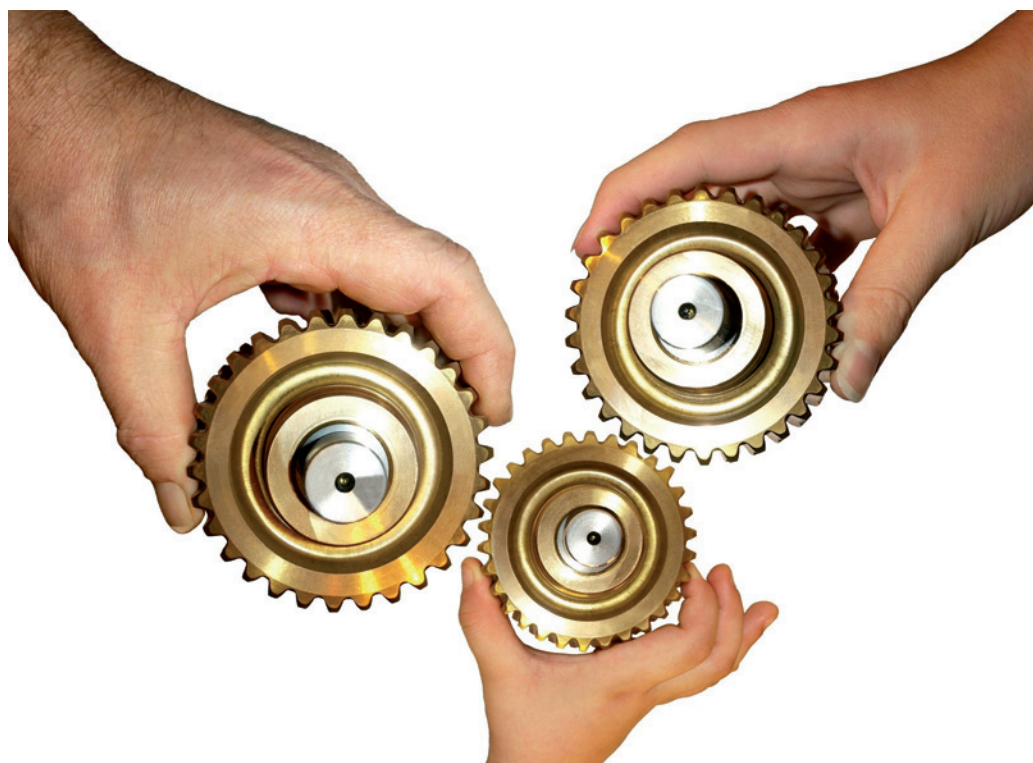


# La revue française de service social

Parution trimestrielle - juin 2012 - N°245 / 2012-2 - Prix unitaire 15€

## POLITIQUES SOCIALES, PRATIQUES PROFESSIONNELLES :



## quelle articulation ?

Association Nationale des Assistant(e)s de Service Social

# Politiques sociales, pratiques professionnelles : quelle articulation ?

N° 245  
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**

*Ont contribué à ce numéro*

Cristina DE ROBERTIS	Coordinatrice du comité de rédaction de la RFSS
Marie-Pierre ARIFONT	Assistante sociale, administratrice de l'ANAS
Maria Aparecida CABRAL	TAVARES DE SANTANA, Assistante sociale, docteur en santé publique, Institut de santé publique, Université fédérale de Bahia
Joseph CACCIARI	Assistant social, administrateur de l'ANAS
Joëlle DELACÔTE	Formatrice en travail social, membre du comité de rédaction de la RFSS, coordinatrice de la commission formation de l'ANAS
Alain CRAMET	Titulaire d'un DEASS et d'un DEA en psychologie sociale, ancien directeur adjoint IRTS Champagne Ardenne
Didier DUBASQUE	Responsable d'un pôle vie sociale et insertion dans un conseil général, membre de la commission éthique du Conseil supérieur du travail social, membre du conseil d'administration de l'ANAS, ancien président
Elsa FARIAS FARES AKEL	Assistante sociale spécialiste en santé publique, orthophoniste, université de l'État du Pará (Brésil)
Michelle GAGNADOUX	Assistante sociale
Béatrice GEISTLICH	Infirmière santé travail (Idest)
Françoise GODART	Assistante sociale, membre actif de l'ANAS 83
Claire GUILLEMOT	Assistante sociale retraitée
Estelle HANNEBERT	Formatrice en travail social
Françoise LÉGLISE	Présidente de l'ANAS puis vice-présidente à compter du 15 février 2012
Agathe LEGROS	Assistante de service social interentreprises
Elsa MELON	Nouvelle présidente de l'ANAS
Marie-Geneviève MOUNIER	Professeur honoraire, membre du comité de rédaction de la RFSS
Marcelle ORSONI	Formatrice en travail social, membre du comité de rédaction de la RFSS
Laurent PUECH	Vice-président de l'ANAS
Brigitte RIZZO	Assistante de service social interentreprises
Marie-Andrée SADOT	Directrice honoraire d'une école de service social spécialisée dans le champ de la santé
Jean-Claude VIMONT	Docteur en histoire, maître de conférences d'histoire contemporaine, directeur du département d'histoire de l'université de Rouen(jean-claude.vimont@wanadoo.fr)
John WARD	Responsable de la professionnalisation, IRTS IDF Montrouge Neuilly-sur-Marne

