

Les temps d'échanges et de réflexion

***Le travail social en questions***

Actes du colloque organisé par le Centre Communal d'Action Sociale

Interventions de :

Michel Chauvière - Cyprien Avenel - Pierre Bonjour



# Sommaire

**Michel BILLÉ** p.7  
Sociologue, modérateur et animateur du colloque - Poitiers

*Genèse et métamorphose d'un précieux support,  
le travail social.*

**Michel CHAUVIÈRE** p.13  
Directeur de recherche émérite CNRS - Paris

*Travail social et Développement social :  
état des lieux, enjeux et perspectives dans les territoires.*

**Cyprien AVENEL** p.27  
Sociologue - Paris

*De la morale ringarde à l'éthique chic ou les enjeux d'une démarche  
éthique et déontologique en travail social :  
concepts pour penser, outils pour agir.*

**Pierre BONJOUR** p.69  
Docteur ès Lettres et Sciences de l'Éducation - Lyon.

**Bibliographie** p.86



# Avant-propos

Après un cycle triennal consacré à *Citoyenneté et solidarités*, le Centre Communal d'Action Sociale poursuit, à travers les colloques, ses réflexions pour accompagner sa dynamique de changement où la prévention, l'émancipation et la participation citoyenne sont les orientations qui guident son action auprès des Rochelais.

Dans un nouveau cycle le CCAS interroge les évolutions, les enjeux et l'avenir du travail social. En effet, les États généraux du travail social de 2015 ont mis en exergue des questionnements sur la place de l'utilisateur, la formation des professionnels, le travail social collectif et le développement social.

Ainsi, l'année 2019 porte sur le sens du travail social, son éthique, le développement social, et les adaptations nécessaires aujourd'hui, face aux transformations sociétales.

Ce colloque a aussi permis de lancer la construction d'une dynamique locale, concrétisée par la tenue, en fin d'année, d'ateliers collaboratifs.

Ces temps de rencontre contribuent à impulser des changements autant dans les politiques sociales que dans les pratiques professionnelles et permettent ainsi d'être en adéquation avec les attentes des citoyens.



**Michel Billé**  
*Introduction*



Dans une société en transformation continue, et sans doute faudrait-il prendre le soin d'écrire « transformations continues », personne ne peut être surpris que ce qu'il est encore convenu d'appeler le « travail social » connaisse lui aussi des transformations profondes.

Action sociale, travail social, intervention sociale, le vocabulaire que nous utilisons pour nommer les choses nous parle certainement de ces transformations même si nous n'avons pas toujours conscience des évolutions que ce vocabulaire révèle, suggère, impose, ou interdit.

Ces évolutions, il a pu nous arriver de les souhaiter, de les construire, d'y contribuer, mais il a pu nous arriver de les redouter, de les refuser, de les déplorer même si pour une bonne part nous n'avons pas trouvé la manière de nous y opposer.

L'histoire du travail social, la transformation des pratiques qu'elle a permises, est évidemment en interaction constante avec les transformations sociétales qui engendrent ce travail social et que ce travail social accompagne.

La société française des années 70 voyait l'avènement de ce « travail social » à la croisée, notamment, du « service social » et de « l'éducation spécialisée ». On inventait à Poitiers le premier IRTS, « Institut Régional du Travail Social », On y rêvait d'une « polyvalence de secteur » pour le service social, d'un service social spécialisé pour certaines situations en entreprise, ou pour l'hôpital, l'école, la prévention spécialisée, la protection de l'enfance, on y rêvait d'une sectorisation psychiatrique, du développement de l'aide-ménagère, on y rêvait de la création d'établissements d'accueil pour les enfants, adolescents et adultes handicapés pour que chacun ait une place, trouve une place, peut-être même la sienne... On y espérait l'ouverture de maisons de retraite où les plus âgés pourraient sereinement aller finir leur vie, etc.

Pour une part non négligeable ces rêves se sont réalisés mais nous avons vu, au cours des années, ces réalisations connaître des difficultés, faire l'objet d'analyses critiques, parfois très pertinentes d'ailleurs. Les financements et leurs attributions, leurs contrôles ont évolué, le discours sur la pertinence de ces engagements financiers est devenu critique, bref, la fragilisation de ces réalisations s'est

accrue et avec elle l'interrogation sur leur pertinence. Au lieu de regarder les sommes allouées comme un investissement social nécessaire on les a de plus en plus regardées comme une dépense et seulement comme une dépense, que, forcément, il faudrait réduire, réduire encore...

La nécessité d'inventer la suite, de trouver de nouveaux modèles s'est faite jour. Pourquoi pas ? Mais dans ces transformations réelles ou espérées, que devient le travail social, que devient l'action de ces travailleurs sociaux qui se sont engagés depuis tant d'années avec des convictions, philosophiques, politiques, économiques et tout simplement humaines.

Une langue de bois administrative, technique ou pseudo-technique vient imposer des manières de faire, de travailler de penser l'action :

Le terrain vient de laisser la place au territoire, l'insertion et l'intégration sont détrônées par l'inclusion, la désinstitutionnalisation fait désormais référence, le parcours de l'utilisateur (à l'intérieur de la filière gériatrique par exemple) a pris la place du trajet ou de la trajectoire, il faut placer l'utilisateur au cœur du dispositif conformément au projet de territoire et au projet individualisé de l'utilisateur en question, dans un objectif de développement d'une nécessaire démocratie sanitaire, partout le projet est censé faire référence (projet de territoire, d'établissement, de service, de vie, d'animation), la convergence tarifaire nivelle toutes les dépenses, il faut dépenser mieux pour dépenser moins, etc.

Ces évolutions qui nous malmènent, que nous subissons ou que nous portons parfois nous-mêmes, transforment très profondément ce que nous appelions, il y a peu encore, « le travail social » et que nous ne savons plus si nous pouvons encore nommer ainsi. De formidables évolutions technologiques sont venues transformer le contexte de l'exercice des « métiers du social » comme elles transforment d'autres pratiques professionnelles, médicales par exemple, entraînant parfois une indéniable amélioration des pratiques, mais entraînant parfois à l'inverse, une perte de sens et pour les professionnels et pour les personnes accompagnées, aidées, soignées...

Pour ouvrir ces questions et quelques autres, évidemment, cette journée donne la parole à quelques personnes qui depuis longtemps observent, analysent, cherchent du sens, non pas pour entrer dans un discours réactionnaire qui ne saurait que déplorer les transformations du monde sur le registre du « C'était mieux avant ! » mais pour trouver le sens de ces évolutions et chercher dans cette évolution des points d'appui qui permettront de penser un futur dont nous pourrions être fiers, et pour nos concitoyens que nous sommes censés accompagner dans les périodes les plus difficiles de leurs vies, et pour nous-mêmes qui ne sommes pas venus à l'exercice de ces professions du social et du médico-social sans motivations altruistes...

Nombre d'entre nous connaissent **Michel Chauvière**, sociologue, Directeur de recherche émérite au Centre National de la Recherche Scientifique(CNRS) Paris, et nourrissent leur réflexion de la lecture de ses publications nombreuses évidemment et souvent décapantes. Compagnon de route du travail social, « Trop de gestion tue le social » nous disait-il il y a peu, il nous alerte actuellement sur les réseaux sociaux à propos des coupes financières drastiques qu'une « inclusion » mal comprise autorise ou provoque, bref, il nous propose ici une réflexion :

Les notions que nous mettons au travail depuis ce matin sont à la fois imbriquées et indépendantes. Quelle est, par exemple, la nature du lien entre travail social et développement social ? On ressent ce lien, on l'éprouve parfois, on le sait mis à mal, même, mais il est rare que l'on prenne le temps de le mettre au travail et de le cultiver. Lorsque ces notions se conjuguent à d'autres comme urbanisme, quartier, ruralité, territoire, politiques de la ville, etc, la complexité devient très grande.

C'est ce genre de problématique que **Cyprien Avenel** a l'art et la manière de mettre à l'épreuve.

Cyprien Avenel est sociologue, enseigne à l'Institut d'études politiques de Paris, et est chercheur associé au Programme Villes et territoires de l'établissement ; il enseigne également à la chaire intervention sociale et travail social du Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM). Il est notamment membre du Conseil

scientifique de l'Observatoire National des Zones Urbaines Sensibles (ONZUS).

L'ensemble des sujets que nous allons aborder aujourd'hui nous conduisent à ouvrir des questions qui nous renvoient à nos engagements, à nos motivations profondes, aux valeurs qui nous poussent et nous fondent à agir... Les réalités auxquelles nous sommes confrontés nous font parfois douter là où pourtant nous pensions savoir...

Et si ce doute était en quelque sorte salutaire ? Et si ce doute était au fond l'étape nécessaire pour que s'ouvre réellement la réflexion éthique dont parfois on se gargarise pour l'éviter... L'éthique est à la mode, elle s'infiltré partout, elle fait vendre, elle est porteuse mais cette vogue de l'éthique entend évidemment la distinguer de la morale qui fait dans ce tableau figure de vieilliee insupportable...

Le travail social n'échappe pas à ces mises en questions et c'est **Pierre Bonjour** qui nous aide à réfléchir à tout cela.

Pierre Bonjour est Docteur ès lettres et docteur en sciences de l'éducation ; il est chargé de cours à l'Université Lumière Lyon 2. Il est membre du Comité National des Avis Déontologiques et Éthique pour les pratiques sociales (CNADE) et président du Comité « Personnes handicapées » de la Fondation de France.

**Michel Chauvière**

*Genèse et métamorphoses d'un précieux support, le travail social*



Une telle journée de travail mérite que chacun dise, même brièvement, d'où il parle, selon la formule consacrée.

Je n'ai, en pratique, jamais été travailleur social, mais j'ai croisé assez tôt ce domaine et plus précisément celui de l'éducation spécialisée. C'était d'abord sous la forme de stages, avant même mon entrée à l'université pour y faire dans un premier temps des études de psychologie.

Puis, durant le premier lustre des années 1970, lorsque j'ai exercé à Paris le métier de formateur auprès de travailleurs sociaux. Enfin, devenu chercheur en sciences sociales sur contrat puis au CNRS au début des années 1980, j'ai beaucoup travaillé sur ces questions, tout en restant jusqu'à ce jour un compagnon de route du travail social, capable à la fois de fortes critiques autant que de monter au créneau pour le défendre.

À mon sens, introduire au travail social peut se faire de deux façons, idéaliste ou réaliste

L'approche idéaliste conduit à partir du constat d'une sorte d'universalité vertueuse du travail social et s'appuyer sur différents éléments généraux de définition, tels qu'ils ont été intégrés très récemment dans notre Code de l'action sociale et des familles. Cependant trop de généralités, en réalité applicables à bien des métiers, et trop d'idéalisme autosuffisant ne permettent pas de percevoir correctement et surtout concrètement de quoi il s'agit.

Une approche réaliste, au contraire, invite à partir de ce qui se fait sous cette faïtière et, en l'espèce, de la singularité du travail social en France en raison de sa place dans l'État social tel que nous le connaissons.

En d'autres termes, il s'agit de partir du « social réalisé ». En effet, si une définition peut-être idéalement internationale et puis être appliquée, elle est obligatoirement le résultat d'un compromis, ce qui en atténue la portée. D'autant que la réalité de ce qu'il en est dans tel ou tel pays reste très spécifique et toujours dépendante de nombreuses variables (type d'État, situation démocratique, poids des religions, rôle de l'administration, force des mouvements sociaux, etc.). C'est vrai en Europe, a fortiori au niveau mondial. Et c'est aussi pourquoi, j'ai introduit le concept de support repris à Robert Castel,

comme « condition objective de possibilité » de quelque chose, en l'espère de « l'aventure d'un sujet » (je cite toujours). C'est pour moi un équivalent général beaucoup plus utilisable.

Si je fais le choix de cette seconde voie, c'est délibérément. Dans les communes, comme dans les départements – chefs de file de l'action sociale depuis l'acte II de décentralisation en France - , comme aussi au plan national, le « social réalisé » me semble toujours combiner différents éléments hétérogènes : des droits et diverses politiques qui le portent, des institutions très nombreuses et spécifiques (dont 70 à 80 % sont en France gérées par des associations selon la loi de 1901, sur fonds publics, ce qui leur a permis de développer leur force créatrice mais qui semble être devenu aujourd'hui un handicap de gestion), des métiers dédiés, eux aussi nombreux, soumis aujourd'hui à un vent de réingénierie (impliquant rationalisation, simplification et réduction en nombre) , des pratiques originales et souvent innovantes en leur temps, enfin des dits « usagers » à défaut de meilleure terminologie pour parler des ayants-droit de la solidarité nationale, ceux que rencontrent quotidiennement les professionnels de terrain, qu'on qualifie souvent et à juste titre de professionnels de contact. Pas de travail social semble-t-il sans contact, sans rencontre, sans interpellation consentis.

J'essaierai donc d'exposer, en simplifiant à l'extrême, comment, à partir de mes différentes recherches depuis plus de quarante ans, au croisement de l'histoire, de la sociologie, des sciences politiques et du droit public - le « social réalisé » mérite cette interdisciplinarité -, on peut, à mes yeux, aborder utilement, de façon transversale et en restant dans le cadre français :

- le temps du « social réalisé »
- son périmètre institutionnel
- les éléments constitutifs du travail social proprement dit (c'est-à-dire du social comme un véritable travail et non simplement une sollicitude voire une domesticité vertueuse).

En cette matière, nous ne partons pas de zéro. Depuis les années 1970, la connaissance historique de ces multiples domaines a beaucoup progressé et il faut s'en réjouir, même si c'est encore bien insuffisant<sup>1</sup>.

