
Relations affectives	Prérogatives juridiques	Tâches domestiques
Attachement	Droits/devoirs	Soins/surveillance
Ressenti	Filiation/généalogie	Education/socialisation
Niveau psychologique	Niveau juridique/ symbolique	Niveau pratique/ éducatif

3,3) Intérêts et limites du concept de parentalité

L'intérêt essentiel de cette définition de la parentalité est qu'elle invite à étudier la fonction parentale dans sa globalité, sous différents angles.

3,31) Les dangers de décontextualisation de la parentalité

Mais cette approche de la parentalité a également une limite importante : celle de ne pas prendre en considération les conditions objectives d'exercice de celle-ci. Une approche décontextualisée peut conduire à une utilisation dévoyée du concept de parentalité. Nous en avons un exemple par la récupération dans le champ politique, nous l'avons évoqué en introduction, la parentalité défaillante étant désormais présentée comme la source de tous les dysfonctionnements sociaux. Même s'ils ne sont pas toujours désignés explicitement, c'est bien aux parents appartenant aux couches sociales défavorisées, et notamment à ceux qui habitent dans les cités dites « *sensibles* » que cet appel à la « *responsabilité* » est lancé.

3.32) Les conditions pratiques d'exercice de la parentalité

D'emblée, la question des ressources, qu'elles soient économiques, culturelles ou sociales, est bien entendu centrale. C'est ici que la considération sociale, le sentiment d'être ou non respecté, la qualité du rapport à soi, bref des sentiments qui de près ou de loin concernent la « *reconnaissance sociale* » semblent jouer un rôle déterminant.

4) La reconnaissance sociale

4,1) La reconnaissance : émergence d'un nouveau paradigme ?

A travers le monde depuis une dizaine d'années, plusieurs auteurs en sciences humaines ont publié des ouvrages s'appuyant sur un concept défini par un célèbre philosophe du début du 19^{ème} siècle, HEGEL, celui de reconnaissance.

Dans les années 1990, c'est à partir de l'étude des sentiments de mépris et d'humiliation qu'un sociologue allemand, Axel HONNETH, développe le

concept de “reconnaissance sociale” dans un ouvrage qui aujourd’hui fait unanimement autorité : “La lutte pour la reconnaissance”. Quelques années après, en France, en 2000 précisément, paraissait l’ultime ouvrage de notre grand philosophe Paul RICOEUR intitulé “Parcours de la reconnaissance” et qui se référait, entre autre, aux travaux d’Axel HONNETH.

Schéma de la reconnaissance sociale, selon Axel HONNETH¹ :

La structure des relations de reconnaissance sociale			
<i>Mode de reconnaissance</i>	<i>Sollicitude personnelle</i>	<i>Considération cognitive</i>	<i>Estime sociale</i>
<i>Forme de relations</i>	Relations primaires	Relations juridiques	Communauté de valeurs
<i>Forme de reconnaissance</i>	Amour, amitié	Droits	Solidarité
<i>Dimension personnelle</i>	Affects et besoins	Responsabilité morale	Capacités et qualités
<i>Relation à soi</i>	Confiance en soi	Respect de soi	Estime de soi
<i>Formes de mépris</i>	Séances et violence	Privation de droits et exclusion	Humiliation et offense

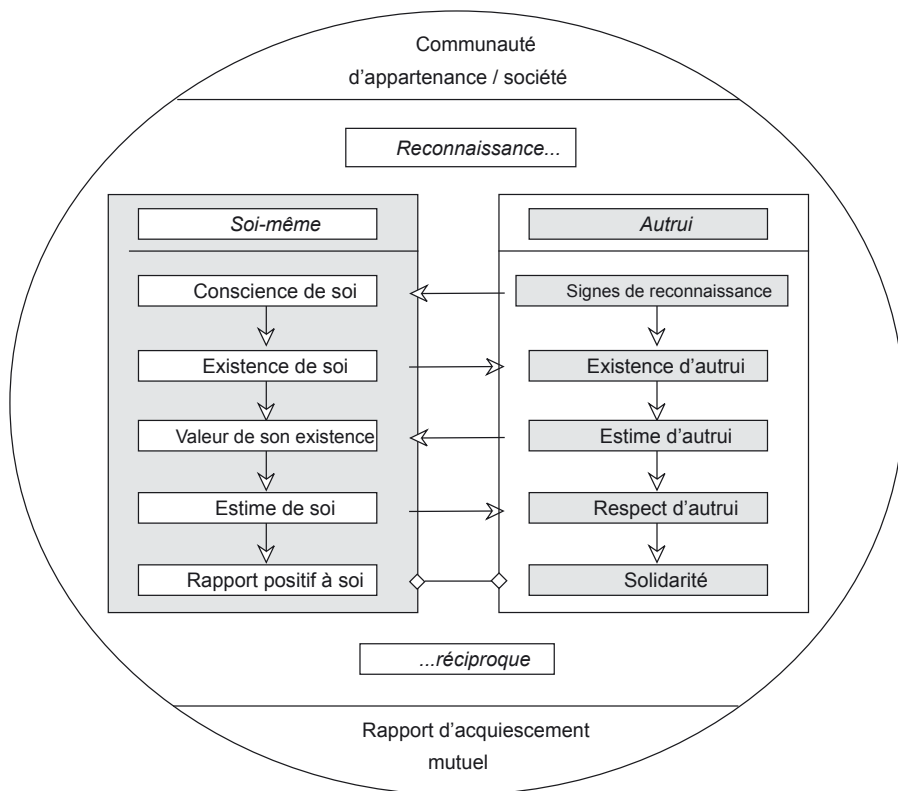
4,2) Des luttes redistributives aux luttes pour la reconnaissance

Si la notion économique de redistribution fait appel essentiellement à la justice sociale, celle de reconnaissance a pour finalité l’aspiration de chacun à la dignité. En France, il apparaît effectivement que si nous considérons les deux derniers grands mouvements sociaux, je parle des émeutes en banlieues à l’automne 2005 ou les luttes de la jeunesse contre le CPE au printemps 2006, c’est bien l’exigence de respect, le refus des discriminations qui étaient mis en avant par les acteurs de ces luttes.

4,3) Les trois grandes significations du mot reconnaissance

Reconnaître, c’est d’abord une opération d’identification qui permet de distinguer autrui mais c’est aussi un processus fondamental conduisant au discernement de sa propre identité : “*se reconnaître*” soi-même. C’est enfin

¹ HONNETH Axel, « Kampf um Anerkennung », Surkamp Verlag, 1992, traduction par Pierre RUSCH, « La lutte pour la reconnaissance », Edit. Cerf, 2002, 230 p. -Schema p. 159-



Esquisse schématique de la théorie de la reconnaissance hégélienne
Régis SECHER

une interaction essentielle de réciprocité qui permet de se définir une identité sociale, une appartenance à une communauté spécifique.

4,4) La reconnaissance : une nouvelle théorie sociale normative

Pour HEGEL, c'est parce que toute coexistence humaine s'appuie sur un rapport d'acquiescement mutuel entre sujets que l'individu peut vivre en communauté.

Pour se reconnaître soi même et établir « *un rapport positif à soi* », il est indispensable d'être reconnu par l'autre et par la communauté d'appartenance. Ce n'est qu'à partir de la reconnaissance d'autrui que l'individu peut prendre conscience et donner de la valeur à son existence.

Selon cette approche, la quête de reconnaissance est donc un processus anthropologique qui se caractérise par sa grande vulnérabilité. Cette reconnaissance n'est jamais définitivement acquise et peut, par nature, être promptement atteinte par le mépris et l'humiliation. C'est ce caractère de

grande fragilité qui explique cette quête incessante de reconnaissance pour maintenir un « *rapport positif à soi* ».

4,5) Les trois formes principales de reconnaissance

4,51) Reconnaissance et sollicitude

Reprenant la terminologie d'HEGEL, HONNETH désigne "*l'amour*", au sens large, comme étant le premier stade de reconnaissance réciproque. Il s'agit ici de l'expérience que tout sujet humain fait de la sollicitude d'autrui durant toute sa vie à travers les relations affectives de toute nature qu'il entretient avec les personnes qui lui sont le plus proches. C'est sur la base de cette capacité à "*faire confiance*" que s'enracine l'expérience de la sollicitude d'autrui. C'est sur cette même base que ce construit la première forme de rapport à soi essentiel à savoir la « *confiance en soi* ». À la sphère de la reconnaissance de la sollicitude correspond la première forme de mépris, et la plus invalidante, celle découlant pour Axel HONNETH d'une atteinte à l'intégrité physique d'une personne, dont le viol et la torture sont les archétypes.

4,52) Reconnaissance et droits

Il est essentiel de préciser qu'il s'agit ici non seulement « *de droits et devoirs* » en tant que normes juridiques au sens large - la loi, les règlements, les contrats, les engagements, etc. - mais surtout les « *normes morales* » sur lesquelles se fondent les rapports humains.

La particularité des formes de mépris qui correspondent à ce mode de reconnaissance est non seulement la perte de liberté, la limitation de l'autonomie, mais le sentiment de ne pas être un partenaire d'interaction doté des mêmes droits moraux et ainsi d'avoir l'impression de ne pas être reconnu comme un sujet « *capable* » de jugement moral.

4,53) Reconnaissance et estime sociale

Le sentiment d'estime de soi est lié à la capacité qu'a aujourd'hui l'individu de se reconnaître « *des qualités* » dont il sait qu'elles ont de la valeur aux yeux des autres membres de sa communauté, cette « *estime de soi* » renvoyant en fait au sentiment de sa propre valeur. Sur le plan collectif, cette capacité qu'ont les membres d'une communauté de s'estimer mutuellement développe un sentiment de « *solidarité* », c'est à dire de s'apprécier réciproquement à la lumière de valeurs communes.

La dévalorisation ou la non prise en compte des capacités singulières du sujet ou des modes de vie, des modèles de réalisation de soi auxquels il adhère, amène ce dernier non seulement à ne pouvoir donner une signification sociale positive à ses capacités mais à atteindre l'estime qu'il a de soi.

5) La reconnaissance sociale de la parentalité

Bien entendu, les parents pauvres ne sont non seulement pas plus « mauvais » que les autres, mais les enquêtes montrent qu'ils sont, en général, très attachés à leurs enfants et font le maximum pour bien les éduquer. Ils souffrent par contre d'un fort discrédit qui se manifeste par exemple par ce fameux préjugé de « *démission parentale* ». Dit autrement, ils n'assument pas leur « *responsabilités* ».

La parentalité s'inscrit toujours dans un contexte social donné et son évaluation ne peut faire fi des conditions concrètes d'existence des familles. De plus, être parent c'est aussi occuper un statut social spécifique. Selon les études menées à ce sujet, ce statut n'a pas la même importance selon l'appartenance sociale : plus on descend dans l'échelle sociale et plus ce statut prend de l'importance. On peut le comprendre aisément : devenir parent est sans doute un des seuls moyens d'acquérir un véritable statut social pour un individu en situation d'exclusion ou appartenant à un groupe stigmatisé. Le statut parental ne serait-il justement pas un moyen d'accès privilégié à une certaine forme de reconnaissance sociale ?

A ce titre l'exigence de respect de l'adulte vis à vis du jeune, du parent vis à vis de l'enfant, et inversement, est bien entendu primordial. Le devoir de protection et de soin du parent vis à vis de son enfant doit être absolument garanti et la société se doit d'intervenir très fermement en cas de manquement. La dignité humaine est une et indivisible : elle concerne bien entendu autant les parents que les enfants.

IV. La place de l'accompagnement dans le référentiel technologique de la profession

Philip MONDOLFO, sociologue

Le modèle d'accompagnement social a perdu son hégémonie.

- La réforme du Diplôme d'Etat a placé à parité l'intervention individuelle et l'intervention collective, et mis fin à un imaginaire technique qui voulait que l'accompagnement occupe tout l'espace pratique et symbolique de la profession.

- Les institutions participent au doute insidieux porté sur l'accompagnement en reconvertissant les professionnels vers le développement social local ou l'accueil.

- La pression du nombre d'utilisateurs et la place prise par les dispositifs mettent l'accent sur les procédures : l'acte relationnel quitte la sphère de l'intime pour se diriger vers l'administratif et la loi.

- Les solutions s'avèrent insuffisantes en termes de continuité, ce qui pousse les usagers à se positionner comme des consommateurs en attente d'une action ponctuelle ; les travailleurs sociaux se satisfont parfois eux-mêmes de ces dispositifs qui donnent le sentiment d'un résultat tangible. La relation devient plus instrumentale que réflexive.

L'accompagnement consiste désormais en un travail d'ajustement attaché à rechercher les informations et à saisir des opportunités.

1. Accueil versus accompagnement ?

Certaines organisations, loin d'opposer l'accueil et l'accompagnement, articulent un pôle Accueil, occupé par un ou plusieurs assistants sociaux, et un pôle Accompagnement social, assuré par des assistants sociaux de suivi. Le pôle Accueil assure la gestion du flux, la réception, l'identification de la demande, et oriente l'utilisateur vers un partenaire extérieur ou vers un assistant social de suivi. La continuité de la prise en charge se réalise grâce à des protocoles comme une fiche de liaison ou une instance de concertation (réunion).

2. Développement social versus accompagnement ?

De nombreux managers envisagent le développement social comme substitut à l'accompagnement. Le développement social porte sur l'émergence de ressources et d'opportunités sociales au sein d'un environnement. Ces opportunités ne sont cependant pas automatiquement saisies par l'utilisateur, soit que celui-ci n'ait pas les capacités de se les approprier, soit qu'il ne se sente pas autorisé à le faire.

Une expérience menée en Inde par Alice Sindzingre montre que face à l'intériorisation de normes inégalitaires, la seule offre d'opportunités ne suffit pas. Les mécanismes d'appropriation des opportunités n'ont de chance de se mettre en place que sous certaines conditions. Ainsi, dans des situations collectives, l'acte participatif est souvent lié à la relation avec un médiateur, le désir de participer se doublant d'une appréhension. Les situations collectives ont par ailleurs des effets en termes de représentation et de pratique : elles peuvent par exemple corriger la dépendance née d'une relation duelle fortement chargée d'affect.

En conclusion, l'enjeu consiste à combiner les diverses missions et les modalités d'action. L'accompagnement s'associant à des fonctions d'accueil et de développement social s'incarne dans la figure du clinicien-développeur, que je considère plus juste de qualifier aujourd'hui d'accompagnateur-développeur.

De la salle :

Monsieur Sécher, que pensez-vous du discours véhiculé par une jeune chanteuse de hip-hop, revendiquant une lutte non contre les pauvres, mais contre la pauvreté.

Régis SECHER :

J'y vois une preuve supplémentaire que les jeunes de banlieue sont capables de créativité, et non seulement de violence. Les émeutes qui se sont déroulées dans les banlieues sont selon moi la conséquence de la stigmatisation dont ces jeunes sont victimes. Parmi les premières victimes de ces désagréments, de nombreux adultes ont déclaré comprendre ces actes.

De la salle :

Je souhaiterais témoigner de la violence dont sont victimes certains bénéficiaires de la CMU, qui ont du mal à accéder aux soins. Il est du devoir des travailleurs sociaux de se mobiliser contre ce genre de traitements inégalitaires.

De la salle :

Il ressort d'un audit réalisé en Val-de-Marne que, si les bénéficiaires de la CMU ont le même accueil que tout autre patient chez les médecins généralistes, ils ont en revanche le plus grand mal à obtenir des rendez-vous chez les chirurgiens-dentistes ou chez les psychiatres. Il est par ailleurs apparu que certains bénéficiaires préfèrent garder une couverture en complément de la CMU, pour présenter une identité d'assuré social lambda et éviter ainsi la stigmatisation.

Brigitte BOUQUET :

Concernant l'accès aux droits, j'estime que les travailleurs sociaux ont un rôle à jouer en termes d'information des usagers et d'interpellation à ce sujet.

De la salle :

Je m'interroge sur le rôle des médias et des politiques dont le manque d'objectivité n'est pas dénoncé.

Didier DUBASQUE :

Les valeurs transmises par la télévision, et par les jeux télévisés

notamment, sont d'une violence inouïe. Le discours véhiculé nie l'égalité des chances en entérinant l'idée qu'il existe des gagnants et des perdants. Ce sujet mérite selon moi une réflexion chez les professionnels, vu la place prépondérante de la télévision dans les familles.

Régis SECHER :

J'insiste sur le devoir qu'ont les travailleurs sociaux de combattre les stéréotypes.

De la salle :

Je me demande dans quelle mesure la situation actuelle est pire que celle d'hier, et si les travailleurs sociaux n'ont pas à se réapproprier certains outils utilisés par leurs prédécesseurs.

Philip MONDOLFO :

La période des années 50-60 a selon moi profondément marqué la conscience professionnelle. La difficulté actuelle est d'inventer la capacité à mettre en lien des missions et des méthodes constituant la voie de sortie de la « crise » que la profession traverse. Les expériences positives menées sur de nombreux terrains ne sont malheureusement pas autant exposées que les difficultés rencontrées. Face à ces dernières, des stratégies existent, des ressources sont disponibles.

De la salle :

Malgré un contexte difficile, je m'épanouis dans mon métier, grâce à la réactivité et à la créativité des équipes, ainsi qu'au soutien des populations. Il existe une réelle possibilité d'action, dont les principaux ennemis sont le fatalisme et la plainte. La profession ne doit selon moi pas se définir par ses carences, mais par ses forces : le nombre de participants présents dans la salle témoigne de la passion qui anime les gens du métier.

La formation des travailleurs sociaux : l'accompagnement des étudiants assistants sociaux en formation

Forum 3

I. La relation d'accompagnement en clinique des pratiques

Evelyne SIMONDI, doctorante en Sciences de l'Éducation à l'Université de Provence.

De par mon appartenance⁹ au GRAP : Groupe de Recherche sur l'Accompagnement Professionnel, je m'intéresse à la relation d'accompagnement en tant que processus didactique, et plus précisément à la posture du formateur en clinique des pratiques. Posture que je pense signifiante dans la mesure où elle se situe dans un entre deux institutionnel entre la situation didactique d'accompagnement faite de rencontres interindividuelles, de réflexivité, d'errances, d'imprévus et le prescrit institutionnel fait d'objectifs à atteindre, de référentiels à appliquer... Ainsi, la posture du formateur est à mon sens celle de la prise de risque et de l'éthique, il respecte les procédures et les codes, mais il ne s'en satisfait pas. Il est en perpétuel questionnement sur ses dires et ses actes, et il se forme par la recherche dans un ailleurs de l'institution mère qui le salarie et donc le nourrit.

1. Le processus didactique de l'accompagnement en clinique des pratiques et la posture éthique du formateur

Mon référentiel théorique, lequel au regard de mon parcours universitaire et professionnel, est tissé des apports de la clinique psychanalytique, de l'analyse institutionnelle et des sciences de l'éducation¹⁰, m'a incitée à distinguer : accompagnement de relation d'accompagnement, démarche pédagogique de processus didactique et analyse des pratiques de clinique des pratiques.

Ainsi, je ne parle pas d'accompagnement mais de « relation d'accompagnement » ce qui m'intéresse avant tout c'est ce qui se passe dans cette relation singulière. La relation d'accompagnement ne figure pas dans un programme, dans un référentiel ; elle se crée en situation dans

⁹ Dans l'UMR Apprentissage Didactique Evaluation Formation de l'Université de Provence

¹⁰ J'ai exercé en tant qu'assistante de service social pendant 16 ans en psychiatrie adulte dans un service dont l'orientation théorique était la Psychothérapie Institutionnelle.

l'instant de la rencontre, en situation clinique. Elle prend en considération la parole du sujet, sa temporalité, son projet ... Elle articule, au singulier du sujet, le collectif du groupe. Elle s'inscrit dans la promotion des possibles et non pas dans le contrôle.

De même, je préfère parler de « processus didactique » plutôt que de démarche pédagogique, car je m'intéresse à la relation d'apprentissage en situation, dans une triangulation « formé-formateur-institution » où la question de la construction de savoirs est au centre. Les savoirs qui m'intéressent sont non pas seulement les savoirs prescrits, objectivés dans des référentiels dans une classique trilogie des savoirs : savoirs, savoir faire et savoir être, mais aussi les savoirs réalisés, mobilisés en situation, savoirs incorporés, appropriés et enfin les savoirs transférés, de la formation au terrain professionnel.

Et enfin, je parle de clinique des pratiques plutôt que d'analyse des pratiques, puisque la clinique en situation recompose l'unité de l'objet dans sa complexité en travaillant sur la compréhension, sur la totalité, sur les significations. Cette démarche relève d'une approche holistique qui permet un travail d'herméneutique, de mise à jour du sens caché dans le quotidien du faire.

C'est dans cette orientation là, que je m'intéresse à l'éthique, plus précisément à l'éthique du formateur en situation didactique, dans l'ici et maintenant de la relation d'accompagnement. Cette posture n'est pas seulement éthique au sens courant du terme en usage dans le milieu professionnel au regard des valeurs du Travail social. Je dirais, en référence à Francis Imbert, qu'elle est éthique au sens d'un arrachement de soi à soi, de soi aux autres, de soi à l'institution¹¹. Elle est éthique au sens du tragique de l'être humain toujours solitaire dans sa prise de décision et en tant que telle, elle s'ancre, en situation, dans une signification à la fois symbolique et mythique c'est-à-dire dans un collectif.

Ainsi, une posture professionnelle est autre chose qu'une simple technique. C'est une attitude, une manière de se positionner face au monde et dans le monde. Elle s'inscrit dans la durée, dans l'histoire du sujet et dans un projet. « La posture ne renvoie pas à une figure précise, qu'on peut dessiner hors le temps et reprendre quand bon nous semble. La posture n'est pas une position choisie et qu'on voudrait conserver, c'est bien d'avantage une façon d'être dans la temporalité, une attitude, c'est à dire une façon d'aborder la chose dans tel ou tel état d'esprit et qui va donner lieu à une

¹¹ Francis Imbert, *Médiations, institutions et loi dans la classe*, Pratiques de Pédagogie Institutionnelle, ESF, 1994

série de variations, de figures possibles.¹²» La posture fait référence à l'éthique comme fondement de notre pratique professionnelle, elle concerne le sujet au sens psychanalytique. L'éthique va à l'encontre de toute certitude, elle est un questionnement permanent de soi au monde, alors que la morale fait référence à des normes, la déontologie à un code. La dimension éthique s'éprouve dans l'acte et l'altérité, elle n'est pas donnée, elle est à situer à différents niveaux : personnel, institutionnel, politique...

2. L'accompagnement dans la professionnalisation des étudiants

L'accompagnement est un concept central en travail social et en formation, il n'est pas qu'une notion floue dont il serait bon de traiter, histoire d'ajouter un outil à une caisse déjà bien remplie. On ne traite d'ailleurs pas de l'accompagnement comme d'une notion, mais on le vit, on l'habite, on est même mis à l'épreuve de... L'accompagnement constitue la pratique quotidienne des travailleurs sociaux lesquels ont à assumer, dans la proximité, des situations de plus en plus complexes sur les territoires, dans les institutions... il est aussi une des opportunités pédagogiques de professionnalisation des futurs professionnels. L'étudiant est dans un cursus de formation dont il doit sortir transformé, c'est-à-dire de naïf qu'il était supposé être au départ, il doit sortir instruit et professionnalisé... or ce qui est attendu de lui sur le terrain, ce n'est pas qu'il ait atteint des objectifs fixés au préalable, que ses compétences correspondent au référentiel nouvellement élaboré... C'est bien plus : qu'il ait pu se construire un positionnement professionnel, personnel et éthique. L'actuelle réforme de la formation des assistants de service social témoigne de cette nécessité : une unité de formation dite contributive réfère désormais à « la philosophie de l'action » et à « l'éthique ».

Accompagner dans sa forme pronominal signifie : « advenir en même temps que ». Ainsi « les migraines s'accompagnent souvent de nausées ». Cette forme retient tout particulièrement mon attention car il ne s'agit pas seulement dans les relations humaines de « joindre ou d'ajouter » comme « il accompagne ses paroles d'un sourire », il s'agit aussi d'être concerné et, plus que ça, engagé dans une juste distance à la fois de proximité et de distanciation. L'accompagnement est aussi en musique « la partition écrite pour assurer le soutien mélodique d'une voix ou d'un instrument par une harmonie qu'on exécute sur un instrument secondaire ». Cette définition¹³ m'intéresse. Par l'effet désigné de secondaire, elle est comme le maître, le thérapeute, le travailleur social qui s'efface progressivement de la situation pour rester en arrière plan, secondaire mais présent, ce qui implique une

¹² Michel Vial, *Se former pour évaluer, se donner une problématique et élaborer des concepts*, De Boeck Université, 2001, p 224

¹³ Dictionnaire de la langue française et des noms propres, Hachette, 1980.

certaine humilité, un travail sur soi pour ne pas occuper le devant de la scène en permanence mais permettre à l'autre qu'il s'autorise, qu'il soit reconnu dans un « statut explicite de partenaire »¹⁴. C'est ce qui constitue le propre de la démocratie et qui donne au sujet sa place de citoyen.

Ainsi, l'accompagnement est superflu après qu'il ait été nécessaire. L'élève, le patient, l'usager s'en émancipe comme l'accompagnant lui-même s'émancipe de cette relation, il en fait le deuil au fur et à mesure que les mois passent...C'est pour lui chaque fois à recommencer avec de nouvelles personnes, de nouveaux groupes. L'accompagnement s'exerce dans une durée. Il se déroule selon un processus temporel, inscrit dans le temps de la rencontre et du désir, de l'historicité des sujets en présence. Cette conception de l'accompagnement et de la relation qui s'instaure entre les personnes nous invite à reconsidérer le travail d'analyse des pratiques¹⁵ en formation d'assistants de service social, et à réactualiser les ateliers au regard des réformes en cours, de l'ouverture sur les sites qualifiants et sur la Validation des Acquis de l'Expérience, de l'uniformisation d'avec l'Université et les cycles LMD¹⁶.

A mon sens, il s'agit de poursuivre leur ancrage institutionnel, non plus en les reconduisant comme des allants de soi, mais en les questionnant sur leur efficacité en terme de professionnalisation et en les adaptant aux contextes socio-professionnels émergents.

3. Les ateliers d'analyse des pratiques professionnelles comme espace-temps cliniques de réflexion sur le processus de professionnalisation

Ces ateliers revêtent de multiples formes et des appellations très variées de par le fait que leur contenu est à l'initiative des instituts de formation et qu'ils ont été utilisés souvent tant pour une évaluation de l'apprentissage en stages, que pour une régulation des projets individuels de formation, et que pour un travail sur l'implication dans l'agir professionnel. Il s'agit d'y porter un regard moins institutionnalisé et routinier, de les dépoussiérer en quelque sorte afin de leur donner un second souffle, une nouvelle vie. Il s'agit d'y songer avant que ce type de travail en groupe ne perde de sa légitimité et disparaisse de certaines formations car nous convenons avec Maisonneuve

¹⁴ Jacques Ardoino, *De l' « accompagnement » en tant que paradigme*, Pratiques de formation, n° 40, 2000, p.8

¹⁵ Les ateliers d'analyse de pratiques font partie intégrante des dispositifs pédagogiques visant à une régulation de la formation et notamment des apprentissages effectués sur le terrain professionnel lors des divers stages.

¹⁶ Licence, Masters et Doctorat

que l'expérience groupale possède « pour ses membres une fonction formative analogue à celle que le psychanalyste Winnicott confère à certains objets transitionnels dans le développement psychique de l'individu. L'illusion n'est pas alors simple rêve, elle est douée d'une symbolique efficace.¹⁷»

C'est dans cette dimension symbolique qui sort le sujet des emprises de l'imaginaire¹⁸ et permet un travail sur le sens que s'inscrivent les groupes de clinique des pratiques tels que nous les considérons nécessaires à la professionnalisation des travailleurs sociaux. « Il y a des normes mais professionnaliser ce n'est pas simplement faire intégrer les normes, c'est d'abord permettre de les apprivoiser, de les évaluer, de faire le lien entre soi et les normes »¹⁹.

À partir de l'acceptation de la différence de chacun, et du droit à cette différence dans les cursus de formation, les choses ne peuvent plus aller de soi dans une logique quantitative d'objectifs à atteindre, de résultats à obtenir, une logique explicative de cause à effet. Nous sortons alors d'une logique de comptage et de bilans pour entrer dans une logique processuelle de compréhension et de problématisation. Les choses se complexifient, les aspects qualitatifs et relationnels sont pris en compte, l'inattendu en considération. Le formateur favorise dans le groupe la prise de parole et de risque, la réactivité et la créativité. Dès lors, il se situe hors champ de la commande institutionnelle, de l'activité prescrite. Mais comment peut-il alors assumer cette posture en situation, posture clinique, dans l'ici et maintenant de la relation didactique, qui se situe, bien que dans le cadre institutionnel, dans une mise en tension que nous qualifions d'entre-deux²⁰ ?

3. Entre situation didactique d'accompagnement et prescrit institutionnel : la posture clinique du formateur

En effet, le travail d'accompagnement clinique effectué par certains formateurs²¹ dans les ateliers d'analyse des pratiques professionnelles, s'il n'est prescrit dans aucun cahier des charges et dans aucune responsabilité

¹⁷ Jean Maisonneuve, *La dynamique des groupes*, Paris, PUF, 1997, (1^o éd. 1968), p.78

¹⁸ Je me situe ici non pas dans l'imaginaire social historique de Castoriadis (Cornélius Castoriadis, *L'institution imaginaire de la société*, Paris, Seuil, 1975.) qui est un imaginaire par lui-même créateur et instituant, mais dans la théorie lacanienne laquelle à l'imaginaire articule le réel et le symbolique, ce dernier permettant l'accès au langage et à la symbolisation de par cette articulation possible avec les autres instances dans la triangulation du nœud borroméen représenté par trois anneaux en même temps noués et déliés, chaque anneau se nouant à un autre par un troisième.

¹⁹ Michel Vial, *Le travail en projet, Voies livres*, Hors série, Lyon, 1995, p.22

²⁰ Au sens de Sibony, comme un espace temps de création où s'inscrit l'origine même. Daniel Sibony, *Entre deux. L'origine en partage*, Paris, Seuil, 1991.

²¹ Pas par tous ! Mais en fonction de leur parcours personnel et professionnel antérieur...on ne naît pas formateur...on le devient...on parle d'ailleurs d'un métier de formateur et peu d'une profession...

pédagogique répertoriée, est néanmoins laissé à leur initiative dans chaque groupe. Ces formateurs là sont conscients de la nécessité d'accompagner les étudiants dans un processus de professionnalisation toujours unique qui est l'expression même de leur singularité. Mais, cette nécessité ne fait pas bon ménage avec la logique gestionnaire de bon nombres d'instituts de formation en travail social, elle entre même en contradiction avec cette logique dominante aujourd'hui. Le propre d'un accompagnement est son inscription dans la durée, dans la proximité, dans l'engagement réciproque et non pas dans l'uniformisation des cursus et des tâches. Aussi, notre formateur va-t-il se voir obligé d'user de stratégies pour maintenir le cap de ses convictions, de ses valeurs, s'il veut poursuivre dans l'orientation d'un accompagnement au sens étymologique du latin de compagnon « con pane » qui signifie le partage du pain, et évoque une relation de solidarité proche des valeurs du travail social à ses origines caritatives et militantes. Il va devoir « prendre sur lui », sur son temps peut-être aussi, faisant que, malgré lui, ce travail réalisé, bien qu'utile à la professionnalisation s'inscrive dans un non-dit institutionnel, dans une non - reconnaissance administrative, une non-compétence répertoriée.

Or, nous pensons que c'est justement parce que cet accompagnement se situe dans cet espace d'initiative professionnelle, de liberté personnelle, dans cet entre-deux institutionnel, et donc qu'il sort des normes prescrites, qu'il devient signifiant tant pour le formateur que pour les étudiants dans le groupe et le groupe lui-même dans sa dynamique interrelationnelle et intertransférentielle.

Conclusion

Dans la relation didactique, le groupe sujet a, lui-même, des capacités instituanes lorsque les règles sont élaborées en commun, lorsque la parole des uns et des autres est respectée, l'autorisation de chacun favorisée. L'apprentissage collectif est fondamentalement opposé à la relation duelle hiérarchique : maître-élève, à l'explication de celui qui sait à celui qui ne sait pas. En conclusion, peut-être faudrait-il revisiter le concept de convivialité dont Ivan Illich nous donnait dans les années soixante-dix une version socio-politique qui semble aujourd'hui toujours d'actualité : « une société conviviale est une société qui donne à l'homme la possibilité d'exercer l'action la plus autonome et la plus créative, à l'aide d'outils moins contrôlables par autrui. La productivité se conjugue en termes d'avoir, la convivialité en termes d'être. »²² De la prise en considération de la parole de l'autre, à son statut de sujet et de citoyen, il n'y a qu'un pas. C'est ce pas là qu'il nous faut franchir

²² Yvan Illich, *La convivialité*, Paris : Seuil, 1973

en tant que formateur, professionnel et chercheur si on veut maintenir une liberté de parler, de penser et d'agir pour soi et pour autrui. Les valeurs fondamentales du travail social, valeurs démocratiques et humanistes doivent être mises en œuvre dès la formation initiale des assistants de service social car « *la formation reste un enjeu fondamental pour toute la profession, elle est garante de la continuité de ce qui constitue l'essence même de la professionnalité, elle doit aussi s'adapter, évoluer, accompagner les changements sociaux* »²³

II. Comment accompagner les étudiants ?

Emmanuel GRATTON, Directeur de l'ENSO Angers

L'accompagnement suppose un positionnement différent par rapport au savoir et à la relation classique d'enseignement, tant de la part de l'accompagnant que de l'accompagné, ce que ne favorise pas l'ambiguïté du terme « formateur ».

La formation comporte quatre dimensions :

1. La transmission de savoirs

La formation au travail social – lequel ne se résume pas à une pratique comme le pensent certains – suppose des efforts et l'acquisition de savoirs. Il appartient au formateur de faire apparaître le sens de la connaissance qu'il s'emploie à transmettre. Ainsi l'enseignement des statistiques, s'il n'offre aucune compétence immédiatement mobilisable au professionnel, permettra à celui-ci de saisir que le singulier se place toujours dans un pluriel et de mesurer la portée des notions d'habitus, de socialisation ou de stigmatisation par exemple.

L'enseignement, transmission de savoirs déjà digérés, doit s'attacher à diffuser le goût de savoir plutôt que le savoir lui-même. L'objectif est de permettre au professionnel de passer de la parole à l'action.