Les membres du Groupe Santé

# Sommaire

<b>Éditorial</b> .....	<b>6</b>
Joëlle DELACÔTE	

## **I. Politiques sociales, changement, esprit des lois**

<b>Protection et politiques sociales en France</b> .....	<b>10</b>
Cristina DE ROBERTIS	
<b>L'évolution des politiques sociales et de leurs enjeux, quelques clés d'approche</b> .....	<b>20</b>
Marie-Geneviève MOUNIER	
<b>Politiques sociales : assistance, solidarité ou assistanat ?</b> .....	<b>31</b>
Cristina DE ROBERTIS	
<b>Travail social et économie sociale, une complémentarité face à l'« assistanat »</b> .....	<b>32</b>
Alain CRAMET	
<b>L'assistanat n'existe pas</b> .....	<b>42</b>
Joseph CACCIARI avec la contribution de Marie-Pierre ARIFONT, Cristina DE ROBERTIS, Elsa MELON	

## **II. Impact réciproque des politiques sociales et des pratiques professionnelles**

<b>Les politiques sociales en question : avons-nous un pouvoir d'agir ?</b> .....	<b>50</b>
Michelle GAGNADOUX	
<b>Impacts d'une initiative collective de la Section ANAS du Var</b> .....	<b>53</b>
Françoise GODART	
<b>L'évolution des politiques de santé et les retentissements sur le service social</b> .....	<b>59</b>
Marie-Andrée SADOT	
<b>Exemple d'une coopération assistante sociale/infirmière en service de santé au travail</b> .....	<b>64</b>
Béatrice GEISTLICH Agathe LEGROS	
<b>Témoignage d'une assistante sociale intervenant dans des services de santé au travail : de l'entreprise à l'interentreprises puis aux services de santé au travail</b> .....	<b>68</b>
Brigitte Rizzo	
<b>Impact des politiques sociales sur les pratiques professionnelles : observons nos réussites et faisons-les reconnaître...</b> .....	<b>71</b>
Didier DUBASQUE	

### III. Les politiques sociales au niveau international

<b>Tendances et orientations des politiques sociales actuelles dans l'espace européen .....</b>	<b>80</b>
John WARD	

<b>Le service social à l'épreuve des politiques publiques et sociales : enjeux et défis de la pratique .....</b>	<b>88</b>
Elsa Farias FARES AKEL, Maria Aparecida CABRAL TAVARES DE SANTANA, Estelle HANNEBERT, traduction	

### IV. Communications

<b>Les missions des assistantes sociales dans la réforme pénitentiaire après 1945 .....</b>	<b>96</b>
Jean-Claude VIMONT	
<b>Paroles d'AS : Le CAP d'égoïsme.....</b>	<b>104</b>
Claire Guillemot	

### V. Vie de l'ANAS

<b>Une nouvelle présidente : une ligne directrice confirmée.....</b>	<b>106</b>
Françoise LÉGLISE, Laurent PUECH, communiqué du 15 février 2012	
<b>Premiers instants de mandat .....</b>	<b>107</b>
Lettre d'Elsa MELON, 16 février 2012	
<b>Nous sommes fiers d'assister !.....</b>	<b>109</b>
Elsa MELON, communiqué du 16 mars 2012	
<b>Humilier les familles et les fraudeurs : la proposition d'un ministre de la République .....</b>	<b>111</b>
Françoise LÉGLISE, communiqué du 31 janvier 2012	
<b>Propositions aux établissements de santé pour un accompagnement social efficace assuré à l'hôpital par un service social efficient ...</b>	<b>113</b>
Groupe Santé, février 2012	
<b>Nous avons reçu.....</b>	<b>119</b>
<b>Nous avons lu .....</b>	<b>120</b>
<b>Les numéros de RFSS.....</b>	<b>126</b>
<b>Bulletin d'abonnement.....</b>	<b>127</b>

# Éditorial

Joëlle DELACÔTE

La législation et les politiques sociales ont connu une fulgurante évolution ces dernières années avec des conséquences sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Malgré cette place particulière et de plus en plus importante, les politiques sociales interrogent : comment les définir ? Que recouvrent-elles ? Les travailleurs sociaux participent-ils à l'évolution des politiques sociales ? De quelle manière ces politiques impactent-elles leurs pratiques professionnelles ?