En France, la configuration du social et les supports qu'elle a permis naîtraient pour les uns à la fin du 19<sup>ème</sup> siècle et, pour d'autres, plus simplement en même temps que la Sécurité sociale vers 1945. Personnellement, je crois important de remonter bien avant 1945 pour comprendre notre mode de développement social, inséparablement juridique, institutionnel et professionnel, mais aussi cognitif, technique et clinique.

Ainsi, bon nombre de travaux disponibles explorent les sources et les enjeux de l'ordonnance de 1945 sur l'individualisation de l'approche des enfants délinquants (juges pour enfants et secteur public de l'éducation surveillée) et permettent de comprendre les textes qui organisent la protection de l'enfance.

De la même manière, d'autres analyses montrent ce que la politique du handicap des années 1970 doit aux associations de personnes handicapées ou de parents des années 30 et 40 mais aussi à la Sécurité sociale et comment elle a évolué depuis les années 2000.

Mais d'autres recherches nous emmènent bien plus tôt encore, en mettant en évidence l'importance doctrinale et juridique de la Révolution Française s'agissant du droit à l'assistance et de la protection – droits opposables et sans contrepartie, du moins en principe, puis l'avènement des premières lois sociales d'assistance aux débuts de la Troisième République, avant et aussi pendant la guerre de 14/18, etc., ainsi que la naissance des politiques familiales dès 1913...

Ils mettent ainsi en relief les conditions d'apparition des équipements et des métiers du travail social, dont l'hétérogénéité abordée de cette façon apparaît plutôt bien adaptée à la multiplicité et à la complexité des causes sociales qui mobilisent les différents acteurs (la pauvreté, l'enfance, la famille, le handicap, la délinquance, la prévention, l'exclusion, la radicalisation, sans oublier l'insertion, l'inclusion, le développement social,...) quand ces questions sociales,

---

1 - Voir à ce sujet les efforts du CEDIAS Musée social, les travaux du CNAHES et de l'AHPJM et les nombreux travaux de masters et de thèses

qu'on peut qualifier de sectorielles, sont abordées par le bas, par les personnes concernées, par les circonstances, par le vécu.

Je vais maintenant reprendre quelques éléments déjà utilisés dans un ouvrage collectif militant : *Debout pour nos métiers du travail*, paru en décembre 2017 chez Érès. Pour plus de développements, je vous y renvoie.

Et je signale aussi un second ouvrage paru lui en 2018 et intitulé : *Dialogue sur le génie du travail social*, aux éditions ESF, dont les auteurs sont Dominique Depenne et Martine Trapon, respectivement éducateur et assistante sociale de formation, tous les deux devenus formateurs, et moi-même.

Il importe en effet qu'il soit également dit d'emblée que le travail social n'a jamais été conçu comme un commerce et ne cultive aucune représentation marchande des rapports humains, du moins jusqu'aux changements de paradigme économique en cours dont l'impact ne l'épargne pas.

Cette activité dédiée aux autres est d'une origine radicalement différente, que l'histoire des deux derniers siècles nous a également permis de mieux connaître. Elle vient sans aucun doute des philanthropies religieuses et civiles des 18<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> siècles, mais procède aussi en substance de la Révolution Française (en cela, elle est politique), de la liberté associative (en cela, elle est démocratique) ainsi que du service public, en régie directe ou déléguée (en cela, elle est d'intérêt général). Ce qui nous distingue de nombreux pays voisins, spécialement dans la sphère anglo-saxonne, où les mêmes mots ont parfois pris un tout autre sens !

Dès la Troisième République (1870-1940), sous la pression des besoins révélés par la sociologie, la démographie ou la médecine sociale naissantes, et relayés par certaines organisations militantes, religieuses et philanthropiques, majoritairement ralliées à la République, l'action publique a progressivement reconnu des droits nouveaux aux citoyens en difficulté ou vulnérables.

De plus, pour les mettre en œuvre, avec une certaine habileté politique dans un moment d'émancipation laïque de la société (loi de 1905), elle a fait le choix du compromis, en s'appuyant sur les très nombreuses initiatives privées existantes, à condition qu'elles soient non lucratives comme l'exige la loi de 1901 sur la liberté associative

et qu'elles entrent dans une logique conventionnelle avec les pouvoirs publics (marquée notamment au cours des années trente par le passage de la subvention aléatoire au prix de journée). Ce cadre équilibré a longtemps été favorable au déploiement de l'action sociale, de ses institutions publiques et privées et de ses métiers.

Enfin, c'est aux toutes premières générations d'assistantes sociales et d'éducateurs spécialisés que nous devons la transformation de leurs pratiques sociales innovantes mais précaires en de véritables professions salariées, constituant de fortes communautés de métiers, bien représentées dans le système de formation naissant et capables de riches journées d'études dédiées aux questions sociales et aux politiques publiques.

C'est donc au début du 20<sup>ème</sup> siècle que certaines activités d'assistance aux personnes et aux familles en difficulté et de protection, notamment des enfants et adolescents, ont commencé à se professionnaliser, avec des vitesses de professionnalisation différentes d'un métier à l'autre. Cependant, on y voit les mêmes mécanismes tendanciellement à l'œuvre : le choix du salariat, plutôt que de la philanthropie ou du simple militantisme, avec ses protections afférentes - ce qui a été une orientation décisive - et le choix de la reconnaissance des savoir-faire, autrement dit de la qualification, ce qui entraînera très tôt et la formation et l'organisation du travail social.

On peut y voir trois raisons au moins : premièrement, affirmer et faire reconnaître puis valider la nécessité de ce travail et le droit d'en vivre honnêtement et dignement (on sait qu'aujourd'hui il existe des travailleurs sociaux pauvres qui ne trouvent pas à se loger dans certaines grandes villes !).

Deuxièmement, faire rupture, du moins tenter de le faire, avec certaines idéalizations du passé : philanthropie, charité chrétienne, militantisme social, proto-humanitaire, mais sans jamais y parvenir totalement.

Troisièmement, faire de la compétence technique (entre apport des sciences humaines et sociales et expérience de terrain transmise par les pairs) une garantie de qualité pour les concitoyens concernés ou leurs enfants.

Cette combinaison historique d'une responsabilité politique partagée (on dirait aujourd'hui citoyenne) et d'actions de terrain innovantes et reconnues est à la base de la culture professionnelle des métiers du social. Tout au long du 20<sup>ème</sup> siècle, ce *deal* a été respecté et soutenu par les pouvoirs publics. Ce n'est plus le cas aujourd'hui, la défiance, le travail social *bashing* et les évaluations obligatoires, internes et externes, ont remplacé la confiance et la coopération prudente d'hier.

Triomphe, en effet, au niveau mondial une nouvelle économie ordo-libérale, dite aussi néolibérale, bien peu sociale ou plutôt qui cherche à faire du social un marché banal, avec un zeste d'éthique. Très récemment, Christophe Itier, actuel Haut-commissaire à l'Économie Sociale et Solidaire(ESS), déjà chantre des *Social Impact Bonds*, annonçait clairement un *Social Business Act*. En prônant la libre circulation des biens et des services, fussent-ils sociaux, en ne connaissant pour régulation que la concurrence « libre et non faussée », on s'attaque en réalité frontalement à l'approche solidaire du social, en droits et en institutions, ainsi qu'à son travail salarié, et on fait découvrir à ceux qui ne l'avaient pas encore compris que la problématique de l'usager (mise en musique par la loi 2002-2) n'était en réalité que l'antichambre de la clientélisation, une sorte d'objet transitionnel.

En d'autres termes, le travail social institutionnalisé depuis plus d'un siècle, pour les métiers les plus anciens, est actuellement victime d'un important changement d'alliance dans l'action publique consacrée au « social réalisé ». Hier encore les pouvoirs publics s'appuyaient massivement sur les ressources et l'expérience des métiers (dans le social, comme d'ailleurs dans la santé, la justice, la formation, la recherche, la culture...) en leur laissant une suffisante marge d'autonomie, non sans formation contrôlée ad hoc (d'où les diplômes d'État), non sans contrainte (notamment via les financements), non sans inspection (bien avant les actuelles exigences d'évaluation, de tableaux de performance et autres obsessions managériales).

Or, depuis ces derniers temps, les pouvoirs publics, en France comme dans de nombreux pays développés, ont fait un choix différent, celui de s'appuyer plutôt sur des opérateurs, ce terme

générique recouvrant des situations et des légitimités différenciées : des services publics, pour ce qu'il en reste, des associations parfois anciennes entièrement vouées au social et ayant même parfois inspiré l'action publique mais contraintes désormais de se penser comme des entreprises, ainsi que de véritables entrepreneurs, investisseurs et start-up sociaux pour qui le social n'est plus un droit subjectif créateur d'obligations collectives de solidarité, mais un risque financier, susceptible de produire une plus-value intéressante.

Très logiquement, ces différents opérateurs, devenus les pivots de la nouvelle action publique à vocation sociale quoiqu'en concurrence entre eux pour capter ce qui reste de ressources publiques, et sans oublier que les plus gros fusionnent quand ils n'absorbent pas les plus petits, pour être plus lourds et plus forts sur le marché social et faire le poids auprès des pouvoirs publics, ces opérateurs contrôlent de plus en plus la transformation des métiers.

Il ne s'agit plus pour eux de coopération avec les professionnels et leurs organisations mais de management de la ressource humaine à des fins de bonne exécution, de résultats, de performance et de certification, en application des contrats passés avec les autorités publiques et sous l'aiguillon de la concurrence « libre et non faussée ».

D'où d'ailleurs, la révision générale de la division du travail social (*reengineering*) : une partie (moins d'un  $\frac{1}{4}$  des 800 000 vrais travailleurs sociaux affichés dans le plan d'action d'octobre 2015, soit moins de 200 000 personnes) sera destinée au renforcement de l'encadrement hiérarchique à tous les niveaux et sera beaucoup mieux formée (y compris en rehaussant les niveaux III historiques des diplômés d'État au niveau II (grade de licence) pour qu'ils deviennent des coordinateurs, sans être des cadres) et une autre partie, la plus nombreuse (plus de  $\frac{3}{4}$ , soit environ 600 000 personnes) mais beaucoup moins formée (niveau IV, V et VI), donc moins coûteuse en investissements et en masse salariale relative, sera orientée vers la mise en œuvre normative au contact des personnes, avec une forte flexibilité voire remplaçabilité (grâce aux protocoles préconstruits, aux recommandations de bonnes pratiques et aux économies d'échelle dans les holdings associatives, opérateurs). L'avenir est à

l'employabilité sociale et aux Directions des Ressources Humaines (DRH).

Sans oublier d'autres conséquences pratiques lourdes de danger. Ainsi la norme administrative d'évaluation, interne et surtout externe, imposée depuis plus de 16 ans dans le cadre du *New Public Management* exige que prioritairement chacun, chacune et chaque institution n'existe que par son application formelle d'une avalanche de normes et ses performances globales, en amont (projets) et en aval (prestations). Il faut avant tout afficher des résultats tangibles et rendre des comptes pour l'argent utilisé, à l'euro près, à destination des autorités publiques de financement et d'orientation ; soit une nouvelle morale publique qui s'avère fort préjudiciable au travail clinique, au service public de solidarité et ne participe plus guère au progrès et au partage des connaissances.

Ainsi encore l'exposition sans protection suffisante à la norme économique dite de « transition numérique » qui se présente désormais comme totalement inéluctable. On en connaît une utilisation gestionnaire et relationnelle tous azimuts, en elle-même discutable, mais il ne faut pas oublier la sur-responsabilité pour les établissements et les salariés qu'elle induit, s'agissant par exemple de la protection des données personnelles (la revue ASH du 9 mars 2018 titre à ce sujet « Alerte générale ! »).

Si toutes ces mutations suscitent des moments de découragement, voire des burn-out et des passages à l'acte individuels, comme d'ailleurs dans d'autres secteurs impactés, il existe aussi des organisations de résistance fondées sur l'idée que le travail social doit rester un élément des plus précieux dans la boucle cognitive des sciences sociales et une preuve supplémentaire de la crédibilité politique et technique de la solidarité, nationale, non seulement locale. L'affaire de l'accueil des mineurs isolés montre en effet les limites de la territorialisation de la protection de l'enfance en l'état actuel des ressources des départements français.

## Deux citations et un dernier commentaire en guise de conclusion

- *" Alors même que les besoins et attentes augmentent, le domaine du « social réalisé » (politiques d'action sociale, institutions et professionnels du travail social) connaît depuis deux peut-être trois décennies une période de turbulences doctrinales (quid de la solidarité obligatoire ?), d'incertitudes des supports (juridiques, financiers, institutionnels, cognitifs) et de crise de l'engagement des subjectivités.*

*Sa contribution globale à l'étayage du lien social, autrefois mieux reconnue par les autorités publiques et par les bénéficiaires, est mise en question et concurrencée par une armée de nouveaux « intervenants », d'entrepreneurs dits sociaux, de start-ups opportunistes, de gestionnaires, d'experts et de consultants, souvent auto proclamés. "*

- *" Le travail social est fondé sur des lois démocratiques et contribue à l'État social qui en est le garant " ; " l'assistance est un devoir collectif et un droit de créance de chacun " ; " cet aspect régalien désintéressé et universel est incompatible avec tout exercice lucratif transformant essentiellement le rôle et les modalités du travail social ".*

Contrairement à la longue histoire du " social réalisé ", il est vrai mal connue du grand public comme de nombreux élus politiques, nous connaissons un passage en force d'une politique coopérative, grâce à laquelle les associations d'action sociale et les métiers dédiés avaient pu se développer et s'épanouir utilement, à une politique marchande et exécutive qui entraînent les associations dans l'entrepreneuriat libéral et les métiers dans le renoncement à leur idéal pour protéger leurs emplois. C'est l'élan et le génie du travail social qu'on tue progressivement, en niant son récit, son imaginaire, sa légitimité, ses compétences historiques et son effectivité au service des plus vulnérables.