Le vécu sans concept ne vaut pas mieux que le concept sans vécu puisque la conceptualisation est une simplification de la réalité nécessaire à son expression synthétique. La définition conceptuelle ne devient inutile pour un individu qu'une fois que celui-ci s'est approprié les connaissances. Le seul moyen de faire prendre conscience de la nature de ce processus à un individu réticent réside dans l'expérience.

²³ Cristina De Robertis et Henri Pascal, « Évolution de la formation des assistants sociaux »,

2. La Formation par l'expérience

La formation par l'expérience ne se résume pas à l'alternance. L'expérience traduit la capacité des individus à relier les éléments composant la vie, qui ne sont pas seulement vécus, mais également conçus, élaborés et réalisés. Tout l'enjeu des formateurs à l'école et des formateurs de terrain est de rendre communicable cette connaissance « du dedans », de manière à ce qu'autrui en fasse un objet de connaissance.

Le travailleur social doit avoir conscience de ce qui l'anime et de ce qui le détermine socialement. Des sessions de groupes permettent aux étudiants de réaliser que si les expériences sont singulières, le processus lui, est commun.

L'expérience de la formation transforme celui qui la reçoit puisqu'elle commence par une phase douloureuse de déconstruction de nos croyances, de nos prénotions et de notre représentation du monde. Tout le propos est de faire passer l'étudiant de l'optimisme volontaire à la lucidité agissante. En parallèle s'opère une construction à la fois collective et individuelle, notamment grâce aux bilans individuels. La réflexion sur la formation, sorte de catalyse, est aussi importante que la formation elle-même. Celle-ci débouche sur la rédaction d'un document auto évalué qui entend authentifier l'expérience de formation de l'étudiant, son parcours dynamique et qui complétera son *curriculum vitae*, plus statique.

3. La formation par le groupe

L'importance des effectifs des promotions est en soi une source d'apprentissage pour les étudiants qui se trouvent confrontés à d'indéniables contraintes et termes de prise en considération d'autrui. Il n'est notamment pas évident de prendre la parole devant un groupe de 50 étudiants. Le travail de groupe peut également être le théâtre de drames, comme à l'occasion de la « négociation » des stages où chacun se trouve moteur de la compétition. Il appartient au formateur accompagnateur de réguler cette réalité de manière à éviter qu'elle ne laisse des séquelles à certains.

Des temps en groupe plus réduits permettent aux étudiants d'échanger avec leur formateur sur leur parcours professionnel et de participer à des ateliers de réflexion et d'implication, indispensables à leur appropriation des réalités de leur future profession.

Ils sont consacrés au travail de l'étudiant sur son implication. On se méfie habituellement de la subjectivité mais sans celle-ci, l'étudiant pourrait devenir indifférent à autrui et se désintéresser de lui-même. La formation s'emploie ensuite à produire de la réflexion, à partir des affects mobilisés, en vue de l'action. La présence du groupe permet la prise de recul à l'occasion

de l'échange qu'encadre le formateur et débouche sur une co-construction professionnelle.

4. L'autoformation

Celle-ci, complément indispensable à la formation, ne peut se mener seul mais doit être correctement alimentée et orientée.

Ce terme désigne d'abord une posture caractérisée par la curiosité et l'intention de comprendre et qui mène à l'acquisition de moyens à cette fin. Il s'agit également de la capacité introspective à identifier les transformations qui s'opèrent en soi, y compris dans la vie quotidienne. Il s'agit d'une attitude qui doit être acquise par l'étudiant pour le reste de sa vie professionnelle. L'accompagnement est ici réussi une fois le sujet devenu autonome.

5. Conclusion

Ces dimensions sont complémentaires et indispensables. Le dispositif pédagogique doit entretenir l'équilibre entre ces différentes composantes.

Face à des étudiants de plus en plus éloignés des exigences initiales de recrutement, la réforme laisse moins de place aux deux dernières dimensions. Elle élève en effet le niveau final d'exigence en termes de connaissances sans concéder les moyens correspondants.

III. Le rôle d'accompagnement du formateur en centre de formation

Isabelle De POORTER-MANSARD, Commission formation, ANAS

La circulaire de 2004 met en avant les notions d'alternance et de co-construction et prévoit 110 heures par étudiant au titre de l'articulation entre centres de formation et sites qualifiants. Cette articulation suppose l'identification des sites, le soutien à leur projet d'accueil et le suivi de l'étudiant sur ses lieux de stage.

Le suivi des formateurs et référents de site a également été réformé et une charte des sites qualifiants a été rédigée.

L'accompagnement se manifeste enfin au travers des différentes certifications délivrées. 450 heures sont consacrées aux travaux pratiques des quatre domaines de compétence.

Le Domaine de Compétence (DC) 1, « intervention professionnelle en service social » permet d'accompagner l'étudiant au quotidien dans la réalisation de son dossier de pratique professionnelle tout en laissant à celui-ci la responsabilité du rendu final.

Le DC 2 « expertise sociale et rédaction d'un mémoire » comprend des ateliers mémoires et des clubs de lecture.

S'agissant du DC 3 « communication professionnelle en service social et quatre travaux à réaliser », chaque établissement de formation est responsable des mesures d'accompagnement qu'il met en place. Il peut s'agir de travaux pratiques réalisés avec l'appui des sites qualifiants.

Le DC 4 « relations institutionnelles et inter-institutionnelles » donne lieu à une épreuve de politique sociale, à des cours et à des travaux pratiques.

Qu'en est-il de l'accompagnement des formateurs école s'agissant de l'application de cette nouvelle réglementation ?

IV. La réforme du diplôme d'Etat

Thérèse GUICHET, Commission Formation, ANAS

1. Elaboration de la réforme (2002-2004)

L'ANAS s'est associée à l'élaboration de cette réforme animée par un désir de maîtrise des coûts afin de défendre certains points de la réglementation, au nombre desquels la soumission de l'exercice à la condition de diplôme et le principe du secret professionnel. Les fondements du service social ont été rappelés avec la préoccupation constante de redonner du sens à notre activité.

L'ANAS militait pour un niveau équivalent à une licence européenne ainsi que pour une durée de formation plus longue que celle finalement consacrée. L'ANAS défendait également l'alternance, l'octroi d'un temps de stage suffisant, la reconnaissance des stages comme un temps d'étude à part entière et la maîtrise de la formation par la profession.

En matière de certification, il importait de maintenir le cadre national du diplôme et la constitution des jurys par l'Etat, ce qui n'était pas évident.

L'orientation de la formation en vue de l'exercice professionnel a dû être défendue au travers de l'exigence du maintien de certaines épreuves et de certaines disciplines, comme l'initiation à la méthodologie de recherche.

L'ANAS souhaitait maintenir le lien avec l'université et refusait de donner trop de pouvoir aux formateurs.

2. Philosophie de la réforme

La réforme répond aux observations du Schéma National de Formation Sociale qui soulignait la nécessité d'améliorer :

- l'intégration des mutations de l'action sociale ;
- l'explicitation des contenus professionnels ;
- la définition des spécificités des métiers ;
- l'identification des compétences du travail social et des passerelles professionnelles.

La logique partait hier de la formation pour déboucher sur l'emploi et entend aujourd'hui d'abord définir les compétences nécessaires à l'activité pour ensuite définir le contenu du diplôme. L'ingénierie devra s'adapter.

Cette réforme renouvelle la dynamique des établissements, les implique davantage dans la certification et laisse une plus grande place aux projets pédagogiques. Elle reconnaît également les autres organismes participant au parcours de formation.

3. Mise en œuvre de la réforme

L'ANAS participe au comité de suivi qui, du fait du caractère parcellaire du texte adopté, a été largement sollicité dans le cadre de la rédaction de la circulaire d'application. Il sera maintenu au-delà de la première année du diplôme.

Malgré le mouvement général de désengagement de l'Etat, il a été obtenu qu'il continue d'encadrer la formation et de payer les examinateurs.

Un bilan sera dressé dès juin 2007, probablement dans la crainte d'une nouvelle réforme, mais il apparaît déjà que les nouvelles mesures ne sont pas partout interprétées, et donc appliquées, de la même manière.

Satisfait de cette expérience malgré une implication jugée insuffisante des acteurs de terrain, le ministère a mis en place de semblables comités pour toutes les autres professions sociales.

Didier DUBASQUE :

Menée sur fond d'urgence et de décentralisation, la réforme menaçait de supprimer le diplôme national et a vu chaque partie tirer la couverture à soi. L'ANAS, prise de court, n'a pu que « limiter la casse » sans rien obtenir quant au renversement de la logique pédagogique.

Les moyens accordés ne suivent pas les exigences qualitatives du texte, effectivement élevées. Il s'agit d'un sujet d'inquiétude alors que la perspective d'une mise en concurrence des centres de formation n'est pas à exclure.

La mise en place d'un nouveau référentiel, qui doit maintenant être approprié, constitue un des aspects positifs de cette réforme.

De la salle :

La réforme place les étudiants dans une situation de certification permanente, ce qui nuit à l'accompagnement pédagogique.

Les spécificités de l'accompagnement social et de la responsabilité professionnelle en service social du travail

Forum 4

I. De la responsabilité en service social du travail

Chantal MARTINON, ex-responsable du service social de Radio France

Le respect du secret professionnel est à la clef des trois types de responsabilité que je traiterai dans mon exposé.

1. Responsabilité disciplinaire professionnelle

La responsabilité disciplinaire engage le travailleur vis-à-vis de son employeur, qui peut le sanctionner dans le cadre du Code du travail et de la convention collective. Le lien de subordination implique que l'assistante sociale rende compte de son activité au moyen de rapports, qui ne contreviennent généralement pas à l'obligation de secret professionnel. Les assistantes sociales doivent en outre informer leur employeur des actions entreprises dans le cadre d'un travail en réseau, et que certains positionnements fermes doivent également être rapportés, en vertu d'un principe de précaution et d'une obligation morale et loyale stipulée par les textes.

L'articulation entre subordination et secret professionnel a reçu un éclairage favorable à la profession à la suite de l'affaire Rey, en 1980. La Cour de cassation a constaté que l'assistante sociale sous l'autorité de son chef de service était tenue de ne pas lui révéler les secrets qui lui étaient confiés en sa qualité d'assistante sociale ; la Cour a de plus relevé que l'assistante sociale devait être considérée comme indépendante sur le plan des secrets professionnels concernant ses activités spécifiques. Je précise que si le supérieur de Catherine Rey avait été lui-même un travailleur social, le refus de partager les informations aurait été de l'ordre de l'insubordination. Cette jurisprudence n'a pas entraîné de clarification quant au fonctionnement des services sociaux du travail.

2. Responsabilités civile et administrative

a. Responsabilité administrative

En termes de responsabilité administrative, l'employeur est tenu responsable des agissements de son salarié si ce dernier commet une faute

lourde. L'employeur peut par la suite se retourner contre son salarié, fait qui s'avère excessivement rare.

b. Responsabilité civile

La responsabilité civile contractuelle, fondée sur l'article 1142 du Code civil, ne concerne en principe que les assistantes sociales travaillant en libéral. Dans ce cas, la victime n'a pas à prouver la faute, et la réparation n'est pas intégrale. La responsabilité délictuelle ou quasi-délictuelle est quant à elle fondée sur les articles 1382 et 1383 du Code civil selon lesquels la négligence ou l'imprudence de l'assistante sociale suffisent à engager sa responsabilité.

Dans le cas – le plus fréquent – où l'assistante sociale est salariée, intervient l'article 1384, alinéa 5, qui dispose que l'employeur assume la responsabilité de son employée. La réparation matérielle est fonction du préjudice subi et non de la faute commise. Si une assurance a été souscrite, elle garantira le paiement des dommages et intérêts, sauf en cas de faute intentionnelle.

Ce type d'actions en responsabilité est rare, car la victime doit prouver la foi qu'elle a légitimement pu avoir en l'étendue des pouvoirs conférés à son assistante sociale.

3. Responsabilité pénale

La responsabilité pénale est celle face à laquelle les assistantes sociales sont le plus vulnérables. Le nouvel article 226-13 du Code pénal relatif au secret professionnel a accru les sanctions. La Chambre criminelle de la Cour de cassation considère que le client n'est pas toujours à même d'apprécier la portée du secret et les conséquences de sa révélation : l'accord du client n'affranchit donc pas nécessairement l'assistante sociale. La Chambre civile de la Cour de cassation estime quant à elle que le secret se justifie d'abord par l'intérêt privé de celui qui s'est confié.

a. Le partage du secret

Le partage du secret intervient dans la relation avec la hiérarchie lors d'une interpellation quant à un employé précis, et dans le cadre du travail en réseau. Il n'est ni reconnu ni sanctionné par le nouveau Code de procédure pénale.

b. Le signalement : la levée du secret

Le signalement relève de questions éthiques et déontologiques. Les assistants sociaux condamnés l'ont été seulement dans le cas de comportements estimés légers, le seul retard dans un signalement étant

généralement traité avec bienveillance par les juges.

En conclusion, le travail des assistantes sociales ne peut être sans risques, même si celles-ci peuvent s'en couvrir partiellement, et selon les cas, par la souscription d'une assurance. Je rappelle l'importance de la confiance établie dans la relation avec le client et la nécessité de réactualiser ses compétences par des actions de formation continue. Enfin, un accroissement des connaissances juridiques dans la formation s'avérerait utile.

II. Témoignage : une équipe pluridisciplinaire de santé au travail

Gloria KIBLER, Assistante de service social du travail interentreprises, conseillère technique à ACTIS Lyon

1. La structure

ACTIS, association loi 1901 de services interentreprises, regroupe 70 assistants de service social du travail, intervenant dans plus de 150 entreprises, et 25 infirmières de santé au travail. L'équipe d'ACTIS a été partie prenante de la réforme de la Médecine du travail, rebaptisée Service de santé au travail. Celle-ci intègre désormais la dimension santé mentale et envisage la santé au travail dans une approche globale et pluridisciplinaire. Sa mission s'inscrit dans le contexte du Plan Santé au travail 2005-2009 qui vise à faire appliquer la réforme et à prévenir et réduire les risques professionnels.

2. Le contenu de la mission

L'intervention d'ACTIS consiste à apporter un appui technique aux médecins du travail, dans le cadre de situations de salariés suffisamment complexes pour justifier la nécessité d'une expertise spécialisée. Il s'agit d'accompagner au mieux les salariés dont l'état de santé rend improbable le maintien dans l'emploi, et par conséquent de prévenir la précarisation voire l'exclusion du monde du travail et de la société.

L'assistante de service social du travail se trouve à l'articulation de la vie au travail et hors travail : elle réalise un diagnostic de la situation globale du salarié. L'expertise sociale réalisée contribue à éclairer et rassurer les salariés, et permet aux médecins du travail de prendre des décisions en concertation avec des salariés informés.

3. La question de la responsabilité

La responsabilité professionnelle de l'assistante de service social du travail dans une équipe pluridisciplinaire de santé au travail se situe au niveau :

- des médecins du travail, dont la décision portera les conséquences

d'une erreur d'expertise ;

- des salariés dont les droits ou le contrat de travail peuvent être visés ;
- de la prévention des risques professionnels : il est de la responsabilité de l'assistante de service social du travail de transmettre au médecin du travail ses observations afin de les faire prendre en compte par les différents partenaires au sein de l'entreprise (direction, encadrement, partenaires sociaux) ;
- des informations livrées : exemple du signalement d'enfant en danger alors que médecin du travail et salarié privilégient le contrat de travail.

En conclusion, j'insisterai sur l'imbrication entre médical et social. La complémentarité des compétences permet de chercher la solution la plus adaptée à la situation du salarié. La prévention des risques professionnels constitue par ailleurs le premier objectif de l'assistante de service social du travail et engage sa responsabilité professionnelle. Le partage de cette responsabilité entre les différents partenaires demeure une question en débat.

De la salle :

Madame Kibler, les salariés peuvent-ils vous solliciter indépendamment des médecins du travail ?

Gloria KIBLER :

Le premier contact doit être prescrit par le médecin du travail, ce qui n'est pas le cas des rencontres ultérieures. Mon rôle consiste en premier lieu en un appui technique au médecin du travail.

De la salle :

Alors que je travaille également en interdisciplinarité, je ne me reconnais pas dans cette présentation. Je ne travaille pas *après* le médecin du travail.

Gloria KIBLER :

J'insiste sur la spécificité de ma mission, qui consiste en une expertise. Je ne réalise pas d'accompagnement à court, moyen ou long terme.

De la salle :

Cette voie me semble dangereuse...

Gloria KIBLER :

Je ne le pense pas. Médecins et surtout salariés ont besoin de cet appui. Les médecins n'ont pas recours à moi lorsqu'un service social existe, comme c'est le cas dans les grandes entreprises. Les salariés que je reçois sont



- Format : 25 x 25 cm
- 12 chapitres
- Plus de 1400 pages

CONCRET ET OPÉRATIONNEL :

Depuis plus de 50 ans, le **Guide familial** répond aux attentes des assistantes de service social et de tous les intervenants sociaux. Il vous permettra de :

- ❖ **Maîtriser l'ensemble du cadre juridique de la protection sociale :** institutions, structures, législation, aides, procédures...
- ❖ **Identifier les situations** auxquelles vos interlocuteurs sont confrontés et les différences d'approche et de traitement qu'elles requièrent.
- ❖ **Connaître et mettre en place les schémas et modalités d'intervention** propres à chaque situation (démarches, procédures, recours, etc).

Complet, vous trouverez les réponses aux questions les plus diverses de vos interlocuteurs. **Pratique**, le Guide Familial contient des sommaires détaillés, des index et des renvois pour retrouver vos informations.

SOMMAIRE (extrait)

Personne - Structure de la famille - Maternité - Statut de l'enfant - Prestations familiales - Accueil du jeune enfant - Jeunes - Protection de l'enfance - Emploi - Chômage - Budget - Fiscalité - Logement - Congés - Transports - Maladie - Accident - Handicap - Invalidité - Retraite - Aide sociale - Aide juridique - Décès - Institutions au service de la famille.



Avec son **système de mises à jour** et d'**enrichissement** (6 envois par an), votre Guide restera à jour en permanence, aussi longtemps que vous le souhaitez.

L'abonnement au Guide Familial vous permet de bénéficier, en plus des 6 mises à jour par an, d'un accès au Guide Familial en ligne, d'une newsletter électronique d'information mensuelle, de 3 mémentos liés à l'actualité de votre secteur.

**Offre spéciale
-20%**

BON DE COMMANDE

à retourner à : ESF éditeur - 28481 Thiron cedex - Tél. : 02 37 29 69 20 - Fax : 02 37 29 69 35

PF6101

■ **OUI**, je souhaite commander [] exemplaires du **Guide Familial** au prix unitaire de 87,20 € (au lieu de 108 €) + 6 € de frais de port, **soit 93,20 € TTC* l'exemplaire.**

■ J'ai bien noté que je souscris au service exclusif de mises à jour et d'enrichissement (6 envois par an) au prix de 96 € TTC**. Ce service est réglable sur facture, à réception de la 1^{re} mise à jour.

Mode de règlement :

- par chèque bancaire ou postal (à l'ordre de Reed Business Information/ESF éditeur)
- par virement postal C.C.P. Paris 30041-00001-0077883L020-27
- sur facture (organismes et sociétés uniquement)

Date et signature (cachet de l'organisme)
(indispensable)

VOS COORDONNÉES

Nom Prénom

Société / Organisme

Fonction

Effectif Code APE

Adresse

Code Postal Ville

Tél. Fax

email

Tarifs France métropolitaine - DOM TOM et étranger nous consulter

Tarifs valables jusqu'au 31/12/06

Photocopiez ce bon si vous souhaitez qu'un collègue ou un autre service profite de cette offre spéciale.

Conformément à l'article 27 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.

ESF éditeur, division de Reed Business Information - 2, rue Maurice-Hartmann - BP 62 - 92133 Issy-les-Moulineaux cedex - SA au capital de 4 099 168 € - RCS Nanterre B 339 611 956

issus de petites structures, essentiellement des PME : boulangerie, salon de coiffure, etc.

De la salle :

De quels moyens disposez-vous pour vous positionner face à des situations de harcèlement moral, difficiles à déterminer ?

Gloria KIBLER :

L'écoute prime, en ce qu'elle constitue une première forme de reconnaissance pour les personnes concernées. Les psychodynamiciens nous le disent : « la parole est déjà de l'action ». Ensuite, l'étude des droits de la personne et l'orientation vers des consultations spécialisées, permet de se positionner.

De la salle :

Officiez-vous seule dans ce genre de cas ?

Gloria KIBLER :

Oui, mais il existe à Lyon une consultation spécialisée en souffrance au travail et prévention des risques professionnels, vers laquelle j'oriente les salariés en capacité de s'y rendre pour les aider à clarifier leur vision de la situation.

De la salle :

Travaillez-vous avec le médecin du travail dans ces situations ?

Gloria KIBLER :

Je travaille en concertation avec les médecins du travail. Un climat de confiance s'instaure généralement avec eux, me permettant d'obtenir un retour sur l'évolution de la situation.

De la salle :

A la suite d'un suivi de situations de harcèlement moral dans une gendarmerie, j'ai été « mise au placard » par mon employeur. Je me suis trouvée dans une situation de grande souffrance et de solitude lorsque j'ai poursuivi mon employeur en justice. J'ai obtenu gain de cause, mais la démarche a été extrêmement pénible.

Chantal MARTINON :

J'ai vécu une situation analogue, bien que moins douloureuse, en début de carrière. Des collègues qui me faisaient subir une pression intenable pour que je signale un enfant en danger m'ont ensuite fortement culpabilisée quant à l'état de la mère une fois son enfant placé.

De la salle :

Cette comparaison me semble mal choisie. Il s'agit là de pressions courantes dans le métier. Le témoignage précédent relève de faits beaucoup plus graves, liés à des situations nouvelles dans lesquelles les professionnels ne sont plus protégés face aux abus. Je déplore le retrait progressif du volet social dans le monde du travail et le sentiment de toujours travailler dans l'urgence.

De la salle :

Selon les entreprises, le métier est exclu ou recréé : il s'agit là des aléas d'une société en proie à une pression économique forte, face auxquels il est important de ne pas se décourager.

De la salle :

Je m'étonne que l'intervention de C. MARTINON ait laissé supposer que la connaissance des usagers prémunissait le travailleur social en termes de responsabilité civile. Ce postulat pourrait entraîner l'obligation de souscrire un contrat écrit avec les usagers, afin de clarifier les engagements.

La responsabilité professionnelle au regard de la justice, du champ médical et de la citoyenneté et de la protection de l'enfance

La responsabilité médicale
et son articulation avec le travail social.

Pierre DELION

Pédopsychiatre, professeur d'universités,
chef de service à la clinique M. Fontan, Lille *p96*

Intermède

Bataclown

Victor et Rosalie *p109*

La protection de l'enfance aujourd'hui:
regard sur une réalité devenue un enjeu de société.

Jean-Louis SANCHEZ

Directeur de l'Observateur Décentralisé
de l'Action Sociale *p112*

Le citoyen face à la logique administrative,
ses recours, regards sur la médiation et ses enjeux
au regard du travail social

Jean-Paul DELEVOYE

Ancien ministre, médiateur de la République *p125*

Définir et donner du sens à l'accompagnement social,
Regards sur des pratiques professionnelles.

Gérard CHEVALIER

Responsable régional du service social, CRAM

Nicole NEIL,

Geneviève COULON,

Assistants Sociales, CRAM *p137*

Les conditions d'une mise en œuvre
de l'accompagnement social et de reconnaissance

Table ronde *p148*

Variations sur l'accompagnement et la responsabilité
Synthèse des journées.

Jacques TREMINTIN *p157*

La responsabilité professionnelle au regard de la justice, du champ médical , de la citoyenneté et de la protection de l'enfance

La responsabilité médicale et son articulation avec le travail social

Pierre DELION, Pédopsychiatre, professeur des universités, faculté de médecine de Lille, praticien hospitalier chef de service, CHRU, Lille

Je vous remercie tout d'abord pour votre invitation, qui m'émeut d'autant plus que j'ai passé trente années de ma vie à Angers avant d'exercer à Lille. J'ai organisé, dans ce même édifice, d'importants congrès consacrés notamment à l'autisme.

Je tiens à profiter de l'occasion que vous me fournissez pour évoquer la prévention de la délinquance, même s'il ne s'agit pas là de ce pourquoi vous m'avez sollicité. Ce sujet intéresse beaucoup les psychiatres, tout comme les travailleurs sociaux.

Je faisais partie de quelques personnes légèrement suicidaires qui, l'année passée, à l'occasion de la sortie du rapport de l'INSERM sur le trouble des conduites, ont déclenché un plan ORSEC pour protester contre une telle instrumentalisation de la science, assise notamment sur la confusion entre les concepts de prédiction et de prévention. De telles tendances nous mèneraient inévitablement à une catastrophe. Les conclusions de ce rapport mènent, non pas à la prévention de la délinquance, mais au « flicage » généralisé des populations et emportent le risque de discréditer du même coup les véritables spécialistes de la prévention de la délinquance.

Faute d'avoir été entendu grâce à la déclaration publiée dans Le Monde du 23 septembre 2005, nous avons lancé en janvier dernier, avec la PMI – un allié naturel - la pétition « pas de zéro de conduite ». Signe propre à fonder l'espoir en ces temps troublés, nous avons recueilli en six mois la signature de quelques 200 000 individus contre la technocratisation de la pensée, la réduction de la prévention à son seul aspect prédictif et la transformation des professionnels de la prévention et du soin en auxiliaires de police.

Il est important que les acteurs de notre champ professionnel aient massivement réagi. Cela souligne l'importance qu'il y a à livrer notre témoignage lorsque nous le pouvons. La question n'est pas seulement

politique. En toute rationalité, la confusion entre prédiction et prévention ne promet aucune efficacité et empêcherait toute démarche préventive de s'exercer d'une manière cohérente.

Que pouvons-nous faire pour aider les enfants maltraités à se tirer de l'impasse dans laquelle ils se trouvent enfermés ?

Je souhaite interroger la transformation qui nous est proposée, celle des mairies en mères de famille chargées de réprimander les parents qui s'acquitteraient mal de leur mission. Nous tombons là dans un ridicule mortifère. Je ne pense pas que les premiers intéressés, les mairies, aient à ce jour bien mesuré ce qui menace de s'abattre sur eux. Nous pouvons en fait à mon sens les compter comme de futurs alliés objectifs. Je doute qu'ils voient tous d'un bon œil la perspective de se transformer en une sorte de plan Marshall à l'américaine. Il serait cependant souhaitable que la prise de conscience s'opère avant qu'ils n'aient accordé leur parrainage à certains candidats aux élections présidentielles.

Il m'a donc été demandé de m'exprimer quant à ce qui constituerait pour moi la meilleure manière de venir en aide tant à l'enfance maltraitée qu'à ceux qui la prennent en charge. La question qui nous réunit est bien celle de l'efficacité de notre action commune face à une souffrance particulière.

Je vous rappellerai donc que l'enfant maltraité est d'abord un enfant en développement, mais également qu'il connaît à bien des égards une situation proche de l'état de stress post-traumatique suite à ses rencontres avec le parent maltraitant. Enfin je vous livrerai un éclairage méthodologique quant à la construction d'un dispositif d'accueil autour d'éléments fondamentaux : entendre, comprendre et continuer à se former en permanence de manière à conserver la capacité à prendre en charge les deux premiers éléments. En somme, mon intervention est construite autour de l'idée que le recours à un pédopsychiatre revient en quelque sorte à mettre un tigre dans le moteur de l'équipe.

I. L'enfant maltraité, un enfant en développement

Il est des éléments dans le développement de l'enfant qui vont à la fois fournir des indications quant à ce qui va s'organiser autour de l'enfant et faire écho à ce qui survient dans son interaction avec les parents comme avec ceux qui sont chargés de l'accueillir. Vous connaissez tous l'histoire de l'enfant maltraité qui, au sein de sa famille d'accueil, va déclencher des phénomènes susceptibles d'amener celle-ci à la maltraitance. Tout l'objectif du dispositif qu'il nous revient de mettre en place consiste précisément à aider cette famille d'accueil de telle manière qu'elle n'en vienne pas à une telle issue.

Le développement de l'enfant n'est pas seulement le fruit de la rencontre entre deux gamètes et de son développement dans le ventre de la mère.

Laissez-moi d'ailleurs vous dire à ce sujet que d'ici peu, comme le prévoit Henri Atlan, un de nos grands scientifiques, les bébés ne seront plus conçus dans le ventre maternel, mais dans des cuves en inox, ce que l'on nomme « ectogenèse » ; c'est ce que décrit *Le meilleur des mondes*, d'un certain Aldous Huxley. Certains scientifiques m'effraient, tant le rôle qu'ils attendent de la science semble parfois leur faire oublier qu'elle ne pourra en aucun cas remplacer la partie humaine de la relation médicale. Vous connaissez également probablement le « conseil de Winnicott » qui évoque la « *good enough mother* », c'est-à-dire la mère suffisamment bonne. Nous pourrions dans notre cas nous référer à la « *good inox mother* » !

En plus de cette rencontre, un processus psychique commence qui va influencer directement sur la relation qui unira l'enfant à ses parents.

La théorie de l'attachement, développée notamment par Bowlby et ses successeurs, recourt de manière notable à la qualité de l'ambiance qui préside à l'interaction entre le bébé et ses parents. Cette ambiance peut être « sécuritaire », c'est-à-dire exempte d'à-coups extraordinaires, ou au contraire « insécuritaire ». Sans aller trop avant dans les détails, une telle ambiance prive l'enfant de la possibilité de prévoir ce qui va lui arriver l'instant d'après.

Le rapport avec la maltraitance est direct dès lors que le futur parent maltraitant est confronté à la difficulté d'organiser dans sa relation à ses enfants suffisamment d'éléments de prévisibilité. Nous incluons de la sorte les maltraitances tant psychologiques que physiques, qui ont toutes des effets délétères sur la construction d'un enfant.

Tous ces passages incontournables du développement décrits par Freud vont peu à peu devenir pour lui des occasions de montrer ses potentialités qui apparaissent progressivement et donc de constater la manière dont ces potentialités sont encouragées ou non. Il s'agit là de la fonction de la « parentalité ». Ces occasions sont confrontées au seuil que constitue la liberté de l'autre.

C'est précisément sur ce point que se joue l'enjeu de la prévention de la délinquance. Peut-on aider les parents à encourager le développement des potentialités des enfants tout en limitant, au fur et à mesure de la croissance de l'aptitude l'enfant à « psychiser » tous ces éléments, ce qui, dans ses potentialités, pourrait avoir des effets délétères sur les voisins. Il s'agit en fait de la dialectique basique entre la toute-puissance infantile et le fait qu'elle n'est pas acceptable si elle se poursuit d'une manière exponentielle tout au long de son développement. Les limitations successives permettront à l'enfant de développer des symboles.

Après sa naissance, l'enfant tète le sein maternel. Il s'agit du stade oral, qui se termine par le sevrage. Durant cette période particulière, l'enfant appréhende la vie comme quelque chose de donné. Certains d'entre nous ne parviennent pas totalement à sortir de ce stade. Un toxicomane n'est rien d'autre qu'un individu qui continue à penser que la vie, réduite à la satisfaction mécanique ou au manque, est très agréable. A compter du sevrage, les parents amènent l'enfant à intérioriser qu'il doit participer à son propre développement, notamment en commençant à se nourrir par lui-même. L'enfant pourrait continuer comme avant, mais ses parents assument pour lui la position organisatrice et le contraignent à entreprendre l'évolution qui lui est nécessaire. L'enfant intériorise ainsi une limitation, qu'il va peu à peu assimiler à de l'autonomie. Il pourra enfin entreprendre quelque chose de nouveau.

Un autre stade essentiel au regard de notre sujet est celui qui se déroule généralement au cours de la deuxième année de la vie et que je désigne désormais comme celui de la grande bifurcation. Auparavant et notamment au cours du second semestre, l'enfant s'est développé dans toutes ses potentialités, y compris musculaires. Il prend les objets, les portes à sa bouche, les jette lorsqu'ils ne l'intéressent plus puis se lève et finalement marche aux alentours de douze mois. Peu à peu, sa toute puissance va atteindre le sommet de sa gloire. Pour peu que la fonction parentale qui s'exerce sur lui soit insuffisante, l'enfant pourrait alors imaginer que le monde fonctionne intégralement de la sorte. Je peux pousser ma petite sœur, dont je n'ai cure, pour lui prendre son jouet, que je convoite. Il n'est pas souhaitable que l'enfant aille dans cette voie qui le condamne à considérer le pouvoir musculaire comme le moyen de posséder le monde.

L'enfant est cependant petit à cet âge de la vie. Il commence à former des mots, mais cette innovation pourra être investie de manière différente par les parents. A ce stade, l'enfant se trouve confronté à la nécessité d'opérer un choix cornélien, ce qu'il ne pourra pas réaliser seul. Les parents auront une influence énorme sur ce point.

Soit l'enfant accepte de laisser l'objet qui l'intéresse au profit d'une représentation de l'objet et de substituer le langage au musculaire, soit il ne le fait pas. Dans ce dernier cas, l'enfant risque d'éprouver des difficultés à exprimer ces éléments autrement que par la voie musculaire.

Certains enfants hyperactifs, parmi tous ceux que l'on prétend capricieux, exigeants, rois ou tyrans, sont des enfants qui, jusqu'à l'adolescence, peuvent utiliser la violence comme « sport habituel » pour obtenir ce qu'ils veulent vraiment. Il s'agit donc d'un moment crucial dans le développement de l'enfant, où celui-ci opère un choix en s'appuyant sur ses parents. C'est là que la qualité de la parentalité va jouer un rôle essentiel en ce qu'elle peut

entraîner l'enfant sur le chemin de la bifurcation : « Arrête d'embêter ta petite sœur », « laisse cet objet, tu peux t'en passer », « maintenant il faut dormir » etc.

J'en profite pour passer un petit message publicitaire contre l'usage abusif de la télévision. Si vous emmenez se coucher un enfant de cet âge sur le point de s'endormir et que vous lui racontez une histoire, vous pourrez voir l'expression de son regard exprimer des états allant peu à peu de l'excitation à la concentration. Finalement, sa musculature se relâchera et vous saurez que d'ici quelques minutes votre enfant sera endormi. Ce relâchement du musculaire traduit l'effort qu'il fournit pour fabriquer mentalement les personnages qui lui permettent d'appréhender l'histoire que vous êtes en train de lui raconter. L'endormissement n'est alors jamais un problème. Le même enfant, laissé à lui-même devant la télé, qui éventuellement verra la « même » histoire, sera rempli d'images. Celles-ci l'excitent, mais il ignore quoi faire de cette excitation. et ne dispose d'aucun moyens pour la transformer. C'est rempli de toute cette énergie stérile qu'il va se coucher La bifurcation se fait mal pour lui. Ce sont de tels éléments qui pourraient contribuer à orienter un enfant dans une direction plutôt que dans une autre.