Ce numéro de la Revue française de service social propose de traiter ce vaste sujet. Nous n'avons pas la prétention de tout traiter, il est vrai que le sujet est inépuisable ; mais nous tenterons, en trois parties, d'apporter une contribution pour les professionnels, les chercheurs, les formateurs et étudiants en travail social.

La première partie intitulée « Politiques sociales, changements et esprit des lois » montre comment ces politiques s'inscrivent dans une volonté de veille sociale et comprend cinq contributions.

Le premier reprend l'intervention de Cristina De Robertis au Brésil en 2009 où elle a présenté l'histoire et l'évolution des politiques sociales en France. Ensuite, Marie-Geneviève Mounier propose ensuite quelques clés d'approche de l'évolution des politiques sociales et de leurs enjeux. Elle rappelle les définitions successives du terme « politique sociale », peu ou mal appréhendé par les professionnels, les formateurs et les étudiants, avant de présenter succinctement trois champs des politiques sociales : l'emploi, le logement et la famille.

Ces trois champs, ou, plus précisément, les bénéficiaires des politiques qui y sont menées, sont souvent sujets à polémique : sont-ils des « profiteurs », des victimes, des assistés ?

Dans une introduction aux deux derniers articles qui se focalisent sur l'assistanat, Cristina De Robertis nous rappelle brièvement comment les termes « assistance », « solidarité » et « assistanat » ont successivement marqué l'action sociale. Puis Alain Cramet pose la question de la complémentarité entre travail social et économie sociale face à l'assistanat tandis que Joseph Cacciari, avec trois autres membres du conseil d'administration de l'ANAS, revient sur le débat ouvert après la dénonciation, par le secrétaire d'État à l'emploi, des « profiteurs » de l'assistanat.

La deuxième partie, « L'impact réciproque des politiques sociales et des pratiques professionnelles », porte sur l'écart entre l'esprit des lois et leur application. À travers les différents articles, nous vous proposons une vision critique des politiques sociales :

- elle peut être négative, par exemple dans l'application des dispositifs aboutissant à un morcellement des situations ;

– mais elle peut aussi être positive notamment avec les analyses qui remontent des professionnels de terrain et des associations, sont prises en compte dans les nouvelles législations et font évoluer les politiques sociales.

Se pose ici la question de la visibilité des apports et contributions des assistants de service social et de manière plus générale des travailleurs sociaux dans l'évolution des politiques sociales leurs analyses et propositions étant le plus souvent reprises par « des experts » dans les rapports, évaluations publics et officiels.

Les six articles de la deuxième partie de ce numéro démontrent la capacité des assistants de service social à formaliser leur réflexion à partir de leurs pratiques de façon constructive et distanciée en regard de l'impact réciproque entre la pratique et l'application des politiques sociales.

Le premier article, « Les politiques sociales en question : avons-nous un pouvoir d'agir ? » de Michelle Gagnadoux évoque la place privilégiée des assistants de service social pour repérer les problématiques de notre société, les faire remonter aux décideurs, voire être force de proposition en tant que professionnels et citoyens en matière d'élaboration des politiques sociales. Pour cela, Michelle Gagnadoux s'appuie sur sa grande expérience professionnelle d'assistante sociale.

Dans le deuxième article Françoise Godart montre les impacts d'une initiative collective de la section ANAS du Var.

Dans le troisième article, Marie-Andrée Sadot aborde l'évolution des politiques de santé et les retentissements de la loi HPST sur le service social hospitalier et sur les services sociaux de l'assurance maladie.

Nous restons dans le domaine de la santé avec un exemple de coopération entre une assistante sociale du travail et une infirmière en service de santé au travail. Béatrice Geistlich et Agathe Legros, nous font partager leur expérience, une collaboration à consolider et à développer.

Brigitte Rizzo nous apporte le témoignage d'une assistante sociale intervenant dans des services de santé au travail mis en place à la suite de l'évolution de l'entreprise à l'interentreprises.

Pour conclure cette partie, Didier Dubasque explore des hypothèses à partir de constats établis dans le cadre de son observation de pratiques professionnelles engagées dans différents services sociaux, notamment des services où interviennent des adhérents de l'ANAS. Son article pointe l'impact des politiques sociales sur les pratiques professionnelles avec une volonté d'observer et de faire reconnaître les réussites.