Le travail social est depuis longtemps (depuis toujours ?) une boîte noire quelque peu énigmatique tant pour les politiques et financeurs que pour les dits-usagers (citoyens concernés par ses effets propres). Voire aussi pour les professionnels. Aujourd'hui encore, devenu un objet de recherche en cours de développement, avec difficultés et sans grande légitimité académique, faute de théorie, le travail social reste une énigme pour les chercheurs. Je fais partie de ceux-là.

Disons d'abord qu'il existe différentes façons légitimes d'en parler. L'idéalisme vertueux est respectable et utile, notamment parce qu'il suscite des vocations, des engagements, des recrutements au service de différentes causes, et portés par un bloc de valeurs globalement humanistes.

Mais il n'explique pas ce qu'est le travail social. Le fonctionnalisme utilitariste triomphe aujourd'hui mais il traîne aussi avec lui de lancinantes questions comme : pourquoi le travail social ? à qui sert le travail social ?, etc, appelant le plus souvent des jugements surtout négatifs (dénigrement, bashing) sans réellement s'arrêter à ce qu'il est, à ce qu'il fait et aux limites de son art.

Pour aborder ces questions, il faut s'y prendre autrement. Cesser de l'idéaliser et de regretter qu'il ne soit jamais à la hauteur des espoirs qu'il suscite. Cesser aussi de lui reprocher sans cesse son coût en main d'œuvre et pire de ne pas réussir face à la question sociale du fait de sa mauvaise organisation, de son absence de management, de la faiblesse de ses formations ou du pouvoir qu'il exercerait sur les malheureux usagers, sans jamais libérer leur pouvoir d'agir. On reconnaît là le procès de plus en plus public fait au travail social, sans jamais dire qui est visé et quelles seraient les alternatives.

Il faut donc tranquillement reprendre la question posée à sa source car le travail social est d'abord une formation historique, ayant émergé dans les pays de démocratie libérale, plutôt inexistant ou interdit dans les dictatures et dont l'avenir est problématique dans les démocraties illibérales (marquant libéralisme économique et autoritarisme d'État).

En France, il a plus d'un siècle et on peut même dire que le 20<sup>ème</sup> siècle aura été le siècle du social, tant les réalisations sont

nombreuses : droits du travail, droits sociaux, Sécurité sociale, équipements en tous genres, sciences sociales, travail social... Comment tout cela est-il advenu ?

Selon mes recherches, on peut aussi y voir une combinaison durable de fictions et de réalisations.

Autrement dit, pas de travail social sans compromis et conventions entre des éléments, des supports ou conditions de possibilité différenciés, voire hétérogènes. Mais aussi pas de travail social sans réalisations, c'est-à-dire sans force humaine appliquée, sans travail donc, et sans résultats tangibles, autrement avec des résultats tangibles.

C'est pourquoi, loin de réduire les différents métiers qui le composent à leurs seules fonctions affichées, attendues et prétendument positives, il faut au contraire remonter aux sources de ces pratiques singulières tout à la fois institutionnelles, relationnelles et salariées, à leur nécessité mais aussi à leurs limites, sans oublier d'interroger ce qui les tient et les a fait tenir malgré des vicissitudes nombreuses tout au long du long 20<sup>ème</sup> siècle.

Cette méthode analytique est la seule qui permette de mieux comprendre de quoi il s'agit et ce qui change aujourd'hui depuis au moins quatre décennies. Un changement sous l'effet de nombreux facteurs additionnés :

- la paupérisation (désormais abordée sous l'angle exclusif des rapports entre exclusion et inclusion),
- la décentralisation gestionnaire et politique (pied de nez aux professionnels, recours massif aux experts et débuts de la gestion actuarielle),
- le nouveau management public territorialisé, calqué sur le modèle de l'entreprise privée - LOLF et loi 2002-2,
- la généralisation de la norme d'évaluation contre les valeurs de coopération,
- l'ouverture au marché et la colonisation culturelle par le marché (détricotage du principe de solidarité, sauf encore la Sécurité sociale),
- l'apparition de groupe financiers plus ou moins cupides et de startups sans éthique, partout où il y a de la « solvabilité dormante » (EPHAD, handicap adulte, marché de l'enfance...),

- enfin la bouée de secours que constitue pour certains l'économie sociale et solidaire bien que couplée à la reconnaissance des entreprises dites sociales, c'est-à-dire à impact social quantifiable et mesurable.

Ces métamorphoses d'origine externe, mais pour partie relayées en interne par certains cadres rééduqués pour l'occasion (diplômes CAFDES, CAFERUIS et divers masters universitaires) et beaucoup d'opérateurs (oubliant l'éthique associative pour se faire reconnaître comme des entreprises à part entière – bien que sur fonds publics socialisés), ont notamment imposé de nouvelles frontières au travail social où les identités, les pratiques, les savoirs et l'éthique qui le caractérisaient jusque-là semblent se négocier beaucoup plus difficilement. Autrement dit, son génie propre est délégitimé à force d'être soumis à de rudes épreuves formelles, d'efficacité, d'efficience, de performance même.

Pour avancer au plan analytique de façon à répondre à la question : de quoi est fait le social réalisé (ou en actes) et comment a-t-il tenu jusqu'à aujourd'hui ? je me sers volontiers d'un idéal type structurel fait de quatre piliers, quatre supports (Castel) : droits, institutions, connaissances/savoirs, et clinique.

Au plan du droit, on note un fort développement du non-recours à des droits pourtant existants en même temps qu'une instrumentalisation du droit.

Au plan des institutions, elles ont mauvaise presse, même les services publics ne sont plus soutenus comme il conviendrait. L'idéologie dominante cultive la désinstitutionalisation primaire et fait miroiter des promesses d'inclusion dans le droit commun pour tous.

On note encore un aplanissement, une simplification des savoirs au profit de ce qui se voit et de l'urgence ou du résultat tangible et médiatisable.

L'exigence clinique est la plus incomprise et la plus critiquée au nom d'une adhésion à l'individu rationnel et responsable de lui-même, gommant au passage les situations de déficience, de folie, de vulnérabilité extrême qui exigeraient pourtant des supports respectueux des personnes mais adaptés à chacune et chacun, y compris au sein des équipements d'accueil spécialisé. Ce que pratique le travail social depuis longtemps.

**Cyprien Avenel**

*Travail social et Développement social :  
état des lieux, enjeux et perspectives dans les territoires*



Le travail social est un monde professionnel assez peu connu, alors que les " problèmes publics " qu'il traite font souvent la une de l'actualité. On le dit en crise, mais ce n'est guère une nouveauté, c'est au contraire une tradition. C'est même, dans une certaine mesure, son identité, sa manière d'être.

Durant les années 1970, le travail social a été attaqué par des critiques radicales dénonçant l'action stigmatisante et normalisatrice vis-à-vis de son public. Les travailleurs sociaux étaient alors définis comme les complices "objectifs" du maintien de l'ordre social au sens policier du terme ! On parlait moins des *exclus* que des *excluants*, et l'on disait "*assister, c'est exclure*"<sup>1</sup>. Isabelle Astier précise : "*Aider les usagers à se (re)mobiliser pour conquérir ou recouvrer leur autonomie : telle est la nouvelle norme d'un accompagnement social qui reconnaît l'individu comme un sujet actif et table sur sa volonté de s'en sortir.*"

Au cours des années 1980 surgit un autre type de critiques dénonçant les *effets pervers* de l'État-providence qui piège les individus dans les catégories de l'assistance. Le travail social est alors mis en cause pour son inefficacité, sa mauvaise volonté à coopérer avec les institutions, sa posture de "travailleur indépendant ", sa complicité avec les usagers...

Définir le travail social n'est pas chose aisée. De façon générale, il forme un ensemble fractionné entre une multiplicité de professions, dont la genèse, les traditions et les profils sont fort disparates et dont les missions apparaissent souvent incertaines, avec des employeurs tout aussi divers, sans même parler de l'hétérogénéité des *problèmes sociaux* et des *usagers* qui n'ont pas cessé de se diversifier, à tel point d'ailleurs qu'ils en sont venus à être définis par les dispositifs qui les prennent en charge.

Avec les nouveaux métiers liés aux dispositifs de la politique de la ville et aux politiques d'insertion qui se développent dès le début des années 1980, une nouvelle expression, celle d'*intervention sociale*, vient de surcroît brouiller les frontières.

<sup>1</sup> - Esprit, « Pourquoi le travail social ? », avril-mai 1972.

Ensemble résolument hétérogène, le travail social a toutefois pour vocation commune d'aider à résoudre les problèmes de tous ceux qui subissent des difficultés économiques et sociales. Il opère ainsi dans les failles, dans les contradictions, dans les inégalités de la société, ce qui ne lui donne pas une identité stable mais hybride et incertaine.

Les finalités de l'intervention sont d'ailleurs souvent formulées de façon si générale : maintenir le lien social, réinsérer une personne, soutenir la parentalité, lutter contre l'exclusion, combattre le ghetto... qu'elles sont de fait trop floues pour être à même de dire qu'elles sont effectivement tenues. Ainsi, le problème du travail social est, si l'on peut dire, un problème de définition.

Cependant, il est possible d'identifier un cœur de métier par-delà la diversité des postures, des méthodes et des populations concernées. On peut définir le travail social dans sa fonction générale comme un processus organisé d'accompagnement des personnes et des groupes vers la résolution de leurs problèmes matériels ou relationnels, visant, plus généralement, à leur faire retrouver leur autonomie. La singularité de ce travail réside dans sa fonction de médiation entre les besoins des individus et l'ensemble des réponses des institutions.

Sa vocation l'incline alors à favoriser, voire à consolider, le lien social, là où il semble en déshérence. Il contribue à restaurer l'identité de la personne et ses liens avec la société, ce qui permet l'accès à la citoyenneté. De ce point de vue, il est fondamentalement une offre de contact, un service de la relation : il s'agit de la spécificité de son acte professionnel, le distinguant de son origine bénévole et militante. Ce serait même sa véritable mission, son essence.

La professionnalisation de ce secteur s'est accompagnée de la définition technique d'une pratique définie par la relation d'aide ou de service, reposant sur la promotion de l'idée de sujet selon le modèle de la réparation.

La société française a connu de profonds changements ces quatre dernières décennies. Ils ont révélé certaines limites des interventions publiques menées dans le domaine de l'action sociale et du travail social, alors même qu'elles ont renouvelé leurs

approches pour mieux lutter contre les nouvelles formes d'inégalité et d'exclusion (ciblage, contractualisation, territorialisation, insertion, partenariat...).

La première évolution concerne l'apparition des travailleurs pauvres, concomitante aux problèmes du chômage et à la montée des précarités. Depuis la crise économique des années 1970, la pauvreté a, en particulier, perdu son caractère résiduel. En touchant durablement des populations naguère bien intégrées socialement par leur travail, le chômage de masse et les formes de sous-emploi semblent avoir changé la nature de la pauvreté, qui renvoie à des situations plus structurelles et hétérogènes que jamais.

La *clientèle* traditionnelle du travail social n'a pas disparu mais elle n'est plus majoritaire. Aujourd'hui, la précarité ne renvoie plus simplement à des situations individuelles mais à un phénomène de masse. Elle ne désigne plus des *inadaptés sociaux* mais des travailleurs pauvres ou des travailleurs sans travail. La relation d'aide au sens traditionnel doit donc être redéfinie. Cette question interroge notamment le système des formations des professions du social.

Une deuxième évolution, tout aussi considérable pour le travail social, concerne la question de l'immigration et l'émergence d'une "question ethnique" qui s'est particulièrement cristallisée cette dernière décennie (avec l'apparition des termes de "minorités", de "multiculturalisme", de "discrimination raciale", de "discrimination positive", ou encore de "diversité"). Le travail social se trouve dès lors réinterrogé à l'aune de thématiques liées à la place de la différence, de la religion, au statut des femmes ou à la formation de ghettos.

La troisième évolution résulte de l'enracinement de l'individualisation comme manière de vivre, si l'on entend par là l'affirmation de l'autonomie individuelle par rapport aux formes et aux contraintes de la vie collective. Nous pensons, entre autres, aux travaux de sociologues comme Norbert Elias, François de Singly, Alain Ehrenberg, Jean-Claude Kaufmann.

Ce qui est en jeu, c'est une nouvelle conception du rapport à la vie : plus que des liens institutionnels et statutaires, les individus privilégient les liens affinitaires et égalitaires. Ils ne veulent plus être

seulement définis comme élève à l'école, malade à l'hôpital ou usager d'un service social, mais aspirent à être considérés comme des personnes authentiques et singulières. L'estime de soi et les attentes de reconnaissance sont donc devenues centrales. Cet élément est fondamental pour le travail social car il est au cœur de la relation d'aide. L'individu n'est plus à "éduquer" ou à remettre dans la norme, mais est invité à développer ses capacités à se relier aux autres.

On attend de lui qu'il soit un sujet de l'intervention, un véritable co-acteur des décisions, un individu responsable et auteur de son propre parcours. En ce sens, le travail social n'est pas un *travail sur autrui*, c'est un *travail avec*. D'où le succès de la notion d'accompagnement, qui renvoie à une certaine posture de l'intervention ne pouvant être construite sans l'adhésion subjective de la personne aidée à son projet de vie.