II. La rencontre avec le parent maltraitant, un traumatisme

Un parent maltraitant est précisément un individu qui éprouve des difficultés à transformer ses actes en parole. Il peine à transformer ce qui le décontenance habituellement en quelque chose qui serait une limitation pour lui-même. Il ne sait pas muer son impulsion impérieuse et immédiate en quelque chose de différé. Il n'a probablement pas effectué sa bifurcation vers le langage.

Le parent concerné ne sera pas en mesure de trouver les recours pour faire autrement. L'enfant maltraité est donc victime de quelqu'un qui est sans doute en situation d'être encore plus enfant que lui. Le principal traumatisme qu'il va subir résultera de son identification à quelqu'un d'encore plus immature que lui d'un certain point de vue.

En parfaite illustration du syndrome de Stockholm, l'enfant, pour s'extraire de cette situation, n'a pas d'autre choix que de s'identifier à son agresseur. Il est amené à opérer ce que l'on nomme en psychanalyse une « régression topique », c'est-à-dire qu'il va quitter tout ce qui irait dans le sens de son développement pour deux raisons. D'une part ses parents sont plus immatures que lui et d'autre part son traumatisme bloque son développement. Sa situation apparaît comme sans issue.

Les symptômes alors produits seront dans le meilleur des cas positifs – ils prendront la forme de plaintes entendues, mais ceux qui nous posent

problème sont les éléments de diagnostic en creux. Il s'agit des seuls éléments dont nous disposons lorsque l'enfant ne peut rien émettre faute d'avoir vraiment conscience lui-même de la situation qui est la sienne. Il nous revient donc d'être en mesure de les analyser suffisamment finement pour pouvoir identifier une solution.

Selon son âge, il arrivera que l'enfant exprime directement qu'il est agressé, par exemple en agressant les autres, mais il pourra également intégrer un schéma d'inhibition, beaucoup plus problématique pour les professionnels. L'inhibition révèle que l'enfant lutte contre son identification à l'agresseur. Il s'agit en fait de la manifestation de la conscience naturellement présente en chacun de nous qui nous enseigne qu'il convient de ne pas agresser autrui. De la sorte, ce que je nommais les symptômes en creux constitueraient la conscience qu'a l'enfant, d'une manière liminaire de l'impossibilité qu'il y a à exprimer sa souffrance par le même biais que ce dont il est victime.

Les symptômes en question sont extrêmement contraints et ramassés. Si nous nous en tenons à ce que nous voyons, nous ne pouvons même pas les identifier. Notre mission est donc de réunir les conditions propres à permettre à ces symptômes de s'exprimer pleinement.

III. Construction d'un dispositif d'accueil : éléments méthodologiques

Les dispositifs doivent être pensés en conséquence, ce qui impose, notamment à certains médecins, de sortir de leur position classique consistant à s'affubler de leur blouse et de leur stéthoscope pour demander aux patients : « Qu'y a-t-il pour votre service ? » sans quelquefois en penser un mot. Plutôt que de ne prendre en considération que les seuls symptômes pour produire un diagnostic, il convient d'aménager un environnement propice à la confiance de l'enfant, un environnement qui ne semble pas le juger. Vous comprenez en effet que l'inhibition dont il est le siège n'est que le résultat du petit juge qu'il s'est constitué en lui-même afin de contenir son agressivité potentielle.

Le dispositif d'accueil doit à mon sens être d'abord construit sur l'accueil humain. Énoncée de la sorte, une telle idée paraît banale. Pourtant, au sein de la médecine actuelle, il devient de plus en plus compliqué d'accueillir humainement les individus qui se trouvent dans une situation de grande souffrance.

En termes logiques, ces enfants n'ont même pas conscience des signes qu'ils émettent. Notre dispositif d'accueil, qui vise à permettre de tirer un diagnostic médical de votre diagnostic social, doit comporter un espace d'accueil permettant d'une part à l'enfant de prendre conscience de l'attente qui entoure sa souffrance et d'autre part que nous nous imprégnions de cette ambiance.

Une fois imprégnés de ces éléments, nous devenons dans un second temps porteurs de la souffrance de l'enfant. Il arrive ainsi que nous soyons porteurs des signes de souffrance de l'enfant tout en ignorant les causes.

Un troisième temps peut ensuite intervenir, celui de la constellation transférentielle. Il s'agit en fait de la réunion au sein de laquelle les différents points de vue pourront se confronter, cumuler leurs dimensions de manière à faire apparaître une représentation de la souffrance de l'enfant. Cette mise en forme doit s'appuyer sur le regard et le point de vue de chacun des membres de la constellation.

Sous une forme schématique, il est possible de présenter ces trois temps logiques comme suit :

Je désigne le temps de l'accueil, de l'espace et de l'attention psychique particulière sous le terme de « fonction phorique ». Durant cette étape, nous rendons possible l'accueil de ce que l'enfant va nous présenter à la fois de sa souffrance psychique mais aussi de ses potentialités. Nous ne pourrions accéder à ce statut qu'à la condition que l'enfant sente que nous sommes précisément là pour cela.

Durant le second temps nous devenons les porteurs des signes de souffrance que nous avons recueillis auprès de l'enfant. Il s'agit de la « fonction sémaphorique » (je porte les signes), celle durant laquelle nous portons en nous, dans notre propre appareil psychique, les signes de souffrance de l'enfant.

Le troisième temps, celui de la constellation transférentielle voit la réunion des professionnels impliqués en vue d'une mise en commun des perspectives, « à la recherche du sens perdu » ; c'est la « fonction métaphorique ». Il arrive alors fréquemment que, en appui sur les expériences individuelles, une piste d'amélioration soit identifiée. Cette démarche repose essentiellement sur ce que l'on pourrait nommer la logique des rapports complémentaires qui veut que tout professionnel, quel qu'il soit, ne peut rien s'il demeure isolé mais dispose d'un grand pouvoir s'il travaille de concert avec les autres intervenants.

Cette approche pose de nombreuses questions, notamment au sujet du secret. Il me paraît essentiel qu'il demeure l'apanage des professionnels et qu'il ne puisse être question de transférer cette fonction à d'autres en dehors des hypothèses prévues par les textes de loi.

La réflexion sur les modalités de notre travail en équipe nous amène nécessairement à réfléchir sur nos modalités de fonctionnement. C'est au sein de chacune des équipes composant la constellation qu'une réflexion devra être menée quant à la manière dont les professionnels qui sont en

contact direct avec ces enfants peuvent ou non transmettre les éléments. Cette réflexion doit prendre en considération le paramètre qu'ils soient ou non confortés dans un tel rôle par le fonctionnement hiérarchique de leur équipe et/ou de leur administration.

Je travaille personnellement dans un des plus grands CHU de France, et aussi bien le fonctionnement hiérarchique que les conséquences qui en découlent, y sont impressionnants, en raison de sa taille immense. Les exécutants de base, ceux qui sont en contact avec les enfants dont nous parlons, doivent veiller à ne pas passer tout leur temps à satisfaire aux seules exigences bureaucratiques. Il en va de même dans toutes les grandes administrations. Pourtant, les fonctionnements hiérarchiques devraient être conçus pour optimiser les possibilités de chacun d'exprimer l'opinion qu'il a sur la situation de l'enfant, et non pour permettre au système hiérarchique statutaire de fonctionner selon sa logique entropique inévitable.

Si les fonctionnements peuvent être organisés institutionnellement de manière à faciliter les échanges authentiques à propos d'un enfant, alors la mise en place de la constellation transférentielle me paraît accessible. Dans le cas contraire, ma proposition est tout simplement irréaliste.

Il faut que nous parvenions, chacun dans notre domaine d'intervention, à amener nos collègues à réfléchir sur les conditions de l'expression de leur ressenti sur un enfant.

Si ce projet peut paraître par bien des aspects utopique, il me paraît indispensable dès lors que nous souhaitons vraiment nous interroger sur le moyen d'aider l'enfant.

Il est intéressant de penser l'organisation du dispositif diagnostique comme comprenant la prise en charge des signes de cet enfant autour de trois fonctions indissociables :

- la fonction parentale et les suppléances parentales dans le cas des enfants maltraités, qui s'appuie sur les travailleurs sociaux ;

- la fonction pédagogique, qui ne doit pas être oubliée tant elle constitue le fondement essentiel du futur citoyen qu'il est appelé à devenir. Il est donc important d'associer les enseignants ;

- la fonction thérapeutique – laissez moi souligner que dans le seul Pas-de-Calais, 100 postes de praticiens hospitaliers sont vacants en psychiatrie, dont 30 en pédopsychiatrie. Cela signifie tout simplement que de nombreux services se passent d'un tel professionnel, ce qui entraîne des conséquences sur l'exercice de la fonction thérapeutique.

Dire à un enfant maltraité qu'il doit aller voir un pédopsychiatre ne sera utile qu'à la condition que la sortie de son état d'inhibition soit amorcée. Il faut au préalable que quelque chose ait émergé en milieu parental ou pédagogique. Sans cela, le risque est réel de voir les résistances de l'enfant à la thérapie se renforcer. Au contraire, lors d'une première réouverture, l'enfant fournit lui-même la matière pour démarrer le travail. Le moment où l'on adresse un enfant à un pédopsychiatre doit donc être choisi avec soin et ce recours ne doit jamais être systématique.

Je voudrais éclairer mon point de vue en appui sur des textes sortis récemment qui concernent la périnatalité, notamment ce que nous appelons la circulaire « Molénat », qui insiste sur l'aide psychologique que doit apporter tout personnel de santé de première ligne dans le cadre de sa mission professionnelle « normale », sans adresser toute problématique psychologique au « psy ». De même, tout travailleur social doit-il assumer dans ses fonctions habituelles, un soutien psychologique. Ce n'est que lorsque celui-ci se sent dépassé par la situation qu'il peut envisager d'adresser l'enfant à un psychiatre. Il s'agit là d'un préalable déterminant pour la crédibilité et surtout l'efficacité du médecin.

De la même manière, en ce qui concerne les enfants présentant les troubles dont nous parlons, s'il convient d'attendre que les premières manifestations aient eu lieu, il est clair qu'en ce cas l'intervention du pédopsychiatre pourra être tout à fait utile.

Je mentionnerai enfin la fonction Balint qui propose à chacun de mener de son côté une réflexion sur sa manière de travailler en se donnant la possibilité de participer à des groupes d'intervision – c'est moins hiérarchique que supervision ! – au sein desquels chacun peut livrer son point de vue. Cela constitue une aide fondamentale pour les professionnels devant assumer un rôle psychologique en première ligne.

Il s'agit là de préalables pour pouvoir ensuite utilement adresser l'enfant à un pédopsychiatre. Je ne travaille pas autrement à Lille sud, où une réunion mensuelle avec la PMI nous permet d'aborder des cas complexes. Il n'y a pas d'intérêt à prescrire une consultation psychiatrique avant de s'être posé en commun les questions qu'il convient de formuler.

Je me permettrai de conclure en vous rappelant une fable de la Fontaine, celle de Phoebus et Borée. Elle met aux prises le vent du nord et le soleil en un combat dialectique pour savoir qui pourra le plus rapidement contraindre l'homme qui passe à enlever son manteau. Le vent, se fondant sur sa puissance musculaire, se met à souffler sans autre résultat que d'amener l'individu à boutonner soigneusement son manteau. Le soleil, se contentant de réchauffer l'atmosphère, parvient sans peine à faire ôter sa veste au

quidam. La morale est intéressante : « Plus fait douceur que violence ». C'est avec un état d'esprit de cet ordre que nous sommes susceptibles d'aider les enfants maltraités et tous ceux qui gravitent dans leur sphère contextuelle.

Je vous remercie.

Didier DUBASQUE :

Quelle est alors la responsabilité d'un professionnel ? Doit-il respecter un protocole de collaboration ainsi qu'un certain timing ?

Pierre DELION :

Vous êtes quelqu'un de perspicace. Il s'agit exactement du message que j'entendais transmettre. Effectivement, le moment de l'intervention présente une importance particulière. Pour autant, la question de savoir quoi faire face à un cas particulier se pose à chaque fois. C'est l'expérience qui me permet de considérer comme très positives les expériences transversales auxquelles j'ai pu prendre part.

Je désigne pour ma part cette réalité comme le syndrome de l'automne que nous pouvons par exemple expérimenter lors de la cueillette des pommes. Si vous passez trop tôt, elles ne seront pas mûres tandis que si vous les ramassez trop tard, elles seront à terre, commençant déjà à s'abîmer. Mais si vous passez au bon moment, elles vous tombent dans la main à la suite d'un simple effleurement. Il ne s'agit pas d'autre chose dans le « timing protocolisé » que vous pouvez proposer à l'enfant.

De la salle :

Vous évoquez différentes étapes devant déboucher sur la constellation transférentielle. Nous essayons de tendre vers un tel modèle. Je souhaite savoir la place que vous accordez aux parents au sein d'un tel dispositif ?

Pierre DELION :

Il s'agit là d'un des points sur lequel j'ai particulièrement limité mon intervention. La question de la participation des parents pourrait, à elle seule, faire l'objet d'une conférence. La situation n'est pas la même selon que ce sont ceux-ci qui ont, au départ, sollicité l'aide des médecins de PMI ou si ces derniers sont au contraire intervenus suite à une décision du juge des enfants.

Il me semble d'une manière générale que si nous ne travaillons pas avec les parents, le travail réalisé avec l'enfant sera nul et non avvenu. Quel effort d'adaptation fournir pour que le travail mené avec les parents puisse profiter à celui réalisé avec les enfants ? Il peut arriver que certains parents soient

dans une dynamique perverse. Il serait alors totalement démagogique de prétendre que la seule réunion de tous ces acteurs va les aider. Imposer de tels éléments au sein de la constellation transférentielle, qui se veut ouvrir un nouvel espace pour l'enfant, revient à priver nos efforts de toute utilité.

Il convient de garder à l'esprit des éléments de diagnostic au sujet des parents. Lorsque nous sommes confrontés à des mécanismes qui sont ceux de ce que nous nommons « identification projective pathologique », nous devons savoir que la grande capacité de nuisance des parents ne s'exprime pas seulement par des brutalités physiques contre l'enfant. Ces parents sont capables d'envoyer, d'une manière presque télépathique, dans la tête de leur enfant, des éléments qu'ils ne supportent pas dans la leur et notamment tous leurs mauvais objets. En pareille hypothèse, il convient de ne pas s'étonner de voir l'organisation d'une rencontre entre parent et enfant se solder par une dégradation de la situation de ce dernier.

Il est parfois nécessaire d'interdire, aussi longtemps que nécessaire, le contact entre les parents et l'enfant. Cela ne signifie aucunement qu'il ne faille pas travailler avec les parents. Il m'est arrivé d'obtenir d'un parent emprisonné qu'il adresse une lettre d'excuse à son enfant sans pour autant qu'aucune rencontre n'intervienne. Il s'agit de quelque chose de solide sur lequel l'enfant peut s'appuyer pour reconstruire.

Il importe également que ceux qui travaillent auprès des parents puissent rencontrer ceux qui prennent en charge les enfants.

De la salle :

Nous sommes confrontés à une situation de ce type, qui est aussi celle de parents déchus de l'autorité parentale pour des motifs criminels. L'incarcération du père a donné lieu à un travail important tant avec celui-ci qu'avec la mère et le frère aîné. La structure relativement perverse du père est rapidement apparue qui se « victimise » tant par rapport au placement des enfants que par rapport à sa propre incarcération.

L'enfant, qui arrive à la préadolescence, présente tous les symptômes du prédélinquant. Comment travailler alors que les parents ont été déchus de leur autorité parentale ? Il y a pourtant bien nécessité d'entretenir un lien pour permettre à l'enfant de prendre de la distance par rapport à ses carences éducatives, à la maltraitance et au caractère délinquant du père. Nous sommes pris dans une problématique riche en contradictions. Il nous revient de redonner du crédit aux parents alors que l'Etat leur a ôté l'autorité parentale.

Pierre DELION :

Je ne saurais répondre à votre question particulière. Tout au plus puis-je remarquer que le cadre d'intervention ne paraît pas suffisamment étanche entre les protagonistes. Le fils semble obligé d'être comme son père pour être reconnu par lui. J'aurais pour ma part mené un travail thérapeutique avec le père pour l'amener à accepter la dépossession de son autorité parentale et pour lui faire cesser de transmettre à son fils, par identification projective pathologique, l'idée qu'il doit lui ressembler pour mériter son amour. Il importe d'amener le père à dire au fils que s'il ne veut pas finir comme lui, il doit mener sa vie d'une manière différente de ce que lui a fait. Il s'agit en fait d'amener le père à être généreux envers son fils en l'aidant à se construire différemment. Comment pourrait-il devenir généreux sans l'assistance d'un travail thérapeutique ? Vous savez combien les moyens « convenables » dont disposent les prisons françaises en la matière sont largement insuffisants.

Ceci soulève une autre difficulté honteuse de la France, celle de l'état général de ses structures pénitentiaires. La situation est telle que je n'ose même plus l'évoquer en public. Cette réalité paraît considérablement décalée par rapport au travail minutieux que je vous propose d'effectuer au travers de la notion de constellation transférentielle.

De la salle :

Pourriez-vous approfondir la question du fonctionnement « dé-hiérarchisé » que vous préconisez dans le cadre de cette constellation transférentielle ?

Pierre DELION :

Au sein du courant dénommé « psychothérapie institutionnelle », qui constitue une des principales tendances historique de la psychiatrie de secteur, un certain nombre de gens importants ont réfléchi avec les équipes soignantes, jusqu'à constater que quand un patient est présent dans un service pour être soigné et que le fonctionnement du service n'a pas fait l'objet d'une réflexion, le patient occupe le bas de la pyramide hiérarchique. Contrairement à ce qui se dit, tout est fait en ce cas pour l'écraser. Les professionnels, pour ne pas avoir d'ennuis, n'ont d'autre souci que de voir le service fonctionner correctement.

En psychiatrie, alors que nous sommes aux prises avec la souffrance psychique, les circonstances ne sont pas nécessairement celles prévues par la hiérarchie. Combien de fois ai-je vu un enfant s'adresser spontanément à une personne à laquelle l'organigramme n'attribue aucune fonction thérapeutique, comme à un Assistant de Service Hospitalier par exemple ? Certains services expliquent à ces derniers que leur rôle se limite à la

préparation du repas et qu'ils n'ont pas à parler avec les patients. D'autres, et cela me paraît plus intelligent, essaient de tenir compte de l'intérêt porté par l'enfant à cette personne et essaie de faciliter la transition vers un interlocuteur « officiellement » compétent.

Je nomme précisément « hiérarchie subjectale » ce qui propose d'organiser le service pour le faire fonctionner de pareille manière. C'est ainsi que vous pourrez véritablement partir de ce que l'enfant nous révèle sur sa capacité à parler de sa souffrance avec une personne ou une autre. C'est un tel système qui me paraît propice à l'expression des signes de la souffrance de l'enfant et au développement des capacités que nous avons d'y répondre. Faute de tenir compte de ces éléments, nous nous trouvons bientôt confrontés à des situations caricaturales. Certains psychanalystes n'ont rien d'autre à faire que d'attendre les sollicitations passant par les circuits hiérarchiques classiques, souvent inadaptés et donc inopérants. La bonne conscience est préservée : « nous avons un psychanalyste dans notre dispositif ! », mais pour quelles missions, et c'est là que le bât blesse ! Je m'emploie à développer au sein de mon propre service la distinction entre « hiérarchie statutaire », la classique, et « hiérarchie subjectale », celle de la « carte du Tendre ». Chacun des membres de l'équipe, quel que soit son statut, peut répondre à une demande adressée par un enfant, à condition qu'il accepte ensuite de partager ces éléments avec les autres membres de la constellation transférentielle, et de le travailler avec les autres membres du « collectif » (Oury).

De la salle :

J'aimerais que vous reveniez sur le syndrome de l'automne et sur son rapport avec la fonction psychologique que doivent assumer tous les travailleurs de première ligne. Il me semble pour ma part que l'essentiel des travailleurs sociaux adressent aux spécialistes tous les cas présentant une composante psychologique. Il s'agit probablement là d'une piste d'amélioration de nos pratiques.

Pierre DELION :

Je répète l'intérêt que je prête à la triade : « Entendre, comprendre et se former à perpétuité ». C'est au dernier terme qu'apparaît l'amélioration de tels comportements. Il est évident que nous faisons tous des impairs, que nous sommes tous enclins, à un moment donné, à préférer nous en tenir à ce qui était prévu au départ.

Intermède

Bataclown
Victor et Rosalie

VICTOR

(Se tournant vers M. Delion.)

Vous nous parliez de sémaphore tout à l'heure, mais ce que vous ignorez, c'est que nous, là-haut, nous vous observions.

ROSALIE

Nous allons passer au plat de résistance et laissez-nous vous dire que nous avons de l'audace. Dans le cadre d'une mise en situation, nous allons vous soumettre un cas concret. Je joue pour ma part l'enfant en provenance d'une famille en danger.

VICTOR

Vous m'avez reconnu, je suis Victor, assistant de service social des cités d'après 1968. Nous n'étions pas nombreux à l'époque mais il s'agissait d'un véritable champ politique.

(Rosalie renverse des objets, donne des coups de pied dans les meubles. Victor tourne autour, en conservant une distance prudente entre lui et elle. Rosalie s'approche, fait mine de lui cracher dessus.)

En tant que première ligne, je fais preuve d'un peu de psychologie.

(Il demeure immobile)

En somme, j'observe.

(Un moment s'écoule)

Sans vouloir m'avancer, il me semble que cet enfant est agité. Peut-être cela signifie-t-il quelque chose...

(Victor s'absorbe dans ses pensées. Rosalie lui donne un coup de pied dans le tibia. Victor pousse un cri de douleur.)

Peut-être est-il maltraité après tout.

(Rosalie continue son manège. Victor met ses mains en porte-voix.)

Allô, tu es là ? J'appelle le pédopsychiatre, explique-t-il.

(M. Delion se manifeste. Victor lui amène Rosalie. Rosalie revient vers Victor.)

Mais elle n'a pas changé. Je la retrouve exactement comme avant.

Il est temps que je prenne en charge ma fonction phorique : j'observe.

(Rosalie gigote d'une manière incohérente.)

Cela me rendrait presque euphorique.

(Il prend un air méditatif.)

Je me laisse prendre par l'ambiance que dégage le jeune. Ca y est, je sens que quelque chose se passe. Il est temps que j'assume ma fonction sémaphorique.

(Il se met à gigoter en reproduisant les mouvements de Rosalie.)

ROSALIE

Nous en arrivons à l'étape de la constellation transférentielle. Je suis le pédopsychiatre. Mettons nous en groupe car, seuls, nous n'y parviendrons jamais. Montrez-moi, Victor, ce que ce jeune vous a laissé percevoir.

(Victor reproduit les gestes de Rosalie.)

Ah, je comprends... Oui, c'est très clair.

(Victor continue à s'agiter et commence à s'essouffler.)

VICTOR

Cela suffira comme ça ?

(Les mouvements de Victor, qui évoquent la brasse, se font de plus en plus désordonnés au fur et à mesure qu'il s'affaisse sur le sol.)

ROSALIE

Je comprends. Cet enfant essaie de nager dans le sociétal. Il n'y parvient pas.

(Victor s'effondre.)

Il coule. Il faudrait que j'en sache davantage pour me faire une idée plus précise.

VICTOR

Aidez-moi en ce cas.

(Rosalie se met à gigoter, sans conviction.)

VICTOR

Allons, plus franchement voyons.

ROSALIE

C'est que j'ai du mal à me mettre en danger.

(Elle s'essouffle.)

Peut-être pourrions-nous confier le dossier à quelqu'un d'autre.

VICTOR

C'est vrai que de toutes les fonctions, la métaphorique est la plus difficile.

ROSALIE

Métaphoriquement parlant – vous m'avez reconnue, je suis le Dr Balint – je dirais que cet enfant essaie de surnager, mais il coule profondément. Peut-être qu'une séance de bouée pourrait l'aider. A moins qu'un atelier de remise à niveau...

VICTOR

Attendez, laissez-moi vérifier l'identité de ce jeune en danger. Mince ! Il s'appelle Nicolette Sarkozy. Pensez-vous qu'il faille procéder à un signalement ?

ROSALIE

Peut-être conviendrait-il plutôt de l'adresser à un pédopsychiatre.

VICTOR

Ne risquons-nous pas de manquer de temps ?

ROSALIE

Cela nous en donnera pour réfléchir.

VICTOR

Si nous réfléchissons trop longtemps, ils auront voté la loi avant que nous n'ayons procédé au signalement.

ROSALIE

Quelle responsabilité! Je crois qu'il ne nous reste plus qu'à procéder à une consultation élargie de nos collègues.

VICTOR

Ce n'est pas compliqué, nous vous invitons tous à côté pour poursuivre cette discussion.

Laurent PUECH :

Monsieur Sanchez, Directeur de l'ODAS, interviendra juste après que le collectif local contre le Projet de Loi de Prévention de la Délinquance, conformément à sa demande, vous ait informé des dernières évolutions de ce texte.

Nous suivons ce projet depuis 2003. Alors qu'il est sur le point d'être adopté par l'Assemblée Nationale, l'ANAS dénonce la quasi-totalité de son contenu. Nous proposons notamment un amendement de son article 5 qui prévoit la transmission quasi-systématique des informations au maire dès lors qu'une situation s'aggrave et que plusieurs intervenants sont impliqués. Une telle définition débouche sur une obligation de transmettre dans la plupart des cas puisque l'action sociale se mène généralement à plusieurs dans un cadre en pleine dégradation. Cette obligation concernerait donc près de 90 % des cas dont nous avons à connaître.

Nous avons déjà défendu cet amendement devant le rapporteur du projet de loi à l'assemblée et nous nous apprêtons à faire de même auprès des différents groupes. Les rendez-vous sont pris et nous espérons que cet amendement sera présenté.

Nous avons bien compris qu'il n'y aurait pas de recul quant à l'attribution d'un rôle au maire en la matière. Nous ne pouvons faire autrement que de l'accepter, mais nous formulons des exigences. Il convient à nos yeux que la famille donne son accord et que le professionnel soit en situation d'évaluer le contexte pour déterminer si la transmission d'informations sera favorable ou au contraire défavorable à la famille. Ainsi, l'intervention du maire dans le cadre d'une recherche de logement paraîtrait participer d'une amélioration de l'action sociale.

Jean-Pierre Rosenczveig nous a rappelé hier qu'il ne fallait pas se laisser aveugler par les leurres et nous demeurons mobilisés autour du retrait du projet.

Une journée d'action nationale a été décidée pour le 18 novembre.

Collectif Angevin d'information et d'action contre le tout sécuritaire :

Mobilisés depuis fin 2003 contre ce projet, nous avons déjà organisé différentes manifestations et rencontres et adressé des courriers aux maires. Je suis ici pour communiquer deux dates à ceux d'entre vous qui habitent le Maine-et-Loire.

Le 15 novembre prochain, à Murs-Erignée, suite à la proposition du maire, un débat public aura lieu à 20 h 30 à la salle Jean Carmet réunissant des professionnels de la justice, de la santé et de la psychiatrie. Les maires du département y ont été conviés.

Le 18 novembre une manifestation partira à 15 heures de la Place du Ralliement. Pour cette journée nationale d'action, le collectif a décidé de privilégier une action locale.

Laurent PUECH :

Nous accueillons maintenant le directeur de l'ODAS, qui nous avait conviés aux assises de la protection de l'enfance organisées ici même au mois d'avril dernier.

La protection de l'enfance aujourd'hui : regard sur une réalité devenue un enjeu de société

Jean-Louis SANCHEZ, Délégué Général de l'Observatoire national de l'Action Sociale Décentralisée (ODAS)

C'est un honneur pour moi que d'être reçu par l'ANAS. L'avenir du travail social n'est pas seulement une question qui s'adresse aux seuls professionnels mais interroge directement la place de la solidarité et de la citoyenneté dans ce pays. Son évolution ne peut cependant pas être spontanée : elle est nécessairement réfléchie et requiert des éléments de diagnostic.

C'est pourquoi, je souhaiterais établir un lien avec les chiffres que l'ODAS produit et expose en matière de protection de l'enfance. Ces documents vous sont facilement accessibles et je n'en utiliserai ici que quelques uns.

Chaque année, sur 100 000 enfants repérés, nous identifions toujours la même proportion d'enfants « maltraités » selon la terminologie de la loi de 1989, c'est-à-dire environ 20 %. Tous les autres appartiennent à des familles déstabilisées, non du fait d'un processus d'autodestruction et d'auto marginalisation, mais au contraire par le biais d'un processus beaucoup plus

complexe. Il s'agit quelque part des signaux d'alerte d'une société qui va très mal et qui cumule trois problématiques.

I. Appréhender la précarité dans ses trois dimensions

Je ne m'attarderai pas sur la précarité économique, qui constitue un phénomène bien connu pour ses conséquences négatives et sa propension à se développer. Tout le monde le sait, chaque emploi créé aujourd'hui est un emploi précaire. Notons qu'en sus le contenu de l'emploi est lui aussi de plus en plus précarisé. Le temps parcellisé est devenu la norme et l'exigence de mobilité est renforcée puisqu'il est souvent nécessaire de changer de région pour trouver un emploi. Et malgré cela, le chômage continue de concerner près d'une personne active sur 10. Cela explique que de nombreuses réformes aient été engagées en la matière. Ces réformes, qu'il s'agisse de l'instauration du RMI ou de la CMU, constituent l'honneur de la France. La difficulté tient à l'oubli dans lequel ont sombré la précarité relationnelle et la précarité identitaire.

On a tendance en effet, à sous-estimer en France l'impact sur l'exclusion de la dimension relationnelle de la précarité. Des études québécoises montrent que le facteur le plus pathogène en matière de handicap psychique des personnes âgées est l'isolement, l'absence de reconnaissance d'un rôle social. C'est également cette dimension relationnelle qui explique l'hécatombe provoquée chez nous par la canicule. Contrairement à ce qui a été affirmé partout en raison de l'immaturité de nos journalistes, les pertes humaines enregistrées à l'été 2003 n'ont pas résulté d'un manque de moyens. La concentration des décès s'est spécialement observée au sein des régions les plus urbanisées, les mieux équipées mais aussi au sein de celles qui se caractérisent par un isolement endémique. C'est l'indifférence qui a occasionné les dégâts que nous avons tous à l'esprit.

Il en va de même pour les individus d'un âge intermédiaire : le fait d'avoir perdu son emploi ne les place pas automatiquement ni instantanément dans un processus d'isolement et d'exclusion. Les réseaux familiaux ou de quartier jouent considérablement. En France, ces réseaux se sont affaiblis. Il apparaît que la perte de l'emploi entraîne plus sûrement un processus d'exclusion en France qu'en Espagne, qu'en Italie et que dans nombre d'autres pays.

J'en arrive aux enfants et aux chiffres de l'ODAS qui indiquent que huit enfants sur dix appartiennent à une famille déstabilisée et se trouvent donc en situation de risque. A l'observation, il apparaît que dans près des trois quarts des cas, le facteur explicatif tient soit à l'inoccupation soit à l'isolement. Ces facteurs apparaissent comme très aggravants dans le cas d'une famille monoparentale, or ce modèle, avec celui de la recomposition familiale, connaît un fort développement. Selon un constat aujourd'hui partagé par

presque tous les professionnels, le risque, d'abord éducatif, est provoqué avant tout par la situation de la famille au regard de son environnement. Certes, le manque d'argent aggrave la situation, mais il ne s'agit pas là du premier facteur explicatif.

Le RMI constitue une avancée, mais il importerait que nous allions jusqu'au bout de la logique. S'il est bon que toute personne ne pouvant avoir d'activité professionnelle puisse disposer d'une ressource garantie à vie, il serait souhaitable que toute personne pouvant avoir une activité en ait effectivement une. Créons un million d'emplois aidés s'il le faut, mais ne laissons pas les familles s'enfermer dans un isolement pathogène. Il nous appartient de répondre aux atteintes à la dignité de l'homme et à l'enfant.

Vous me direz qu'il s'agit d'un pari fou. Rien n'est moins vrai. Au contraire, le rapprochement du développement durable et de l'insertion pourrait permettre la formation d'un couple magique susceptible de muer ce que beaucoup voient comme l'échec du RMI en réussite.

Par ailleurs, la prise en charge des familles en danger pose plusieurs problèmes. Au premier rang de ces difficultés apparaît l'excès de judiciarisation : plus d'un enfant à risque sur deux relève d'une décision de justice alors qu'un raisonnement cohérent nous mènerait à limiter considérablement cette proportion. En effet, l'intervention de la justice constitue quelque chose de stigmatisant et je pense qu'un travailleur social est bien mieux placé qu'un juge s'agissant des questions éducatives.

Une deuxième difficulté concerne les conditions de prise en charge des enfants, qui ne favorisent souvent pas le retour à la vie normale. Qu'il s'agisse d'AEMO ou de placement, nos réponses souffrent d'un déficit d'intégration au sein de la vie sociale. Lorsqu'un travailleur social québécois va voir une famille en difficulté dans le cadre d'un processus équivalent à notre AEMO, sa première préoccupation concerne l'environnement de la famille. C'est sur la base des éléments recueillis à cette occasion qu'il devra l'aider à bâtir un projet d'implication dans la vie du quartier, de l'école ou du service public. Chez nous la logique de réparation l'emporte sur celle de promotion.

Nous connaissons une autre difficulté face au placement. En tant que Directeur de la solidarité dans la Haute Vienne, la première décision que j'ai prise a été de fractionner une grosse structure de 80 enfants en plusieurs micro équipements. Cette évolution a été mise en oeuvre partout en France. Pour autant nous n'en sommes pas arrivés à ouvrir le placement sur la vie sociale. Lorsque j'ai cherché à impliquer les bénévoles dans la vie des enfants, je me suis heurté aux plus grandes réticences de la part des professionnels. Pourtant ces bénévoles auraient pu aider ces derniers dans leur tentative de reconstruire les enfants.