Après la France, la troisième partie de ce numéro « Les politiques sociales au niveau international », se tournera vers l'Europe et l'Amérique latine avec deux articles.

Le premier, de John Ward, « Tendances et orientations des politiques sociales actuelles dans l'espace européen », permet de resituer les politiques sociales françaises dans le cadre européen ;

Le second, d'Elsa Farias Fares Akel et de Maria Aparecida Cabral Tavares de Santana, « Le service social à l'épreuve des politiques publiques et sociales : enjeux et défis de la pratique », montre l'évolution des politiques sociales au Brésil et comment cette évolution impacte et fait évoluer les pratiques professionnelles. Cet article a été traduit en français par Estelle Hannebert, formatrice à l'école de service social de la caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (ESS-Cramif).

Les différents articles de ce numéro montrent la complexité de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation des politiques sociales. La place des travailleurs sociaux est à tous les niveaux. Loin de subir les politiques sociales et leurs dispositifs, qui impactent leurs pratiques professionnelles au quotidien, ils sont activement impliqués et leur expertise leur permet d'avoir une connaissance et une analyse fine des problématiques du terrain et d'être force de propositions auprès des décideurs.



# Impact des politiques sociales sur les pratiques professionnelles : observons nos réussites et faisons-les reconnaître...

Didier DUBASQUE

Cet article vise à explorer plusieurs hypothèses à partir de constats établis dans le cadre de mon observation de pratiques professionnelles engagées dans des services où interviennent des adhérents de l'ANAS. En effet, intervenant pour ma part dans un conseil général et ayant en charge avec d'autres collègues l'organisation et l'animation d'une équipe de 56 assistants sociaux de secteur, la question de la pratique professionnelle au regard des politiques sociales engagées dans un département me paraît particulièrement stratégique, notamment dans un moment où le discours sur le « faire mieux à moyens constants » est devenu un leitmotiv institutionnel qui peut tous nous interroger. Il s'agit aussi d'ouvrir un débat sur ce qui est attendu d'un assistant de service social du point de vue des institutions qui les emploient.

Éclairons donc ce propos à travers plusieurs exemples qui, s'ils ne sont pas universels, montrent toutefois une tendance générale et quelques problématiques partagées au sein de services sociaux dits « généralistes » ou de polyvalence.

On ne peut que le répéter, la décentralisation et la multiplication des lois qui visent à lutter contre l'exclusion et pour la protection de l'enfance ont toutes mis en exergue la nécessité pour l'assistante sociale d'être en capacité de répondre aux sollicitations fortes de l'institution qui vont au-delà des demandes des personnes susceptibles d'être aidées. On ne compte plus le nombre de dispositifs, notes de services et consignes à appliquer tant il y en a. Dans certains départements, ce sont entre 30 et 50 procédures différentes qu'un seul et même professionnel doit être en capacité de mettre en œuvre. À force d'être partout, le professionnel peut en arriver finalement à être nulle part ou du moins dans un espace indéterminé où sa place et son rôle fluctuent selon les attentes de chacun. Rien de tel pour favoriser toutes les dérives possibles et demander aux professionnels une chose et son contraire.

Regardons ainsi de façon rapide quelques évolutions de politiques publiques et leurs effets sur le terrain.

## La protection de l'enfance

Dans ce domaine, depuis la loi de 2007, la demande de l'employeur porte en priorité sur la mise en œuvre de dispositifs qui visent à sécuriser l'institution — les cellules départementales de recueil des informations préoccupantes. Il ne s'agit plus aujourd'hui de répondre à une demande sociale mais de la prévenir et d'agir avant même que le fait justifiant l'intervention du travailleur social soit posé par l'utilisateur. La multiplication des informations préoccupantes

(IP), qui ont doublé puis triplé en quelques années, impose la production de réponses dans un délai limité. Conséquence, on assiste à une multiplication de rapports d'évaluation qui ont pour objectif de répondre à une question simple : « L'enfant est-il en danger ? » et si oui, une autre question mobilise le travailleur social. Elle peut être posée de la façon suivante « Qu'est-il engagé dans le but de protéger l'enfant ? » Si la question est simple à poser, la ou les réponses à apporter le sont beaucoup moins. Les écrits produits dans le cadre de leur pratique professionnelle montrent une réelle capacité des assistantes sociales à exposer et à expliciter des éléments de situations complexes liées aux réalités de vie des familles. Elles décrivent un contexte et tentent d'expliquer dans quelles conditions l'enfant peut être considéré en danger au-delà des traces de coups médicalement constatés, ou de violences psychologiques évidentes et avérées. La présentation de la complexité du réel ne peut se résumer en une réponse binaire « oui/non l'enfant est en danger ». Il faut analyser argumenter et rédiger de façon adaptée en se rappelant que chacun des parents peut avoir accès au document qui le concerne comme le prévoit la loi. Le poids de la responsabilité professionnelle prend tout son sens. Sur un modèle « diagnostic », il est demandé aux travailleurs sociaux de se prononcer en sachant que cet écrit sera utilisé dans des procédures contradictoires faisant intervenir notamment le juge des enfants.