Une dernière évolution a trait aux différentes réformes institutionnelles, en particulier aux lois de décentralisation de 2004, dites acte II de la décentralisation, qui consacrent le département comme chef de file de l'ensemble des politiques d'aide et d'action sociales. Avec ces nouvelles dispositions législatives, on assiste à une recomposition en profondeur des territoires de l'action publique et à la montée en charge de la question territoriale dans le champ des politiques d'action sociale. Cette nouvelle organisation locale débouche sur une complexification accrue de l'architecture administrative et politique.

Comment se repérer dans le partage des différents niveaux de compétence et d'intervention de l'action sociale ? Comment les politiques d'action sociale s'articulent-elles avec les dispositifs de la politique de la ville ? Quelle implication le travail social a-t-il dans le développement local ? Comment se (re)configure le travail social dans l'évolution de l'action sociale décentralisée et dans la mise en place de nouveaux dispositifs d'envergure tels que le Revenu de Solidarité Active (RSA) ?

Avec la décentralisation et la territorialisation croissante des politiques sociales, on a également assisté à la montée en charge progressive de l'évaluation dans le champ de l'intervention sociale.

Ce qui est nouveau, ce n'est pas la pratique de l'évaluation, mais la place que l'on tend à lui donner aujourd'hui.

En effet, il s'agit désormais de produire un outil de connaissance et de pilotage des effets des politiques menées. L'intervention sociale est désormais soumise à une obligation de résultats. Apparaît alors le risque d'une opposition accrue entre l'approche gestionnaire de l'évaluation des politiques sociales et les approches s'appuyant sur les critères de pertinence, de cohérence et de finalité de ces politiques.

La revue *Informations sociales* a consacré un de ses numéros à l'analyse de la nouvelle façon de gérer le monde du travail social qui se constitue. Elle souhaite mettre en perspective ces mutations essentielles de la société française, afin de cerner, d'analyser et de comprendre quelles sont leurs conséquences pour ce qui concerne le travail social et l'intervention sociale, notamment à l'échelle des collectivités locales.

Que savons-nous du travail social aujourd'hui ? Un des objectifs est d'éclairer la portée et la signification des évolutions actuelles de ce dernier, au moment où les deux piliers de l'État social, le dispositif assurantiel et le dispositif assistantiel, deviennent de plus en plus poreux, entremêlés voire ambigus, mais où l'on observe également des tentatives de reformulation des interventions sociales avec les notions d'activation, d'activité, de responsabilisation et d'insertion professionnelle.

Il s'agit d'établir des éléments de bilan des principales transformations du travail social, afin de mieux appréhender la place et le rôle des travailleurs sociaux dans les politiques sociales actuelles et d'éclairer les enjeux, le sens et les évolutions probables en ce domaine. Il participe également au débat sur les orientations qui peuvent être explorées pour contribuer à une politique d'action sociale promotionnelle. Dans une première partie, sera présenté le contexte en mutation au sein duquel le travail social évolue et les enjeux qu'il pose, puis une attention particulière sera portée à l'exercice des professions. Contexte de l'action sociale et pratiques des travailleurs servent ainsi de base pour esquisser, dans une dernière partie, les évolutions possibles du travail social en France.

## Du travail sur autrui... au travail avec autrui

Isabelle Astier dit :

*"Aider les usagers à se (re)mobiliser pour conquérir ou recouvrer leur autonomie : telle est la nouvelle norme d'un accompagnement social qui reconnaît l'individu comme un sujet actif et table sur sa volonté de s'en sortir."*

Avec le RMI, un droit d'une nature singulière a été inauguré : le droit à l'insertion. En effet, ce n'est pas l'allocation qui est l'objet du droit ouvert par le RMI, mais la relation sociale elle-même. Le droit à l'insertion ou le droit à l'utilité sociale renouvelle d'une certaine manière le droit subjectif classique formulé par les théoriciens du droit naturel au 17<sup>ème</sup> siècle, dont l'objectif est de construire l'individu, de constituer son autonomie. Le problème du droit à l'insertion va bien au-delà de la volonté de construire l'individu autonome. Le souci premier est de travailler la relation de celui-ci avec la société et de le doter des capacités nécessaires pour infléchir le cours de sa vie, surmonter une rupture biographique, anticiper une difficulté.

Voilà ce qui est nouveau. Nous avons affaire à un individu en maintenance, qu'il faut entretenir dans ses fonctions et qualités, sujet à révision lorsque se dressent des embûches sur son parcours. L'objectif de nombreuses politiques sociales, des politiques de l'emploi ou encore de formation est d'accompagner les individus afin de leur donner les moyens de se maintenir en état, de demeurer actifs ou de le redevenir.

L'accompagnement signe le surgissement de l'individu et, avec lui, la notion d'utilité sociale. Cette notion dérivée de l'intérêt général marque une transformation importante de l'action publique. Il ne s'agit pas seulement d'être en conformité avec l'esprit de service public, mais bien de satisfaire les besoins d'individus ou de territoires fragilisés (Euillet, 2002). Le travail d'accompagnement, quant à lui, touche l'ensemble du service public et épouse le passage de la notion de travail sur autrui à celle de travail avec autrui. En effet, accompagner consiste à s'éloigner de la posture du travail sur autrui.

Le travail sur autrui est défini par François Dubet dans *le déclin de l'institution* (le Seuil, 2002). Cette posture, même si elle perdure toujours, ici ou là, a perdu de sa puissance. Le travail sur

autrui consiste avant tout à attribuer un rôle à autrui. Le professionnel est en position de surplomb et impose sa définition de la situation. Même si les logiques de service et relationnelle sont présentes, elles sont comme dominées par la logique de contrôle social. Avant même que la relation ne s'installe, l'identité institutionnelle de l'usager est donnée. Cet usager est, d'une certaine manière, prédéfini dans le travail sur autrui. Il doit demeurer passif. Au mieux, il accepte et adhère à ce qu'on lui impose, au pire, il se soumet.

À l'inverse, le travail avec autrui, suppose un usager actif et, de surcroît, indéterminé<sup>2</sup>. L'usager est défini, et est surtout sommé de se définir, dans le cours d'action de l'intervention sociale. Entre le professionnel et l'usager, on considère qu'il s'agit plus d'une rencontre que d'une relation. Pour un nombre sans cesse croissant d'agents, travailler dans l'intervention sociale ne consiste plus à obtenir le consentement des sujets de leur intervention à des valeurs générales mais à les accompagner dans la construction de leur identité personnelle. Travailler avec autrui, c'est traiter l'autre en personne et, par là même, produire de l'utilité sociale. L'utilité sociale, cet intérêt général « désétatisé » (Hély, 2006), consiste, selon nous, à prendre en compte les besoins des individus et à produire localement des normes. Pour cela, il faut accepter de s'affranchir de tout idéal éducatif sur le long terme et adopter une autre posture, celle de l'accompagnement et du travail avec autrui.

## **Les dispositifs d'accompagnement**

L'accompagnement est prescrit dans bon nombre de politiques publiques. Les dispositifs qui le prévoient se multiplient et s'adressent aussi bien à des chômeurs de longue durée, à des jeunes en mal d'insertion, à des parents en difficulté, à des personnes atteintes de maladie chronique qu'à des femmes isolées.

<sup>2</sup> Pour des développements sur le « travail avec autrui », je me permets de renvoyer à mon article « Qu'est-ce qu'un travail public ? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion », *in* Ion, 2005.

Au centre, la relation au client possède un statut tout à fait inédit : c'est la notion de pacte, plutôt que de contrat, qui sert à la décrire. Le pacte repose sur quatre éléments : une situation en panne avec laquelle les acteurs vont devoir composer ; une interaction qui s'organise sur le mode d'une coordination ; l'improvisation d'une orientation morale et pratique limitée à la situation ; et enfin, des méthodes modulables, révisables et supposant un travail d'accommodation<sup>3</sup>.

De cette définition, c'est surtout la dimension morale que nous retiendrons. Dans son usage ordinaire, le pacte associe de façon informelle, souvent même secrète, des personnes singulières qui promettent de rester fidèles à quelque chose, à une idée, à une conduite, ou encore, de faire ou de ne pas faire quelque chose. L'engagement moral est d'autant plus fort qu'il ne regarde personne d'autre hormis ceux qui pactisent.

On voit là toute la différence avec le contrat, qui a un versant public, formel et certifié. Il s'agit avant tout de reconnaître positivement une expérience partagée entre l'intervenant et l'utilisateur. L'accompagnement peut, d'une certaine manière, être considéré comme une politique de la reconnaissance, dans la mesure où ce que l'on cherche à produire s'apparente à de l'estime sociale concourant à de l'estime et à du maintien de soi.

Cette vision très positive de l'accompagnement est évidemment celle des concepteurs de ces dispositifs que les usagers ne partagent pas toujours, loin s'en faut. Des travaux récents sur le RMI ont montré de quelle manière les individus résistent à cette injonction à l'autonomie (Duvoux, 2008).

Ce faisant, les dispositifs d'accompagnement transforment considérablement les modes de catégorisation des publics<sup>5</sup>. L'impératif de proximité oblige en effet à se poser la question de la pertinence des critères qui définissent le public.

<sup>3</sup> Pichon P., « La construction des publics », *in* Ion, 2005, p. 189-204.

Le propre des politiques sociales ou de l'emploi est justement de ne plus définir avec précision les publics visés. Les institutions passent leur temps à se demander si elles « touchent » bien la population visée par le texte de loi. Le public est, par conséquent, de plus en plus souvent défini dans le cours de l'action. Il est le résultat des arrangements qui se trament entre usagers et professionnels aussi bien au guichet d'accueil que par la suite, au cours des situations d'accompagnement social. Tout un dispositif de tri des publics non prédéfinis s'organise peu à peu.

Parallèlement, on exige des personnes qu'elles s'activent, revendiquent leur identité, leur appartenance. Elles deviennent parties prenantes dans la définition de la cible que vise le dispositif d'intervention. Voici le public promu usager, partenaire, contractant, en un mot : responsable.

## **Une nouvelle éducation morale ?**

### **Une « éthique du proche »**

Cette responsabilisation généralisée est remarquable. Elle va de pair avec un souci du rapprochement avec les publics visés (Kirszbaum, 2004). De sorte que la nature des compétences recherchées chez les intervenants sociaux est particulière. Parfois même ils sont choisis parmi les usagers (Mathieu, 2000) : aides-éducateurs, médiateurs sociaux, animatrices de prévention en milieu prostitutionnel et animateurs socioculturels dessinent les contours de ce que l'on pourrait appeler une intervention sociale de proximité, où les « savoirs du proche » sont déterminants (Thévenot, 1998). Il s'agit de nouveaux « entrepreneurs de morale », en somme, qui ne cherchent pas systématiquement à convertir et à transformer radicalement les personnes, mais plutôt à les accompagner dans l'élaboration d'un projet professionnel ou personnel, afin d'absorber certaines normes sociales.

Ces « jeunes » professionnels ne sont pas, à proprement parler, porteurs d'une éthique de la responsabilité individuelle. Ils ne considèrent pas que les personnes dont ils s'occupent soient responsables de la situation dans laquelle elles sont.

En revanche, ce dont ils sont sûrs, c'est que seule « la volonté de s'en sortir » paiera<sup>4</sup>. Il s'agit là d'une responsabilité sans culpabilité. On n'est pas responsable de l'origine de sa situation. En revanche, on est responsable des solutions pour faire évoluer cette situation. Leur intervention s'appuie sur ce que l'on pourrait appeler, de fait, une « éthique du proche ».

## **L'autonomie comme norme sociale**

Ce retournement de la dette sociale engage une nouvelle morale. On n'exige pas de l'allocataire du RMI ou du jeune en difficulté qu'il aime la société, non plus qu'il se soumette à elle de manière passive. Ce que l'on attend de lui, c'est qu'il soit, dans la mesure de ses possibilités, autonome, responsable et trouve en lui-même les raisons d'adhérer à la société. Il ne s'agit plus « d'accepter une charge en échange d'un profit », mais de prouver expressément que l'on veut adhérer à la société (Coutant, 2005).

Puisque les raisons de se soumettre en silence à la morale sociale ne sont plus imposées, le sujet est sommé de les formuler à partir de sa propre expérience et trajectoire biographique. Chacun étant responsable de sa propre vie, chacun va devoir trouver en soi les motifs de sa participation à la société. Mais est-ce bien sérieux ?

On le sait, l'enracinement de la morale dans la société, et particulièrement dans les milieux populaires, fut une question centrale pour les républicains au 19<sup>ème</sup> siècle. L'éclatement des structures traditionnelles avait réduit la société à une « poussière infinie d'individus inorganisés », abandonnés à eux-mêmes, isolés face à un État lointain, et incapable de les éduquer réellement à la vie commune. En 1925, Émile Durkheim publie un ouvrage à vocation normative, *L'éducation morale*, dans lequel il livre une étude des faits moraux et propose une théorie de la morale laïque.

<sup>4</sup> Avenel C, *Les nouvelles règles du social*, Presses universitaires de France, 2007.

Il distingue trois éléments composant la moralité : l'esprit de discipline, l'attachement au groupe et l'autonomie de la volonté, en insistant sur le fait qu'aucun de ces éléments n'est prépondérant sur les autres. « Bien agir, c'est bien obéir » : c'est ainsi qu'Émile Durkheim résume son éducation morale (Durkheim, 1925). Cette conception de la morale, qui était partagée par tous les républicains de la fin du 19<sup>ème</sup> siècle, est pour le moins contrariée par l'actualité des politiques publiques.