Cet ensemble d'interrogations sur la précarité relationnelle me paraît d'autant plus préoccupant qu'il explique, pour partie, le phénomène des banlieues. Ce dernier est fait de la réunion de problématiques économiques et relationnelles. J'ajoute que le communautarisme qui met en péril la République s'explique aussi par l'absence de valeurs communes, de repères précis, de perspectives crédibles. La précarité relationnelle est aggravée par la précarité identitaire.

Le doute plane sur le projet du Pays. Personnellement, il ne m'est pas lisible. Demeurons-nous attachés à notre devise républicaine ? Devons-nous conserver un regard confiant sur autrui, qu'il soit âgé, qu'il soit coloré, qu'il soit différent ou au contraire adopter un regard hostile ?

Ma fonction d'observateur m'a rapidement amené à m'impliquer dans la définition d'une conception plus philosophique de la solidarité, centrée sur la notion de fraternité. La France ne doit-elle pas revendiquer plus fortement ces valeurs qu'elle ne le fait aujourd'hui ?

Au-delà de cette question, le service public n'est-il pas un peu frileux ? Est-il normal que les meilleurs enseignants exercent au sein des établissements les plus favorisés alors que les moins expérimentés sont affectés aux établissements les plus en difficulté ? Est-il normal que le ratio de présence policière soit beaucoup plus élevé dans le calme Limousin qu'il ne l'est au sein de territoires confrontés à de véritables problèmes de sécurité ? La République traite-t-elle équitablement le service public ? Les acteurs du service public n'ont-ils pas oublié peu à peu que leur première responsabilité n'est pas de métier, mais de mission, que le suivi d'un enfant ne s'arrête pas au seul signalement et qu'il revient au professionnel de s'inquiéter activement des suites qui y sont données ?

Nous avons le sentiment que ces valeurs ne sont pas suffisamment développées, ce qui expliquerait la crise d'identité à laquelle nous sommes confrontés. Des dirigeants algériens m'ont récemment demandé comment nous pouvions imaginer que les jeunes des cités aiment la France alors que la France n'aime pas ses aînés.

Si nous ne procédons pas rapidement à une refondation de l'action publique, nous ne sortirons pas de cette crise identitaire.

II. Repositionner le travail social

On lit souvent dans les ouvrages spécialisés que le travail social a connu ces dernières années une évolution. On y décrit un décroisement entre l'économique et le social au sein de l'activité des travailleurs sociaux. Certes, vous avez effectivement été mobilisés au titre de l'insertion mais le travail social n'a pas réellement été intégré dans le processus d'insertion compris

comme une dynamique de construction de nouvelles relations sociales.

Il est urgent d'admettre que le « repositionnement » du travail social est encore loin d'être engagé. Il doit pourtant intervenir, dans trois directions :

1. Affirmer le rôle politique du travail social

Il est temps d'affirmer le caractère stratégique du rôle du travail social et reconnaître ses professionnels pour ce qu'ils sont : de véritables acteurs politiques. Je ne suis pas travailleur social, j'ai donc besoin d'eux pour comprendre la société. Les statistiques, privées de leur regard, feraient fausse route. Pris isolément, les chiffres du vieillissement me mèneraient à militer pour la création de milliers de maisons de retraites. Si j'interprète ces mêmes statistiques à la lumière de ce que m'apprennent les rapports des travailleurs sociaux, je réalise que la population actuelle des personnes âgées n'a plus grand-chose à voir avec ce qu'elle a pu être. La génération James Brown a succédé à celle de Luis Mariano. Les femmes sont autonomes, revendiquent leur autonomie et ne sont pas particulièrement pressées d'intégrer une maison de retraite. Pourtant elles constituaient jusqu'à présent la population majoritaire de ces structures. Seul le travail social peut nous garantir une telle connaissance de la réalité du terrain.

Il convient d'une part de reconnaître la légitimité du politique et d'autre part que le politique reconnaisse celle du travail social.

2. Continuer à assumer un rôle d'animation

Il s'agit d'animer la vie, le quartier, le public. Ce rôle est en voie de disparition. Il y a vingt ans de cela, les travailleurs sociaux étaient avant tout des animateurs de quartier. Lors d'une visite que j'effectuais à Limoges avec ma conseillère technique, je fus très étonné de constater que tout le monde – et pas seulement les personnes en difficulté - dans les quartiers, la connaissait.

3. Accentuer l'accompagnement direct des publics défavorisés

Ce dernier rôle doit être repensé. Nous sommes pour l'instant animés par une culture sanitaire alors que nous gagnerions à développer une culture sociétale. S'occuper d'une famille en danger implique d'abord aujourd'hui de s'inquiéter de son contexte. Il importe davantage de développer que de soigner. Les problématiques doivent se renouveler et prendre nos pratiques à contre-pied en érigeant l'action collective en principe et l'action individuelle en exception. Les scénarios actuels demeurent en effet trop fortement inspirés par la prévalence du psychologique. Cette dimension demeure nécessaire, mais il importe d'apprendre à travailler davantage avec les habitants.

A Angers par exemple, dans l'affaire de maltraitance, on a pu mesurer combien l'indifférence entre habitants est pathogène. Or les travailleurs sociaux n'ont pas pu suffisamment investir leur quartier en raison de la lourdeur de leurs tâches bureaucratiques. Il s'agit là d'une contrainte structurelle à l'heure actuelle. De ce fait, la pénétration de microgroupes structurés sur un mode communautaire quel qu'il soit, se trouve compliquée. Réintégrer la place du travail social dans le quartier constitue une priorité.

Comme nous y invitent Catalans et Québécois, le rôle d'accompagnement du travail social doit être conçu selon une dynamique à la fois de découverte des qualités de la famille, des potentialités du quartier et d'intégration de la prévention dans le concept plus large de prévenance. Le travail social doit intégrer l'idée que la prévention participe du projet plus large de bien-être social.

Pour y parvenir, il est indispensable d'impliquer les communes. Il serait en effet possible, dans un souci de clarification de la répartition des rôles entre villes et départements, d'énoncer que ces derniers ont la responsabilité de la solidarité – c'est-à-dire du soutien aux publics défavorisés en termes de protection et de prévention secondaire et tertiaire - tandis que les communes ont la responsabilité du bien-être commun au sein d'une société en quête de repères, de sens et d'entraide. Le rôle des villes en la matière est bien évidemment celui d'un pilote. Cela ne signifie cependant pas que le rôle des maires en matière de responsabilité et de répression doit être modifié.

Comment favoriser pareille évolution du travail social et de son environnement institutionnel ?

III. Reconnaître la décentralisation comme facteur de cohésion sociale

La décentralisation n'est pas un échec mais un atout pour la cohésion sociale du pays. Le travail social doit intérioriser cette évolution, même si je sais que la plupart d'entre vous ne partagent pas cette vision. Laissez-moi tenter de vous convaincre grâce à deux exemples.

S'agissant d'abord de l'impact de la décentralisation en matière d'inégalités. Celles constatées entre départements se sont réduites de 30 % depuis les premiers temps de la décentralisation. Ceux qui avaient fait moins on fait plus et inversement et ceci est démontré non seulement par les chiffres de l'ODAS mais aussi par ceux de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes de l'évaluation et des Statistiques).

La décentralisation a par ailleurs été plutôt généreuse. En francs courants, elle a multiplié la dépense par trois au cours de ces 18 dernières années, notamment du fait de l'aide aux personnes handicapées, de l'augmentation

du nombre de professionnels et, d'une manière marginale, de la mise en place du RMI. Les personnes âgées ont en quelque sorte longtemps « enrichi » la décentralisation puisque la part des dépenses qui leur était consacrée a diminué quinze ans durant alors qu'ils auraient pu faire l'objet d'un traitement plus « électoraliste ». Le contexte évolue aujourd'hui avec la progression des charges liées à la dépendance.

Doit-on pour autant dresser un constat de réussite ? Je considère que oui, mais il convient tout de même de formuler quelques nuances. Les départements ont-ils su rénover en profondeur l'action sociale ? A ce sujet, la dimension qualitative de l'action sociale me pose question. Nous avons en effet enregistré certaines réussites, mais nous ne sommes pas toujours parvenus à mener les processus à leur terme.

Prenons l'exemple de la territorialisation. Les circonscriptions étaient initialement définies par référence au nombre d'habitants. La décentralisation est venue substituer à ce système une délimitation calquée sur les bassins de vie. Il s'agit d'une démarche indéniablement positive mais il a l'impulsion stratégique pour faire aboutir la démarche. En outre, la décentralisation a été l'occasion d'une erreur. Les accords de polyvalence de secteur avec les CAF ont été dénoncés, nous privant ainsi de la mutualisation de l'intelligence de professionnels tout en entraînant la création de près de 5 000 emplois. Tout le monde est responsable, et pas seulement les départements. Cette situation s'explique simplement par une réalité trop fréquemment vécue en France, qui voit chacun des acteurs agir selon sa logique propre sans se soucier de ce qu'il pourrait apporter aux autres.

La signification de cette territorialisation n'a pas davantage été correctement définie. Son intérêt réside dans la possibilité qu'elle offre d'adapter les politiques déployées au territoire considéré. Nous sommes loin d'exploiter ce potentiel.

Votre rôle stratégique sera d'autant mieux reconnu que l'on créera au sein des circonscriptions de véritables outils partenariaux de connaissance, qui laissent une place tant aux acteurs non sociaux qu'aux travailleurs sociaux. Comment pourrions-nous prévenir efficacement sans nouer de lien avec l'éducation nationale ou avec les organisateurs d'activités culturelles et sportives ? L'approche doit être transversale et consacrer une attention particulière au rapport qui unit la ville au département. Malheureusement, rares sont les départements qui travaillent cette question. Les quelques exemples de bonne coopération entre villes et départements sont de surcroît remis en question aujourd'hui. Cette coopération forte est le seul moyen pour le département, s'agissant des sites urbains, de profiter de la connaissance de terrain dont disposent les travailleurs sociaux. Ce n'est qu'ainsi que ceux-ci pourront, sans entrer en clandestinité, mener un travail de développement

social sous les encouragements des élus municipaux. Ces derniers sont, vous en conviendrez, les plus légitimes que l'on puisse trouver à l'échelle urbaine.

IV Faire évoluer l'encadrement de la formation

Il faut également former mieux les encadrants car le lien entre le stratégique et l'encadrement moyen est aujourd'hui insuffisant. Bien formées à la gestion, nos administrations le sont beaucoup moins bien aux articulations du travail social avec le politique. Une connaissance plus fine de cette nécessité leur permettrait de reconsidérer leur rapport au travail social. L'enjeu est de créer un climat de confiance. L'introduction de l'outil informatique ne vise pas seulement à mesurer quantitativement l'activité, mais doit aussi servir à améliorer la performance qualitative du travail social, ce qui constitue une entreprise complexe. Il arrive parfois que les impératifs quantitatifs contredisent les objectifs qualitatifs, le travail social doit pourtant toujours privilégier ce second aspect.

Toutes ces questions doivent mobiliser une réflexion de la part de l'encadrement sur la formation et tout particulièrement au moment où celle-ci se régionalise. Avec les grandes fédérations, les écoles sociales – l'AFORTS (Association Française des organismes de formation et de Recherche en Travail social) et le GNI (Groupement National des IRTS) - avec l'Association des Régions de France et le concours de l'ANAS et de l'Association des Conseillers en Economie Sociale et Familiale, il faut préciser ce que nous devons attendre des régions en matière de formation et d'alternance, mais également recueillir les attentes et pratiques des travailleurs sociaux.

Nous nous donnons un an pour nous acquitter de cette tâche, mais nous devons pour cela débiter par le plus important, la définition d'une ligne de démarcation claire entre déontologie et éthique. Sur le front déontologique le secret professionnel doit être protégé, au même titre que tous les éléments qui participent de la spécialité de votre métier. Mais vous devez néanmoins également vous battre sur le front de l'éthique. L'action publique ne parviendra pas à se tirer de l'impasse dans laquelle elle se trouve si elle ne redécouvre pas le sens de son action.

Nous ne changerons rien, au regard de l'importance des enjeux et des obstacles, si nous ne commençons pas par nous interroger sur la société que nous voulons, pour nous comme pour nos enfants. Ceci requiert un travail véritable d'introspection. Nous satisfaisons-nous d'une société qui érige la consommation en ligne de conduite ? Non seulement cette tendance tranche avec ce qui nous unissait à la nature, mais elle n'entretient pas davantage ce qui nous liait à l'humain. Nos rapports sont faits de plus en plus de consommation et de moins en moins de tendresse et d'amour. C'est

pourquoi, je souhaiterais conclure en vous parlant de l'appel formulé par toutes les grandes associations, par Edgard Morin comme par d'autres philosophes sur la revalorisation du concept de fraternité.

Il y a quinze jours, étaient organisées à Paris des conférences réunissant les grandes associations de la solidarité et du service public.

Un consensus se forme autour de la redistribution des rôles et des rapports entre le service public, le monde associatif et les habitants au sujet de la prévenance, du développement social et de la fraternité.

Ce combat est mené au moyen d'arguments assis depuis toujours sur les chiffres de l'enfance en danger. Ce sont eux qui ont mené à la promotion du discours favorable au développement social et à la fraternité. Il appartient à la protection de l'enfance de devenir le fer de lance de l'action sociale.

Je vous remercie de votre attention.

De la salle :

Je travaille en secteur pour un département. Je m'excuse par avance pour la vision locale, microsociale, que je m'apprête à partager avec vous. J'étais présent lors des assises nationales que vous avez évoquées et qui se sont effectivement avérées intéressantes. Le ministre est venu à cette occasion nous présenter la réforme de la protection de l'enfance en insistant notamment sur le renforcement de la prévention. Je souhaite vous poser la question suivante :

En tant que travailleurs sociaux, nous sommes parfois amenés à procéder à des signalements. Il a tout à l'heure été question de constellation. Je me souviens d'une récente réunion avec mes responsables, avec des infirmiers, pour enfants comme pour adultes, des psychologues, etc... à l'occasion de laquelle mon responsable a été très clair. Il considérait, s'agissant de la situation d'espèce, que « l'administratif était inopérant » et qu'il convenait d'amener le procureur ou le juge à se positionner afin, à tout le moins, de procéder à un rappel à la loi. Il paraît impossible de toujours se maintenir entre le désir de protéger l'enfant et la demande formulée par les parents. S'agissant d'un couple intégré, nous sommes confrontés vraisemblablement à une problématique de reproduction. Suite à un travail important fait de nombreuses d'heures d'entretien avec les responsables de circonscription et la famille, nous nous sommes attachés à mettre la justice au courant des limites de notre intervention par la rédaction sur deux pages d'un signalement étayé. J'espère qu'il ne s'agit que d'une situation locale et non représentative, mais le procureur nous a répondu que l'administratif devait se débrouiller du problème et qu'il rendrait une ordonnance de non lieu.

C'est là ce qui fonde ma question : Etes-vous conscient de la dérive potentielle que recèle un dessaisissement de la justice au profit des départements ?

Il me semble que la réforme fait peut-être l'objet d'une interprétation trop littérale. Peut-être les autorités politiques ont-elles d'autres chats législatifs à fouetter, au nombre desquels figure probablement l'ordonnance de 1945, mais avez-vous conscience de cette tendance ?

Jean-Louis SANCHEZ :

La proposition de Philippe Bas a été soutenue par de nombreuses structures, dont la nôtre. Lorsque des valeurs importantes sont en jeu, un consensus se forme naturellement.

Lors de l'engagement de la réforme, je n'ai pas douté une seule fois du soutien qu'apporteraient les départements et les associations au texte dès lors qu'il serait juste. C'est bien ce qui s'est produit. Cette réforme s'appuie sur les constats opérés par l'ODAS au sujet de l'enfance en danger. Il s'agit d'abord aujourd'hui d'enfants déstabilisés au sein de familles déstabilisées.

Le travail social est mieux outillé que le judiciaire pour faire face à ces situations de plus en plus courantes. Pour autant, certaines situations requièrent l'intervention de la justice et il ne faudrait pas que celle-ci profite de ce nouveau texte pour fuir ses responsabilités. La loi vise au contraire à permettre au judiciaire, à l'administratif et au social de se recentrer sur leurs fonctions premières afin qu'ils puissent pousser plus avant la prise en charge de leurs responsabilités.

Le plus grand motif d'inquiétude que me fournit cette réforme tient au fait que si nous désirons qu'elle soit pleinement efficace, il conviendra que les départements – auxquels le texte accorde une place prééminente – se l'approprient pleinement. Personne n'évoque la subsidiarité du judiciaire par rapport au social, qui figure pourtant clairement, bien qu'implicitement, dans le texte. Le social se trouve de ce fait plus exposé et il conviendra de lui fournir des moyens proportionnés au challenge qu'on lui assigne.

Pourtant, dans le même temps, il est envisagé d'alourdir la tâche administrative pesant sur les travailleurs sociaux en leur confiant la responsabilité du suivi des familles mises sous tutelle en ce qui concerne la gestion de leurs allocations sociales. Il est donc indispensable d'éviter de vous transférer la gestion des tutelles, et en outre il faut vous éloigner de certaines tâches qui n'ont rien à voir avec le travail social. Je pense par exemple que l'instruction administrative du RMI doit être retirée le plus vite possible aux travailleurs sociaux. L'ODAS l'a toujours affirmé : il faut libérer le travail social de la bureaucratie.

Laurent PUECH :

Il me semble que nous avons des participants du Puy-de-Dôme qui pourraient nous expliquer comment la réalité qu'ils vivent est contraire à la direction vers laquelle nous souhaitons tous nous diriger.

Une assistante de service social au Conseil général du Puy-de-Dôme :

Nous sommes 68 assistants de services sociaux, soit 48 % de l'effectif social total rattaché au département, à faire l'objet d'une procédure disciplinaire avec expulsion temporaire des services et retenues sur salaire pour avoir refusé le transfert de tâches administratives sur le pôle social, notamment dans le cadre de l'informatisation du RMI.

L'intéressant discours de Monsieur Sanchez fait quelque part chaud au cœur tant il met l'accent sur les valeurs professionnelles pour lesquelles nous nous battons. Je me demande néanmoins comment nous devons nous y prendre pour faire entendre à un Président de Conseil général d'obédience socialiste que nos valeurs professionnelles ont un sens et que notre discours doit être entendu. Comment faire pour qu'il n'use pas de la trique aussi immédiatement qu'il le fait. Huit mois après le début de l'accrochage, nous ignorons encore quel sort nous sera réservé.

Ce conflit fait suite à un débat consacré par le Conseil général à la territorialisation et qui a débouché sur l'attribution de territoires d'action sociale à des attachés purement administratifs sans expérience du social. Dans le même temps, les anciens responsables de circonscription, issus du social, ont subi une régression de fonctions. La reconnaissance du travail social semble chez nous en péril.

Nous ne nous sommes pas tournés vers l'ODAS à ce sujet, mais je vous indique que nous apprécierions que la position que vous venez de prendre puisse être transmise à notre Président.

J'en profite également pour remarquer que notre ancien directeur de l'action sociale, Jean-Louis Santiago, a rejoint votre équipe. Je me souviens qu'il a présidé avant son départ au lancement du processus de territorialisation qui nous a menés dans la situation que nous connaissons actuellement. N'y a-t-il pas là un hiatus entre la théorie et la pratique ?

Jean-Louis SANCHEZ :

J'ai déjà abordé cette question dans le journal de l'action sociale, mais il convient que nous nous intéressions davantage à la situation du Puy-de-Dôme. Vous reconnaîtrez, Madame, que la décentralisation a permis à votre département de progresser sensiblement.

A côté de la situation que vous nous décrivez, des initiatives très

intéressantes y ont cours. Toutes les positions doivent être prises en considération. Vous évoquez un problème personnel au sujet duquel je ne dispose que de votre vision. La voix du département fait ici défaut, ce qui m'interdit de vous répondre.

Je vous encourage à ne pas attribuer toujours aux autres l'entière responsabilité des difficultés rencontrées. Les responsabilités sont souvent partagées.

En Haute Vienne, j'occupais la responsabilité de directeur de la solidarité. Lorsque je me suis employé à initier un processus de territorialisation qui visait à impliquer les travailleurs sociaux dans l'élaboration de la vision stratégique, il m'a fallu constater qu'ils n'étaient pas les plus réactifs, qu'ils ne constituaient pas les meilleurs relais. Ils ne souhaitaient pas remettre en question leur manière de travailler, marquée par une grande indépendance, pour s'intéresser davantage au projet du Conseil général. La situation a depuis évolué, mais elle était initialement difficile.

La transformation d'un établissement nous fournit un autre exemple. J'avais négocié la présence, au sein de chaque structure de 12 à 15 enfants, de neuf éducateurs, d'une maîtresse de maison et d'un gardien. Le ratio me paraissait tout à fait satisfaisant. Une tentative de suicide a lieu un soir. Je demande alors immédiatement à parler à l'éducateur. On me répond qu'aucun éducateur n'est présent. Je demande alors qui est disponible. J'apprends que chaque gardien de nuit prend en charge deux microstructures. Intrigué, j'ai consulté les horaires des éducateurs de l'ensemble des structures : la coïncidence entre la présence des éducateurs et celle des enfants était loin de constituer la règle.

Pour que la discussion sur la reconnaissance du travail social dans sa performance et dans sa dignité avance, il convient d'accepter l'idée que cette refondation suppose que chacun d'entre nous questionne son rapport au politique, à la disponibilité ainsi qu'à un certain nombre d'indicateurs de performance.

En tout état de cause, nous ne devons transiger à aucun moment sur les règles élémentaires de la déontologie. Céder sur ce point compromettrait la survie même de votre activité.

De la salle :

Je vous remercie d'avoir resitué le thème de votre intervention dans un contexte plus général. Vos développements soulèvent chez moi deux interrogations.

Beaucoup d'hommes politiques utilisent vos travaux. Des difficultés apparaissent fréquemment lors de la mise en œuvre de ces belles idées. Les

bonnes volontés ne sont pas en cause face à cette question complexe. J'ai déjà pu évoquer les incidences de notre dette publique, de la mondialisation de l'économie. Comment faire pour retrouver tous les éléments positifs que vous évoquiez une fois que nous sommes revenus sur le terrain ?

Vous soulignez, à juste titre, que nous disposons désormais d'un texte sur la protection de l'enfance ; demain un texte particulier traitera probablement de la question des personnes âgées. Aujourd'hui, les études montrent qu'une personne coûte très cher sur les deux dernières années et spécialement durant les six derniers mois. La loi Leonetti sur la fin de vie a été récemment adoptée. Des associations militent en faveur du droit à mourir dans la dignité. C'est pourtant toute une problématique économique qui sous-tend cette question. Comment pourrions-nous, demain, protéger les personnes âgées au regard du contexte qui se met actuellement en place ? Je serais très intéressée par tous les éléments de réflexion que vous pourriez me fournir à ce sujet.

Jean-Louis SANCHEZ :

La confiance que j'ai dans l'avenir repose sur la conviction que nous n'avons pas le choix. Les défis sont immenses et refuser de les voir revient à se comporter comme ceux qui ont laissé le nazisme accéder au pouvoir. Notre société, confrontée à une véritable cause sociale et écologique, ne va pas bien. L'alliance des faiblesses peut devenir une force. Le développement durable peut se muer demain en développement économique et social. Il nous permettra de résoudre à la fois les difficultés de la planète et celles de la société. Le changement de contexte est d'une telle ampleur qu'aujourd'hui même les politiques ne peuvent plus tricher. Les valeurs vont opérer un retour en force en politique dans les années à venir. L'enjeu ne se formule pas en termes d'adaptation mais bien, je le répète, en termes de survie. C'est pour cela que je conserve l'espoir. La première étape, franchie dans notre cas, consistait à accepter la vulnérabilité de notre monde et de ce que nous aimons. La seconde consistera à aider les autres à en faire autant. Enfin, nous pourrions modifier nos comportements d'acteurs institutionnels et de citoyens.

La conservation, ne serait-ce qu'au profit de la prochaine génération, du patrimoine humaniste et écologique qui nous a été transmis suppose que nous nous remettions en question. Nous ne serons pas seuls sur cette voie.

Le monde politique a besoin du travail social pour alerter la société sur l'état dans lequel elle se trouve. Votre association doit développer son activité dans le sens d'une plus grande proximité vis-à-vis des grands enjeux de société. La performance de notre action comme de la vôtre suppose que nous enrichissions mutuellement nos connaissances et expériences. Il s'agit

ni plus ni moins que d'instaurer une synergie au service d'une démarche de fraternité.

Didier DUBASQUE :

Nous recevons maintenant Monsieur Delevoye, médiateur de la République. L'étroitesse de la salle résulte du succès inattendu de nos journées. Ce ne sont pas moins de 500 personnes qui ont participé hier à nos débats alors que nous n'en attendions que 350.

L'ANAS s'était chargée d'alerter la presse professionnelle de la difficulté rencontrée par les travailleurs sociaux tiraillés entre les injonctions, parfois paradoxales, du judiciaire, de l'administratif et des usagers. J'expliquai dans cet article que, pris entre le marteau et l'enclume, les professionnels regardaient avec méfiance le projet de loi en préparation.

C'est à la suite de la parution de cet article que Monsieur Delevoye nous a contactés. J'ai été frappé lors de la rencontre qui s'est ensuivie par le fait que nous parlions bien, d'emblée, de la même chose lorsque nous évoquions le délitement du champ social et les difficultés grandissantes du vivre ensemble. C'est naturellement que nous avons envisagé de poursuivre ce dialogue afin d'aborder également la question du travail social. Son expérience d' élu local et d'ancien ministre de la fonction publique lui confère une sensibilité particulière sur le sujet, qui est largement apparue à l'occasion de nos discussions.

**Le citoyen face à la logique administrative,
ses recours, regards sur la médiation
et de ses enjeux au regard du travail social**

Jean-Paul DELEVOYE, Ancien ministre, Médiateur de la République

Je vous remercie pour votre invitation tant le sujet de vos travaux me concerne de longue date, successivement en qualité d'ancien président de l'AMF, de ministre de la fonction publique et de l'aménagement du territoire, et, désormais, de médiateur de la République.

Je m'imaginai, fort de ces douze années d'expérience politique, connaître la société française. J'ai pourtant appris plus de choses au cours de mes deux années de « médiation » qu'à l'occasion de toutes mes fonctions précédentes.

Le médiateur est une autorité indépendante non administrative et ses avis ne sont pas soumis à contentieux. On compte une centaine d'*ombudsmen* de par le monde. En France, son mandat de six ans est non révocable et non renouvelable.

I. L'activité du médiateur

Elle s'étend d'abord à l'ensemble des collectivités publiques, organismes publics et entreprises de service public. Il peut être saisi par toute personne, physique ou morale, se trouvant sur le territoire français, qu'elle y séjourne ou non d'une manière régulière, qui, ayant adressé une demande à un de ces organismes, estime que celle-ci n'est pas traitée correctement. Il est possible de le saisir soit directement auprès d'un des trois cents délégués territoriaux soit indirectement, par l'intermédiaire d'un parlementaire.

Elle peut avoir à faire à l'ensemble des problèmes de la société française. Le médiateur dispose d'un pouvoir de proposition de réformes. Je vous fournirai tout à l'heure quelques exemples de textes qu'il conviendrait à mon sens de réformer. A cette fin, il entretient en permanence un contact avec les différents acteurs politiques.

Le médiateur est enfin membre de droit à la Commission Nationale des Droits de l'Homme, ce qui lui assure un lien direct avec l'activité des réseaux européens et internationaux actifs en la matière.

A l'aide des 90 agents présents à Paris et des 300 répartis sur le terrain, la médiation traite 60 000 dossiers par an.

La première inégalité qui apparaît à l'observateur concerne, comme vous le savez, l'accès à l'information. Il s'agit d'une réalité d'autant plus préoccupante que les fausses portes d'accueil se multiplient. A Paris, nous devons traiter, avec une association caritative, le cas d'étrangers en situation irrégulière qui se voyaient baladés d'une administration à l'autre pour chacune de leurs demandes. Tous ces trajets constituaient autant d'occasions pour la police de les appréhender. Nous étions en fait confrontés à un système qui gère une procédure sans se soucier des humains impliqués dans celle-ci.

Sur l'activité totale, les dossiers sociaux représentent plus du tiers. Je m'applique donc à multiplier les implantations de proximité au sein d'espaces d'accès au droit plutôt que dans les lieux de pouvoir. En effet, alors que les rendez-vous sont honorés dans 75 % des cas lorsqu'ils se tiennent dans les quartiers défavorisés, ce taux tombe à moins de 40 % s'agissant des rendez-vous en préfecture.

II. Les pouvoirs du médiateur

1. Commande d'enquête

Je dispose, pour remplir ma tâche d'un certain nombre de pouvoirs au nombre desquels figure celui de commander des études et des enquêtes à la Cour des Comptes et au Conseil d'Etat. J'ai d'ailleurs passé une convention avec la CNAF à ce sujet.

Le politique doit-il guider ou suivre le peuple ?

Nous disposons de toutes les études du monde pour évaluer les effets des politiques publiques ou pour établir les relations entre création d'emploi, croissance et argent public. En revanche, aucune étude sur les effets comportementaux des politiques publiques. Si nous partons du principe, à tort ou à raison, qu'une société est consolidée par les liens de la famille, par la relation au travail et par la responsabilisation des individus, ne devons-nous pas constater que toutes les politiques menées depuis quarante ans nous ont éloigné de l'objectif. Celles-ci n'ont-elles pas eu au contraire tendance à déresponsabiliser, à décourager face au travail et à briser les liens familiaux ?

Un premier exemple m'a alerté à ce sujet. Il s'agit du cas d'un monsieur bien connu en France, extrêmement malhonnête et qui jouissait d'une situation confortable. Déterminé à quitter sa femme, il a organisé son insolvabilité en laissant à celle-ci une dette fiscale de 500 000 euros. Le mariage entraîne la solidarité des époux en la matière. Cela étant, les hommes n'ont pas l'exclusivité de ce genre d'attitude. Dans un contexte où l'instabilité du mariage tend à être intériorisé par les individus, le mariage tend à perdre de son intérêt et offre même une prime à la malhonnêteté. Les individus voient donc l'intérêt du mariage diminuer. La Cour des Comptes nous a indiqué qu'il existait des unions matrimoniales qui n'étaient que la résultante d'un choix fiscal. Des incohérences apparaissent aujourd'hui. Ainsi le législateur a-t-il supprimé la différence entre enfant légitime et enfant naturel. Pourtant, pour un veuf, le nombre de parts fiscales ne sera pas le même dans un cas et dans l'autre. La Cour des Comptes a finalement décidé d'interpeller les décideurs politiques sur la question de la solidarité fiscale.

2. Pouvoir d'inspection

J'ai été largement sollicité autour de la question du renouvellement des cartes d'identité. De nombreuses personnes ont en effet rencontré des difficultés pour établir leur origine française alors qu'elles avaient pour certaines servi la France des années durant et avaient même été décorées. A l'occasion d'un déplacement sur le terrain, un chef de service m'a soumis un cas intéressant, celui d'un homme, dénoncé par sa femme, qui, après enquête, s'avère être uni à 66 femmes et avoir engendré 111 enfants.

Comment cela est-il possible ? Tout simplement parce que les tribunaux de grande instance reçoivent les actes d'état civil de la personne dans son périmètre de circonscription sans jamais recouper leurs informations avec celles recueillies ailleurs. Nous avons trouvé une solution en quelques mois puisque tout est désormais centralisé auprès du procureur de Nantes.

Il apparaît par ailleurs qu'il est possible d'avoir juridiquement raison et moralement tort. Ainsi un homme avait acheté un terrain dans un lotissement. Il avait obtenu un permis de construire mais, faute de moyens, n'a pas pu édifier sa maison avant que le permis de construire ne soit tombé. Une fois à la retraite, ce monsieur souhaite reprendre ce projet mais s'entend dire par la DDE qu'il s'agissait d'une erreur et qu'il n'était juridiquement pas possible de lui octroyer une telle autorisation. La DDE reconnaît sa responsabilité mais indique que son contrôleur budgétaire lui interdira de payer d'éventuelles indemnités. Il est donc proposé à la DDE de verser une subvention à la mairie, laquelle pourra racheter le terrain. Il n'a été possible de surmonter l'opposition du contrôleur budgétaire qu'au prix d'une recommandation suffisamment forte du médiateur en ce sens. Il est fréquent d'entendre critiquer l'administration. Il convient pourtant de ne jamais oublier que derrière un fonctionnaire se trouve un texte de loi.

3. Pouvoir d'injonction

En cas de condamnation d'une collectivité publique, je peux demander l'exécution de la sentence. J'ai fait, pour la première fois depuis 1973, usage de cette possibilité dans le cas d'une famille qui disposait d'une condamnation de l'Etat au paiement d'une amende de trois millions d'euros à son profit. Cinq administrations étaient concernées, tant et si bien qu'aucune ne s'exécutait. Suite à la lettre d'injonction que j'ai adressée au premier ministre, le problème a été résolu sous 48 heures.

Je dispose également d'un pouvoir de sanction. D'ailleurs, la commission d'Outreau a initié une réflexion parlementaire autour de la possibilité de permettre une saisine du Conseil Supérieur de la Magistrature par le médiateur.

J'ai créé une cellule d'urgence, j'ai déployé 140 de mes délégués au sein des zones sensibles. Je viens de prendre pied au sein des centres de détention suite à une expérimentation menée par dix délégués. En effet, la privation de la liberté n'est pas la privation de l'accès au droit. J'ajoute que l'annonce de cette mesure a permis d'enregistrer, à la prison des Baumettes, une baisse des violences de 50 %.

Le problème n'est pas uniquement celui des prisons. Un individu accablé par d'importants soucis, qui se sent enfermé dans son travail et qui cherche

sans succès à qui exposer son problème, risque, à un moment donné, de basculer vers la violence. Je dispose ainsi de l'exemple d'un individu qui, avant son incarcération, avait décidé de vendre sa voiture mais avait oublié de signifier son changement d'adresse et se retrouvait à devoir payer, sur sa maigre paye de prisonnier, les contraventions du nouveau propriétaire.

Nous nous sommes également attaqués dans ce cadre à la question du renouvellement des titres de séjour lors de la réinsertion. Les textes exigent la présence physique du demandeur lors de la commission préfectorale. Il est difficile d'y assister pour un prisonnier. Nous avons donc mis sur pied une solution.

Nous entendons développer cette expérimentation. Nous serons présents en 2007 dans 35 établissements représentant 26 700 détenus et regroupant 60 % de la population carcérale.