Dans ce type d'intervention, le travailleur social est inscrit dans une injonction paradoxale. Il lui est demandé de répondre à une simple question qui engage sa responsabilité et, en parallèle, il doit être en capacité de détailler l'objet de son avis qui est potentiellement utilisable dans une procédure judiciaire. Pour plus d'un, la balance penche plus dans le sens d'une posture *d'enquêteur social* que *d'assistant social* telle que sa définition est établie par les textes. Ce sont pourtant les assistants sociaux, notamment des conseils généraux, qui sont le plus impactés par les réponses à apporter aux cellules départementales de recueil des informations préoccupantes.

Comment se positionne alors le(la) professionnel(le) sommé(e) d'aller au domicile de la personne avec en main une information préoccupante dont il lui est demandé de vérifier la réalité ? Cette posture professionnelle n'est certes pas nouvelle mais, alors que par le passé elle ne concernait que quelques familles, aujourd'hui tout un chacun peut être concerné. Ce sont des dizaines, et voire des centaines d'informations dites préoccupantes qui envahissent les services sociaux laissant supposer que, par le passé, les enfants étaient insuffisamment protégés. A-t-on pour autant plus de résultats que par le passé ? Ne serait-ce pas plutôt la conséquence du développement d'une forme de défiance généralisée qui emboîte le pas de discours sécuritaires populistes utilisant les émotions collectives nées de présentations médiatiques de faits divers ?

Une fois le rapport transmis, l'intervention du professionnel peut continuer soit en lien avec les services de l'aide sociale à l'enfance soit avec l'intervention de la justice ou encore avec un accompagnement médico-social classique de type généraliste. Il est de plus en plus fréquent que des juges demandent la présence aux audiences des travailleurs sociaux concernés par les IP qui leur sont transmises. Certain(e)s doivent alors affronter seul(e)s l'avocat et la famille. Pour peu que le juge soit dubitatif au regard de la demande transmise par le conseil général, c'est le travailleur social qui peut être mis à l'index et interrogé. Seule une proximité institutionnelle justice/conseil général peut per-

mettre d'éviter des dérives qui ne respectent pas toujours le droit de l'enfant à être protégé.

Aujourd'hui cette évolution indique qu'il est plus demandé aux assistantes sociales de secteur d'agir comme un service d'enquêtes (certaines doivent même être réalisées sous 72 heures) dans une forme de sous-traitance des services judiciaires que dans le cadre de mission de prévention et d'offre de service à la population tel que nous le connaissons en polyvalence de secteur.

Fort heureusement, dans certains départements les professionnels ont réfléchi et travaillé le positionnement des travailleurs sociaux. On retiendra, par exemple, l'initiative particulièrement intéressante du conseil général d'Ille-et-Vilaine qui a élaboré avec son service social une brochure à l'attention des personnes concernées par les informations préoccupantes. Ce document rappelle la place et le rôle d'un service social auprès de la population, il vise à assurer que l'information préoccupante n'est pas une mesure qui doit stigmatiser les personnes, il précise comment la confidentialité des informations est respectée et, surtout, il positionne le travailleur social qui doit intervenir comme une réelle possibilité d'aide et de soutien.

## **Le revenu social de solidarité active (RSA)**

Dans ce domaine, nous constatons que l'assistante sociale n'est plus, comme auparavant pour le RMI, dans une approche globale d'accompagnement de la personne. Elle est soit « référente » soit « correspondante » selon le cadre législatif imposé par ce dispositif. Cette façon de trancher et de renvoyer vers Pôle emploi des milliers de personnes exclues des dispositifs paritaires d'indemnisation du chômage peut interroger. Les personnes ne sont désormais reçues par le travailleur social que sous l'angle de leur insertion sociale, une insertion d'autant plus limitée qu'elle concerne les personnes les plus atteintes, les moins « dynamiques » dès lors qu'elles doivent « survivre » sans perspective réelle de travail rémunéré. Or comment survivre avec 476 euros par mois ? Comment retrouver une volonté de se sortir d'un marasme ambiant et quelle perspective peut apporter l'assistant social invité à signer des contrats d'insertion visant tout au mieux au maintien de droits (logement, santé, éducation...).