Elle s'est considérablement transformée ces trente dernières années, sous l'effet de la généralisation à l'ensemble de la vie sociale d'une nouvelle norme sociale : l'impératif d'autonomie. À défaut du respect de la discipline et de l'attachement à un groupe social, il ne reste que ce troisième pilier permettant de porter l'ensemble.

L'autonomie est devenue une norme sociale déterminante et qui pousse à acquérir ce qu'Alain Ehrenberg appelle si justement une « discipline de l'autonomie » (Ehrenberg, 2004). Pourtant, celle-ci n'est pas en contradiction avec l'idée de suivre une règle. Puisque ce sont des injonctions, prendre des initiatives, faire des choix de vie, bâtir un projet professionnel sont autant d'actions qui se font dans des règles.

Si l'idéal social, c'est l'agent qui décide et agit par lui-même, ce sont les dispositifs qui incitent à exposer la subjectivité, le moi des individus, leur expérience. Il ne faut pas se méprendre, inutile de chercher à l'intérieur de l'individu, dans sa psyché, l'origine de transformations qui sont de nature sociale. Gardons-nous de succomber à l'illusion de l'affaiblissement de la règle sociale. Les règles comme les institutions ne déclinent pas, mais se transforment.

La discipline et la référence au groupe n'ont pas disparu, mais sont enchâssées dans cette contrainte sociale devenue première : l'autonomie. L'individu est toujours une question d'institution et non de subjectivité. Se conduire comme une personne n'est pas une chose personnelle. C'est une règle tout à fait impersonnelle.

## Vers une logique de l'autoréalisation

Pour saisir la nouveauté introduite par les modalités de l'intervention sociale contemporaine, il faut observer la forme de la contrepartie exigée. Dans la forme classique, elle consistait essentiellement à se conformer aux exigences des différentes instances d'intégration et de socialisation (famille, école, apprentissage, collectifs de travail, syndicats, partis politiques) de la société salariale. Mais également à verser des cotisations d'ailleurs obligatoires. Avec les dispositifs de contrat et de projet, l'individu doit expressément manifester sa volonté d'adhérer à la société.

La grande affaire de l'institution « magistrature sociale », c'est la restauration du lien social<sup>5</sup>. Les trois caractéristiques saillantes de cette récente forme institutionnelle sont les suivantes :

- la question de la responsabilité de l'individu qu'il convient de dégager d'une situation négative (c'est la recherche incessante de la part d'obligation que chaque individu détient à l'égard de sa situation) ;

- la dignité des personnes à sauvegarder et porteuses de possibles capacités (elle consiste à considérer que « les gens sont capables de plus de choses qu'on ne le croit ») ;

- la « bonne distance » à régler avec l'usager entre ces deux pôles qui s'opposent mais font un tout (comment équilibrer l'attention entre la part de responsabilité et celle de la dignité individuelle). Pour ce faire, elle opère une descente en spécificité et, d'une certaine manière, marque l'entrée de l'individuation dans les institutions qui doivent sans cesse s'arranger avec celle-ci.

Ce processus semble marquer l'avènement du dispositif qui accompagne une profonde recomposition de l'action publique et de ses institutions<sup>6</sup>

<sup>5</sup>- Avenel C. « Droit à l'emploi et magistratures sociales : vers une politique des situations ? », *Droit et société*, n° 2, 2000.

<sup>6</sup>- J. Ion et B. Ravon, « Institutions et dispositifs », *in* Ion, 2005, p. 81.

En effet, l'institution n'a sans doute jamais été aussi présente et intervenante dans la vie des individus. Elle se réorganise autour de la personne et « *opère cette mutation à partir du modèle théorique de l'individu souverain* » (Kaufmann, 2002, p. 139). Elle se fait plus souple, elle se déconcentre ou se décentralise, elle fonctionne à partir des valeurs de liberté, de responsabilité, d'autonomie, elle affirme haut et fort la norme de projet et, surtout, s'applique à faire en sorte que chacun revendique le respect de son identité ou de sa dignité.

Ces normes s'imposent aux usagers comme aux professionnels. L'apprentissage de toute une grammaire de l'autoréalisation et du projet devient nécessaire pour les individus. Par voie de conséquence, cette grammaire devient l'horizon principal d'un pan sans cesse croissant de l'intervention publique. Qu'il s'agisse des politiques d'insertion, de proximité, d'accompagnement, de prise en charge de la dépendance ou de la souffrance psychique et sociale, toutes sont traversées par une logique de la reconnaissance des formes de réalisation de soi.

## **Bientraitance et injonction à la dignité**

Ces micro-politiques de la reconnaissance accompagnent la montée d'une nouvelle légitimité « *de proximité* » (Rosanvallon, 2008). L'attention à la particularité et à l'estime de soi se généralise et appelle l'élaboration d'une éthique du proche. Cette éthique s'élabore localement, « *ici et maintenant* », mais à partir d'un substrat commun : la bientraitance<sup>7</sup>

La bientraitance embrasse ainsi un vaste ensemble de pratiques, de modalités d'intervention, de professionnels, de publics. Elle concerne tout aussi bien la mise en œuvre du droit des usagers que le contrôle des maltraitements institutionnels

<sup>7</sup> - Une série de textes réglementaires sont parus depuis la promulgation de la loi de 2002-2 de rénovation de l'action sociale, et notamment l'instruction DGAS/2A n° 2007-112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance.

Elle s'adresse tout autant aux personnes âgées qu'aux enfants pris en charge par l'aide sociale, aux salariés handicapés d'un Centre d'aide par le travail (CAT) qu'aux pensionnaires d'une maison de retraite. Elle s'impose dans le champ de la santé mentale comme dans celui de l'action sociale. Sans doute va-t-elle, sous peu, concerner les élèves des collèges.

La bienveillance signe l'avènement des institutions de la dignité. S'il est possible de saluer ces institutions comme un nouvel horizon pour les individus, on peut tout autant craindre qu'elles imposent à ces derniers une injonction nouvelle, celle de vivre dignement. Sous couvert d'accompagnement, de reconnaissance, de bienveillance, de "care", il semble que soit de retour une vieille utopie : la prévoyance.

Avec l'idée de prévoyance, s'est imposée, un court moment à la fin du 19ème siècle, pour remplacer les systèmes d'assistance, une logique d'autorégulation de la pauvreté. Les pauvres devaient se prendre en charge, s'organiser à travers des caisses de prévoyance : *« Chacun est responsable de son existence : tel est le principe de la responsabilité. Condition naturelle de l'existence, la sécurité ne saurait être un droit, elle n'est qu'un devoir. La prévoyance est la vertu corollaire de la liberté »* (Martin, 1983, p. 37).

On peut considérer que l'utopie de la prévoyance a connu deux pôles de développement. Un premier pôle d'essence libérale, avec les institutions patronales du type Le Creusot, et un pôle socialiste avec, notamment, le Familistère de Guise. On connaît la suite : l'assurance est venue très rapidement concurrencer la prévoyance et l'a emporté. Mais peut-être sommes-nous en train de vivre le grand retour de la prévoyance. Le cauchemar de l'homme contemporain n'est-il pas de sombrer dans la dépendance ? Ne sommes-nous pas en train d'assister à l'édification du cinquième risque de notre système de protection sociale, le « risque dépendance » et son corollaire en termes de droit, le droit à l'autonomie ?

## Le choix de l'enracinement dans l'action sociale

Marcel Jeager a écrit :

*"Le dispositif de formation des travailleurs sociaux a connu, ces dernières années, des modifications importantes – décentralisation et réforme de tous les diplômes du secteur – qui interrogent à la fois le devenir de l'appareil de formation et celui du travail social lui-même. En particulier, il n'est pas assuré que ces évolutions suffisent à enrayer le déclin de l'attractivité des métiers du travail social".*

À l'image du secteur social et médico-social dont elle est issue, la formation des travailleurs sociaux se présente comme un paysage émiétté et percuté par de multiples changements législatifs et culturels. Nous sommes face à une configuration qui, si elle n'a jamais été simple, aura rarement connu un tel degré de complexité.

Le premier schéma national des formations sociales (2001-2005) avait déjà rappelé les difficultés à cerner son périmètre, en raison de la grande diversité des activités et des métiers, allant jusqu'à affirmer : « Toute définition standardisée dans ce domaine risque d'amener à exclusion du champ des segments significatifs de l'existant ».

Pour autant que les statistiques soient fiables, ce dont il est parfois permis de douter lorsque l'on sait comment, en amont, les recueils de données sont faits, 356 établissements de formation préparent à un diplôme de travail social, avec un effectif total d'environ 54 000 étudiants des niveaux V à I<sup>8</sup>.

Il ne s'agit là que d'une première approche. En effet, le code de l'action sociale et des familles mentionne quatorze diplômes, mais beaucoup d'autres relèvent d'autres ministères certificateurs (Éducation nationale, Jeunesse et Sports, Justice...), tout en contribuant, dans des proportions non négligeables, à la qualification des professionnels du secteur social et médico-social.

<sup>8</sup> - Ces chiffres se réfèrent à la classification de l'Insee, en partant du niveau du brevet (ce qui est le cas, par exemple, du diplôme d'aide médico-psychologique, de niveau V), pour aller jusqu'aux diplômes supérieurs, correspondant à un master ou à un doctorat (niveau I).

L'émergence de la notion d'intervention sociale traduit cet élargissement du champ des formations concernées par l'action sociale. Elle a permis de sortir du cadre trop étroit des corps professionnels dits canoniques de l'action sociale : désormais, l'intervention sociale inclut les animateurs, les psychologues, les médiateurs, les conseillers en insertion...

Elle prend en compte la déclinaison de fonctions, dans le champ de l'action sociale, de professionnels qui ne sont pas stricto sensu des « travailleurs sociaux ». C'est un aspect parmi d'autres des perturbations auxquelles se confronte l'appareil de formation des travailleurs sociaux, tel qu'il a été pensé dans les années 1970, quand Bernard Lory préfigurait les instituts régionaux du travail social (Lory, 1975).

La loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales a entériné la place de la formation des travailleurs sociaux dans leur secteur à la fois d'origine et d'affectation comme une formation professionnelle à part entière, ayant pour objectif des réponses ajustées aux besoins des personnes en difficulté. Il aurait pu en être autrement, puisque quatre des diplômes d'État parmi les plus importants du travail social étaient délivrés – ou allaient l'être – par l'Éducation nationale : éducateur spécialisé (1967), moniteur éducateur (1970), conseiller en économie sociale et familiale (1973), éducateur technique spécialisé (1976).

Dans le même ordre d'idées, les écoles de travailleurs sociaux ont été consolidées comme des centres de formation professionnelle, dans une continuité avec les institutions sociales et médico-sociales. Alors qu'il n'en était pas ainsi dans la plupart des autres pays européens, le législateur français a pris le parti (et le pari) de maintenir un espace de formation autonome vis-à-vis de l'Éducation nationale. Cette option a été confirmée par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

À cette occasion, le législateur a validé l'élargissement des missions de ces écoles, en tenant compte d'un certain nombre de changements : l'émergence de nouvelles professions liées, par

exemple, à la politique de la ville ou aux actions d'insertion par l'économique ; la diversification des réponses aux difficultés des personnes, elles-mêmes de plus en plus hétérogènes.

Les centres de formation de travailleurs sociaux ont, pour la plupart, accompagné ce mouvement. Ils ont resserré leurs liens avec le secteur professionnel et diversifié leurs activités, en se préoccupant non seulement des formations initiales mais aussi des formations supérieures et de la formation continue, ainsi que des appuis techniques à apporter aux établissements et services. Ils réalisent des études, remplissent une fonction d'observatoire et se positionnent comme des pôles ressources pour la recherche en travail social, quitte à se voir reprocher d'être juge et partie quand il s'agit de se prononcer sur les besoins de formation (Cour des comptes, 2006, p. 478). Mais du même coup, ils se sont trouvés confrontés à deux types de secousses : celles liées au secteur professionnel et celles liées au monde de l'éducation.

## **Un changement radical dans la conception des formations en travail social**

Une série de changements assez radicaux caractérise la période actuelle, avec la conjonction de plusieurs modifications législatives et réglementaires : la décentralisation des formations sociales et, pratiquement dans le même temps, la réforme de tous les diplômes du travail social. Nous en retiendrons les caractéristiques suivantes :

- **l'institution de référentiels** (de compétences, de formation, de certification...) : au-delà d'un toilettage des diplômes, il s'agit d'une mutation fondamentale dans la culture des professionnels du travail social. La totalité des diplômes est organisée avec des référentiels qui définissent des domaines de compétences. Pour les formations initiales, le domaine de compétences attesté est devenu l'unité d'œuvre, ce qui signifie qu'au-delà des contenus d'un programme de

formation, d'emblée est interrogée la capacité de la personne en formation à intégrer les situations dans lesquelles elle se trouve et à faire appel à des connaissances, à un savoir-faire, à des attitudes ajustées et pertinentes. C'est d'ailleurs ces mêmes principes qui ont permis le nouveau mode de certification qu'est la Validation des acquis de l'expérience (VAE).