Le gouvernement vient par ailleurs de me demander d'assumer le contrôle extérieur des prisons. Cette tâche diffère dans sa nature de celles qui incombent traditionnellement à la médiation mais concerne l'ensemble des lieux d'enfermement – psychiatrique, militaire, policier. Cette fonction est mise en place suite à la signature du protocole additionnel à la convention des Nations Unies.

La loi sur le handicap a formulé l'obligation pour les maisons départementales du handicap de disposer d'un lieu de médiation qui soit en prise directe avec un délégué du médiateur de manière à favoriser l'accès au fonctionnement administratif. Mon dispositif est aujourd'hui prêt et le nom de ce délégué référent sera très prochainement communiqué.

J'œuvre par ailleurs à la mise en place de médiations directes.

Ma ligne de conduite vous interpelle également. Elle est définie par l'impératif de légalité de la loi et de légitimité de celui qui la conteste. La tension entre équité et justice est parfois palpable.

Nous nous sommes livrés à une analyse de la société dont il m'a été demandé de vous communiquer les résultats. En tant que président de l'AMF, j'ai connu deux chocs. Le premier est intervenu en 1995 lorsque, à l'occasion des élections municipales et nationale, tous les débats ont été orientés vers la fracture sociale et consacrés à la question du vivre ensemble. En 2002, le thème central, à droite comme à gauche, a été la sécurité, c'est-à-dire, selon moi, au refus de vivre avec l'autre. La demande adressée à la société était devenue demande de protection contre autrui. Je parlais déjà à l'époque de racisme social. C'est donc un décalage considérable qui apparaît entre le discours et les actes. Combien de nos maires se disent totalement favorables à la mixité sociale dès lors qu'on ne leur impose d'accueillir ni jeunes, ni étrangers, ni alcooliques.

Nous n'avons d'autre choix que de constater que nos concitoyens sont extrêmement généreux dans leur discours, mais extrêmement égoïstes dans leurs comportements. C'est ainsi que nous nous trouvons au bord de véritables conflits. La communication entre les individus disparaît. Il n'est dès lors pas surprenant que les tribunaux d'instance soient submergés de contentieux d'un montant inférieur à 300 euros.

En tant que ministre de la fonction publique, j'ai rapidement découvert que notre société connaît actuellement une évolution accélérée et que nous ne disposons pas des outils de régulation de pilotage et d'accompagnement de ces changements.

Notre système, cela lui est souvent reproché, est parfois plus soucieux de se protéger que de protéger l'individu. Il est davantage demandé aux professionnels de respecter les procédures que de trouver la solution. Il vous est plutôt demandé de protéger la hiérarchie que d'être efficace sur le terrain. Il vous est demandé, au nom du principe de précaution, de ne surtout pas décider au moment où justement il conviendrait d'être particulièrement réactifs. Nous devrions bien plutôt comprendre que notre système a été conçu pour gérer les difficultés et non pour les régler.

Ces deux années de médiature se sont avérées douloureuses pour le rousseauiste que j'étais. Je suis contraint aujourd'hui d'admettre qu'il est possible de trouver de l'inhumain dans l'humain. Je remarque également que le système refuse, à l'heure actuelle, de gérer l'humain, qui suppose d'appréhender l'aléa et l'immédiat, la détresse, autant d'éléments impossibles à quantifier et à paramétrer. Comment favoriser la prise de risque face à de tels éléments ? Voilà les questions que nous devons nous poser.

Nous devons par ailleurs tous mener notre propre analyse sur le fait que nous avons tous protégé davantage le professionnel que la profession, précisément au moment où il devient perceptible que l'exercice de la profession passera de plus en plus par le respect de l'éthique. Syndicalistes et politiques doivent s'abstenir de défendre l'indéfendable. Il s'agit d'un véritable dilemme que de trancher entre la sauvegarde de notre confort personnel et la réduction de l'inconfort qui caractérise notre société.

La médiature constate que le développement des solidarités publiques fait reculer les solidarités privées et qu'il ne semble pas possible de construire une morale collective sur le refus des libertés individuelles.

Notre analyse de la société nous mène à dresser le constat d'une véritable défiance de nos concitoyens à l'endroit de nos Institutions. La société, qu'elle soit internationale ou locale, hésite aujourd'hui entre la force du droit et le droit à la force. Le Président Bush ne croit pas à la force du droit de l'ONU et s'arroge le droit de la force des armées américaines pour envahir l'Irak au mépris de toutes les conventions internationales.

Jamais la violence n'a paru aussi proche de l'emporter sur le dialogue dans notre société.

Il apparaît par ailleurs que la société refuse l'arbitraire. Celui-ci caractérise encore trop de décisions administratives. Pourtant une décision sera contestée d'une manière d'autant plus pacifique qu'elle aura été correctement expliquée. Le temps de l'explication de la décision administrative n'existe pas à l'heure actuelle.

Nous devons également prêter attention à la montée du sentiment d'iniquité, qu'il soit ou non fondé. Beaucoup sont convaincus que la vie est plus simple pour celui qui dispose de temps, d'argent, de relations. Je suis convaincu que les révolutions naissent plus sûrement des injustices que de la misère.

Nul n'est censé ignorer la loi mais personne ne la connaît. Ajoutons à cela qu'à situation identique la réponse pourra être différente dès lors que toute administration, lorsqu'elle se voit communiquer cinq nouveaux textes qu'elle doit intégrer tout en continuant à fonctionner, risque logiquement de commettre certains impairs.

Nous sommes passés d'une citoyenneté de devoirs à une citoyenneté de droits. Dès lors qu'il n'est plus ajouté foi au collectif quel qu'il soit, pourquoi les individus accepteraient d'accomplir des efforts pour une notion qui ne leur promet plus rien ? En revanche, l'individu n'oublie pas de demander au collectif ce que celui-ci peut lui apporter et va jusqu'à demander le droit de contester le droit. Celles et ceux qui incarnent une contrainte collective seront tous confrontés à une exigence de confort individuel. Il s'agit d'un véritable enjeu d'autorité publique. L'acceptation des devoirs était hier nécessaire à la survie collective, l'exigence de droits correspond aujourd'hui à une problématique de survie individuelle. La logique de déclassement se trouve au cœur de nos problèmes de société.

Les lieux privés passent du statut de lieux d'affection à celui de lieux de conflits. Nous observons des inversions des phénomènes d'autorité : certaines plaintes nous sont communiquées qui concernent les coups infligés à leurs parents par des enfants majeurs. Globalement, la société apparaît de moins en moins citoyenne et de plus en plus consommatrice. L'école de la République devrait être garante de l'éducation pour tous, l'hôpital assure lui, la santé à chacun. Pourtant, à en discuter avec les individus, ceux-ci nous indiquent qu'il existe des écoles de plus ou moins bonne qualité comme il existe des hôpitaux dans lesquels il vaut mieux ne pas être soigné.

Tout se passe comme si, à leur corps défendant, l'ensemble des Institutions de la République étaient de moins en moins motivées en termes de valeurs et de plus en plus intéressées par les prestations de services.

Le jour de la transformation des éducateurs, enseignants ou professionnels de la justice en prestataires de services sera aussi celui de la disparition de notre pacte républicain. Nous demanderons au professeur non plus d'éduquer mais d'élever les enfants à la place des parents, au juge de punir plutôt que de juger et au travailleur social de donner de l'argent plutôt que d'aider l'utilisateur à rebâtir sa dignité.

Notre situation est d'autant plus préoccupante que nous sommes entrés dans la démocratie de conviction après avoir laissé derrière nous la démocratie d'émotion. Nous avons commis un crime terrible : lors de la suppression des frontières de la communication et de la raréfaction de l'offre, nous avons laissé à l'abandon le développement de l'esprit critique de nos concitoyens. Ceux-ci vivent un esclavage moderne, prisonniers qu'ils sont d'émotions médiatiques fabriquées par d'autres. Cette tendance va jusqu'à consacrer l'illusion médiatique. Celui qui a tort pourra toujours chercher à exposer son opinion sur une émission de télévision ou une autre.

La présence dans les médias se transforme peu à peu en arme absolue, avec toutes les dérives qu'il est possible d'imaginer. Nous voyons ainsi la séparation de certains couples résulter de l'instrumentalisation des médias, qui veut que les rumeurs soient toujours plus fortes que la vérité. Goebbels ne disait pas autre chose à Hitler lorsqu'il lui expliquait « peu importe ce que vous dites, l'important c'est l'impression que vous faites ». Notre société a perdu ses repères, tant et si bien que le moindre appel aux émotions peut suffire à balayer n'importe quel professionnel de qualité. Cette réalité vous concerne, vous les professionnels sociaux, au premier chef.

III. Propositions de réformes

1. L'abus de droit

Je ne m'étendrai pas sur les abus de droit commis par l'administration, mais plutôt sur ceux qui constituent des détournements des textes. Une dame m'a expliqué que sa fille avait eu trois enfants non reconnus et qu'elle avait vendu la paternité de l'un d'entre eux à une personne en situation irrégulière, qui pouvait ainsi espérer obtenir un titre de séjour. Refusant d'y croire, j'ai demandé ce qu'il en était à chacun de mes 300 délégués. Il est ainsi apparu que des soupçons existent à ce sujet dans 50 départements. Dans un de ces départements, un individu avait reconnu 22 enfants dans la même année, dont sept le même mois. Il apparaissait par ailleurs, à la lecture du code pénal, que le vendeur de cette paternité encourait une sanction alors que rien n'était prévu s'agissant de l'acquéreur. J'ai alerté le législateur sur ce point.

Dès les premiers mois de mon installation, j'ai été alerté de la question des « enfants errants ». Il m'a été expliqué qu'on trouvait, dans le sud, des enfants de 12 ou 13 ans, sans identité, sans adresse ni argent, qui finissent par être placés et devraient en principe être expulsés à 18 ans. La morale interdit de procéder à semblable expulsion.

Les tiraillements, au sein de cette société d'émotion, vont s'accroître entre la raison citoyenne – qui veut dans notre exemple que nous expulsions ces individus – et notre conscience individuelle. Cette tension permanente influe sur la capacité des citoyens à comprendre les décisions qui s'imposent aux porteurs de l'autorité.

S'agissant des ressortissants communautaires, je ne vous apprendrai pas qu'une des CAF de la région parisienne, durant la campagne référendaire, avait accepté d'inscrire au RMI cinq personnes originaires des pays de l'Est. A compter de la semaine suivante, deux cars arrivaient tous les quinze jours s'inscrire au RMI. Nous avons mis un terme à cette situation.

2. Rupture de droit

J'évoque ici la veuve qui, suite au décès de son mari devra patienter huit mois pour finalement percevoir une pension de réversion. Il lui est en effet expliqué dans l'intervalle qu'il est nécessaire de reconstruire son parcours conjugal. Les femmes sont nombreuses à être dans cette situation. J'ai donc enjoint le législateur de prendre en main cette question.

Je pense également aux salariés dont le salaire n'a pas été versé et dont l'entreprise dépose le bilan. Tant que le tribunal de commerce n'a pas tranché la situation de celle-ci, le salarié ne perçoit plus de salaire mais ne peut pas davantage s'inscrire aux ASSEDIC. Rien ne nous empêche pourtant d'imaginer un système d'avances récupérables.

Nous pouvons également évoquer la situation des petits retraités disposant d'un bien immobilier en location et qui se trouvent en difficulté suite au non paiement des loyers par l'occupant.

Je me démène actuellement autour de la question du recours subrogatoire des organismes de sécurité sociale : bousculé dans un escalier, le juge vous accorde 120 000 euros au titre de la réparation de votre préjudice. Aujourd'hui, ce principe permet à ces organismes de récupérer intégralement les frais exposés, y compris sur la somme indemnisant un préjudice qu'elle n'a pas subi. Il s'agit d'une disposition budgétairement efficace mais totalement injuste. La loi doit sur ce point être modifiée mardi.

La prise en charge des handicapés a également été l'occasion de certains conflits avec les conseils généraux. La sécurité sociale ne prenait pas en charge ce transport, ce dont nous avons été avertis brutalement. Il a fallu que nous dégagions une solution.

J'ajouterai que l'Europe a substitué aux anciennes barrières monétaires de nouveaux obstacles, plus juridiques. Ainsi le chômeur allemand ne peut pas être demandeur d'emploi en France puisque là-bas, il est possible de perdre son emploi sans rupture du contrat de travail.

3. Conflits de droits

Je désigne enfin par conflits de droit les situations dans lesquelles le droit empêche la décision. Ainsi la femme battue doit normalement être hébergée dans un endroit secret. Pourtant, tout père doit savoir où se trouvent ses enfants. Il est en effet possible d'être un mauvais mari et un bon père. Face au caractère inextricable de ces situations potentielles, j'ai demandé à un sénateur d'adresser une question au garde des sceaux pour savoir dans quel sens prendre position.

Je pense également à un jeune enfant, accueilli mourant dans un hôpital parisien. Au moment de l'opération visant à prélever ses organes et alors que les parents ont accepté cette demande, un doute apparaît quant à la cause accidentelle du décès. Le foyer compte encore deux enfants. Doit-on en pareille hypothèse privilégier le don d'organe ou au contraire mener l'enquête susceptible de permettre la protection de ces enfants ? Nous avons, en l'espèce, du fait de la présence du médecin légiste, attesté rapidement les traces de violences parentales et procédé au don d'organes.

Le débat oppose le politique au droit. Je suis de ceux qui pensent que le politique doit précéder le droit. J'ajoute que nous devrions être particulièrement attentifs à ce que le droit que nous rejetons nationalement ne nous soit pas imposé par le biais communautaire. Ainsi la terre française a-t-elle toujours refusé de parler d'homoparentalité. Si la CJCE a tranché, entre le droit de l'enfant et le droit à l'enfant, en faveur du premier, ce n'est qu'à la plus courte majorité qui puisse être. Les politiques préfèrent tenter de camoufler les problèmes plutôt que de les régler.

Nous sommes également confrontés à un conflit de droit entre les médecins du travail et les médecins de l'entreprise. De nombreux salariés, suite à un accident, sont reconnus aptes par le médecin de la sécurité du travail tandis que le médecin de l'entreprise leur interdit de reprendre le travail. L'intéressé n'a alors plus qu'une possibilité : travailler au noir.

IV. Réformes obtenues

Nous avons modifié le contexte qui permettait les pratiques de mariage forcé. Nous avons mis en place la coordination obligatoire entre médecin du travail et médecin d'entreprise de manière à limiter les hypothèses de

rupture. Nous fournissons d'importants efforts sur la question des tutelles et curatelles. Il s'agit d'une catastrophe judiciaire annoncée qui mêle tensions familiales, malversations financières conséquentes et déficit de protection des personnes vulnérables.

La France offre le paradoxe d'afficher les taux d'épargne et de surendettement les plus élevés. En Allemagne, 27 % des individus rencontrent des incidents de paiement. Nous devons, en France, ajouter à ce chiffre celui des surendettés et celui des saisies sur salaires. Il s'agit de millions de personnes. Ce groupe accueille depuis peu une nouvelle catégorie d'individus surendettés : les personnes âgées qui tendent à assumer les emprunts refusés à leurs enfants ou à leur accorder des cautions.

Les crédits à la consommation apparaissent très abondants, au point que je m'emploie à imposer au débat politique la question de la mise en place de fichiers positifs et négatifs globaux. Il est scandaleux que des personnes qui se trouvent déjà en situation difficile soient admises à s'endetter davantage. Nous en revenons ici aux considérations sur l'accompagnement social. Je souhaiterais mener une expérimentation de valorisation du compte bancaire. Ainsi la formule « passerelle » proposée par le Crédit Agricole a permis en quatre ans la requalification de 10 000 personnes initialement en état d'isolement bancaire. Sur ce chiffre, 8 000 ont vu leur situation s'améliorer sans recourir à un nouveau prêt. Cet accompagnement social est pris en charge au moyen d'une somme versée par l'entreprise et qui permet de rémunérer des employés et d'encadrer les bénévoles. Les 2 000 restants ont pu améliorer leur situation grâce à un prêt bonifié. Les standards internationaux veulent en effet que les taux soient beaucoup plus élevés pour les pauvres que pour les riches. Pourtant une solution peut parfois être dégagée.

Je me bats également pour l'allocation logement, qui doit être versée sans qu'une franchise des 24 euros ne soit appliquée et pour obtenir la prestation de résidence alternée. Vous aurez vu que la Cour de Cassation venait de rendre un avis sur ce sujet. J'ajoute que cet avis est le fruit d'un travail mené avec mon équipe. Aujourd'hui le débat est ouvert au sein du ministère de la famille.

S'agissant maintenant de la loi sociale, je ne vous apprendrai pas que le salarié ou le chômeur qui crée son entreprise et voit celle-ci périr au bout d'un an se trouve soumis au régime de protection des indépendants et non des salariés. Je demande que le rattachement au régime des salariés soit étendu à trois ans.

Je souhaite également que l'on confère aux élus locaux la possibilité d'aller visiter certaines propriétés privées tant certains s'enrichissent sur l'argent public en vendant du sommeil. La situation est par endroits proprement incroyable.

Les assurances vie constituent une autre problématique. En moyenne, 1 milliards d'euros se trouvent débloqués chaque année sans avoir de bénéficiaire. Nous souhaiterions alimenter avec cet argent les tutelles et curatelles.

Je m'excuse d'avoir été trop long. Vous vous trouvez confrontés aux dysfonctionnements fondamentaux de la société, à des fractures intégrées à un système demeurant par ailleurs linéaire. Le système entend actuellement se protéger contre le risque contentieux. Il me semble pourtant que l'époque appellerait au contraire à la protection de l'individu par le système.

C'est la raison de ma présence devant vous. Lors de mon arrivée au poste de médiateur, je me suis entendu dire qu'il valait mieux ne pas trop évoquer la médiation pour ne pas entraîner une recrudescence des sollicitations. Ce souci de confort m'est compréhensible, mais il semble peu opportun. Certes, le médiateur n'est pas là pour dire le droit, mais il s'efforce de dire le juste.

La réalité actuelle des travailleurs sociaux vous complique la tâche d'accompagnement à domicile en vous contraignant à demeurer à votre bureau pour des considérations administratives.

Le travail social vise à aider les personnes à retrouver leur dignité. Il ne s'agit pas de gérer de l'argent, mais d'aider de l'humain. Les professionnels impliqués sont en première ligne d'un véritable combat de société : comment imaginer que l'on puisse respecter l'autre lorsqu'on ne se respecte pas soi-même ? Comment adhérer à un système de vie collective quand ce système vous mène au mépris de vous-même ? Comment faire pour que certains reprennent confiance alors que le système entend gérer les handicaps et non les potentialités ?

Malraux disait : « il y a quelque chose de pire que la mort pour un individu, c'est de mourir un jour sans découvrir les valeurs qu'il portait en lui-même ».

Si tous les acteurs du travail social se muient en révéléurs de richesse individuelle, nous disposerions d'une formidable richesse collective.

La CRAM va maintenant nous présenter grâce à un film, une action d'accompagnement récemment menée par les professionnels.

Didier DUBASQUE

Définir et donner du sens à l'accompagnement social regards sur des pratiques professionnelles

Gérard CHEVALIER, Responsable régional du Service social de la CRAM des Pays de la Loire

Geneviève COULON, Assistante Sociale, CRAM des Pays de la Loire

Nicole NEIL, Assistante Sociale, CRAM des Pays de la Loire

Gérard CHEVALIER

Les organisateurs des journées nationales d'études nous ont demandé d'apporter notre témoignage sur nos pratiques professionnelles de l'accompagnement social.

Nous avons accepté de partager notre expérience avec vous en donnant principalement la parole aux usagers, à travers la projection d'interviews extraits d'un document vidéo réalisé en juin 2004 pour rendre compte du vécu de l'intervention sociale, de ses effets et des changements qu'elle favorise.

Le Service social de la CRAM des Pays de la Loire est un service social spécialisé intervenant en faveur des assurés sociaux du régime général confrontés à des problématiques de santé susceptibles de compromettre leur équilibre personnel, familial et social.

Nous nous efforçons au quotidien d'offrir au plus grand nombre de ces assurés sociaux l'aide adaptée à leur situation en mobilisant prioritairement nos moyens au service des personnes les plus en difficulté.

L'accompagnement social est l'une des modalités ou des formes de l'intervention sociale d'aide à la personne, la plus intense et la plus qualifiée peut-être. Il implique l'engagement respectif, dans une relation d'aide contractualisée visant l'atteinte d'objectifs négociés, de trois niveaux d'acteurs ayant chacun leurs responsabilités propres : l'usager, le travailleur social, l'institution.

La responsabilité de l'institution c'est de créer les conditions de réalisation d'interventions sociales d'aide à la personne :

- qualifiées et efficaces, respectueuses des personnes et de leur autodétermination,
- globales.

Pour être **qualifiées et efficaces** les interventions sociales doivent être :

1. Conçues et mises en œuvre en référence à un cadre :

- Ethique : reconnaissance de l'utilisateur comme sujet, citoyen-acteur ; discussion contradictoire, contrat explicite, autodétermination, consentement éclairé ; engagements réciproques, responsabilité mutuelle.
- Technique : accueil, information, explicitation de l'offre de services ; bilan diagnostic et hypothèse méthodologique ; formalisation du projet et négociation des objectifs et du plan d'action (échéances, moyens) ; mise en œuvre effective ; évaluation partagée.

2. Réalisées par des intervenants compétents :

- professionnels qualifiés,
- évaluation, entretien et développement des compétences (encadrement technique, supervision, formation...).

3. Mises en œuvre :

- en proximité,
- de façon suivie (rythme, échéances),
- continue (continuité de service quels que soient les aléas).

Les interventions sont aussi **globales**. Autant que faire se peut, nous tendons à la non segmentation par problématique ou par dispositif. Le service social spécialisé de la CRAM intervient dans le respect des compétences des autres services sociaux.

Ce que je viens d'évoquer, c'est en quelque sorte le « service voulu ». Sa mise en œuvre nous confronte bien sûr à des contraintes, des logiques différentes plus ou moins compatibles entre elles, avec lesquelles il faut nécessairement composer. La réalisation des accompagnements sociaux nécessite des régulations, des ajustements constants associant nécessairement les trois niveaux d'acteurs concernés.

À l'issue de la projection, Nicole et Geneviève parleront de leurs pratiques de l'accompagnement social, des tensions, des limites, des freins auxquels les professionnels peuvent se trouver confrontés au quotidien.

La perception des usagers

Un film est diffusé.

Voix off :

Dans l'aide individualisée, le premier contact est déterminant. L'assistant de service social crée les conditions pour que chaque personne exprime sa demande et ses besoins. Il instaure une relation de travail chaleureuse, nécessaire au diagnostic social.

Premier usager :

Ma première rencontre avec l'assistant de service social est intervenue alors que je me trouvais véritablement en perdition. Elle s'est montrée disponible, m'a accueilli dans un bureau clair, qui m'a tout de suite mis à l'aise. Elle m'a laissé parler pour m'écouter et m'amener à reformuler mes objectifs. Il s'agit d'un élément important car j'étais alors obnubilé par ce qui venait de m'arriver. Au bout d'une heure et grâce à ce questionnement, je m'étais donné comme priorité de retrouver un logement, puis un travail.

En discutant, j'ai pris conscience de ce qu'il y avait encore de possible malgré la faiblesse de mes revenus qui étaient, à l'époque, inférieurs à 3000 francs. Elle m'a informé de l'existence de certains de mes droits que j'ignorais et m'a orienté vers des institutions caritatives qui m'ont fourni des meubles notamment.

J'ai commencé à chercher un logement en décembre, marquant ainsi le début d'un processus. J'ai obtenu mon premier contrat de travail dix mois plus tard.

Voix off :

La phase d'analyse d'informations et de diagnostic social se déroule sur un ou plusieurs entretiens au cours desquels la relation de confiance se construit. En les reformulant à la personne concernée, l'assistant de service social vérifie ses hypothèses interprétatives et de changement.

Usager 2 :

Je ne me suis jamais adressé à un tel service tant que j'ai été en activité. Je ne pensais pas y trouver une telle écoute ni une telle implication dans la recherche d'une solution adaptée à ma situation. J'étais convaincue qu'après m'avoir récité un discours lénifiant, mon interlocuteur m'aurait abandonnée à mon sort. En fait, des solutions concrètes ont été dégagées immédiatement.

Usager 3 :

Ils m'ont écouté et orienté. Le premier entretien m'apparaît rétrospectivement comme particulièrement important.

Usager 1 :

Ayant été écouté, j'ai retrouvé un peu de confiance en moi. L'ASS ne s'est pas départie d'un positionnement en retrait. Calme, elle m'écoutait et m'amenait à accomplir ce qui devait l'être. L'accueil étant toujours chaleureux, je n'étais jamais gêné pour reconnaître que je n'étais pas parvenu à remplir les objectifs que nous avons fixés, et cela même si elle énonçait parfois ce que

je ne voulais pas entendre. Au milieu de discussions qui ont parfois pu monter d'un ton de ce fait, elle gardait le cap et revenait systématiquement aux repères que nous avons dégagés initialement. J'ai toujours su que même si je trébuchais, nous pourrions nous revoir et reprendre ensemble ce qui m'avait posé problème.

Usager 3 :

Ces réunions étaient chaque fois l'occasion de faire le point sur les différentes problématiques composant ma situation.

Usager 1 :

Lors du premier rendez-vous, nous avons affecté ensemble la priorité de notre action au logement. Nous avons également fixé un autre rendez-vous et elle m'a indiqué un circuit à entreprendre. Dès lors, je savais que je n'étais plus livré à moi-même. Tout le reste s'est ensuite construit au fur et à mesure, une fois ma stabilisation et ma resocialisation acquises.

Voix off :

L'assistant de service social poursuit des objectifs professionnels. Il veille à créer les conditions pour que la personne qu'il accompagne reste acteur dans la mise en œuvre et l'adaptation du plan d'aide et de leur projet en s'appuyant sur leurs capacités et en développant leurs compétences.

Usager 3 :

Il ne faut pas concevoir l'assistant de service social comme celle qui fait ce qui doit l'être. Elle ne nous assiste pas nécessairement en tout mais nous fait comprendre que nous devons réagir.

Usager 1 :

Face aux événements qui m'ont tout pris, je ne disposais de l'appui d'aucun interlocuteur. L'assistant de service social a été la seule à m'écouter et à me faire confiance. C'est là, avec la définition d'un calendrier, ce qui a permis un véritable engagement réciproque dans la démarche, alors que cela faisait six années que je demeurais totalement immobilisé. Je savais ainsi ce que j'avais à faire et quand je devais le faire. La relation suivie avec l'assistant de service social m'a ensuite permis de conserver l'espoir.

La relation d'accompagnement s'appuie sur des ressorts ressemblants à ceux à l'œuvre dans les jeux. Je n'aurais jamais osé retourner la voir sans avoir avancé.

Voix off :

A la fin de toute intervention, l'assistant de service social évalue, avec la personne aidée, le niveau d'atteinte des objectifs et d'évolution de sa situation.

Usager 3 :

Ayant retrouvé un travail, je ne peux que dresser un bilan positif de l'action dont j'ai bénéficié.

Usager 1 :

En retrouvant un logement, j'ai récupéré une adresse. Il s'agit d'un détail qui n'est pas anodin. J'ai alors pu entreprendre d'autres démarches.

Attaché à la profession que j'avais longtemps exercée, je limitais mes recherches à ce seul champ professionnel et à des postes correspondant au dernier niveau que j'avais occupé. L'assistant de service social m'a permis de prendre conscience de la distance qu'il y avait désormais entre mon profil et le poste en question. J'ai donc revu mes prétentions. Après le logement, il s'est agi là de la part la plus déterminante de notre collaboration. J'ai finalement obtenu un CES, qui a ensuite été consolidé. Ma relation à l'assistant de service social s'est alors interrompue.

Voix off :

L'assistant de service social peut également proposer d'accompagner en groupe des personnes qui présentent des problèmes semblables.

Après avoir constitué le groupe selon des méthodes définies et avoir rencontré chaque personne individuellement pour proposer cette forme d'aide, l'assistant de service social organise la première réunion qui permet aux membres du groupe de faire connaissance.

Usager 2 :

J'ai compris que l'assistant de service social était là pour faire apparaître les appuis que nous pouvions mutuellement nous apporter entre personnes confrontées à une même difficulté. Il est d'abord important de savoir que d'autres partagent la même réalité.

Usager 4 :

Suite à mes problèmes de santé, je me trouvais isolée et n'avais personne à qui parler. L'idée d'un tel échange m'a donc immédiatement convaincue.

Voix off :

Au cours des réunions se développent une relation de confiance, de l'empathie et une cohésion de groupe.

Usager 2 :

Entouré de personnes qui vous comprennent, vous vous sentez rapidement autorisé à parler librement. La confiance s'est établie naturellement entre nous, à tel point que j'ai livré ici des choses que même mes proches ignorent.

Usager 5 :

Il est certes possible d'évoquer la maladie avec ses proches, mais, avec le temps la peur de lasser et d'être confronté à l'incompréhension intervient. Le groupe nous a permis de nous exprimer librement.

Voix off :

L'assistant de service social favorise le travail du groupe en développant les interactions entre les participants.

Usager 2 :

Le groupe entendait nous permettre d'échanger nos expériences communes et éventuellement d'aider les participants à surmonter les difficultés déjà rencontrées par d'autres.

Voix off :

L'assistant de service social s'assure du bon déroulement du travail du groupe, du développement des processus de groupe – aide mutuelle et processus démocratique – et de l'autodétermination du groupe. Il aide à la prise de rôle et à l'apprentissage de rôle.

Usager 2 :

Les assistantes de service social étaient présentes pour nous encadrer et nous orienter. Elles animaient nos débats et assuraient le suivi de nos réunions, ce qui nous permettait de repartir de ce qui avait déjà été dit et de constater les évolutions réalisées.

Usager 5 :

L'assistant de service social lançait les débats au début de la réunion et synthétisait ce qu'il y avait à conserver à la fin de celle-ci. Sans cela, nous nous serions dispersés dans un sentiment d'inefficacité. Par ailleurs, sans elles certains sujets auraient été négligés.

Usager 2 :

Elles nous aidaient également à percevoir que certaines propositions n'apporteraient rien à l'ensemble du groupe et ne devaient donc pas être mises en oeuvre. Pour autant nous sommes toujours restés libres de la manière de traiter des sujets que nous choisissons d'aborder.

Voix off :

A la fin de l'accompagnement en groupe, l'assistant de service social évalue les effets du travail social de groupe à partir d'indicateurs de changement, de développement de la personne et de son environnement.

Le groupe sert de médiation entre l'individu et la société ; entre l'individu et les institutions.

Usager 2 :

Nous conservons le contact par téléphone les uns avec les autres et nous nous rencontrons parfois. Dernièrement nous sommes plusieurs à nous être rendus à une conférence sur l'ouverture d'une unité anti-douleur au Mans, organisée par la CPAM.

Ce service social m'a offert un espoir et une reconnaissance sociale qui me faisaient défaut.

Usager 5 :

Au départ, nous étions optimistes dans nos attentes. Peu à peu, nous avons constaté combien certains changements modestes influaient considérablement sur notre vie en la rendant chaque jour plus vivable.

Usager 4 :

J'attendais des informations sur ce qui m'était ouvert comme droits du fait de mon invalidité. J'ai effectivement obtenu certains conseils de ce type, mais ce n'est pas là l'essentiel de ce que les réunions m'ont apporté. Aujourd'hui et grâce à elles, l'envie de faire quelque chose et de rétablir du lien est revenue en moi. Je n'ai identifié cette évolution qu'une fois le travail de groupe terminé. Je me suis d'ailleurs engagée depuis dans le fonctionnement d'une association. En quelque sorte, les réunions de groupe et les occasions de discussion qu'elles représentaient me manquaient.

Usager 2 :

J'ai eu pour ma part envie de trouver les activités qui me conviennent malgré mon invalidité. C'est ainsi que je peux me sentir encore utile à quelque chose. Depuis ces réunions, j'ai envie de faire quelque chose de ma vie. Lorsque cette envie est présente, le bien-être est assuré pour soi comme pour son entourage.

I. La responsabilité du travailleur social

1. Accompagnement social /

Responsabilité professionnelle : les freins à sa mise en oeuvre

Nicole NEIL

Pour compléter ces témoignages d'accompagnement social ayant atteint au moins partiellement les objectifs de changement visés, nous souhaitons vous faire part de nos questions de praticiennes du social, confrontées au quotidien à un certain nombre de tensions.

Nous assumons notre responsabilité professionnelle dans un contexte légal, sociétal, institutionnel, territorial, en nous référant aux principes fondamentaux de notre responsabilité professionnelle telle que définie dans le Code de Déontologie de l'ANAS.

Le contexte légal de notre intervention ne rendrait-il pas, depuis plusieurs années, notre responsabilité plus complexe au regard de l'éthique, entre autres, en matière d'immigration clandestine, de prévention de la délinquance, et d'applications de dispositifs (RMI, FSL...) ?

Au plan institutionnel en tant qu'Assistant de Service Social à la CRAM, nous intervenons dans le cadre d'un service spécialisé dont les missions sont étroitement définies par la CNAM et la CNAV ; elles nous sont régulièrement rappelées.

Les circulaires qui définissent nos champs d'intervention servent en effet de référence à notre pratique, en ciblant notamment les publics prioritaires. Elles permettent également de vérifier l'atteinte des objectifs nationaux élaborés dans les conventions pluriannuelles d'objectifs et de gestion (COG).

Par ailleurs, la loi 2002-02 a introduit également dans nos services l'évaluation interne et la démarche qualité. Concrètement, elle s'est déclinée à notre niveau par un élargissement de la palette d'offres de service, proposant à la fois de l'ISAP, de l'ISIC et de l'accueil permanent dans les PAS.

Pour l'usager c'est une avancée incontestable. Pour nous professionnels, à moyens humains constants, cela entraîne une réorganisation de nos plannings et une augmentation des temps contraints : plages de réception, préparations, animations et compte rendus de réunions, application de la charte téléphonique et ce, dans un contexte institutionnel élargi : à savoir la Sécurité Sociale, traversée par la nécessité de maîtrise des coûts.

Mettre en oeuvre des accompagnements sociaux auprès de publics

précaires, ne nécessiterait-il pas un budget temps plus important, dans la mesure où nous ne répondons pas à une logique de prestation, mais d'évaluation, d'écoute, de co-élaboration d'un plan d'action avec l'utilisateur dans une démarche continue de négociations ? Dans ce contexte il pourrait être tentant d'aller au plus vite en évitant l'évaluation globale et en réduisant la participation de l'utilisateur ...