Là aussi, malgré les difficultés, certains travailleurs sociaux ont su se saisir de plusieurs opportunités. Nous en citerons deux à titre d'exemples :

– la loi sur le RSA ayant institué la présence de représentants des allocataires au sein des instances techniques qui traitent des orientations (les anciennes CLI), certains départements comme la Loire-Atlantique ont favorisé l'expression collective des usagers *via* des groupes ressources animés par des assistants sociaux qui visent à inscrire les allocataires du RSA dans une parole citoyenne. Aussi difficiles qu'ils soient à animer, ces groupes sont d'une grande créativité et touchent à la question de la complexité, de la place et du rôle de chacun. Ils ont aussi pour objectif de réhabiliter les allocataires qui ne sont plus vus comme de simples personnes « assistées » mais comme des citoyens à part entière qui ont non seulement leur mot à dire mais aussi des initiatives à prendre ;

– dans les Pyrénées-Atlantiques, des rencontres ont permis de favoriser cette parole citoyenne à travers la rencontre autour d'un événement donnant la parole aussi bien aux allocataires qu'aux élus. Un partenariat associant entre autre la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS), l'ANAS, des usagers et le conseil général ont permis d'aller plus avant dans la réflexion et dans la reconnaissance mutuelle des besoins de chacun.

## **Les dispositifs liés au manque de logements**

C'est sans doute là que l'on retrouve le dispositif bureaucratique le plus complexe qui soit. De la gestion du fonds de solidarité logement (FSL) aux règles liées au dispositif Dalo, du contingent préfectoral à la mise en œuvre du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), les professionnels et les usagers sont ballottés entre les différentes commissions et institutions qui interviennent sur le sujet. Si certains assistants sociaux ont développé une grande maîtrise de l'utilisation de ces dispositifs, tous constatent qu'il ne s'agit au final que de gérer une liste d'attente en fixant des priorités d'accession. On ne le répètera jamais assez, le manque de logements disponibles est criant. Comment répondre à une demande lorsque celle-ci est à la 135<sup>e</sup> position dans une liste ? Nous assistons alors à une lutte des places où des demandeurs tentent de passer en public prioritaire, n'hésitant pas à interpeller les élus qui, ne sachant plus eux-mêmes comment faire, renvoient le dossier épineux à l'assistante sociale de secteur en faisant d'ailleurs parfois pression sur les encadrements.

Cette réalité, largement partagée, épuise littéralement les travailleurs sociaux. Non seulement ils sont souvent « renvoyés dans les cordes », accusés de ne pas remplir correctement les dossiers et de ne pas fournir suffisamment de pièces justificatives, mais ils doivent aussi faire face à l'agressivité des personnes qui ne comprennent pas les démarches parfois ubuesques qui leur sont imposées.

La crainte du scandale et de sa médiatisation peut alors devenir un moyen d'obtenir rapidement un logement. La mise à la rue d'une famille avec enfants reste quand même aujourd'hui un fait suffisamment grave pour que certaines portes s'ouvrent et que les services préfectoraux obtiennent gain de cause en faisant pression sur un service d'hébergement d'urgence ou un organisme HLM. Enfin, à la condition que ladite famille ait des papiers en règle...

Le soutien de l'assistant social est essentiel auprès de la famille. Il ne peut que se positionner « du côté » des personnes dans une logique d'alliance. Mais que peut-il faire lorsque celles-ci, tant par méconnaissance que par incompréhension mais aussi parfois même par calcul ne respectent plus les règles du jeu ? Jusqu'où aller dans le soutien ? Comment renvoyer à celui qui est expulsé la question de sa responsabilité et, au final, pour en faire quoi ? Il y a là des questions éthiques fortes qui, tout comme en matière de protection de l'enfance, justifient de ne pas rester seul(e).