- **l'individualisation des parcours de formation**, à l'occasion du développement du tutorat et de la mise en place de la VAE, avec, à la clé, une organisation modulaire des formations et un effet collatéral : la facilitation de la mobilité d'un secteur à un autre ou de la promotion sociale et professionnelle des personnes dont l'amorce d'un parcours de formation, dans bien des cas, vaut insertion ;
- **une nouvelle conception de l'alternance** avec la définition de sites qualifiants, qui, à la différence de ce que l'on appelle les « terrains de stage », doivent contractualiser avec les centres de formation à partir d'une identification des compétences qu'ils sont susceptibles d'apporter aux étudiants, donc d'une formalisation d'un nouveau genre. On y associera les formes d'alternance et de contractualisation spécifiques que sont l'apprentissage et les contrats de professionnalisation, qui constituent des voies d'accès de plus en plus fréquentes à la formation. Cette dimension est essentielle, car elle permet un retour sur l'expérience et la réflexion sur la pratique au sein des centres de formation qui ne se limitent pas à la transmission de savoirs académiques ;
- **la recherche de décroisements** : en effet, l'article 15 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale indique que « *les prestations délivrées par les établissements et services [...] sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées* ». Ce qui implique, comme une évidence, les contributions conjointes d'éclairages variés pour mieux répondre aux attentes et aux besoins des personnes

susceptibles de présenter des difficultés multiples et fluctuantes. Cet impératif devrait se traduire par des modules de formation communs à plusieurs types de professionnels pour consolider le principe de la coopération mis fortement en avant dans les textes législatifs, notamment dans la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Dans le même esprit, deux rapports produits par le Conseil supérieur du travail social, relatifs à l'exclusion et au décroisement du sanitaire et du social, ont insisté sur la nécessité de formations adaptées aux problématiques des personnes concernées par l'exclusion ou par les difficultés psychologiques, tout en souhaitant des formations croisées, « pluri professionnelles ». Cela présente un autre intérêt : faciliter la mobilité à laquelle tous les intervenants peuvent aspirer. Cette possibilité de changement ne peut qu'être bénéfique pour eux-mêmes et pour les personnes qu'ils accompagnent.

### **Un changement radical dans l'organisation du dispositif de formation**

La loi de décentralisation du 13 août 2004 relative aux libertés et aux responsabilités locales a été l'occasion de redéfinir le mandat assigné à l'appareil de formation des travailleurs sociaux. La finalité professionnelle a, une nouvelle fois, été fortement soulignée.

En revanche, une rupture importante a été instituée dans le montage administratif et dans les modes de financement, avec la sortie des centres de formation du giron de l'État.

Pour autant, le législateur a souhaité le maintien de la valeur nationale des diplômes, avec, au passage, un cadeau de départ : tous les certificats d'aptitude des formations initiales sont devenus des diplômes d'État. Il est résulté de cette double volonté le choix assez risqué de la compétence conjointe.

Donc, désormais, le dispositif des formations sociales a deux visages :

- celui d'un « *service public de l'enseignement* » encadré par l'État, puisque la création et l'organisation des diplômes délivrés par l'État restent de sa compétence. Il s'appuie sur les orientations définies par le ministre chargé des Affaires sociales après avis du Conseil supérieur du travail social. Les établissements de formation sont soumis à une « déclaration préalable » au préfet de région (direction régionale des affaires sanitaires et sociales), qui contrôle le respect des programmes et la qualité des formations ;
- le conseil régional, de son côté, « *définit et met en œuvre la politique de formation des travailleurs sociaux* » à travers un schéma régional des formations sociales. Il agréé les établissements dispensant des formations initiales et assure leur financement. Il attribue des aides aux étudiants.

La formation professionnelle est ainsi plus que jamais impliquée dans une dimension politique qui pose le problème de l'équilibre entre, d'une part, le souci de la proximité avec les élus locaux pour mieux identifier les besoins de qualification dans un territoire et mieux y répondre, et, d'autre part, une régulation à laquelle continue de contribuer l'État – heureusement, dira-t-on, car on aurait pu imaginer que se développe une concurrence accrue, voire sauvage, entre les centres de formation.

Deux problèmes se sont ajoutés, dont les effets n'avaient sans doute pas été anticipés. D'abord, le transfert du financement de l'État vers les conseils régionaux s'est fait dans de très mauvaises conditions, avec un calcul de subventions qui n'a tenu compte ni des progressions d'effectifs étudiants qui avaient été programmées auparavant ni de l'augmentation du nombre d'heures de formation théorique liée à la réforme des diplômes d'assistant de service social, d'éducateur de jeunes enfants et d'éducateur technique spécialisé. Ensuite, les conseils régionaux deviennent compétents pour la

formation professionnelle des travailleurs sociaux, y compris pour les actions qu'ils ne financent pas. Ils revendiquent légitimement que la loi leur a confié l'ensemble en termes d'identification des besoins et d'agrément. Ils entendent donc ne pas être mis entre parenthèses pour tout ce qui concerne les formations continues ou les formations initiales réalisées en situation d'emploi.

## **La raréfaction de l'espèce ?**

Parmi les multiples effets de ciseaux que nous relevons, il en est qui posent de manière cruciale la question de l'avenir non seulement de l'appareil de formation (après tout, la fin des instituts universitaires de formation et leur intégration à l'université est un exemple de qui pourrait nous arriver), mais du secteur social lui-même. C'est le constat d'une contradiction, dont nous maîtrisons mal les conséquences, entre l'expansion des besoins en personnels, qu'ils soient d'ailleurs qualifiés ou non, et la baisse d'attractivité des métiers du travail social et de l'intervention sociale.

À la différence du secteur de la santé, le nombre d'établissements et de services dans le secteur social et médico-social croît avec l'augmentation de la demande sociale, avec la pression d'un certain nombre de groupes d'intérêts et avec la diversification des politiques publiques : il est passé de 12 500 en 1975 à plus de 35 000 aujourd'hui. De son côté, l'effectif des travailleurs sociaux est loin d'avoir augmenté dans les mêmes proportions, en tout cas pour les métiers et filières de niveau III. En ce qui les concerne, les centres de formation n'ont pas pu développer, faute de moyens, leurs capacités d'accueil en proportion de l'évolution des besoins.

Nous avons aujourd'hui deux sources supplémentaires d'inquiétude :

- les difficultés de recrutement de personnels pour les établissements et services, dues à l'absence d'anticipation des besoins liés aux effets de la pyramide des âges et des départs en retraite : à politiques sociales constantes, le taux annuel de renouvellement des emplois s'accélère et devrait atteindre un pic en 2010. Or, l'impact financier prévisible pour former de nouveaux professionnels paraît difficilement supportable, aussi bien par les employeurs que par les conseils régionaux ;
- la baisse d'attractivité des métiers : l'observatoire Unifaf (fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale à but non lucratif) a relevé, en 2007, pour la branche sanitaire et sociale privée à but non lucratif, un taux de départs qui n'est pas lié à l'âge, mais à des démissions au sujet desquelles il formule l'hypothèse très crédible d'un lien avec la baisse d'attractivité du métier et l'usure professionnelle. Selon cet observatoire, 48 % des départs sont des démissions et deux établissements sur cinq estiment avoir de sérieuses difficultés de recrutement.

Dans les instituts de formation, on constate une baisse significative du nombre de candidats aux admissions. La filière la plus touchée est celle des assistants de service social. Très souvent, les instituts ne disposent pas d'un nombre de candidats suffisant pour procéder à une réelle sélection, voire pour remplir une liste complète de candidats admis, sans parler des départs qui suivent l'entrée en formation. Le phénomène ne concerne pas toutes les régions ni toutes les filières.

Ainsi, le rapport entre le nombre de candidats et le nombre de places pour les éducateurs de jeunes enfants est tout autre. On y verra donc un effet des représentations associées à certains métiers, jugés plus ou moins valorisants ou plus ou moins sécurisants. Ces tendances ont de quoi nous interroger à la fois sur le nombre, sur les compétences, sur la culture et sur le profil des nouveaux diplômés.

Enfin, au regard des besoins considérables de qualification, se profile un risque de contournement de l'appareil de formation du secteur social. Nous le voyons de plus en plus avec la naissance des « plates-formes académiques des métiers d'aide à la personne » impulsées par l'Éducation nationale pour les formations de niveau V. Pour le moment, cette formule n'est pas étendue aux formations de niveau III mais, puisque se posera simultanément le problème de l'encadrement des personnels de niveau V, elle mène à s'interroger sur les avancées de l'Éducation nationale dans cette direction.

## Points aveugles

Il reste quelques points aveugles, sur lesquels il convient de ne pas avancer trop vite : l'évaluation des effets produits sur les étudiants, au-delà du taux de réussite au diplôme ; l'impact sur les positionnements et sur les pratiques professionnelles, notamment au regard de la diversité des projets pédagogiques, des formes d'organisation et de la taille des instituts. La prudence est de mise, non seulement pour préserver la paix sociale dans les instituts de formation, mais aussi parce qu'il existe de réels problèmes méthodologiques que la confusion entre contrôle et évaluation n'aide pas à surmonter.

Des évolutions sont perceptibles : le Groupement National des Instituts de formation en travail social (GNI) s'est engagé dans cette réflexion et y a consacré sa troisième biennale, à Poitiers, en juillet 2008. De son côté, l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux (Anesm) traite de plus en plus souvent des questions de formation dans ses *recommandations de bonnes pratiques professionnelles*.

Il faut donc continuer de préparer des réponses à des questions essentielles pour l'avenir des formations sociales. En particulier : comment renforcer les points de jonction entre, d'une part, les référentiels métiers, de compétences, de formation et, d'autre

part, les besoins et les attentes des personnes accompagnées dans leurs difficultés ?

De ce point de vue, si les nouvelles configurations se mettent en place avec beaucoup d'incertitudes quant à leurs effets, elles sont à prendre comme une incitation à repenser les attendus de la formation des travailleurs sociaux. Les instituts ont déjà engagé ce travail. Pour cela, il importe de trouver les espaces de débat les plus ouverts possibles, de façon à ne pas recouvrir trop vite les problèmes par des approches dogmatiques.

## **Plaidoyer en faveur de l'intervention sociale d'intérêt collectif**

L'action conduite par le travailleur social auprès d'un groupe, sur un territoire ou dans une institution, apparaît complémentaire de l'approche individualisée. Il est regrettable que ce mode d'intervention soit peu développé en France, alors que l'enjeu est de donner corps à « l'agir collectif » et de renforcer la légitimité du travail social.

Il apparaît difficile aujourd'hui d'établir une photographie de ce que représente l'Intervention sociale d'intérêt collectif (Isic) en France. Rappelons en quelques mots que l'Isic regroupe plusieurs modes d'intervention en travail social : le Travail social de groupe (TSG), le Travail social communautaire (TSC) et le Développement social local (DSL). Chaque mode d'intervention se traduit par des caractéristiques spécifiques et des méthodes identifiées, dont certaines, comme la méthodologie de projet, peuvent être transversales.

À ces trois modes d'intervention s'ajoutent des actions collectives ponctuelles dont les caractéristiques ne permettent pas de les inscrire complètement dans une catégorie clairement identifiée. Ces actions collectives se sont développées notamment dans le cadre de dispositifs. L'Isic couvre donc un champ plus large que celui du développement social local qui en est une composante.

Je propose d'éclairer la question autour de trois points.

Le premier traite de la réalité de l'Isic en France. A quoi sert-elle ? Sur quoi repose-t-elle ? Quels en sont les constituants ? Le deuxième point portera sur les constats et les enjeux autour de ce mode d'intervention. Enfin, la troisième question sera davantage centrée sur la problématique posée.

En effet, si le travail social semble une nouvelle fois interrogé dans ses fondements et dans son intérêt, ne peut-on pas préconiser

le développement de ce mode d'intervention afin de répondre pour partie à une forme d'impasse dans laquelle se trouvent aujourd'hui de nombreux praticiens mais aussi les institutions ? Une hypothèse peut être avancée. L'Isic est une pratique qui, menée conjointement avec l'Intervention sociale d'aide à la personne (Isap), apporte des réponses au « vivre ensemble » de façon particulièrement efficace (cf : l'excellent rapport du CSTS sur le sujet, aux éditions ENSP). C'est une voie à emprunter, pour que, selon nous, le travail social gagne en légitimité et en efficacité.

## **Une construction typiquement française**

L'intervention collective existe dès la fin du XIX<sup>e</sup> siècle avec la création des maisons sociales, ancêtres des centres sociaux, où des actions collectives de formation et d'information sont mises en œuvre. L'entre-deux-guerres verra l'apparition du service social collectif ainsi que le déploiement du service social rural, porteur d'orientations sur le développement local, qui sera amplifié dans les vingt années suivantes.

Le travail social de groupe et le travail social de communauté sont revendiqués comme méthodes du travail social au même titre que le travail social individualisé. Il en est ainsi de la définition adoptée lors de la conférence internationale de 1958 : « *Le travail social comprend la pratique du case-work, du group-work et de l'organisation de la communauté ; mais aussi et en plus l'administration, la recherche sociale, la politique et l'action sociales* » (Samuel, 1961).

Dans les années 1960, « *la contribution de l'Union nationale des caisses d'allocations familiales à la diffusion des méthodes de groupe et de communauté parmi les travailleurs sociaux en France est très importante. Son action s'organise sur deux axes : d'une part, le soutien aux centres sociaux et la théorisation de leur rôle et, d'autre part, l'organisation de formations pour les travailleurs sociaux. Il s'agit aussi de maintenir, voire de créer une vie sociale* » (Lebel, 1964)<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> - Roland Lebel, directeur de l'Uncaf.

L'UNCAF organise à Sèvres en février 1968 un séminaire sur le travail social de communauté. Jean Guetti, son directeur, indique que « *le travail social de communauté constitue pour les travailleurs sociaux la méthode du développement communautaire, permettant d'associer d'une façon active les habitants d'une collectivité locale aux efforts des institutions en vue d'améliorer la situation économique, sociale et culturelle* »<sup>10</sup>.