Parallèlement le nécessaire travail en réseau qui résulte de cette orientation vers de nouveaux publics n'est-il pas lui aussi « chronophage » ? Il exigerait dans l'idéal une souplesse des plannings que nous n'avons plus ...

En fin d'accompagnement, notre responsabilité demeure engagée dans l'évaluation avec l'utilisateur de l'atteinte des objectifs et des changements survenus et si besoin de l'orientation vers les collègues. Prendre le temps de passer le relais en permettant à l'utilisateur de se sentir respecté ne relève-t-il pas encore de notre responsabilité, et de notre engagement à son égard ?

En un mot, ne nous est-il pas demandé en permanence de définir nos priorités, en concertation avec notre encadrement de proximité ?

2. L'accompagnement social au quotidien : quelles difficultés rencontrons-nous ?

Geneviève COULON

Personnellement, je travaille dans une équipe de trois assistants de service social, nous intervenons indifféremment sur une zone géographique qui couvre 12 cantons, 123 communes. Du Nord au sud les points les plus éloignés de notre bureau sont à 57 et 61 km.

En zone rurale, l'organisation de travail en équipe sur un grand territoire permet de se remplacer et d'assurer ainsi une continuité de service pour les assurés et les partenaires.

L'accompagnement social personnalisé, au quotidien, sur un tel territoire est parfois soumis à des contraintes qui nous mettent en difficultés.

Nous voudrions que notre accompagnement, c'est à dire la fréquence des entretiens avec la personne, les concertations avec les partenaires, ne répondent qu'à l'exigence du besoin de la personne accompagnée.

Nous savons tous que pour profiter de la dynamique engagée dans un travail avec un assuré, il faut savoir parfois être très présent à un moment clé, sur une période donnée. Or, les contraintes liées à l'obligation de regrouper nos déplacements pour des raisons de coût et d'organisation de temps, nous mettent quelquefois en difficultés.

Sachant, par ailleurs, qu'en accompagnant des personnes malades nous avons à composer avec les contraintes de disponibilité dues à leur suivi médical, rendez-vous, hospitalisation ... Nous sommes parfois en deçà de ce que nous voudrions pouvoir faire en terme de disponibilité et de présence sur le terrain auprès des assurés.

Nous travaillons aussi par entretiens téléphoniques, nous assurons également beaucoup de RDV décentralisés sur les cantons au plus près des assurés.

Ainsi, sur le territoire où j'interviens nous assurons des entretiens dans quatre lieux répartis sur tout notre territoire.

Nous sommes incités à réserver aux personnes à mobilité réduite nos visites à domicile, cela demande de faire sans cesse des choix qui ne sont pas toujours faciles.

Face aux assurés qui demandent légitimement attention et disponibilité, face aux partenaires qui réclament plus de présence visible sur le terrain, face à la hiérarchie qui préconise une planification rationnelle de nos interventions, assumer des accompagnements sociaux qui répondent à une qualité de travail qui nous satisfasse sur le plan professionnel relève parfois de la gageure.

Par ailleurs, il nous est désormais demandé également de concilier plusieurs méthodes d'interventions, en parallèle et au quotidien.

Assumer les accompagnements individuels et animer des réunions d'information collective pour les personnes en arrêt de travail par exemple, ainsi que mettre en place du travail social avec les groupes.

Dans mon département, nous nous sommes ainsi partagé, à 8 assistants sociaux l'animation de 38 réunions dans l'année 2005, dans trois lieux du département, 423 assurés ont été accueillis lors de ces réunions.

En parallèle, nous avons mené 4 groupes de Travail Social avec les Groupes.

Même avec le soutien de formations, d'encadrement, de groupe pour de l'entraide sur le plan méthodologique, il est vrai que, parfois, réussir à mener de front les prises en charge individuelles et le travail collectif, prendre le temps nécessaire pour écrire et présenter nos projets... relève de défis difficiles à relever.

Nous nous sentons parfois écartelés entre les priorités organisationnelles et la responsabilité de continuer à offrir aux assurés un accompagnement individuel de qualité.

L'accompagnement suppose un travail en continuité et des interventions programmées.

Cela devient également plus difficile à mettre en œuvre avec un public plus précaire qui ne peut pas s'inscrire dans un travail d'actions programmées planifiées, tel que nous le faisons avec des assurés salariés malades, insérés socialement et habitués aux relations contractuelles de collaboration.

L'accompagnement pour nous, assistants sociaux d'un service spécialisé, pose aussi la question du relais. Notre intervention se situe à un moment X d'une situation, sur un temps donné, le plus souvent autour de l'annonce de la maladie ou au moment où la crise qui en découle est la plus forte. Cela nous pose la question des relais que nous prenons après les services sociaux hospitaliers, les services sociaux de secteur ou des relais que nous passons à ces mêmes services. Le seul relais qui nous paraît souhaitable, c'est le relais préparé avec la personne malade concernée. Notre responsabilité professionnelle est là bien réelle. Quelle qualité offrons-nous aux personnes gravement malades, ou bien très fragiles socialement, dans les relais que nous nous passons entre travailleurs sociaux. Plus la personne est malade, fragile, plus le relais doit être travaillé.

Voici, en quelques mots l'énoncé de quelques-unes des tensions que nous rencontrons au quotidien.

L'accompagnement social et la responsabilité professionnelle, c'est parfois des déceptions, des frustrations et heureusement beaucoup de plaisir quand ce travail est réussi tel que cela nous a été renvoyé tout à l'heure à travers les témoignages des assurés que nous avons entendus.

Didier DUBASQUE :

Je tiens à souligner la difficulté qu'il y a à se procurer un tel témoignage sous une forme audiovisuelle. Pouvez-vous nous renseigner sur l'utilisation que vous faites de ce document ?

Nicole NEIL :

Ce document a été réalisé afin d'être diffusé à nos stagiaires ainsi qu'à nos partenaires et permet de présenter notre activité. Il est alors diffusé dans sa forme intégrale, un peu plus longue.

Didier DUBASQUE :

Cela souligne le déficit de savoir-faire en termes de communication qui caractérise notre secteur : nous ne parvenons pas à faire connaître ce que nous savons faire.

Je demande maintenant aux participants à la table ronde de bien vouloir me rejoindre. Madame Paravano, sur la base des travaux qu'elle a menés pour le Conseil Supérieur du Travail social, nous entretiendra des enjeux actuels de l'accompagnement et des rapports de celui-ci aux travailleurs sociaux.

La salle pourra ensuite adresser ses questions aux participants. Idéalement, celles-ci permettront d'aborder ce qui ne l'a pas encore été au cours de ces deux journées.

Les conditions d'une mise en œuvre de l'accompagnement social et de sa reconnaissance

Table ronde

Ont participé au débat :

Didier DUBASQUE

Bruno GROUES, *Conseiller technique de l'UNIOPSS, animateur du réseau « Alerte »*

Paola PARAVANO, *ancienne Présidente de l'ANAS, groupe de travail « travail social confronté aux évolutions de la pauvreté et de l'exclusion »*

Hervé CARRE, *Conseiller général, adjoint au maire d'Angers, administrateur à l'UNCAS*

Jean-Paul DELEVOYE, *ancien ministre, médiateur de la République*

Christian GILLET, *Vice-Président du Conseil général*

Nicole NEIL, *assistante de service social*

Virginie DELANNOY, *assistante de service social*

Paola PARAVANO

Évoquer les conditions de l'accompagnement et de sa reconnaissance sur le territoire par les travailleurs sociaux fait apparaître la complexité de la situation. Celle-ci résulte tant de l'évolution de nos institutions – informatisation et évolutions administratives – que des attentes affectées aux travailleurs sociaux.

Les usagers ne sont pour leur part que rarement interrogés sur la qualité du service rendu et subissent de plein fouet la taylorisation du travail social. S'adaptant au contexte, les usagers usent parfois de cette évolution et exigent d'accéder à des dispositifs. Ce constat est objectif dès lors que les

critères d'attribution de ces dispositifs impliquent leur instrumentalisation par la population.

L'accompagnement social n'est pas le seul outil du travail social. La qualité de l'organisation a déjà été évoquée comme un facteur déterminant. Nos pratiques doivent être interrogées, notamment à l'aune de la distinction entre demandes implicites et explicites.

La gestion de masse qui a cours dans certains départements ne permet d'ores et déjà plus de traiter uniformément toutes les situations.

Plutôt que d'adopter une posture de gestion administrative et une logique de guichet, le service social doit se recentrer sur son cœur de métier : l'aide à la personne. Le rapport du CSTS « Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion » préconise d'employer le terme « alliance » pour illustrer l'idée que les personnes en difficulté disposent de ressources et pourraient constituer une richesse pour notre société. Le travail social est un levier qui doit permettre de prouver que les gens démunis ne constituent pas uniquement une charge. Il s'agit là à mon sens d'une future préoccupation des centres de formation. Les futurs étudiants devront disposer de connaissances sur les mécanismes producteurs de pauvreté.

Pour inverser le rapport à celle-ci, le rapport postule qu'un repositionnement des professionnels sera nécessaire autour d'un accompagnement social lui-même refondé selon une démarche d'alliance avec les personnes pauvres. Le choix de ce terme entend souligner l'impérieuse nécessité pour le travail social de se doter de méthodes d'intervention favorisant la promotion sociale individuelle et collective. Cette alliance doit s'appuyer résolument sur les richesses des plus pauvres.

Dès lors l'enjeu du service social apparaît aujourd'hui de revitaliser notre profession en nous situant sur le terrain avec et aux côtés des usagers et de sortir nos pratiques professionnelles des logiques de distribution de prestations sociales. Sans volonté forte de notre part et de celle des institutions, il sera difficile de demander aux travailleurs de terrain de procéder seuls à toutes les adaptations. Sans volonté politique, l'évolution risque de ne pas avoir lieu.

Le terme d'alliance suscite cependant un débat en ce qu'il suggère une connivence avec les usagers qui serait dirigée contre l'Institution. Il convient d'être attentif à ces observations.

D'autres réagissent à la notion de prise de recul, qu'ils stigmatisent comme étant peu professionnelle.

Comment consacrer une alliance qui ne consacrerait aucun rapport de dépendance ? Faire alliance signifie pourtant être à côté, faire avec sans

faire pour et implique de sortir de la relation dominé/dominant. Nous devons développer la prise de parole des usagers et faire des propositions de développement de structure dans la lignée des cliniques de concertation récemment ouvertes. De tels espaces entendent répondre au besoin d'implication des usagers dans leur histoire de vie. Il paraît difficile d'atteindre pareil résultat en continuant à les exclure des instances de concertation. Le rapport interroge également les moyens dont nous disposons pour associer les personnes aux travaux des commissions d'évaluation. Cela étant, nous sommes pleinement conscients que tous les usagers ne peuvent pas s'inscrire dans une telle collaboration.

Favoriser la conscientisation des usagers peut par ailleurs s'avérer dangereux pour nos Institutions. En effet, les personnes en situation de pauvreté pourraient prendre conscience de la part de responsabilité qui revient à la société dans leur situation individuelle.

Faire alliance avec ce public défavorisé c'est aussi modifier le regard que nous portons sur lui. Plutôt que de lister les insuffisances dont il souffre, il conviendra d'insister sur ses ressources et potentiels.

Didier DUBASQUE :

Pouvez-vous Monsieur Gillet, en tant qu'élu, nous éclairer sur les conditions de la mise en œuvre de l'accompagnement ? La reconnaissance des accompagnateurs est-elle nécessaire ? Disposez-vous d'éléments relatifs à la perception qu'entretiennent les travailleurs sociaux de leur propre travail ? Les questions soulevées par Madame Paravano recourent-elles celles qui ont pu vous être soumises dans le cadre de votre mandat ?

Christian GILLET :

Laissez-moi rappeler que le contexte général de notre action est extrêmement mouvant. La violence tend à devenir un moyen d'expression.

Sauf à être présents quotidiennement sur le terrain, les élus ne voient les évolutions du travail social qu'au travers de la hiérarchie. Il faut être avec le travailleur pour connaître sa réalité.

La transmission des orientations politiques du département au travailleur social comme la remontée du ressenti de celui-ci passent par le prisme hiérarchique. Il peut parfois s'agir d'un véritable filtre.

La multiplicité des dispositifs constitue une réalité nouvelle. Le FSL et le RMI dans une moindre mesure, sont des ajouts relativement récents.

Je vous assure que nous ressentons comme vous les effets de cette complexité. Informés le 25 décembre de la nécessité d'ouvrir une maison des handicapés au 1er janvier, nous partageons cette problématique

avec vous. Il convient que nous analysions ensemble cette difficulté. Le département a déjà émis plusieurs signaux indiquant qu'il convient d'arrêter d'adopter des textes d'application immédiate. Nous sommes favorables à une décentralisation réfléchie, anticipée et forte en expérimentations. Toutes ces qualités supposent du temps, lequel nous manque cruellement. Je ne perçois pas vos difficultés d'une manière différente.

Nous sommes pareillement d'accord pour mettre en œuvre les nouveaux dispositifs. A cette fin, nous nous investissons pleinement, y compris financièrement. Contrairement à ce qu'il dit, l'Etat est loin de compenser exactement les charges transférées. Il n'y a qu'à citer l'exemple de l'APA, dont le transfert n'a été compensé qu'à hauteur de 35 % alors que l'Etat s'était engagé à hauteur de 50 %. L'action sociale représente jusqu'à 70 % du budget du département. Ce dernier en tient donc nécessairement compte. Toute décision en la matière influe directement sur le budget général du département.

Didier DUBASQUE :

Monsieur Carré, également conseiller général, présente la particularité d'avoir occupé la fonction d'adjoint aux affaires sociales de la ville d'Angers. La question du travail social vous préoccupe-t-elle particulièrement ?

Hervé CARRE :

La question sociale me préoccupe, bien évidemment.

Pour compléter la réponse apportée à votre question sur la compréhension par les élus du monde des travailleurs sociaux, force est d'énoncer que la majorité des élus ne comprend pas grand-chose au travail social. Cette situation résulte en partie de l'attitude des professionnels.

Educateur spécialisé de formation – métier exposé par rapport à celui d'assistant de service social - j'ai été surpris lors de mon arrivée dans l'équipe municipale, de constater que le vocabulaire du travail social, sans parler de ses concepts, n'était pas maîtrisé. L'ignorance totale de la réalité recouverte par les différents métiers m'a également étonné.

Ces éléments participent à complexifier l'approche du travail social par les élus. Ceux-ci seront naturellement soupçonneux à l'égard du professionnel, craignant qu'il n'existe une connivence entre celui-ci et l'utilisateur menaçant de déboucher sur une situation d'assistanat. Les élus perçoivent ce dernier comme le point de départ du processus de déresponsabilisation.

Depuis mon élection, je connais moins bien la réalité de l'accompagnement social. Nous n'avons vent de celle-ci que par l'entremise de la souffrance, qu'il s'agisse de celle des professionnels qui se plaignent d'être tenus pour

des guichets de l'agence HLM ou de l'ANPE ou de celle des usagers. Les travailleurs sociaux se plaignent à nous du malentendu que les usagers leur renvoient au visage. Ils n'ont aucun moyen de trouver un logement ou un travail à l'utilisateur qui le réclame.

Extraire l'accompagnement social du confinement dans lequel il se trouve me paraît un exercice difficile. Je suis frappé par l'absence d'ouverture vers l'environnement des individus qui sollicitent les travailleurs sociaux. L'accompagnement social souffre d'un fantastique isolement.

Didier DUBASQUE :

Peut-être les travailleurs sociaux devraient-ils davantage décrire, par des publications, leur activité. Le prochain intervenant représente un réseau d'associations, le réseau « Alerte ».

Bruno GROUES :

« Alerte » est un réseau animé par l'UNIOPSS qui regroupe régulièrement par ses réunions 50 associations et fédérations nationales impliquées dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Je souhaite revenir sur la proposition du CSTS de promouvoir une « alliance ».

La démarche adoptée par notre réseau est assez voisine. Après dix ans d'existence, nous avons tiré le bilan de notre action. Forts d'un certain poids face à l'opinion et aux politiques, nous avons obtenu un certain nombre de lois favorables à notre entreprise. En matière de lutte contre l'exclusion, les lois sont plutôt bonnes en France. En revanche, la pauvreté n'a globalement pas reculé depuis dix ans. Ce constat marque l'échec des bonnes lois dont nous nous sommes dotés.

Face à cette réalité, nous sommes contraints de reconnaître que notre mode opératoire nous voue à n'obtenir que des résultats marginaux. Le problème, la création de l'exclusion, prend sa source au cœur même du système économique et social. Nous avons donc depuis deux ans initié un rapprochement vis-à-vis de tous les partenaires sociaux. Nous assumons ce choix tant les associations ne parviendront jamais, seules, à résoudre le problème de l'exclusion.

Nous considérons qu'il convient, en sus, de faire alliance avec les personnes pauvres elles-mêmes. Ces vingt dernières années nous ont vus trop travailler pour eux et pas assez avec. La nécessité de participation des intéressés à notre action fait aujourd'hui l'objet d'un consensus. Nous nous sommes donc attelés à la rédaction d'une charte de la participation que nous

soumettrons à la signature de tous ceux qui désirent s'engager dans une démarche semblable.

Ma présence à ces journées illustre par ailleurs notre véritable volonté politique de lier des contacts avec les différents acteurs. Il serait absurde d'envisager obtenir des résultats sans collaborer avec les intervenants de terrain. L'Etat, qui dispose pourtant d'autres moyens que ceux que nous représentons, ne parvient pas à faire refluer l'exclusion, même lorsqu'il y est politiquement disposé. L'échec couronne pareillement l'activité des partenaires sociaux et des associations. Il ne nous reste donc plus qu'à nous unir dans cette tâche.

Didier DUBASQUE :

Ressentez-vous Mme Neil, en tant que professionnelle de terrain, cette difficulté de communication avec les élus et le reste de la société que nos intervenants tendent à stigmatiser ? Pouvez-vous par ailleurs nous indiquer si vous disposez d'expérience en termes de collaboration avec des associations ?

Nicole NEIL :

Depuis plusieurs années, l'ANAS s'est attachée à rendre lisible le travail social. Elle a notamment publié plusieurs écrits de professionnels dans la presse spécialisée et généraliste. Il me semble important que nous exposions ce que nous faisons concrètement.

Nous nous employons également à soutenir les paroles d'usagers. L'association a dernièrement soutenu un certain nombre de leurs organisations.

Nous répercutons nos observations auprès des décideurs sans cependant pouvoir aller au-delà.

À la CRAM nous avons initié une démarche visant à intervenir auprès de publics précaires qui présentent la particularité de ne pas en faire la demande. Il s'agit de populations pour lesquelles les symptômes auxquels nous sommes habitués de nous référer n'apparaissent pas. Un travailleur précaire se trouve ainsi rarement en arrêt maladie. Nos modes opératoires doivent tenir compte des évolutions de la société.

Dans cette perspective, nous entretenons des partenariats avec des offices HLM, avec le CODES qui constituent également des acteurs de la politique de la ville.

Selon nos possibilités, nous participons à un réseau de santé communautaire qui nous permet de rencontrer les personnes les plus fragilisées.

Didier DUBASQUE :

Les professionnels ne sont-ils pas en quelque sorte enfermés dans leur relation à l'usager, pris dans la masse des dossiers à gérer sans disposer du temps nécessaire pour prendre de la hauteur ?

Virginie DELANNOY :

Le partenariat demeure à construire, même si nous ne devons pas nous y laisser enfermer. Il paraît essentiel de collaborer avec toutes les forces disponibles.

Didier DUBASQUE :

Reste ensuite à déterminer comment travailler ensemble.

Peut-on, Monsieur Delevoye, solliciter votre réaction au film qui vient de nous être présenté ?

Jean-Paul DELEVOYE :

Je suis très sensible à ce que j'ai entendu. Face à ces questions, une réflexion d'Elie Wiesel me revient systématiquement : « lorsque je rentrais de l'école, ma mère ne me demandait jamais si j'avais bien répondu, mais si j'avais posé la bonne question ».

La question sociale n'a jamais été confrontée à la question sociétale. Il conviendrait pourtant que nous nous interroguions sur l'émergence de ce que les américains appellent les « surplus people », personnes devenues économiquement inutiles du fait de l'amélioration de l'efficacité économique.

La société ne peut se réduire pourtant à la seule dimension économique et marchande. Il m'apparaît donc essentiel de décloisonner les approches.

A l'heure actuelle, les échanges relevant de la sphère non marchande ne peuvent que difficilement être appréhendés d'un point de vue juridique. Pourtant, il s'agit là d'activités essentielles en ce qu'elles sont créatrices de lien social. L'exemple fourni par le film diffusé tout à l'heure m'a frappé. Les éléments qui ont permis à cet individu de reprendre pied présentent une dimension humaine plus qu'économique. Ayant fait l'objet d'écoute, de compréhension et plus largement d'attention bienveillante, cette personne a pu retrouver une certaine estime d'elle-même.

La noblesse de la tâche du médiateur réside elle aussi dans cette attention accordée à la personne. Celle-ci est amenée à devenir acteur du processus qui va permettre d'améliorer sa situation.

Travailler sur l'humain comme je le propose n'a rien à voir avec l'aumône.

Il s'agit bien davantage de mener une vraie réflexion sur la manière de faire regagner sa dignité à un individu.

Le social ne doit pas devenir malgré lui un lieu d'enfermement enserrant l'individu dans une situation assistée qui ne peut déboucher que sur un délaissement pire que la difficulté initialement rencontrée. Il doit au contraire permettre aux individus de redécouvrir leur autonomie de décision et de pensée.

Notre problème me paraît culturel.

La problématique n'est plus aujourd'hui celle de l'aménagement du territoire ou des moyens à mobiliser, mais celle du temps. Quelles disponibilités et quels lieux d'écoute se trouvent mis en avant ? Auparavant, au sein de l'administration, le plus insignifiant des postes était celui de l'accueil. Une révolution est en cours sur ce point. Il s'agit pour moi d'un important progrès tant ce poste me paraît déterminant.

Je place un grand espoir dans l'intelligence du terrain et je suis prêt à soutenir pleinement vos propositions : comment allons-nous pouvoir, sur des problématiques ciblées, mettre en place des expérimentations utiles ?

Aider les individus tout en les responsabilisant peut parfois s'avérer délicat. Prenons l'exemple d'Emmaüs, qui accueille des personnes en situation de grande précarité en échange d'un travail. Cette association, faute de respecter la réglementation en matière de représentants du personnel, se voit poursuivie pour entrave au droit du travail. Pourtant Emmaüs a raison d'un point de vue social.

Je risque moi-même, en tant que maire, d'être dans l'illégalité s'agissant des emplois aidés que je propose et ce, tout simplement parce que je refuse d'accorder une aide à qui que ce soit sans contrepartie. J'ai mis en place un système permettant aux jeunes d'obtenir 750 euros nets en contrepartie d'un travail effectué pour la municipalité. J'ai d'ailleurs remarqué à cette occasion que l'essentiel des demandes d'aides formulées par les jeunes sont motivées par la perspective de passer le permis de conduire. Je rappelle que cette formation coûte à l'heure actuelle près de 1000 euros. Quelle famille d'ouvrier peut aujourd'hui assumer une telle dépense ?

Nous devons promouvoir un système générateur de lien social. Il conviendrait que ceux qui payent des impôts puissent le percevoir comme un moyen de permettre à l'individu en situation de précarité d'apporter un élément d'utilité à la collectivité. Cela pourrait être en travaillant ou en participant à des ateliers non marchands.

À l'heure actuelle, toute mise en place d'entreprise d'insertion suscite une

levée de boucliers des acteurs économiques qui y voient une atteinte à la concurrence. Il doit pourtant bien y avoir une part de répartition. J'ai dans ma commune imposé que nous puissions réserver une certaine somme au profit d'entreprises d'insertion sans consultation préalable de la commission d'appel d'offres.

La question de fond est la suivante : Veut-on que chacun se sente utile au sein de notre société ? Dès lors que nous surmonterons le cloisonnement entre utilité sociale et utilité économique, nous parviendrons à redonner du sens à notre action et à mener les individus à reconnaître les vertus du partage.

Trouverons-nous ensuite suffisamment de professionnels pour tout faire ? La réponse est négative, mais relevons qu'une telle approche ne peut être impulsée que par un noyau de professionnels. Celui-ci devra favoriser le développement de synergies, notamment avec les individus qui souhaitent donner de leur temps bénévolement. Les dix prochaines années verront le départ à la retraite de 55 % des actifs, alors que ceux-ci sont des individus pleinement compétents. La retraite est-elle une charge ou une chance pour la société ? Il s'agit bien évidemment d'une opportunité qu'il nous revient de saisir à bras le corps. Nous devons parvenir à les mobiliser.

J'attends des acteurs politiques qu'ils s'inscrivent, dans la perspective des échéances électorales, dans une démarche non de protection de leurs acquis, mais au contraire de formulation des questions cruciales, de manière à obtenir des différents prétendants qu'ils se positionnent.

Si nous ne parvenons pas, ensemble, à poser les bonnes questions, nous ne devons pas être surpris d'obtenir de mauvaises réponses.

Variations sur l'accompagnement et la responsabilité

Synthèse des journées

Jacques TREMINTIN

L'ANAS nous a conviés à une réflexion autour de deux questions qui se situent au cœur de nos pratiques professionnelles : l'accompagnement et la responsabilité. A la lumière des débats menés, peut-on mieux discerner l'articulation de ces deux concepts ?

L'un primerait-il sur l'autre ? Il apparaît plutôt qu'il s'agit de deux dimensions complémentaires de la relation d'aide qu'on ne saurait hiérarchiser. Chacune implique les mêmes protagonistes, mais le flux qu'elles désignent n'a pas la même direction, et c'est là toute la différence.

L'accompagnement va du professionnel vers l'utilisateur, tandis que la responsabilité concerne davantage le rapport de l'utilisateur au professionnel.

La responsabilité met en jeu l'implication morale, éthique, déontologique et juridique que renvoie cet engagement vers celui qui le souscrit. L'accompagnement est un regard empathique et positif tourné vers celui qui est censé en avoir besoin.

La responsabilité est ce que fait peser le bénéficiaire sur celui ou celle qui s'adresse à lui en vue de l'aider. L'accompagnement part du choix de celui qui décide de tendre la main.

La responsabilité a pour source le destinataire et la façon dont il reçoit le soutien reçu.

Au cours de ces travaux, aucune observation concernant l'accompagnement n'a pu économiser de questionner la responsabilité.

• La posture d'accompagnement

Cristina De Robertis a dressé un bref historique des termes utilisés par nos professions pour désigner ce mouvement empathique jusqu'à ce qu'émerge la notion d'accompagnement : l'assistance, l'aide, la protection, le suivi, la prise en charge, l'approche globale, l'intervention ...

Cette profusion terminologique révèle non seulement la richesse de notre langue mais également, au travers des concepts caractérisant une époque, l'approche intellectuelle qui prévalait alors. Chacun de ces termes cristallise un positionnement, un choix et une responsabilité quant aux modalités

d'établissement des relations.

Ces choix s'exercent sur la base de références soumises à des tensions. Le professionnel est pris entre le cadre législatif des politiques d'intervention sociale, l'institution employeur, les missions imparties, les convictions déontologiques et professionnelles et enfin les valeurs humanistes.

La responsabilité s'étend à la méthodologie d'action sociale employée, qui doit trouver son équilibre entre distance et proximité, implication et neutralité, autonomie et dépendance, rôle d'expertise et de facilitateur.

Longtemps les praticiens ont été convaincus qu'ils savaient mieux que les usagers ce qui leur convenait. Longtemps ils ont entretenu des pratiques en conséquence. Des normes morales et sociales strictes et figées permettaient alors de distinguer le bien du mal, le pertinent de l'inadéquat et l'acceptable de l'inacceptable.

Ces frontières n'ont pas totalement disparu mais se sont notablement brouillées et ont laissé le doute, la prudence et l'incertitude s'immiscer dans notre approche de l'utilisateur. Le professionnel s'est donc peu à peu départi de cette tendance à penser à la place de l'intéressé et à lui dire ce qu'il doit faire.

« Les conseillers ne sont pas les payeurs » dit le proverbe. Il convient de présenter l'ensemble des possibles à l'utilisateur et de lui laisser la liberté de choisir sa voie. C'est ensuite à lui d'assumer les conséquences de ses décisions, la responsabilité de ses choix.

Le risque est de le laisser seul face aux décisions sous couvert d'une neutralité confortable qui évite au professionnel d'avoir à se positionner ou à s'engager. « Mais si vous étiez à ma place, que feriez-vous ? » nous dit cette dame au regard perdu, espérant que nous allons lui proposer une solution clé en main. « Mais justement, Madame, je ne suis pas à votre place ... »

Il n'est pourtant pas nécessaire de se mettre à la place de l'autre pour lui nuire. Il suffit parfois d'une étourderie, d'une inattention ou d'une confusion. L'utilisateur s'en emparera, en toute autonomie. Il en est ainsi lorsqu'une évaluation approximative, comme le rapportait Gisèle Kibler, fonde une décision d'inaptitude au poste de travail et cause finalement un licenciement. Il arrive également, nous a appris Chantal Mortiron, qu'un mauvais calcul lors d'une liquidation de retraite entraîne six mois de manque à gagner pour un salarié.

L'article 1383 du code civil énonce que « chacun est responsable du dommage qu'il a causé, non seulement de son fait, mais encore par négligence ou par imprudence ». Peu de nos collègues sont sanctionnés par les tribunaux pour de tels faits, qui ne doivent pourtant pas être exceptionnels.

Le code de déontologie de l'ANAS n'a pas attendu que la justice tranche

pour évoquer l'obligation de compétence du professionnel. Il énonce que « maîtriser sa pratique professionnelle et tendre constamment à l'améliorer; développer ses connaissances; être vigilant quant aux répercussions que peuvent entraîner ses interventions dans la vie des personnes et celle des institutions » est une nécessité pour celui-ci.

L'impuissance des professionnels face à des mutations de notre société qui ne laissent pas toujours de place à l'insertion a pourtant été évoquée. La précarité se développe. Elle n'est plus seulement économique mais également relationnelle, comme le note Jean-Louis Sanchez.

Ils sont également impuissants face à l'arbitraire d'une administration souvent coupable d'abus de droit. Les travailleurs sociaux ont écouté avec grand intérêt l'exposé de Jean-Paul Delevoye consacré à sa propre action de médiateur de la République. Celle-ci se situe sur l'étroite frontière entre légalité et légitimité de celle ou celui qui la conteste. L'ancien ministre nous l'a rappelé : « *il est possible d'avoir juridiquement tort et moralement raison* ».

• Donner du sens à l'accompagnement

Maëla Paul l'a clairement exprimé : « il y a nécessairement à penser comment la personne peut être accompagnée ».

L'accompagnement est une construction et ne peut se concevoir qu'en interaction avec l'autre. On n'agit pas avec un usager comme on accompagne son chien chez le vétérinaire, comme on conduit la jument vers l'étalement, encore moins comme on mène un veau à l'abattoir !

La personne aidée est un sujet vivant, animé d'une volonté singulière. On ne peut ni la négliger, ni l'ignorer. Il convient de lui faire don de sa présence et de sa confiance, de sa bienveillance et de sa sollicitude. Mais cette démarche ne portera ses fruits qu'une fois conjuguée avec la prise en compte de l'autre comme acteur à part entière.

Brigitte Bouquet n'explique pas autre chose lorsqu'elle rappelle les conditions de réussite de l'accompagnement social. Celui-ci suppose le renoncement à la toute puissance professionnelle – en renonçant de faire à la place de l'autre, et la croyance dans l'avenir – en s'appuyant sur les potentialités de l'usager.

Les modalités de la relation et leurs conséquences engagent la responsabilité du professionnel en ce qu'elles traduisent ses choix méthodologiques. Donne-t-il la priorité à l'autonomisation ou à la sécurisation, à l'affirmation de l'usager en tant que sujet ou à sa mise sous son aile protectrice ? La réponse peut varier tant l'enchaînement chronologique de ces éléments doit être adapté aux circonstances d'espèce.

La modulation des modes d'accompagnement interdit toute conception figée de ceux-ci, comme le montrent les travaux menés par Pierre Delion au sein de son service de pédopsychiatrie, à Lille. Il distingue trois étapes dans l'admission de l'enfant victime de mauvais traitements. La qualité de l'accueil doit tout d'abord permettre à l'enfant d'identifier le cadre psychique dans lequel il va pouvoir se poser. Les adultes s'imprègnent ensuite des symptômes de l'enfant, jusqu'à devenir porteurs de ses signes de souffrance. Enfin, la mise en commun des différents points de vue permettra de faire émerger du sens et de définir les hypothèses et modalités de travail.

Jean-Louis Sanchez, Directeur de l'ODAS, milite pour redonner du sens à l'accompagnement social et souhaite qu'un grand chantier de rénovation du travail social soit mis en route. Il conviendrait selon lui de promouvoir plutôt que de réparer ; l'action collective est appelée à devenir la règle et l'action individuelle l'exception. Certes la démarche communautaire et le développement social méritent d'être davantage développés, mais cette approche constitue-t-elle pour autant une solution miracle ? Probablement pas. Mais un homme qui n'hésite pas parmi 500 participants, à inviter une assistante sociale à manger, ne peut pas avoir complètement tort.

• Accompagnement et responsabilité dans la protection de l'enfance

Jean-Pierre Rosenczveig nous a entretenus de la protection de l'enfance et des enjeux attachés à deux projets de loi actuellement en discussion : celui de Philippe Bas et celui de Nicolas Sarkozy.

Il s'agit en somme de savoir si, dans l'appréhension de l'enfance en danger ou délinquante, la protection de la société doit l'emporter sur la protection de l'enfant. Faut-il tout mettre en œuvre pour éviter le désordre social et donc prévenir les dérèglements sociaux et familiaux qui y mènent ou faut-il au contraire donner priorité à l'intérêt de l'enfant ?

Jean-Pierre Rosenczveig craint que la nouvelle mission confiée aux maires en matière de prévention de la délinquance ne se fasse au détriment des intérêts de la communauté. L'enfant, dont l'équilibre requiert temps et patience de la part des équipes éducatives, risque de faire les frais d'un bouleversement dans la répartition des compétences qui attribuerait au premier magistrat de la commune la mission de prévenir la délinquance.

Ce choix d'inféoder les travailleurs sociaux aux municipalités en matière de protection de l'enfance ouvre sur une dangereuse dérive qui verrait l'accompagnement social changer de nature.