## **Les mesures d'accompagnement et d'aide à la gestion du budget**

La « mesure d'accompagnement social personnalisé » (MASP) désigne un dispositif emblématique tant dans son intitulé que dans sa finalité. En effet les termes employés pourraient laisser supposer qu'il s'agit du travail spécifique d'un assistant de service social alors qu'ils recouvrent une mesure administrative (non judiciaire) dont le but est de permettre à un majeur de gérer à nouveau ses prestations sociales de manière autonome. Cet intitulé laisse entendre que l'accompagnement social n'a pas besoin d'être global, mais peut concerner un aspect spécifique d'une problématique sociale qui, dans ce cas précis, est la bonne gestion du budget. Comme le précisent les textes cet « accompagnement social individualisé est mis en œuvre par les services sociaux du département. À la différence de la mesure d'accompagnement judiciaire, [cette mesure] fait l'objet d'un contrat d'accompagnement social personnalisé ». Nous sommes là dans des postures qui ne sont pas nouvelles : un contrat, un accompagnement, une personnalisation. Nous avons déjà cette logique inscrite dans le cadre du RMI puis du RSA. Pour autant, la finalité unique ne tient pas compte d'une démarche d'évaluation globale d'une situation en réponse à une demande exprimée par une personne. Elle vise plus simplement à désengorger les tribunaux et limiter le nombre de tutelles et de curatelles prononcées par la justice. Les moyens de l'État ne suffisant plus, c'est aux collectivités territoriales de prendre le relais.

Fort heureusement certains départements se sont approprié cette disposition législative de façon remarquable en associant les personnes qui bénéficient de cette mesure et « apprennent » littéralement à gérer de façon adaptée leur (modeste) budget. Mais cette mesure spécifique reste spécialisée et surtout marginale au regard des besoins. On retiendra aussi l'investissement de nombreux CCAS qui développent des mesures d'accompagnement et d'aide à la gestion du budget notamment par l'intermédiaire des conseillères en économie sociale et familiale.

### **Quelques hypothèses issues de ces constats**

L'inflation législative de ces dernières années fait porter sur les professionnels et notamment les assistants sociaux la responsabilité de la mise en œuvre de politiques sociales qui ne s'attaquent pas sur le fond aux problèmes que la population la plus fragile rencontre.

Ainsi rapidement exprimé faut-il rappeler que :

- la question de l'accès au logement ne peut être aujourd'hui réglée en France sans une politique massive de construction de logements sociaux et de mise à disposition de logements anciens. Aujourd'hui il n'en est rien ;
- la prévention en matière de protection de l'enfance est essentiellement centrée sur le repérage des familles à risques comme si ce repérage se suffisait à lui-même. Aucune évaluation du dispositif de protection de l'enfance ne permet de dire que l'on fait mieux aujourd'hui qu'hier. Enfin

aucune réelle évaluation de l'effet des décisions et des mesures prises pour les enfants n'est engagée ;

– la perte de revenus liés aux minima sociaux depuis plus de dix ans est un fait établi. Contrairement aux idées reçues, les montants des aides sociales françaises sont très bas dans l'ensemble des douze pays européens les plus riches. Selon une étude de l'Institut de recherches économiques et sociales de 2007, « les montants des revenus minima sont beaucoup plus élevés » dans les onze autres pays européens étudiés : « de 30 à 40 % au Royaume-Uni et en Finlande, de l'ordre de 50 à 75 % en Irlande, Suède, Belgique et Pays-Bas, environ le double en Norvège et en Islande, et de l'ordre de 150 % au Danemark<sup>60</sup> ».

Les assistants sociaux sont inscrits dans une injonction paradoxale quant à leurs fonctions : ce sont des généralistes à qui il est demandé d'être des spécialistes de tous les aspects concernant la vie sociale d'une personne ou d'une famille.

Cette tendance à une spécialisation outrancière des actes professionnels et à une forme de bureaucratization de la gestion de l'aide s'oppose à une vision généraliste de la pratique professionnelle telle qu'elle est enseignée. Comment être à la fois spécialiste de l'accès au logement, « enquêteur » avisé et pertinent dans le cadre de la protection de l'enfance, compétent en matière de surendettement et de gestion de budget des ménages, capable de substituer une mesure de tutelle par un accompagnement personnalisé au budget tout en n'oubliant pas la mission d'accompagnement spécifique imposée dans le cadre du RSA ? Comment maîtriser le dispositif de l'offre de placement des personnes âgées dépendantes ou agir efficacement face à des carences de soins ou à la maltraitance lorsqu'elles sont à domicile ? C'est pourtant bien cela qui est demandé aux généralistes qui interviennent dans le cadre de la polyvalence.

La capacité des professionnels à s'adapter aux règles fluctuantes, à maîtriser les dispositifs leur permet de maintenir le lien avec les personnes « malgré tout ».

L'usure professionnelle liée au stress et les contraintes multiples peuvent décourager un certain nombre d'assistants sociaux, notamment en début et en fin de carrière :

– quand le jeune travailleur social débutant découvre une réalité et des pratiques qui ne correspondent pas à ce qui lui a été enseigné ou donné à comprendre pendant ses stages... et quand on lui fait faire « n'importe quoi ! » ;

– en fin de carrière quand le professionnel mesure combien le cadre de ses interventions a été contraint au fil des ans et quand finalement, on lui fait faire « n'importe quoi ! »<sup>61</sup>.