Avec des appellations diverses, comme « travail social communautaire », « développement social » ou « animation globale », les méthodes d'intervention collective connaîtront un grand développement dans ce secteur.

Les différentes Caf sur le territoire ont été, pendant cette période, particulièrement actives (Tous ces éléments historiques et conceptuels sont particulièrement développés dans l'ouvrage collectif mentionné en note 10).

Jusqu'alors, nous parlions, comme nos collègues travailleurs sociaux européens et américains, de travail social communautaire, de travail avec les groupes et de développement local. C'est dans les années 1980 qu'a été opéré une sorte de virage avec l'apparition du concept d'Isic.

La réforme du diplôme d'État d'assistant de service social indique les méthodes d'intervention : l'individuel, le groupe avec une unité d'enseignement sur « Les spécificités de l'intervention sociale d'intérêt collectif ». Il s'agit d'en étudier les différentes formes.

Comme nous le rappelle Philippe Cholet, membre du Conseil supérieur du travail social (CSTS) et directeur du Centre communal d'action sociale (CCAS) de Besançon, « *dans son rapport sur l'Isic de 1988, le Conseil supérieur du travail social opère cette distinction, considérant qu'il y a bien deux logiques d'intervention : l'Intervention sociale individualisée (Isi), où c'est la promotion individuelle qui est recherchée et non pas à travers elle celle de son milieu, et l'Intervention sociale d'intérêt collectif (Isic), dont on pourrait dire qu'elle vise la promotion du milieu.*

<sup>10</sup> - Cité par Henri Pascal dans Robertis *et al.*, *L'intervention sociale d'intérêt collectif : de la personne au territoire*, Presses de l'EHESP, 2008 (p. 39).

*Le rapport tente de définir cette notion d'intérêt collectif, en distinguant la notion de besoin, qui relèverait davantage d'aspirations individuelles, de celle d'intérêt collectif, qui désigne plutôt un ensemble de conditions sociales. Ce rapport indique que l'Isi et l'Isic sont également constitutives du travail social et ne s'opposent pas, tout en soulignant que l'Isi représente un élément dominant de la culture professionnelle » (Intervention de Philippe Cholet aux journées d'études IRTS de Franche-Comté, 11 mai 2001).*

Il ne s'agit pas de faire disparaître les modes d'intervention sous un seul et même vocable, mais de reconnaître que l'Isic est le terme générique qui englobe l'ensemble des pratiques collectives actuelles du travail social reconnues au plan international. C'est aussi pourquoi il semble nécessaire de bien mesurer et déterminer les indicateurs qui permettent d'identifier la mise en œuvre de cette intervention sociale dans le cadre d'un exercice professionnel.

Nous en retiendrons trois qui nous paraissent essentiels :

- la participation des personnes en tant qu'acteurs inscrits collectivement dans la dynamique de l'action engagée ;
- la mise en œuvre d'une méthode d'intervention identifiée dans le cadre des pratiques du travail social ;
- une action menée permettant ou favorisant une dynamique de changement non seulement pour les usagers / habitants / citoyens mais aussi pour l'ensemble des acteurs inscrits dans cette action.

L'Association nationale des assistant(e)s de service social (Anas) a, de son côté, défini l'Isic comme « *l'action des travailleurs sociaux auprès de personnes constituées en groupe, sur un territoire ou dans une institution, avec pour objectif : d'apporter des réponses collectives à des problèmes collectifs ; de faciliter l'accès aux ressources existantes et/ou en créer des nouvelles ; de développer l'autonomie personnelle et sociale par la participation citoyenne à la vie sociale locale* » (Anas, 2007).

## **Un développement assez laborieux lié à de multiples facteurs**

Comme pour l'aide individualisée, l'intervention collective en travail social vise à développer une plus grande autonomie du sujet. Elle s'inscrit dans le champ des solidarités de proximité. Elle permet à la personne de comprendre qu'elle n'est pas seule face à son problème ou à la difficulté qu'elle rencontre, mais que celui-ci ou celle-ci est partagé(e). La mécanique d'entraide qui peut alors être déployée offre à la personne l'occasion de développer des formes de pouvoir d'agir non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres.

Ce mode d'intervention est à mettre en œuvre pour initier un changement de posture des acteurs qui constatent que le traitement individuel des demandes ne règle en rien les questions récurrentes. Le travail individuel peut laisser se développer, entre autres, une forme de consumérisme de l'action sociale qui laisserait supposer que la question sociale se limite au versement de prestations, qu'elles soient obligatoires ou facultatives. Ainsi, par exemple, le traitement individuel des demandes d'accès au logement sur un territoire montre vite ses limites et est susceptible de masquer la nécessité d'agir de façon globale et concertée sur le sujet.

Un rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) de 2006 indique qu'il est nécessaire de « *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, il souligne l'intérêt de dépasser le tête-à-tête travailleur / usager et de diversifier les formes de prise en charge, en favorisant la complémentarité entre travail individuel et travail de groupe. Il faut développer le travail de groupe, y compris avec les usagers les plus en difficulté. Regrettant l'écart existant entre les décideurs qui prônent le travail collectif et la rareté de la pratique, notamment dans les services sociaux départementaux, le rapport propose de « *faire du développement des capacités collectives un enjeu fort du travail social* ».

Pourquoi l'Isic ne se développe-t-elle pas de façon satisfaisante en France ? Dans ce rapport consultable en ligne<sup>11</sup>, l'Igas consacre un chapitre entier à cette question. Six raisons principales sont évoquées :

- la relation individuelle l'emporte sur les approches collectives ;
- le travail d'intérêt collectif reste cantonné dans des espaces spécifiques et peu articulé avec le travail individuel ;
- une génération intermédiaire de travailleurs sociaux est moins familière avec le travail collectif ;
- le développement des droits de la personne est une constante qui explique pour une part la faible place du travail collectif ;
- la « tradition » politique et administrative française exprime une défiance à l'égard des communautés ;
- l'intervention collective peut laisser craindre le développement de groupes de pression animés par une somme d'intérêts particuliers qui s'opposent à l'intérêt général.

L'Isic est un concept qui n'a pas suffisamment pénétré toutes les professions du travail social. Il est noté, pour l'ensemble des professionnels, une absence de langage commun susceptible de nommer les dimensions collectives de leurs interventions. Ce sont principalement les assistants de service social qui l'utilisent dans leurs référentiels de formation, ainsi que les conseillères en économie sociale et familiale qui l'ont récemment intégré dans leur référentiel professionnel. Néanmoins, ce concept n'est pas encore reconnu par les professions éducatives ni par celles de l'animation.

L'Isic a été conceptualisée par des formateurs en travail social issus de cette profession. Le concept a été porté en parallèle par le CSTS, émanation de la Direction générale de l'action sociale (DGAS), avec la production du rapport publié en 1988.

<sup>11</sup> - <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/064000126/index.shtml>

Mais il y a d'autres aspects qui expliquent le faible recours à l'Isic. Le premier est politique et fait référence à la production des textes législatifs. Le deuxième frein est technique. Il relève de l'organisation et de la mise en œuvre des dispositifs d'action sociale. Le troisième concerne une évolution de la société centrée sur de nouvelles formes d'individualisme et sur de nouvelles modalités de construction des liens.

Les lois et circulaires font référence à la responsabilité et aux droits individuels de la personne. Ainsi, la loi de 2002 rénovant l'action médico-sociale, loi essentielle sur la question des droits des usagers, a comme porte d'entrée la personne en tant que sujet.

L'article 2 de la loi modifiant le Code de l'action sociale et des familles rappelle que : « *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.* » Il est fait état des personnes en tant que sujets à protéger et à rendre autonomes.

L'article 3 de cette loi est plus explicite encore : « *L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de tous les êtres humains, avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux.* » Notons l'expression « chacun d'entre eux » et non pas « collectivement pour tous » : en s'adaptant aux particularités de la personne, là aussi, le droit des usagers est individuel et non collectif.

La production des lois, ces dernières années, a amplifié le phénomène. Les textes législatifs font tous appel à la responsabilité individuelle du citoyen. Les dimensions économiques et sociales sont occultées. Alors que l'État français refuse la possibilité d'agir en justice de façon collective, il rappelle les obligations des citoyens dans de multiples domaines, et notamment ceux qui concernent l'action sociale (un recours collectif ou une action de groupe, est une action en justice qui permet à un grand nombre de personnes, des consommateurs le plus souvent, de faire reconnaître leurs droits méconnus ou refusés et d'obtenir une indemnisation morale ou financière, auprès d'une personne tierce ou d'une institution. Ce type de recours n'existe pas en France).

Ainsi, par exemple, les jeunes de quartiers défavorisés, suspectés d'être de futurs délinquants, ont vu leur droit de regroupement littéralement interdit en bas des immeubles et des cages d'escalier. Les demandeurs d'emploi doivent, quant à eux, accepter des offres dites « raisonnables », laissant supposer que ceux qui ne se remettent pas au travail sont finalement difficiles à raisonner : l'accès au contrat de travail relèverait de leur unique responsabilité. Il en est de même en matière de prévention de la délinquance.

Cette loi considère les parents comme uniques responsables de l'éducation de leurs enfants. Ils peuvent être convoqués par les autorités administratives si ceux-ci dérogent à un certain nombre de règles ou en ont seulement exprimé l'intention. Ce retour à une forme d'ordre ancien renvoie chaque individu à ses responsabilités, comme si les solutions relevaient de ses seules actions.

Les politiques publiques ont favorisé le développement de dispositifs organisés dans des logiques comptables, qui quantifient le nombre de personnes bénéficiant de la prestation. Il est encore relativement simple d'expliquer un budget sous forme de prix de journée ou de mesures spécialisées. Un travailleur social chargé de l'accès au logement devra-t-il accompagner un nombre défini de personnes ? Il sera alors aisé de juger, au regard des résultats liés à l'accompagnement, si la prestation fournie est efficiente.

Il en va d'une tout autre démarche dans le cadre d'une action collective. Le financeur voudra vérifier si les personnes inscrites dans l'action relèvent effectivement du dispositif en œuvre et si le résultat obtenu est bien dans un processus identifié dans le cadre d'une convention. Ainsi verra-t-on des actions qui ne répondent pas suffisamment aux critères définis par les financeurs.

Une Caf pourra, notamment, interroger l'action si un nombre significatif de participants ne sont pas allocataires. Un conseil général voudra, quant à lui, savoir si la personne relève du dispositif qu'il pilote. Par exemple, pour le Revenu minimum d'insertion (RMI), les personnes relevant du handicap ne seront pas recensées.

Il faudra que le promoteur de l'action aille rechercher un financement complémentaire. Lorsqu'une action inscrite dans une démarche de type développement local est mise en œuvre, il existe

nécessairement des personnes qui n'entrent pas dans les « bonnes cases ». On le voit aisément, l'entrée par le dispositif est assez antinomique dès lors que l'intervention s'inscrit dans une logique d'action communautaire ou de développement local.

Le dernier élément relève d'une évolution des valeurs et de notre rapport à autrui. « L'agir collectif » prend des formes nouvelles, notamment pour les jeunes générations. Le développement des réseaux provoque des évolutions significatives.

Nous assistons, en parallèle, à une montée de différentes formes d'individualisme (conception politique, sociale et morale qui tend à privilégier les droits, les intérêts et la valeur de l'individu par rapport à ceux du groupe et de la communauté), qui envisagent les rapports sociaux sous forme de relations contractuelles où la relation de service s'inscrit dans une logique de marché qui serait autorégulé.

Cette tendance générale se traduit aussi par une volonté de la personne d'orienter ses choix principalement vers la recherche de la satisfaction de ses désirs. De nouvelles communautés se créent sur ces bases dans des espaces autrefois improbables : l'Internet est devenu un vecteur de communication et d'échanges incontournable. Des pétitions en ligne aux réseaux sociaux, l'agir collectif se déplace vers le monde virtuel.

Ainsi, chacun peut nouer des liens avec « ses proches », quelle que soit la distance réelle, et ignorer totalement ce que fait ou ce que devient son voisin car « *ce qui fait lien, c'est l'intérêt partagé* » (Proulx, 2004)

Les solidarités deviennent elles-mêmes sélectives. Les grands rassemblements sont très souvent festifs et ponctuels, ils nous rappellent ce besoin de partager des moments d'émotion permettant de « communier » avec les autres. Phénomène emblématique, la Coupe du monde de football, en 1998, a permis à des millions de Français de descendre dans la rue pour exprimer une joie exubérante. Dans d'autres domaines, ces rassemblements peuvent aussi être l'expression de mouvements culturels non reconnus. Contre-culture dès la fin des années 1990, le mouvement techno et

ses grands rassemblements (les raves) interrogent sur la signification de ce mouvement qui « réaffirme le sens social et une certaine forme de quête spirituelle »<sup>12</sup>. Il y a matière à alimenter une réflexion professionnelle sur la réalité de ce que certains appellent le délitement du lien social qui, finalement, continue d'exister sous des formes totalement neuves.

Mais ces nouvelles dimensions du rapport au fait collectif ne doivent pas occulter la forte présence du secteur associatif en France<sup>13</sup>, qui, malgré certaines difficultés de recrutement de ses bénévoles, reste actif et majeur pour le maintien de la cohésion sociale.

## **Les enjeux de l'Isic**

Choisir de pratiquer l'Isic aujourd'hui implique de relever plusieurs défis à la fois professionnels et institutionnels.

### **Des enjeux professionnels**

Les enjeux professionnels découlent de l'analyse de l'action et dépendent à des constats.

Les travailleurs sociaux ne sont pas en mesure de porter seuls, avec des moyens limités, l'exclusion sociale et professionnelle.