Il était de la responsabilité déontologique et éthique des professionnels de résister à cette attaque frontale menée contre les fondements de leur action. L'ANAS, qui demande le retrait du projet de loi porté par M. Sarkozy, s'emploie à peser sur différents groupes parlementaires en vue d'obtenir un amendement modifiant l'article 5 de ce texte. Celui-ci prévoit la transmission automatique au maire des informations concernant les familles. L'ANAS acceptera un tel mécanisme à deux conditions : l'accord préalable de la famille et le constat par le professionnel que cette mesure sera bien profitable à la famille.

• **L'accompagnement des professionnels : une découverte**

Pour Maëlla Paul, les accompagnateurs aussi ont besoin d'être accompagnés. Plusieurs ateliers ont été consacrés à ce sujet. Tel est bien en tout cas le propos de la formation initiale selon Emmanuel Graton, Directeur de l'ENSO d'Angers. Cet accompagnement ne soulage pas l'étudiant de la responsabilité qui pèse sur lui de s'impliquer dans sa formation. Cette implication est nécessaire à l'assimilation des connaissances transmises, à l'appropriation des expériences et à l'autoformation.

Trop longtemps, une obligation de résultat a pesé sur le professionnel certifié et diplômé, quant à la gestion de son propre équilibre. Technicien émérite de la relation, il était supposé capable de surmonter ses différentes difficultés sans broncher et sans montrer ses faiblesses.

L'interpellation de sa responsabilité pénale semble lui avoir redonné figure humaine.

Oui, un bon professionnel peut également se trouver en difficulté !

Les procès d'Outreau et d'Angers ont incité les conseils généraux concernés à développer des procédures d'accompagnement des professionnels.

Madame Sampeur, du Conseil général du Maine-et-Loire, nous a décrit la procédure mise en place au profit des professionnels entendus par la police ou la justice afin de permettre à leurs souffrances de s'exprimer.

Madame Fruchart, du Conseil général du Pas-de-Calais, nous a décrit la structure permanente d'aide et de soutien aux professionnels de son département à qui revient la tâche de prévenir l'épuisement et la déshumanisation des professionnels et de leur redonner confiance tout en prenant en charge l'accueil des nouveaux arrivants.

S'inspirant de la pédagogie institutionnelle, le Docteur Pierre Delion souhaite voir la notion de sens dépasser celle de hiérarchie, préfère le terme « d'intervision » à celui de supervision et entend privilégier la relation choisie par l'enfant, fût-ce avec le salarié le plus modeste.

La relation d'accompagnement et la responsabilité interrogent enfin un concept essentiel : celui de respect, celui que l'on doit à l'utilisateur, celui que l'on doit à l'accompagnant. Un professionnel reconnu dans son engagement ne pourra que manifester davantage de sérénité dans son activité. Sur cette note positive et optimiste, je prends la responsabilité, à l'issue de ces deux journées, de mettre un terme à mon accompagnement.

Merci.

Laurent PUECH :

Je tiens à remercier les nombreux intervenants ainsi que le public, venu nombreux au point de malmener nos capacités d'accueil. Je remercie également l'équipe ayant assuré l'organisation, qui, je le rappelle, est composée à 100 % de bénévoles, comme toute l'association.

Je remercie tout spécialement Jean-Marie Pierre pour son implication déterminante.

L'évaluation de l'action est primordiale en termes de méthodologie. Je me propose donc de tirer un premier bilan, nécessairement incomplet, de cette manifestation.

Si vous avez pu découvrir des professionnels et des pratiques, si vous avez vécu des moments de convivialité, alors nous avons réussi. Si les exposés théoriques et pratiques ont élargi votre horizon professionnel et renouvelé votre dynamisme, nous avons réussi. Si vous repartez en ayant pris des couleurs professionnelles, nous avons réussi. Si l'idée que vous avez de l'ANAS a évolué positivement, alors nous avons vraiment réussi.

Jean-Marie PIERRE :

Merci à vous tous. Sans vous nous n'aurions rien pu faire.

La vie de l'ANAS

L'IGAS au chevet du travail social

Cristina DE ROBERTIS *p164*

Communiqué de l'ANAS suite au vote du projet de loi sur la
prévention de la délinquance en par l'Assemblée Nationale
en 2ème lecture *p177*

Recherche de témoignages :

« 1956 : les assistantes sociale et la bataille d'Alger »

Henri PASCAL pour l'APREHTS, *p182*

Association Provençale pour la Recherche en Histoire du Travail Social

Nous avons reçu... *p183*

Nous avons été informés... *p185*

Nous avons lu... *p186*

À vos agendas! *p187*

A nos lecteurs *p190*

Parutions 2005-2006-2007

Revue française du service social *p191*

I'IGAS au chevet du travail social

Cristina DE ROBERTIS

Récemment, l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) a effectué une étude sur le travail social qui est l'objet de son rapport annuel 2005¹. Le rapport final publié (408 pages), a été précédé par quatre rapports intermédiaires thématiques² :

- Intervention sociale de proximité et territoires (134 pages)
- Travail social auprès des jeunes en difficultés dans leur environnement (227 pages)
- Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien ? (337 pages)
- Suivi, contrôle et évaluation du travail social et de l'intervention sociale (210 pages)

Soit au total 1316 pages sur le travail social !... Des rapports très conséquents tant au niveau quantitatif qu'au niveau qualitatif, d'où leur intérêt pour les professionnels.

L'ANAS a été sollicitée et a apporté son expertise dans les deux derniers rapports intermédiaires. L'association est citée à plusieurs reprises dans trois rapports sur quatre. Dans un tableau récapitulatif des propositions (page 81) du rapport « Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien ? » l'ANAS est donnée comme exemple de « bonne pratique ».

Voici ce qui est écrit :

Propositions	Principaux acteurs concernés	Exemples de bonnes pratiques
K – Un soutien doit être apporté aux intervenants sociaux de proximité		
27 – Au niveau national, une réponse collective devrait pouvoir être apportée aux principales questions que les travailleurs sociaux se posent d'une façon générale dans l'exercice de leur fonction	- Le CSTS - Associations Nationales comme l'ANAS	Le travail effectué par des associations nationales comme l'ANAS devrait être plus valorisé.

¹ Ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement, Ministère de la Santé et des Solidarités, Inspection générale des affaires sociales, Rapport annuel 2005 – L'intervention sociale, un travail de proximité, La documentation française, Paris, 2006

² Ils sont disponibles sur le site de La Documentation française : www.ladocumentationfrancaise.fr

Il est difficile dans une note de retranscrire la richesse et la densité de toute cette réflexion. Toutefois, nous tenterons d'en rendre partiellement compte en souhaitant d'inciter les collègues à lire ces documents. Il ne s'agit pas de faire un résumé de ces ouvrages, mais plutôt une synthèse orientée par des choix personnels et professionnels quant aux sujets retenus. Tout d'abord nous rappellerons brièvement les objectifs, le champ et le contenu du rapport. Ensuite nous nous attarderons sur quelques thèmes qui nous ont paru significatifs pour les assistants de service social et nous terminerons par quelques réflexions critiques.

1. Ce qui est dit dans le rapport

Les objectifs

Le rapport se propose de présenter le secteur de l'action sociale et d'y apporter un éclairage car ce secteur est un enjeu essentiel des politiques sociales actuelles, notamment celles destinées au renforcement de la cohésion sociale. Mais l'IGAS va aussi proposer des évolutions et des améliorations sous forme de recommandations.

Il souhaite « rendre hommage à ses professionnels, tout en rappelant la nécessité de renforcer leur potentiel d'intervention³ », et de prendre en compte les usagers « non comme des « bénéficiaires » passifs, mais comme des acteurs centraux de ce travail de proximité. »

Le champ

Bien que le travail social soit considéré comme le cœur central et la référence essentielle, le rapport ne souhaite pas s'en tenir exclusivement aux fonctions des professionnels. Analysant l'intervention sociale il entend se centrer sur l'ensemble des pratiques et activités et non seulement sur celles des travailleurs sociaux diplômés. Il limite toutefois son champ aux activités rémunérées ce qui exclue donc les actions des bénévoles. « On s'intéressera, dans cette perspective, à l'ensemble « des activités rémunérées par des financements socialisés, s'exerçant dans un cadre organisé, qu'il soit public ou privé, et visant des personnes ou publics en difficulté d'intégration sociale ou professionnelle »⁴ ».

Le champ est à la fois très large, et à la fois circonscrit à l'intervention sociale définie comme « la relation individuelle ou collective et, partant, le lien social qu'il s'agit de maintenir, d'entretenir ou de restaurer ». Toutefois les auteurs considèrent que les deux concepts (intervention sociale et travail

³ Page 5

⁴ CHOPART J., Les mutations du travail social dynamique d'un champ professionnel, DREES – MIRE, Paris, Dunod, 2000 (Page 9)

social) se confondent et se recoupent, ils avertissent alors qu'ils les utiliseront indifféremment, comme synonymes, pour couvrir le même champ.

Le contenu

Le contenu, élaboré à partir de plusieurs enquêtes de terrain, prend appui sur un nombre très important d'analyses de cas : exemples, citations, textes écrits par des professionnels ou recueillis par les rapporteurs. A noter qu'un nombre conséquent d'exemples est tiré de pratiques d'assistants de service social. Nombre de ces exemples sont retranscrits intégralement dans les annexes des rapports thématiques intermédiaires et des extraits font l'objet de nombreux encadrés dans le livre.

Le rapport final est structuré en 4 parties :

- La première « Intervention sociale, des pratiques plurielles » présente ce qu'est le travail social, son histoire, ses méthodes d'intervention, son éthique et sa déontologie. Elle situe ensuite le travail social qui occupe de vastes domaines de l'action publique et définit les usagers comme des acteurs.

- La deuxième « des défis et des évolutions de grande ampleur » retrace les changements sociaux (précarité, difficultés d'intégration, de logement), les évolutions des structures sociales (famille, solidarités), et les mutations des institutions sociales (territorialisation, décentralisation, recomposition).

- La troisième partie « des efforts d'adaptation, une crise du sens » tire un certain nombre de constats sur les difficultés qui pèsent sur les pratiques sociales actuelles tant du fait des institutions que du fait des contradictions de la société et des insuffisances des professionnels.

- La quatrième partie « pour une intervention globale centrée sur les personnes » présente des conclusions et des propositions.

2. Quelques thèmes significatifs

Parmi les très nombreux sujets traités, nous avons choisi de présenter ceux qui nous semblent pertinents pour les préoccupations actuelles du service social : les contradictions structurelles, la place des usagers, les méthodologies d'intervention, l'autonomie technique, le secret professionnel et la formation.

Les contradictions structurelles

Le rapport analyse les conditionnements institutionnels qui rendent malaisée la pratique des professionnels, notamment la logique bureaucratique, les missions impossibles et le traitement de l'urgence.

La logique bureaucratique est présente dans toutes les institutions qui encadrent de façon étroite l'intervention sociale. Les nouveaux dispositifs

s'ajoutent les uns aux autres, ils sont complexes, ils tendent à déterminer les conditions d'accès et, en même temps, à définir de façon étroite l'action des intervenants sociaux. Ceux -ci sont ainsi tenus à un travail beaucoup plus formalisé et contraignant.⁵

La gestion des institutions peut s'analyser à partir « des critères de la bureaucratie selon l'idéal type de Weber :

- Séparation marquée entre les compétences du service chargé de la conception (responsables administratifs de la direction) et celles des services chargés de l'exécution

- Une hiérarchie administrative traditionnelle pour descendre les consignes du haut vers le bas et remonter les dossiers sous contrôle de bas en haut,

- L'existence et la formalisation de règles techniques et de normes fixant les modalités d'action, de décision et de jugement : l'AS n'a pas de marge de manœuvre... »⁶

Un exemple frappant de cette logique bureaucratique des institutions est présente dans la pratique du contrat. Les contrats s'empilent, un pour chaque type de prestation dépendant d'un dispositif différent qui exige un engagement des personnes, leur contenu est de plus en plus standardisé. Le contrat est ainsi traité comme une fin en soi. Or, des études montrent que les usagers « pensent que le contrat d'insertion est avant tout une formalité administrative ou une contrainte pour maintenir le versement de l'allocation.⁷»

Le rapport dénonce encore la tendance à exiger des TS une performance quantitative, imposant des quotas et des contraintes de production basées sur le nombre de contrats établis. Le contrat se transforme ainsi en une démarche ancrée dans une logique de gestion, guidée par le souci de « faire du chiffre ». Or, pour échapper à la standardisation, le contrat ne doit pas être conçu comme but de l'entretien, mais comme moyen dans une intervention sociale au long cours.⁸

Des missions impossibles sont demandées aux travailleurs sociaux situés au cœur des contradictions de notre société, ils sont soumis à des injonctions paradoxales.

Des dispositifs de plus en plus complexes se sont multipliés, ils ont un caractère ponctuel, partiel et spécialisé à tel point qu'ils sont devenus illisibles. Ils exercent sur les usagers qui en ont le plus besoin, des effets excluant s'ils n'ont pas un « traducteur » professionnel pour les guider et

⁵ Page 232

⁶ Page 233

⁷ Page 219

⁸ Idem

leur faire accéder à leur droit. La culture de dispositif s'oppose à celle du traitement global, or, « la culture de base de l'intervenant social est axée sur un idéal qualitatif et parfois lointain d'autonomie de la personne par un travail d'accompagnement qui peut être de longue haleine et dont l'échéance est souvent indéterminée. Il s'accommode difficilement d'un horizon de plus court terme, dominé par une approche quantitative où les résultats sont trop souvent appréciés en nombre d'entrées ou de sorties des dispositifs.⁹ » Toutefois, les dispositifs peuvent être un outil d'intervention performant « dès lors qu'ils sont utilisés en partenariat au service d'une approche globale partant des besoins des usagers.¹⁰ »

Une autre contradiction importante consiste en l'insuffisance de l'offre d'insertion, notamment au niveau de l'emploi et du logement. Le travail d'insertion est privé de support, il ne peut alors déboucher sur des résultats concrets. Dans un contexte d'offre insuffisante, les TS sont amenés à formuler des diagnostics sans remède, nourrissant ainsi les critiques adressées aux institutions quant à leur incapacité à répondre à la demande sociale.¹¹ Citant J. ION le rapport constate : « La nature de l'échange relationnel a changé du tout au tout. Non seulement l'intervenant n'a plus de réserves de temps à consacrer à l'usager, mais il n'a proprement plus rien à lui proposer. Certes il peut disposer de quelques allocations, mais l'essentiel de la demande concerne un bien devenu rare : l'emploi. Il faut donc à l'intervenant engager une relation, puis la tenir, sans aucune monnaie d'échange.¹² » Cette situation contribue au malaise des travailleurs sociaux pris en flagrant délit d'impuissance par des « clients » qui sont demandeurs de ce qu'ils ne peuvent pas offrir.

Le traitement de l'urgence s'oppose à un travail durable d'insertion et de prévention. Les travailleurs sociaux connaissent l'urgence provoquée par une situation de crise individuelle ou collective et sont préparés à y répondre. Toutefois, on assiste à une évolution importante car le professionnel n'a plus le temps d'inscrire son action dans le long terme. Le nombre de situations d'urgence augmente lors des permanences et accueils. Il y a en effet une accentuation de la gravité de situations extrêmes dans lesquelles se trouvent certaines personnes, cela fait des difficultés sociales des questions de vie ou de mort (sans domicile fixe, sans papiers, mauvais traitements et violences familiales). Il y a aussi les urgences générées par la complexité administrative (nombre de pièces administratives à fournir pour l'établissement des droits, rigidité des systèmes informatiques, délais administratifs et retards importants pour toucher des prestations, etc.). Le rapport mentionne encore la part de responsabilité d'une gestion parcimonieuse du social, c'est-à-dire, lorsqu'un souci de modérer la dépense conduit à différer le plus longtemps possible ou

⁹ Page 231
¹⁰ Page 232

¹¹ Page 229
¹² Page 230

à fractionner l'octroi des secours ou aides diverses. De plus, une certaine culture de l'urgence est accentuée par l'impatience des personnes qui souhaitent une résolution immédiate de leurs problèmes et qui ne peuvent pas attendre.¹³

La place des usagers

Dès l'introduction, les usagers sont considérés non pas comme des bénéficiaires passifs de l'action sociale mais comme des acteurs centraux. « L'utilisateur n'est pas seulement le destinataire d'une prestation, il est le sujet et la matière même de l'intervention sociale ». « L'efficacité de l'action menée, son succès ou son échec, ne dépendent pas seulement de la qualité des intervenants, de leur mobilisation et de l'organisation plus ou moins efficiente du service. Elle dépend également, et souvent pour une très large part, de l'utilisateur lui-même, de ses capacités propres, des ressources qu'il peut trouver dans son environnement, de sa motivation à coopérer dans l'intervention qui lui est proposée. Car l'intervention sociale n'est pas la délivrance d'une prestation à un bénéficiaire passif, elle s'analyse comme une coproduction de la personne concernée, du travailleur social qui l'accompagne, et plus largement du service d'intervention sociale tel qu'il est organisé. »¹⁴ Plusieurs exemples de personnes bénéficiaires du RMI permettent de constater combien « leurs attentes, leurs besoins et le type d'intervention sociale dont ils auraient besoin sont différents. Car ils ne sont pas définis par le fait qu'ils reçoivent le RMI, mais par leur histoire singulière, qui détermine leurs difficultés mais aussi leurs potentiels. »¹⁵

Le rapport intermédiaire sur les usagers non demandeurs avait déjà répertorié un grand nombre de difficultés à obtenir des prestations et des droits pour bon nombre de personnes, dont il est nécessaire d'assurer l'accès. Les recommandations du rapport final les retranscrivent et proposent de « prendre en compte les usagers de l'intervention sociale dans leur singularité :

- Adapter la définition et la mise en œuvre des interventions sociales aux besoins des usagers. L'intervention sociale et c'est sa grandeur, ne trie pas les personnes auxquelles elle s'adresse ; elle est généraliste et non spécialisée, elle peut et doit recevoir des personnes dont les attentes et les besoins peuvent être antagonistes.

- L'intervention sociale ne se réduit pas à un public particulier qui aurait à justifier d'une ouverture de droits. Elle s'adresse aux individus qui la sollicitent, mais aussi à leur entourage familial ou proche.

¹³ Page 238-240

¹⁴ Page 91

¹⁵ Page 95

• Au delà de ses « clients » habituels, elle doit aussi aller au-devant des personnes dont les difficultés sont telles qu'elles ne demandent rien. »¹⁶

Il s'agit donc d'accueillir toute personne sans conditions d'accès. « Cette proposition est essentielle à la fois pour permettre aux intervenants sociaux, notamment du service social départemental, de connaître leurs obligations, de développer une intervention sociale la plus en amont possible et sans retard, et d'éviter ainsi les dénis de compétence entre services sociaux généralistes. » « Pour éviter dans les faits les dénis de compétence, les refus d'accueil, il faut construire une obligation d'accueillir et une obligation de conduire une première évaluation, qui doit servir ensuite soit à motiver un refus d'intervention, soit à enclencher une réponse. »¹⁷

L'intervention sociale se définit à partir des besoins des usagers, tous doivent être accueillis sans conditions et sans sélections, et le travail social se doit d'aller au devant des non demandeurs.

De plus, dans le cadre du travail social d'intérêt collectif, les usagers doivent être considérés comme maîtres d'ouvrage.¹⁸

Les méthodologies d'intervention

Le rapport effectue une brève présentation des méthodes en donnant les définitions de l'intervention sociale individuelle, de l'intervention sociale d'intérêt collectif et du développement social local, en s'appuyant pour ce faire principalement sur les travaux du CSTS. Il retrace aussi les étapes et le déroulement de l'intervention en s'appuyant sur bon nombre d'exemples de pratiques et en insistant sur l'importance de l'évaluation diagnostique posée.¹⁹

C'est au niveau des recommandations que nous trouvons les éléments les plus intéressants pour la méthodologie des travailleurs sociaux. Ainsi l'IGAS propose de :

• Favoriser une approche globale et continue, intervenant en amont, bien avant la crise, et évitant toute rupture institutionnelle. Le principe de continuité devrait être introduit dans les textes législatifs imposant aux partenaires de ne pas interrompre une prise en charge, et d'établir des seuils d'âge souples (notamment pour les enfants et les jeunes). « l'objectif majeur doit être d'éviter d'ajouter à la maltraitance de départ une maltraitance institutionnelle ».²⁰

• Intervenir à bon escient, c'est-à-dire au bon moment, au bon endroit et avec suffisamment d'intensité. Développer la prévention, agir le plus

¹⁶ Page 319

¹⁹ Pages 37 à 52

¹⁷ Page 324

²⁰ Pages 329 à 331

¹⁸ Page 328

en amont possible pour éviter la cristallisation des difficultés. Réserver le maximum d'intensité d'intervention à ceux qui ont le plus besoin et non seulement aux situations d'échec.²¹ Assurer un accompagnement dans la durée aussi longtemps que nécessaire.

- Faire du développement des modes d'intervention collective une priorité, que ce soit le travail communautaire comme le travail en groupe. S'appuyant sur des exemples choisis, il préconise de dépasser le tête-à-tête travailleur social – usager et diversifier les formes de prise en charge en favorisant la complémentarité entre travail individuel et travail de groupe. Regrettant l'écart qui existe entre les décideurs qui prônent le travail collectif et la rareté de la pratique notamment dans le service social départemental, le rapport propose de « faire du développement des capacités collectives un enjeu fort du travail social ».²²

- Développer la recherche et l'évaluation. Créer une Agence de l'intervention sociale qui disposerait de crédits pour développer la recherche universitaire sur des sujets de l'intervention sociale et constituer un vivier de jeunes enseignants chercheurs ou responsables de services formés à la recherche. Intégrer les méthodes d'évaluation de façon systématique dès la conception des interventions, créer une véritable culture de l'évaluation et diffuser les méthodes d'évaluation en tenant compte des aspects qualitatifs de l'intervention sociale.²³

L'autonomie technique

Cette question est présente à plusieurs endroits et le rapport annuel prend des positions très claires et affirmatives sur le sujet :

- L'indépendance revendiquée par les travailleurs sociaux par rapport aux élus locaux ne peut pas s'analyser seulement en termes de réaction corporatiste, ce n'est pas un problème idéologique mais pratique.

- La légitimité politique et la légitimité technique s'opposent parfois. Après avoir cité longuement les travaux du CSTS en la matière, le rapport affirme que « ce qui doit être préservé c'est son indépendance dans sa relation avec l'utilisateur ». « Si le pouvoir d'initiative des travailleurs sociaux est limité par le cadre légal dans lequel ils interviennent, il est nécessaire qu'ils conservent une indépendance de décision sur la forme que prendra la mise en œuvre de leur intervention. A condition qu'ils sachent expliciter, auprès des commanditaires et financeurs les raisons de leurs choix et ses modalités d'application.²⁴ »

²¹ Pages 344 à 351

²⁴ Page 54

²² Pages 352 à 357

²³ Pages 367 à 368

- Dans les propositions cette question est reprise avec comme objectif « assurer le positionnement et le statut du travailleur social » a qui on doit « assurer l'indépendance juridique nécessaire dans le diagnostic et la prescription ». Ce sujet « mériterait de faire l'objet d'un texte de portée réglementaire, intégré au Code de déontologie avec des prescriptions relatives au secret professionnel elle-même codifiées.²⁵» La proposition se poursuit en affirmant que « les travailleurs sociaux ne peuvent et ne doivent pas être de simples exécutants de mesures décidées en dehors d'eux. »

Le secret professionnel

Les aspects éthiques et déontologiques sont traités rapidement, toutefois le secret professionnel est abordé en affirmant son importance et en souhaitant une organisation du partage de l'information :

- Le secret professionnel a pour but de protéger la vie privée de l'utilisateur, c'est le secret de l'utilisateur. Le travailleur social pose un diagnostic (une appréciation) à partir d'un matériel recueilli auprès de la personne sur sa situation. « Ce que le travailleur social identifie comme cause et symptôme des difficultés d'une personne, son alcoolisme, son agressivité, son incapacité à mener une vie régulière, sa difficulté à faire face à des responsabilités, sa difficulté à gérer son budget..., tout cela ne lui appartient pas, mais relève de l'intimité des personnes.²⁶»

- Les textes en vigueur sont rappelés et considérés comme complexes. Il est affirmé que la protection de la vie privée est une liberté fondamentale, et que « la règle générale est que toute information concernant la vie privée d'un individu ne peut être rendue publique par un tiers. Après avoir passé en revue les textes et les professions dépositaires d'un secret professionnel protégé ainsi que les cas où la divulgation n'est pas un délit, le rapport s'attarde sur les dilemmes du secret professionnel.

- Parmi les dilemmes celui de respecter au maximum l'intimité des personnes tout en intervenant à leur profit dans des domaines qui relèvent de leur vie privée. Comment protéger les personnes sans trahir leur intimité ? Comment refuser aux partenaires de raconter « toute l'histoire » des personnes et malgré cela s'assurer de leur contribution ? Quelles informations peut-on partager, avec qui et comment ?

- Le point 14 des propositions souhaite articuler le partenariat institutionnel et les réseaux opérationnels en instituant un travailleur social référent, en développant des systèmes d'information réciproque sur les prises en charge existantes, et coordonner les services spécialisés et les généralistes sur un

²⁵ Page 360

²⁶ Page 55

territoire. Pour cela il est nécessaire de distinguer les informations utiles à partager de celles qui doivent rester confidentielles.

Le Conseil supérieur en travail social occupe une large place dans le rapport, ses préconisations sont reprises et son rôle comme instance éthique et déontologique pour le travail social est affirmé²⁷.

La formation

Le système de formation des travailleurs sociaux, se situant hors des circuits universitaires, est jugé fragile et peu perméable. Les structures associatives subventionnées sont dans une relative précarité financière et la récente décentralisation régionale est critiquée dans des termes très explicites (modalités insuffisamment précises, manque de vision stratégique, risques et avantages²⁸).

L'IGAS considère que la formation est dans un système clos où les qualifications sont très cloisonnées ce qui favorise la reproduction et non la créativité. Toutefois la récente réforme du DEAS, longuement citée, a promu une formation plus ouverte et constitue une tentative d'évolution.

La critique du système de formation est sans appel :

- L'organisation de la formation est largement responsable de « endogamie » car à tous les niveaux de la formation le poids des professionnels du secteur est prédominant, les responsables de filière et les formateurs permanents sont majoritairement issus de la profession.²⁹

- il existe une différence de statut et de rémunération entre des formateurs permanents issus du métier et des enseignants vacataires (en général jeunes doctorants).

- L'activité de recherche n'est pas articulée avec la communauté scientifique car elle est organisée hors université et souffre d'une faiblesse de moyens octroyés.

- La faible implication dans le dispositif de recherche français n'a pas contribué à donner au travail social une stature internationale ni même européenne. « Cette faiblesse ne peut que renforcer le côté parfois obsidional³⁰ du milieu, frileux face aux universitaires et chercheurs perçus comme trop théoriques, aux élus considérés comme trop ambitieux, aux gestionnaires ressentis comme trop préoccupés de rentabilité, et parfois aux usagers jugés comme trop revendicatifs.³¹ »

²⁷ Page 61

²⁸ Pages 87 à 89

²⁹ Page 81

³⁰ Ville assiégée par un ennemi

³¹ Page 83

- La formation initiale renforce un certain conformisme professionnel au lieu de favoriser l'apprentissage de nouvelles approches comme l'expertise ou le travail collectif.
- L'alternance est plus une juxtaposition qu'une véritable intégration du fait de la pénurie constatée de lieux de stage.³²

Afin d'assurer légitimité et crédibilité aux travailleurs sociaux le rapport propose d'ouvrir la formation sur l'université. « L'inspection demande que soit étudié avec sérieux l'hypothèse d'une intégration de la formation des travailleurs sociaux dans le dispositif de droit commun³³ » Plusieurs modalités sont évoquées mais nécessitent une étude sérieuse. « L'intégration de la formation des travailleurs sociaux dans les universités participerait au développement universel en Europe et dans le monde d'échanges qui permettraient à terme une évaluation spontanée par la comparaison des modes d'intervention.³⁴ »

3. Quelques réflexions critiques

Le rapport annuel 2005 de IGAS présente ce qu'est l'*intervention sociale* en termes clairs et que nous connaissons bien. De ce fait à première lecture il semble nous apporter peu de nouveauté. Cependant, vu le contexte institutionnel et les dérives actuelles, qu'il analyse bien, ce texte peut nous servir d'appui pour affirmer ce qu'est le travail social auprès des institutions, des employeurs et des partenaires.

Plusieurs contradictions nous semblent toutefois réelles : le lien entre intervention sociale et profession, les critiques du système de formation et la proposition d'intégration à l'université, l'analyse des dérives institutionnelles dont découlent des propositions très timorées.

L'IGAS situe l'*intervention sociale* comme une activité exercée par une multitude de personnes aux statuts et fonctions diversifiées. Ses propos prônent une logique de compétence et non plus une logique de qualification. Il inclut ainsi dans l'intervention sociale tous les « métiers nouveaux » dans des secteurs « frontières » tels que la formation, le logement, l'insertion professionnelle et la politique de la ville. Toutefois, il dit bien que le terme travail social est synonyme d'intervention sociale et qu'en France le ministère reconnaît une dizaine de diplômes dans le secteur. Il souligne qu'à l'étranger (Québec) ce terme est interprété de façon plus étroite et restrictive et ne comprend que les assistants de service social et les éducateurs.³⁵ En même

³² Pages 74 à 87

³³ Page 362

³⁴ Page 363

³⁵ Page 21

temps, ce rapport est truffé d'exemples de pratique, plus intéressants les uns que les autres, et de références à des textes et des exposés d'activités, et tous ces exemples sont issus d'une pratique ou des écrits de professionnels titulaires de diplômes d'état de travail social. La grande majorité de ces expériences sont d'ailleurs produites par des assistants de service social, considérées comme « une figure emblématique du service social »³⁶. Pour quoi alors poursuivre dans la négation de la professionnalité, la négation de l'importance de la qualification et la volonté de nier les acquis de la formation ? Quel but poursuit le Ministère en niant ainsi les professionnels qu'il est lui-même en charge de former ? Alors que le rapport conforte le travail social par la reconnaissance portée à ses réalisations et à son utilité sociale, il le disqualifie en même temps en diluant les protagonistes en une multitude de personnes occupant des fonctions variées dans un champ vaste et imprécis.

En ce qui concerne *la formation*, nous partageons bien les craintes sur les conséquences de la décentralisation régionale du système de formation, sans partager l'ensemble de critiques qui sont faites à l'appareil de formation. Car les propos sont très généraux, ils concernent un ensemble très vaste d'écoles et instituts et ils ne prennent pas en compte les réalisations importantes de certains centres. D'ailleurs, il y a dix ans, la Mission d'évaluation du dispositif de formation des travailleurs sociaux du même Ministère, et intégré à l'époque par plusieurs inspecteurs de l'IGAS, avait rendu un rapport très circonstancié³⁷. Ce document analysait très précisément les forces et faiblesses du système de formation en des termes bien plus mesurés et positifs, or il n'en est pas fait mention dans les analyses quelque peu péremptoires de l'actuel rapport. L'IGAS recommande une intégration de la formation à l'Université. Pourquoi pas ? Mais, l'intégration de quelles formations, de quelles professions ? Cela n'est pas précisé. Aucune spécification n'est apportée non plus, sur les bénéfices escomptés, ni sur le lien entre les carences constatées du système de formation actuel et les attendus du passage de la formation à l'université. Rien n'est dit non plus sur la reconnaissance des diplômes au niveau L (licence) des qualifications universitaires européennes alors qu'il est vivement souhaité de développer des échanges européens et internationaux systématiques pour les étudiants de travail social.³⁸

Comme précisé plus haut, le rapport fait une critique très pertinente et précise des *dérives bureaucratiques* et *gestionnaires* des institutions sociales,

³⁶ Page 68

³⁷ Rapport sur l'évaluation du dispositif de formation des travailleurs sociaux, Code Mission SO/AC/EQ/C/P 94 0051, Rapport N° 95054, avril 1995

³⁸ Page 363

notamment les Conseils Généraux, mais à l'heure des propositions c'est la langue de bois qui domine. En effet, pour « améliorer le contexte en amont de l'intervention sociale » il s'agit d'aborder « les problèmes qui transforment parfois le travail social en mission impossible », et d'associer les acteurs (intervenants sociaux et usagers) « à la définition des politiques ». Plus de vœux pieux que de moyens de mise en œuvre.

Tout en recommandant d'aller au bout de la logique de décentralisation en « transférant les compétences résiduelles » au département, il propose de définir dans la loi les orientations générales qui seront traduits dans des schémas départementaux d'intervention sociale juridiquement opposables. Ces propositions situent le département comme lieu d'exécution de la loi et l'Etat comme instance de contrôle de « l'application des obligations légales ».³⁹

En conclusion nous avons trouvé dans ce rapport une démarche de compréhension et d'analyse du travail social qui pointe des problèmes très réels tout en restant très respectueuse des pratiques et des professionnels. La recherche auprès des acteurs de terrain nourrit constamment les propos illustrés par les « bonnes pratiques » que les auteurs ne veulent pas ériger en modèles ou normes à suivre formellement.

Nous pouvons y trouver matière pour renforcer l'argumentation de nos projets et propositions adressées à nos institutions employeurs et à nos partenaires. Et encore, substance de réflexion et d'analyse à partir de ses critiques et ses recommandations.

L'avenir dira quels seront l'impact et la portée concrets de ce rapport dans l'organisation de l'intervention sociale de proximité dans un futur proche ou à moyen terme, il faudra en conséquence rester vigilants et suivre ses répercussions futures.

Cristina DE ROBERTIS
Août 2005

³⁹ Page 369

Communiqué ANAS diffusé le 12/02/2007 sur L'adoption du projet de loi Prévention de la délinquance

Malgré 4 années de mobilisation, de tentatives d'explications sur le sens et la nature du travail social et la prévention auprès de la population, le projet de loi sur la prévention de la délinquance va finalement être voté en dernière lecture à l'assemblée nationale. Cette loi oblige les travailleurs sociaux à transmettre des informations nominatives aux maires sans qu'il soit prévu que les personnes concernées soient informées et sans que celles-ci puissent s'y opposer.

Nous ne pouvons que constater :

- Que cette loi dite de prévention de la délinquance n'a pas fait l'objet d'une concertation suffisante et qu'elle invalide les méthodologies d'intervention que les professionnels du travail social ont, au fil du temps, construit pour adapter leurs réponses aux besoins des usagers. Pire même, s'attaquant aux fondements de l'action sociale comme l'a rappelé et dénoncé fermement le Conseil Supérieur de Travail Social, elle mine leurs professionnalités.