Ce « n'importe quoi » n'est pas à négliger. C'est parfois une réalité. Or la

---

60 <http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/er464.pdf> .

61 Ce « n'importe quoi » est un terme fréquemment utilisé par les assistants sociaux qui posent la question du sens des actes posés et du respect de la méthodologie et de la déontologie de leurs pratiques professionnelles.

profession est structurée et s'inscrit dans une logique raisonnée, où la méthodologie et la question du sens de l'action dès la demande restent un moteur puissant sinon essentiel. Réfléchir avant d'agir, éviter la précipitation, savoir mesurer la portée des actes posés, donner du temps à la personne, éviter à tout prix de décider à sa place, voilà autant de pratiques qui aujourd'hui ne seraient plus efficaces ?

Comme par le passé, la profession reste capable de s'adapter aux politiques sociales « fluctuantes ». Les assistantes sociales savent mettre en œuvre des stratégies très élaborées dans l'intérêt des personnes qu'elles accompagnent.

Rappelons d'abord que les travailleurs sociaux ne sont pas les seuls professionnels à devoir adapter leurs pratiques et faire face à des politiques publiques particulièrement contraignantes, notamment en direction des services publics. Ainsi les magistrats, les enseignants, les personnels soignants ont tous eu à faire face ces dernières années à des réorganisations parfois très violentes. Ils ont vu leurs missions infléchies et fortement contraintes. Ce que vivent aujourd'hui les travailleurs sociaux s'inscrit dans une logique plus large et il convient de ne pas l'oublier.

Mais comment ne pas être aussi parfois admiratif devant cette capacité des travailleurs sociaux qui utilisent les dispositifs, les contournent parfois, et les maîtrisent toujours dans l'intérêt des personnes aidées. C'est en quelque sorte la force du faible. Celui qui invente et ruse face à l'adversité mais aussi celui qui applique loyalement lorsque la mesure prise est efficace et adaptée.

Quand on interroge les assistantes sociales sur ce qui les encourage à continuer d'exercer leur profession, sur le comment elles « tiennent » et résistent au *burn out*, c'est, disent-elles, grâce aux personnes qu'elles accompagnent. Cette proximité distanciée, cette capacité à permettre à chacun de se positionner à savoir faire lien même lorsque tout va mal apporte aussi son lot de gratifications. C'est aussi grâce à la puissance du partage et de ce qui se construit dans l'« ici et maintenant ». Ce qui les « use » le plus ? Les règles institutionnelles en perpétuel mouvement, les incohérences administratives qu'elles savent si bien repérer et dénoncer...

Mais, au final, que peut-on écrire sur l'impact des politiques sociales sur les pratiques professionnelles ?

En conclusion, même si les politiques sociales changent et évoluent au fil des priorités et des communications de ceux qui nous gouvernent, les pratiques professionnelles enseignées et mises en œuvre restent stables et gardent toute leur efficacité.

L'histoire n'est qu'un éternel recommencement. Bien sûr des professionnels peuvent être démoralisés, désabusés ou sans illusions. On le serait à moins dans la période actuelle. Mais ils peuvent aussi être offensifs, motivés et inventifs car ce qui fait société, des institutions aux usagers n'a jamais tant eu besoin d'eux. Il ne faut pas s'en réjouir bien évidemment. Mais aujourd'hui alors qu'il reste beaucoup à inventer tant dans l'accompagnement individuel que collectif, il ne faut pas se priver de répondre à ces défis. Cela peut aussi être

enthousiasmant. En tout cas ce n'est pas la plainte ni une certaine forme de désespérance qui nous tirera d'affaire. Il y a à faire. L'histoire de notre profession est là pour nous rappeler combien les travailleurs sociaux ont eu à affronter des missions « impossibles » pleines d'adversités. Par le passé nos aîné(e)s ont su répondre avec finesse et stratégie aux défis qui leur étaient posés. Prenons ce travail à pleines mains, En mettant en commun leurs compétences et leurs expériences, en se détachant de la plainte et en assumant avec lucidité leurs responsabilités, les travailleurs sociaux trouveront et trouvent déjà des réponses adaptées. Certes il y a toujours mieux à faire, mais regardons aussi nos réussites actuelles. Elles sont un « carburant » qui nous permet d'avancer notamment avec les usagers. Communiquons sur ce que nous faisons au quotidien et mettons en valeur nos réussites, nous avons tous à y gagner.