- Qu'elle développe une vision uniquement répressive de la prévention en contradiction avec les principes directeurs des Nations Unies pour la prévention de la délinquance juvénile (Principes directeurs de Riyad) adoptés et proclamés par l'Assemblée générale dans sa résolution 45/112 du 14 décembre 1990.

- Qu'elle inscrit les professionnels dans une logique de surveillance et de déloyauté à l'égard des familles aidées.

- Que le chapitre II de la loi qui traite des dispositions de prévention fondées sur l'action sociale et éducative est en contradiction avec la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et ne respecte pas le droit des familles à l'information les concernant.

C'est pourquoi nous rappelons que les professionnels de l'action sociale doivent rester positionnés dans un rôle de soutien et d'aide éducative aux familles et qu'ils ne doivent en aucun cas trahir la confiance dont ils sont investis par les personnes auprès de qui ils interviennent sauf s'il s'agit de protéger des vies humaines ainsi que leur intégrité physique et psychique.

Conscients des responsabilités qui nous incombent auprès de la population, nous rappelons qu'il n'est pas possible d'agir auprès d'elle sans l'associer aux décisions qui la concerne. Le respect de la vie privée est inscrit dans l'article 9 du Code Civil. Nous n'acceptons pas d'y déroger au nom d'une prévention qui en n'est pas une et qui considère les personnes comme des sujets à risques qu'il faut contrôler avant même qu'un éventuel

acte d'incivilité ait été posé. En cela, nous entendons nous conformer à l'esprit de l'avis du comité consultatif national d'éthique daté du 11 janvier 2007 concernant « les démarches de prédiction fondées sur la détection des troubles précoces du comportement chez l'enfant ».

C'est pourquoi nous demandons aux maires de respecter le droit à la vie privée de leurs administrés en s'adressant directement à eux en tant que citoyen lorsque survient une difficulté.

Force est de constater que cette loi témoigne d'une méconnaissance profonde du travail social et de ses modalités d'intervention. Il est bien entendu que le rôle du politique est de créer les conditions sociales, économiques et juridiques permettant de s'attaquer aux causes profondes qui minent la société et nourrissent les frustrations sociales, causes des incivilités et de la délinquance. Par contre, il nous paraît inconcevable que l'on puisse s'appuyer sur un postulat idéologique dont les conséquences ici ne feront qu'aviver les tensions et provoquer une défiance croissante entre les représentants des pouvoirs publics et la population. Les travailleurs sociaux ont, au regard de la difficulté de leur mission, besoin avant tout d'être soutenus dans leur fonction d'aide à la population. Invalidant leurs moyens d'action, cette loi fragilise leur position et organise les conditions de leur impuissance. C'est pourquoi, refusant les principes posés par cette loi, nous restons mobilisés pour témoigner de notre indignation et réagir face aux abus et pratiques déloyales qui risquent de se multiplier.

A partir des propositions de nos adhérents, nous examinons les différents moyens pour les travailleurs sociaux de ne pas appliquer ou de limiter les dégâts que cette loi peut générer. Nous porterons à la connaissance de l'ensemble des professionnels les moyens que nous préconisons dans la période suivant l'adoption définitive du texte.

Nous continuerons d'opposer à la logique de surveillance et de défiance, une logique de solidarité et de fraternité dans le respect des fondements des idéaux républicains et démocratiques qui guident nos pratiques d'intervention.

Bureau National
Le 10 février 2006

⁴⁰ « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1. »

Article 5 de la loi de prévention de la délinquance annoté des textes juridiques auquel il fait référence

Article 5

Après l'article L. 121-6-1 du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article L. 121-6-2 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-6-2.* - Lorsqu'un professionnel de l'action sociale, définie à l'article L. 116-1⁴⁰, constate que l'aggravation des difficultés sociales, éducatives ou matérielles d'une personne ou d'une famille appelle l'intervention de plusieurs professionnels, il en informe le maire de la commune de résidence et le président du conseil général. L'article 226-13 du code pénal n'est pas applicable aux personnes qui transmettent des informations confidentielles dans les conditions et aux fins prévues au présent alinéa.

« Lorsque l'efficacité et la continuité de l'action sociale le rendent nécessaire, le maire, saisi dans les conditions prévues au premier alinéa ou par le président du conseil général ou de sa propre initiative, désigne parmi les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille un coordonnateur, après accord de l'autorité dont il relève et consultation du président du conseil général.

« Lorsque les professionnels concernés relèvent tous de l'autorité du président du conseil général, le maire désigne le coordonnateur parmi eux, sur la proposition du président du conseil général.

« Le coordonnateur est soumis au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

« Par exception à l'article 226-13 du code pénal, les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille sont autorisés à partager entre eux des informations à caractère secret, afin d'évaluer leur situation, de déterminer les mesures d'action sociale nécessaires et de les mettre en oeuvre. Le coordonnateur a connaissance des informations ainsi transmises. Le partage de ces informations est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'accomplissement de la mission d'action sociale.

⁴⁰ « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1. »

accueillir...



B.E. - revue du Service social d'aide aux émigrants (ssae)

Les mineurs étrangers isolés en Europe

Créée en 1972 par le SSAE, la revue trimestrielle "Accueillir..." est diffusée par abonnement (16 euros) ou vente au numéro (8 euros) auprès de ses partenaires et des professionnels du social.

Les fondamentaux d'Accueillir sont de concrétiser la prise de conscience de l'importance du phénomène migratoire, d'informer sur la façon de remédier aux maux inhérents à la transplantation brutale de milliers d'hommes, de femmes et d'enfants, de favoriser les regards croisés et la comparaison avec d'autres pays.

L'actualité des enjeux des migrations rend incontournable la présence de cette revue de réflexion dans les débats de société.



Philippe Ionesco / A2DA

ssae
SERVICE SOCIAL D'AIDE AUX ÉMIGRANTS

15-17 rue Albert 75013 Paris
Tel 01 53 61 53 00 / Fax 01 53 61 26 17
www.ssaе.net

Deux dossiers principaux dans chaque numéro :

Accueillir... N°240 décembre 2006 Les mineurs étrangers isolés en Europe

INSTITUTIONS

La communication sur l'accueil et l'intégration des étrangers au niveau territorial

INTERNATIONAL

Les mineurs étrangers isolés en Europe

Accueillir... N°239 septembre 2006 Adoption internationale : le dispositif français

INSTITUTIONS

Adoption internationale : le dispositif français

INTERNATIONAL

Externalisation et nouvelle politique du droit d'asile

Accueillir... N°238 juin 2006 Euro-méditerranée : Migrations et développement

INSTITUTIONS

Les récents rapports de connaissance sur l'immigration / l'intégration

INTERNATIONAL

Euro-méditerranée : Migrations et développement

Accueillir... N°237 mars 2006 Migrations, solidarités et espace francophone

INSTITUTIONS

Accueillir les étrangers, intégrer les immigrés, quelle communication ?

INTERNATIONAL

Migrations, solidarités et espace francophone

Accueillir... N°235-236 décembre 2005 "Nouveau paysage", nouveaux enjeux

INSTITUTIONS

Le nouveau paysage institutionnel français de l'immigration/l'intégration

INTERNATIONAL

Europe et politique migratoire

Service social d'aide aux émigrants (ssae)
Association nationale reconnue d'utilité publique

Conseil d'administration

président
Frédéric TIBERGHEN
vice-présidente
Jacqueline ANCELIN
vice-président
Marc de MONTALEMBERT
secrétaire général
Pierre LYON-CAEN
trésorier
Pierre CHELOUDKO

membres
Francine BEST,
Fanny COHEN-HERLEM,
Jacqueline COSTA-LASCOUX,
Christine GARCETTE,
Marie-France LAROQUE,
Jean BASTIDE,
Jean-Michel BELORGEY,
Michel GENTOT,
Kamel JENDOUBI,
Henri de LAPPARENT,
Jacky MAMOU,
Jean-Claude NICOLLE,
Yannick SIMBRON

Comité d'honneur
Hélène AHRWELLER,
Lucie AUBRAC,
Aline BACQUET,
BEN JELLOUN,
Francis BLANCHARD,
Paul BOUCHET,
Elienne BURIN des ROZIERES,
Jean DAUSSET,
Stéphane HESSEL,
Colette LAROQUE,
Robert LION,
Nicole QUESTIAUX,
Simone ROZES,
Bernard STASI,
Germaine TILLON,
Simone VEIL

Comité scientifique
Catherine WHTOL DE WENDEN
Étienne BALIBAR,
Brigitte BOUQUET,
Michel CANTAL-DUPART,
Roland CAYROL,
Yves CHASSARD,
Emmanuel DECAUX,
Patrick GONIN,
François HERAN,
La Rue ALLEN,
Anicot LE PORS,
Arnaud MERCIER,
Gérard MOREAU,
Danielle TARTAKOWSKY,
Dominique WOLTON

Directeur
Bernard WALLON

« Le professionnel intervenant seul dans les conditions prévues au premier alinéa ou le coordonnateur sont autorisés à révéler au maire et au président du conseil général, ou à leur représentant au sens des articles L. 2122-18⁴¹ et L. 3221-3⁴² du code général des collectivités territoriales, les informations confidentielles qui sont strictement nécessaires à l'exercice de leurs compétences. Les informations ainsi transmises ne peuvent être communiquées à des tiers sous peine des sanctions prévues à l'article 226-13 du code pénal.

« Lorsqu'il apparaît qu'un mineur est susceptible d'être en danger au sens de l'article 375⁴³ du code civil, le coordonnateur ou le professionnel intervenant seul dans les conditions prévues au premier alinéa en informe sans délai le président du conseil général ; le maire est informé de cette transmission. »

⁴¹ « Le maire est seul chargé de l'administration, mais il peut, sous sa surveillance et sa responsabilité, déléguer par arrêté une partie de ses fonctions à un ou plusieurs de ses adjoints et, en l'absence ou en cas d'empêchement des adjoints ou dès lors que ceux-ci sont tous titulaires d'une délégation à des membres du conseil municipal.

Le membre du conseil municipal ayant démissionné de la fonction de maire en application des articles LO 141 du code électoral, L. 3122-3 ou L. 4133-3 du présent code ne peut recevoir de délégation jusqu'au terme de son mandat de conseiller municipal ou jusqu'à la cessation du mandat ou de la fonction l'ayant placé en situation d'incompatibilité.

Lorsque le maire a retiré les délégations qu'il avait données à un adjoint, le conseil municipal doit se prononcer sur le maintien de celui-ci dans ses fonctions. »

⁴² « Le président du conseil général est seul chargé de l'administration. Il peut déléguer par arrêté, sous sa surveillance et sa responsabilité, l'exercice d'une partie de ses fonctions aux vice-présidents. Il peut également déléguer une partie de ses fonctions, dans les mêmes conditions, à des membres du conseil général en l'absence ou en cas d'empêchement des vice-présidents ou dès lors que ceux-ci sont tous titulaires d'une délégation. Ces délégations subsistent tant qu'elles ne sont pas rapportées.

Le membre du conseil général ayant démissionné de la fonction de président de conseil général en application des articles LO 141 du code électoral, L. 2122-4 ou L. 4133-3 du présent code ne peut recevoir de délégation jusqu'au terme de son mandat de conseiller général ou jusqu'à la cessation du mandat ou de la fonction l'ayant placé en situation d'incompatibilité.

Le président du conseil général est le chef des services du département. Il peut, sous sa surveillance et sa responsabilité, donner délégation de signature en toute matière aux responsables desdits services. »

⁴³ « Si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par justice à la requête des père et mère conjointement, ou de l'un d'eux, de la personne ou du service à qui l'enfant a été confié ou du tuteur, du mineur lui-même ou du ministère public. Le juge peut se saisir d'office à titre exceptionnel.

Elles peuvent être ordonnées en même temps pour plusieurs enfants relevant de la même autorité parentale.

La décision fixe la durée de la mesure sans que celle-ci puisse, lorsqu'il s'agit d'une mesure éducative exercée par un service ou une institution, excéder deux ans. La mesure peut être renouvelée par décision motivée. »

1956 : Les assistantes sociale et la bataille d'Alger

La revue française de service social, dans son numéro 221 de septembre 2006, a reproduit un article publié dans le bulletin « les temps du social » numéro 4 de décembre 2005 de l'Association Provençale pour la Recherche en Histoire du Travail Social (APREHTS) : « 1956 : la « bataille d'Alger » : des assistantes sociales réquisitionnées. Témoignages et position de l'ANAS ». Cet article constitue un premier travail sur le positionnement des assistantes sociales en cette période de guerre d'Algérie.

Pour poursuivre ce travail, nous sommes à la recherche d'assistantes sociales, ayant exercé en Algérie entre 1954 et 1962, pouvant témoigner et/ou apporter des documents sur l'ensemble de la période et, plus particulièrement, sur la réquisition des assistantes sociales en mai 1956 à Alger.

Vous pouvez vous adresser à l'APREHTS
soit par courrier postal :

Association Provençale
pour la Recherche en Histoire du Travail Social
La Cité des Associations Boîte aux lettres 192
93 La Canebière
13001 Marseille

soit par mail :

aprehts@wanadoo.fr

ou téléphone :

Henri PASCAL : 04 94 87 74 13

Nous avons reçu...

* **Assistante sociale aujourd'hui,**

Brigitte BOUQUET et Christine GARCETTE,
Paris, Editions Maloine, 204 pages 3^{ème} édition.

Parmi les professions sociales, le métier d'assistant de service social est considéré en France comme le plus emblématique mais aussi, et paradoxalement, comme celui que l'on a le plus de mal à définir : à la fois par la diversité de ses champs d'intervention, mais aussi en raison de l'évolution constante des dispositifs sociaux dans lesquels il inscrit ses missions.

Cet ouvrage a pour objectifs de présenter ce métier : il en analyse l'historique, la formation, les missions, les méthodologies d'intervention, ainsi que l'incidence des mutations sociales et législatives sur les pratiques professionnelles.

Cette troisième édition, largement remaniée et entièrement actualisée, tient compte des dernières évolutions juridiques. L'Ouvrage s'adresse aux étudiants qui souhaitent se former à ce métier, aux professionnels qui y trouveront les références et réflexions nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, et à tous ceux qu'intéresse la contribution du service social à l'action sociale.

* **LE SOCIOGRAPHE**, IRTS Languedoc Roussillon, n°22, janvier 2007

Les obstinés du social, pratiques d'hier et de demain ? Montpellier.

La colère, la honte ou la compassion de certains obstinés sont souvent la source de forces instituant, qui témoignent de la volonté d'agir, malgré tout... De l'Abbé Pierre à l'analyse d'Eugène Enriquez, témoignages et réflexions s'obstinent ici à penser 'l'invention du social », non seulement dans les appareils (d'Etat, gestionnaires, professionnels), mais, dans et par des contradictions ; entre implications morales et engagements politiques, entre pratiques d'hier et de demain.

L'obstination peut-elle être reconnue professionnellement ?

* CLICOSS 37 ,Tours, Novembre 2005

Secret professionnel et partage d'informations, actes de la journée

Le secret professionnel est devenu une source d'inquiétude partagée par les professionnels et les institutions ces dernières années Mais de quoi parle-t-on lorsqu'on évoque le secret professionnel ?

* **La pratique de l'Intervention de Groupe : perceptions, stratégies et enjeux**, Ginette BERTEAU

Montréal, presses de l'Université du Québec,
Collection problèmes sociaux, interventions sociales, 2006

Les différents services sociaux utilisent de plus en plus l'intervention de groupe pour apporter une réponse aux problèmes rencontrés dans notre société. Intervenir en groupe exige la mise en œuvre d'habiletés spécifiques, habiletés sur lesquelles les intervenants reçoivent peu de formation. De ce fait, l'intervention de groupe est souvent improvisée, en décourageant plus d'un de poursuivre.

Le présent ouvrage permettra de mieux comprendre les fonctions de l'intervenant de groupe, les connaissances nécessaires à ce mode d'intervention et les qualités que celui requiert. L'auteure y propose une synthèse de 34 grilles d'habiletés repérées dans la littérature qui permettront, en fonction de la formation, de l'expérience, du contexte organisationnel, des facteurs d'ordre personnel et de la nature de l'intervention, de reconnaître ce qui favorise la mise en œuvre des habiletés nécessaires à une intervention efficace.

Ginette Berteau est professeure à l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal. Après avoir pratiqué pendant une dizaine d'années le travail social des groupes auprès d'enfants et de parents, l'auteure devient formatrice en intervention de groupe et initie ainsi des centaines d'intervenants sociaux à ce mode d'intervention. De là, naît une préoccupation pour le développement d'habiletés spécifiques à l'intervention de groupe, préoccupation qui deviendra objet d'une thèse en andragogie.

* UNION EUROPEENNE COMITE DES REGIONS - REGIONS ET COMMUNES D'EUROPE – lettre d'information du comité des régions.

Semaine européenne des régions et des villes – compte rendu

Décembre 2006-février 2007 n°54.

Edition spéciale en association avec la direction générale de la politique régionale de la Commission Européenne

* THE INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS celebrates its Golden Jubilee ! Berne, Suisse.

Social Work : making a World of Difference, 50 Years of International social work

* **INFO-CODELICO** Comité départemental de liaison et de coordination des services sociaux du Bas-Rhin n° 43 septembre 2006,
67084 Strasbourg, 14 rue du Maréchal Juin

* Nous avons reçu la **plaquette de présentation de la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (FITS)** éditée pour son 50eme

anniversaire. Cet anniversaire a été fêté en août 2006 à Munich, dans la ville même où avait eu lieu son premier Congrès en 1956. A cette époque, elle fédérait 12 associations nationales. Actuellement elle regroupe 80 pays adhérents.

Le message d' Imelda Dodds, présidente, indique qu'au cours de toutes ces années, la FITS est passée d'un groupe limité de collègues à une structure mondiale de Travailleurs Sociaux dont l'identité professionnelle dépasse les frontières occidentales.

Ses congrès mondiaux et ceux organisés dans les 5 grandes régions font référence. Les ouvrages internationaux de plus en plus nombreux développent les concepts et les pratiques du travail social. Sa représentation aux Nations Unies et dans les autres grandes institutions mondiales, font aujourd'hui de la FITS, la voix mondiale du Travail Social et de son exercice.

En 2006, la mission de la FITS, fondée il y a cinquante ans pour permettre aux Associations Nationales de Travailleurs Sociaux d'entrer en contact et d'élever le niveau professionnel de leurs membres, est devenue une réalité. La plaquette présente ses différentes publications, les photos des personnalités dont le nouveau président, David N. Jones.

Ce document est consultable à l'ANAS ou sur le site www.ifsw.org

Nous avons été informés :

CTNERHI Les éditions 2006

Nouveaux portails du CTNERHI www.ccoms-fci-cif.fr
www.revue-interactions-handicap.fr et www.reseau-doc.fr

Nouveautés : collection : essais, les Hors collection
et dossier professionnel « documentaire »
236 bis, rue de Tolbiac 75013 Paris

EDITIONS ENSP

Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique,
CS 74312/35043 Rennes Cedex

Manuel d'initiation à la recherche en travail social : construire un mémoire professionnel sous la direction de Pascal Lièvre 2^{ème} édition

ESF EDITEUR

Evaluation et qualité en action sociale et médico-sociale
Evaluation interne : outils, méthodes et mise en œuvre.

François CHARLEUX et Daniel GUAQUERE - ANDESI , Issy les Moulineaux, ESF Editeur division de Reed Business Information, 2006

Rédiger son mémoire en travail social Toutes les clés pour le réussir.

Bernard DOBIECKI, Issy les Moulineaux, ESF Editeur, 2006

Nous avons lu...

Repenser la Protection de l'Enfance

Edition ANPASE, 132 pages Boîte Postale n° 2009 Bapeaume les Rouen 76380 Canteleu Tel 02 32 83 27 00 Fax 02 32 83 27 01 Mail anpase@wanadoo.fr, 10€

L'Association nationale des personnes et acteurs de l'action sociale en faveur de l'enfance et de la famille a édité en 2006 le compte-rendu de ses journées de mars 2005.

Ces exposés sont intéressants car ils permettent aux professionnels et aux étudiants de ce questionner sur le devenir de ces mesures de protection, la place du travail social et en final le questionnement du secret partagé.

Trois parties structurent ce petit ouvrage dont on présente quelques idées "clé" :

Une première partie relative à l'environnement sociétal de l'enfant et son évolution, dans laquelle cette protection est à repenser sur un plan mondial mais également au regard des Droits de l'Enfant. Quelle place ont les institutions au regard des familles en difficultés ? Citant une idée de E. Lévinas selon laquelle la situation de l'autre assigne l'Acteur qui est en face de lui à responsabilité, à connaître son identité propre, cette protection ne doit pas se faire au coup par coup mais dans un environnement social en continu.

Une deuxième partie plus axée sur la réflexion professionnelle et philosophique, dans laquelle le lien est fait entre pratiques professionnelles et politiques sociales qui déterminent les pratiques. Celles-ci peuvent faire aussi évoluer les politiques si les travailleurs sociaux s'en donnent les moyens.

La troisième partie est une perspective d'avenir : comment améliorer la situation. Les propositions peuvent être soumises au débat, elles ont le mérite d'exister et de faire réfléchir les travailleurs sociaux.

Marie-Geneviève Mounier

À vos agendas!

• **Quelles formations aux métiers du social pour quel travail social ?**

Le 2^{ème} congrès international des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale se déroulera les 3, 4, 5, 6 et 7 JUILLET 2007 à NAMUR en Belgique. Ce deuxième congrès international s'inscrit dans la lignée de celui qui a été initié à Caen (France) en juillet 2005. Il s'articule autour d'un fil conducteur formulé sous forme d'une question : Quelles formations aux métiers du social pour quel travail social?

Le champ d'action du travail social se diversifie et se complexifie dans un contexte où les forces de la globalisation rencontrent celles des espaces locaux. Tant les traditionnelles logiques d'intégration et de contrôle que celles de l'émancipation sociale en sont affectées.

Comment les professionnels institués de la formation et de la pratique du travail social accueillent-ils ces transformations et y répondent-ils ? Quelles sont les nouvelles pratiques sociales, comment émergent-elles, comment se diffusent-elles ? Quels sont les nouveaux métiers du social qui fleurissent aujourd'hui ? Comment y accède-t-on ? Par quelles formations ? En quoi le sens même du travail social est-il questionné ? Quelles perspectives développer ? Quel rôle peuvent jouer les dispositifs de formation ?

Nous nous réjouissons de cette rencontre internationale qui comptera 176 communications au total venant de 12 pays différents, soit la Belgique, Cameroun, le Canada, le Congo, la France, le Liban, le Mali, le Portugal, la Roumanie, le Sénégal, la Suisse et la Tunisie.

Les formulaires d'inscription sont accessibles sur le site . Toutes les informations sont disponibles sur le site : www.congres2007.org

• Le Groupe de Réflexion sur l'Enfance et le Famille (GREF), la Commune de La Bourboule et le CLIC Gérontologique Senior Montagne organisent un colloque national :

**« Etre Grands-parents... devenir Personne Agée !
Etat des lieux et perspectives »**

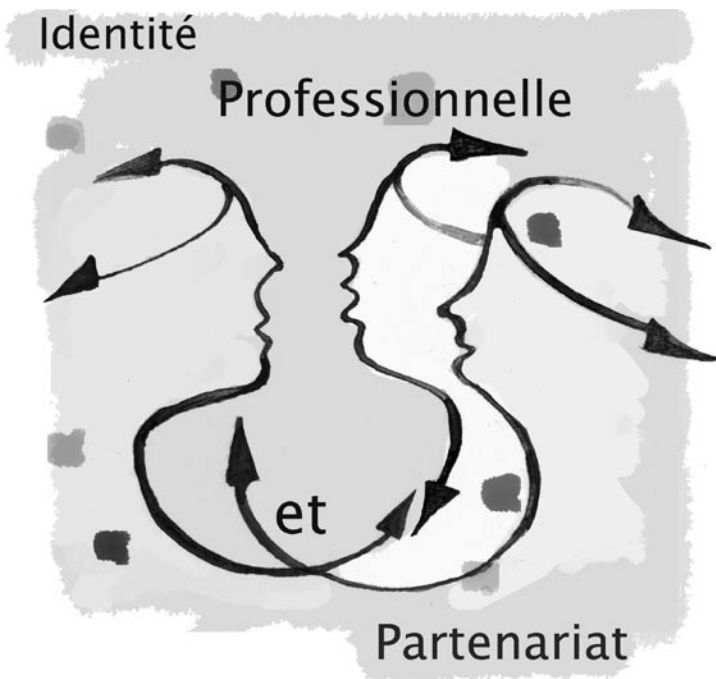
les 7, 8 et 9 juin 2007 au Centre des Congrès 63150 La Bourboule.

Renseignements et inscriptions :

G.R.E.F.

Hôtel de Ville 63150 La Bourboule

Courriel: etguichard@wanadoo.fr ; Tel: 06.13.82.21.05



JET07
 Journées de Formation
 en Service Social du Travail
 7 et 8 Juin 2007
 La Plaine St Denis (93)

*Département Formation de l'Association Nationale des Assistant(e)s de Service Social

La commission travail de l'ANAS vous propose les 55^{ème} journées d'étude du travail (JET 2007) qui se tiendront les 7 et 8 juin 2007 à Eurosite Plaine St Denis (Stade France).

“Les dix dernières années ont vu la résurgence d'une affirmation professionnelle de grande ampleur dans des univers de travail variés. Accompagnée le plus souvent d'une plainte liée au manque de reconnaissance, l'identification au métier n'est pas réductible à une régression corporatiste, ou à l'avènement de nouvelles professions.

Elle révèle une dynamique sociale originale de la modernisation des entreprises contemporaines et correspond à un désir de réalisation de soi par le travail ainsi que la construction d'un lien social coopératif ”.

F. Osty, 2003

“Le désir de métier – Engagement, identité et reconnaissance au travail”

1^{ère} journée : 7 juin 2007

9h00 - 9h30 : Accueil des participants et ouverture des JET - *C. Banlin*

Introduction des journées - *J. Trémintin*

Présentation des conférenciers - *G. Kibler et S. Souques*

10h00 - 11h00 : Le service social du travail, un métier compétences, identité professionnelle et partenariat - *Florence Osty*

11h00 - 11h30 : Évolution du service social du travail état de sa recherche depuis les JET 2005 - *Charlotte Simon*

11h30 - 11h45 : Bataclown

11h45 - 12h00 : Pause café

12h00 - 12h30 : DRH : Attentes, perceptions et représentations du service social du travail

12h30 - 13h00 : La responsabilité sociale des entreprises et le service social du travail - *I. Tissier*

13h00 : Déjeuner

14h00 - 14h30 :

Introduction des ateliers : *P. Fournand*

14h30 - 16h30 :

5 ateliers et 5 thèmes :

Atelier 1 : les spécificités de l'accompagnement social et de la responsabilité professionnelle en service social du travail - *B. Rizzo et C. Banlin*

Atelier 2 : les spécificités de l'accompagnement social au sein d'une équipe pluridisciplinaire de médecine et santé au travail - *F. Schmit et G. Kibler*

Atelier 3 : construire et affirmer l'identité professionnelle du service social du travail et formation professionnelle - *N. Bouygues*

Atelier 4 : Vers quel service social du travail voulons nous aller : évolution et perspectives - *C. Dubreuilh et F. Fraizy*

Atelier 5 : "Avec quels partenaires ?" exemples des missions handicap, PSE, fermetures d'entreprise, ETT...

M.C. Dedieu et E Poisson.

16h30 - 16h45 : Bataclown

16h45 - 17h00 : Pause café

17h00 - 17h45 : Communication et service social du travail

17h45 - 18h00 : Synthèse de la journée - *J. Trémintin*

Programme

2^{ème} journée : 8 juin 2007

9h00 - 9h30 : Accueil des participants, Introduction de la journée : *C. Banlin*, Présentation des conférenciers - *G. Kibler*

9h30 - 11h00 : Synthèse des ateliers et échanges avec la salle - *J. Trémintin*

11h00 - 11h30 :

Reconnaissance et évaluation du service social du travail - *Lise Gaignard*

11h30 - 11h45 : Bataclown

11h45 - 12h00 : Pause café

12h00 - 12h30 : la place du risque dans la relation au travail et service social du travail - *A. Marchand*

12h30 - 13h00 : La difficile articulation du Social et de l'Économique dans l'entreprise - *M. Benasayag*

13h00 : Déjeuner

14h00 - 14h30 : Introduction à la Table ronde - *P. Fournand*

14h30 - 16h30 :

Table ronde - Partenariat et service social du travail - *médecins du travail, partenaires sociaux (CHSCT, CE), DRH, A.S.* : *P. Fournand, D. Paturel, B. Rizzo, C. Dubreuilh, M. Benasayag, L. Gaignard, Représentant du Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Représentants des centres de formation (ETSUP, IUT, IRTS...)*

16h30 - 16h45 : Bataclown

16h45 - 17h00 : Pause café

17h00 - 17h30 :

Synthèse générale - *C. Skired-Jahn*

17h30 - 18h00 : Clôture des JET 2007 avec Bataclown

Final : Laurent Puech, Président de l'ANAS

www.anas.fr

À nos lecteurs

La parution de la Revue Française de Service Social connaît depuis quelque temps une certaine irrégularité des dates de livraison. Lorsque vous recevez un numéro, la date qui est indiquée en couverture est celle à laquelle il aurait dû vous être livré. Or depuis plusieurs mois cette date n'est plus respectée. Il y a régulièrement un décalage de 3 à 4 mois entre la date officielle de parution et la date de livraison, ce qui est assez déroutant pour vous qui êtes abonné. Cela occasionne des attentes, provoque naturellement des appels avec des demandes de précision... Il nous est très difficile de résorber ce décalage. En effet une fois les articles des auteurs réceptionnés, passe la phase du maquettage puis vient le temps de la relecture, des corrections, des ajouts de dernière minute avant l'envoi vers l'imprimerie. Les délais d'impression sont eux aussi très fluctuants. Nous avons entre 2 semaines et un mois de délai, parfois plus. C'est pourquoi au nom de l'équipe de gestion de la revue je tiens à vous présenter toutes nos excuses pour ce désagrément qui dure depuis trop longtemps. Bien sûr, nous faisons tout notre possible pour remédier à cette difficulté.

Ainsi ce numéro double correspond au dernier numéro de l'année 2006 et au premier numéro de l'année 2007. Pour 2007, nous allons modifier nos indications de parution. Nous remplaçons les mois par des chiffres. Ainsi vous recevrez les numéros 2007-I, 2007-II, 2007-III et 2007-IV tout en gardant la numérotation habituelle. (N°224 – 225 – 226 - 227).

Enfin autre réalité : un numéro de la revue était par le passé composé de 80 pages environ. Or depuis plusieurs années la pagination a augmenté de façon progressive et conséquente. Par exemple le numéro 217 sur les fondements et la méthode, numéro important au demeurant, a totalisé 160 pages. Le numéro moyen s'établit désormais entre 100 et 120 pages. Nous allons tenter de revenir et de maintenir un format plus standardisé et régulier. Le coût de l'abonnement quant à lui reste inchangé depuis plusieurs années malgré des frais de gestion qui augmentent. Toutefois, les comptes restent équilibrés car la production de la revue s'appuie principalement sur un fort bénévolat et nous ne visons pas à faire de bénéfices.

Aussi toute l'équipe de gestion espère pouvoir vous apporter dans les mois qui viennent un meilleur service. Sachez, cher lecteur que c'est notre vœu le plus cher.

Didier Dubasque et Cristina De Robertis

La revue française de service social en 2005

- N° 216 L'index des 1^{ères} années de la revue
- N° 217 Méthodologie et techniques
- N° 218 Actes des 54^{èmes} journées d'étude du travail
- N° 219 Travailleurs sociaux sous contrôle ?

La revue française de service social en 2006 et 2007

- N° 220 Éthique et responsabilité
- N° 221 Regard du service social sur l'identité professionnelle en Europe
Approche européenne de la cohésion sociale
- N° 222 Le territoire : un nouveau partage des pouvoirs
- N° 223/224 Les actes des journées d'études nationales d'Angers :
Accompagnement social et responsabilité professionnelle
- N° 225 Personnes âgées
- N° 226 Formation, nouveau DEASS et VAE (suite à la réforme)

ABONNEMENT 2007 RFSS n°224, 225, 226,227

Tarifs année 2007

Prix au numéro, hors abonnement : 13 euros port compris (France)
Pour l'étranger : nous consulter

Abonnement :

France : Professionnel : 46 €. Étudiants : 25 €. Étranger : 52€.

Adhérents de l'ANAS : Professionnel : 32€. Etudiant : 12€.

Nom et adresse de facturation :

Règlement

Chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de l'ANAS

ou

Virement au compte Crédit Coopératif agences Courcelles
n° 42559 – 00001 – 21022590408 - 36

Date :

Signature et/ou cachet

Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS)

Siège Social : 15, rue de Bruxelles - 75009 Paris

Tél : 01 45 26 33 79 • **Fax** : 01 42 80 07 03

SIRET n° 784 359 093 00035 - Code APE 911C

Association loi 1901 non soumise à la TVA

<http://anas.travail-social.com>

anas6@wanadoo.fr

La Revue française de Service Social

Rédaction et administration :

15, rue de Bruxelles - 75009 Paris

Tél : 01 45 26 33 79 • **Fax** : 01 42 80 07 03

e-mail : anas-revue@nolog.org

Site web : <http://anas.travail-social.com>

Directeur de publication

Laurent Puech

Comité de rédaction

Cristina de Robertis, Didier Dubasque, Marie-Thérèse Paillusson,

Anne Dauvergne, Marie-Andrée Sadot,

Marie-Geneviève Mounier, Mireille Pellissier, Joëlle Delacote

Comité scientifique :

Christine Mias, maître de conférence, Département Sciences de l'Éducation,

Université de Toulouse - Le Mirail

Correspondants étrangers :

Ildiko Szabo, Hongrie - Francine Sheppard, États-Unis

Don Carroll, États-Unis - Tamiko Tsuru, Japon

Abonnement :

France : Professionnel : 46 €. Étudiants : 25€ • **Etranger** : 52€

Tarifs préférentiels aux adhérents de l'ANAS. Professionnel : 32€. Étudiants : 12€

n° CPPAP 0711 G 79865

ISSN 0297-0376



Fondements théoriques
Questionnements éthiques
Pratiques professionnelles
Évolution des questions sociales

Un partage du quotidien,
une ouverture sur l'avenir...