La perte d'un emploi, la maladie, la séparation, lorsqu'elles surviennent, sont susceptibles d'être assumées si la personne vit dans un environnement sécurisant, si elle bénéficie de soutiens moraux et financiers qui, tels des étayages, permettent de passer un ou plusieurs caps difficiles. Les travailleurs sociaux ne sauraient assumer seuls ces soutiens. Ils ne peuvent alors que se tourner vers l'environnement proche de la personne et, si celui-ci est trop pauvre, aider à construire des solidarités de proximité.

<sup>12</sup>- A. Rioche, agora débat jeunesse 1997

<sup>13</sup>- Enquête CNRS - Matisse/Centre d'économie de la Sorbonne, 2005-2006

Les mécanismes de culpabilisation à l'œuvre rendent difficile un travail sur le fond. Les personnes, dans leur grande majorité, ont intériorisé la source des difficultés auxquelles elles doivent faire face. Elles sont convaincues d'être soit responsables, soit incompetentes et incapables de parvenir aux modèles dominants de réussite. Le modèle dominant est, selon la télévision, la personne jeune, active et en bonne santé qui vit en famille avec des enfants, travaille et dispose de revenus lui permettant de consommer ce que l'offre publicitaire lui propose.

Pour exemple, le Relais de Sénart accueille des femmes victimes de violences principalement conjugales. Le processus de reconstruction des personnes passe par une nécessaire mise en commun avec d'autres femmes (travail social de groupe). Cela contribue à faire sortir de la sphère individuelle et privée un fait social majeur dont peu de personnes ont véritablement conscience, et notamment les victimes elles-mêmes, qui continuent de considérer que, finalement, le problème vient « d'elles-mêmes », alors qu'il est éminemment social et sociétal. Les professionnelles du Relais s'inscrivent aussi dans une dynamique de développement local pour mettre en œuvre des actions de prévention de ces violences.

Leur audition par le groupe de travail Isic du CSTS nous a renforcés dans la conviction que l'agir collectif en travail social est essentiel pour permettre une véritable conscientisation de la personne. C'est une condition nécessaire dans la perspective de sa prise d'autonomie. Cette action doit s'articuler avec le travail individuel (Isap), qui reste là essentiel.

Les travailleurs sociaux pratiquant l'Isic s'inscrivent de la sorte plus facilement dans un modèle professionnel qui correspond aux préconisations formulées par le CSTS. Celui-ci propose de refonder l'accompagnement social sur des pratiques d'alliance (CSTS, 2007). Ces dernières sont toutes trouvées dès lors que le travailleur social s'inscrit dans une dynamique collective, notamment dans le cadre du développement local.

Ainsi, par exemple, une équipe de travailleurs sociaux sera soucieuse de favoriser l'expression de la population la plus fragile et la moins en capacité de défendre ses intérêts dans un projet de rénovation

urbaine. Pour cela, elle aura à s'engager avec les personnes dans une dynamique d'échange et de partage, de construction et de négociation.

Une autre hypothèse que nous pouvons émettre, ressortant de nombreux témoignages, est que ces pratiques collectives mises en œuvre par les travailleurs sociaux contribuent aussi à lutter contre une forme d'usure professionnelle.

## **Des enjeux institutionnels**

Nos institutions se sont principalement saisies du développement social local comme d'un outil permettant de mieux répondre à la demande sur les territoires. Cette appropriation s'est opérée au détriment du travail social de groupe ainsi que des communautés. Il serait souhaitable d'aider à une clarification des concepts et des pratiques attendues : quelles formes de développement local ? quel partenariat ? quelle place pour les citoyens / habitants / usagers des services sociaux ?

Le débat est parfois vif au sein des conseils généraux, qui font face à une augmentation sans précédent de leurs prérogatives sans en avoir obtenu les contreparties financières. Le risque est grand alors de considérer le travail collectif comme plus rentable et efficace simplement parce que les budgets ne peuvent plus suivre la demande. Au-delà de ce risque, il est utile que les élus, les administrateurs et les travailleurs sociaux soient dans la position d'aider à construire des pratiques institutionnelles collectives et individuelles portées par du sens et des valeurs.

Cela peut paraître une évidence, mais il semble bien que face à la multiplication inquiétante des missions confiées aux départements, le développement social local comme les autres pratiques collectives soient moins mis à contribution et que la gestion par objectifs et dispositifs demeure la panacée.

À l'heure où, une nouvelle fois, sont interrogées l'utilité et la place du travail social, il apparaît particulièrement pertinent d'investir l'Isic en vue de permettre l'émergence d'une parole collective des personnes et des groupes sociaux exclus et stigmatisés. Cet investissement est susceptible de redonner une légitimité aux professionnels non seulement auprès de la population mais aussi des élus locaux. Aider à renouer le dialogue dans une confiance retrouvée et dans la proximité est une priorité. C'est un enjeu essentiel pour le maintien de la cohésion sociale. Il faudra aussi que les professionnels et leurs institutions soient prêts à assumer les spécificités liées à ce mode d'intervention. Mais il sera nécessaire pour cela qu'on leur en donne les moyens.

## Références bibliographiques

- Coutant I., *Délict de jeunesse. La jeunesse face aux quartiers*, Paris, La Découverte, 2005
- Durkheim É., *L'éducation morale*, Paris, Librairie Félix Alcan, 1925
- Duvoux N., 2008, *L'injonction à l'autonomie. L'expérience vécue des politiques d'insertion*, thèse pour le doctorat de sociologie, 17 juin, EHESS
- Ehrenberg A., 2004, *Les changements de la relation normal-pathologique. À propos de la souffrance psychique et de la santé mentale*, Esprit, mai, p. 133-157
- Euillet A., 2002, *L'utilité sociale, une notion dérivée de celle de l'intérêt général*, Revue de droit sanitaire et social, n° 38, avril-juin, p. 207-228
- Giuliani F., 2005, *L'ordre pactisé des dispositifs d'accompagnement. Ethnographie de la relation d'aide sur quelques scènes actuelles du travail social*, thèse pour le doctorat de sociologie, 24 octobre, Université Lumière Lyon-II
- Hély M., 2006, *De l'intérêt général à l'utilité sociale : transformation de l'État social et genèse du travailleur associatif*, in I. Astier et N. Duvoux (dir.), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan
- Ion J. (dir.), 2005, *Le travail social en débat(s)*, La Découverte.
- Martin J.-B., 1983, *La fin des mauvais pauvres. De l'assistance à l'assurance*, Champ Vallon
- Kaufmann J.-C., 2002, *Théorie, critique, dénonciation*, Le Débat, n° 119, « Une sociologie de l'individu est-elle possible ? », mars-avril
- **EN LIGNE** Kirszbaum T., 2004, *Services publics et fractures de la ville. La pensée publique entre diversité, éclatement et souci du rapprochement*, Sociologie du travail, n° 2, vol. 46, p. 224-260
- **EN LIGNE** Mathieu L., 2000, *Une profession inachevée : animatrice de prévention en milieu prostitutionnel*, Sociologie du travail, n° 3, vol. 42, p. 263-279
- Rosanvallon P., 2008, *La légitimité démocratique. Impartialité, réflexivité, proximité*, Le Seuil
- Thévenot L., 1998, texte de présentation du séminaire : *Politiques du proche. Entre biens communs et attachements de proximité*, Groupe de sociologie politique et morale (EHESS, CNRS)
- Bauduret J.-F. et Jaeger M., 2005, *Rénover l'action sociale et médico-sociale : histoires d'une refondation*, Paris, Dunod.
- Chevreur P., 2005, *La mise en œuvre du transfert aux régions des formations sanitaires et sociales*, rapport de mission, ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale.

- Conseil économique et social, 2004, *Le recrutement, la formation et la professionnalisation des salariés du secteur sanitaire et social*, Paris, Les Éditions des Journaux officiels.
- Conseil supérieur du travail social, 2007, *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion. Décloisonnement et articulation du sanitaire et du social*, Rennes, Éditions de l'ENSP.
- *Contrat d'études prospectives (CEP) social et médico-social de la branche professionnelle des établissements à but non lucratif*, 2002, Crédoc/Lerfas/Grefoss.
- Cour des comptes, 2006, « Le rôle de l'État dans la formation des travailleurs sociaux à l'heure de la décentralisation », Rapport annuel 2005.
- Crognier P., 2007, *Comprendre la VAE en action sociale. Écrire, accompagner, évaluer*, Paris, Dunod.
- Grenat P., 2006, « Les étudiants et les diplômés des formations aux professions sociales de 1985 à 2004 », *Études et résultats*, Drees, n° 513.
- Inspection générale des affaires sociales, 2005, *Validation des acquis de l'expérience : du droit individuel à l'atout collectif*, rapport Igas n° 2005-067 ; 2006, rapport annuel 2005, *L'intervention sociale, un travail de proximité*, Paris, La Documentation française.
- Lechaux P., 2005, *Étude sur l'incidence du projet pédagogique des établissements de formation sur le profil professionnel des diplômés du travail social*, Paris, Cairn ingénierie.
- Lory B., 1975, *La politique d'action sociale*, Toulouse, Privat.
- Association nationale des assistant(e)s de service social (Anas), 2007, « Travail social communautaire : une interpellation bienvenue, une question au travail pour les assistants de service social », janvier.
- Conseil supérieur du travail social (CSTS), 2007, *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion*, éditions de l'ENSP.
- Inspection générale des affaires sociales (Igas), 2006, *Intervention sociale, un travail de proximité*, Paris, La Documentation française.
- Lebel R., 1964, « L'évolution du centre social », *Informations sociales*, n°s 4-5, avril-mai.
- Rioche A., 1997, « Rave New World », *Agora débats jeunesse*, n° 9, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire.
- Robertis de C., Orsoni M., Pascal H. et Romagnan M., 2008, *L'intervention sociale d'intérêt collectif : de la personne au territoire*, Presses de l'EHESP.
- Samuel V., 1961, « La X<sup>e</sup> conférence internationale de service social. Compte rendu », *Feuillets de l'Association nationale des assistantes sociales et des assistants sociaux*, n° 50, avril.



## **Pierre Bonjour**

*De la morale ringarde à l'éthique chic ?*

*ou les enjeux d'une démarche éthique et déontologique en travail social :  
concepts pour penser, outils pour agir*



L'histoire se passe sur une péniche ancrée sur le Rhône et qui accueille des personnes en situation de grande précarité. S'y démènent tous les matins, bénévoles et salariés dans le tumulte, comme chaque fois à l'heure de pointe. Chaque accueilli vient chercher qui, un café, qui la possibilité d'utiliser la machine à laver, qui une douche, qui un endroit chaud ou, plus simplement, un lieu plus chaleureux que la rue où, bien souvent, ces personnes ont passé la nuit.

La salariée responsable ce jour-là s'adresse à une bénévole :

- *« Il faut que tu arrêtes maintenant !*
- *Pourquoi ?*
- *Parce qu'il n'y a pas que lui qui veut un chocolat chaud et il en faut pour tout le monde !*  
*Donc, au bout d'un moment, il faut lui dire non...*
- *Mais, je ne peux pas lui dire non !*
- *Il le faut, ne serait-ce que pour lui : tu lui en as déjà servi combien ?*
- *Je ne sais pas, une douzaine peut-être...*
- *Tu crois que c'est bon pour sa santé de lui servir son douzième chocolat chaud de la matinée ?*
- *Tu as raison, mais je ne sais pas dire non ! Je ne suis pas venue ici pour refuser quoique ce soit à ces pauvres gens. »*

L'histoire ne dit pas à partir de combien de chocolats chauds servis, on peut parler de maltraitance. Peut-être le trouvera-t-on dans les manuels de bonne pratique ?

En revanche, elle nous suggère que, très souvent, dans leur quotidien, les praticiens du social se trouvent aux prises avec des dilemmes qui convoquent des émotions diverses, des raisonnements multiples sur fond de bonne volonté, celle-là même qui consiste à vouloir bien faire, sans parvenir à se distancier pour trouver la solution la moins injuste possible. Le praticien peut aussi avoir subi une expérience douloureuse : dire non à quelqu'un, c'est s'exposer éventuellement à de la violence.

Comment accéder à cette sorte de sagesse pratique dont nous parle Paul Ricoeur<sup>1</sup> (philosophe) et qu'il définit ainsi « *(elle) consiste à inventer les conduites qui satisferont le plus à l'exception que demande la sollicitude en trahissant le moins possible la règle (mais) jamais la sagesse pratique ne saurait transformer en règle l'exception à la règle* »

Mais, avant d'entrer dans cette réflexion sur le fond, il me paraît nécessaire de dire brièvement de quelle place je souhaite nourrir cet échange avec vous.

J'ai exercé des responsabilités tout au long de ma vie professionnelle dans le secteur médico-social et, pour m'aider dans cette tâche, j'ai effectué des travaux universitaires dans le champ du handicap, notamment sur la question de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des projets individuels, à une époque où ces projets n'étaient pas encore devenus un mode d'action généralisé ainsi transformé en une mode imposée à tous et tout le temps.

Cette action professionnelle et cette réflexion universitaire, pour indispensables qu'elles soient, ne me satisfaisaient pas entièrement et je souhaitais m'engager.

Le hasard, ou, plus exactement, la magie de la vie, a fait que, à la fin des années 90, des associations loi 1901 ont éprouvé le besoin de travailler la question de la déontologie des acteurs sociaux : pourquoi n'y aurait-il pas dans notre pays un texte de références déontologiques pour tous ces praticiens ?

C'est ainsi que sont nés en 1996 le texte des Références Déontologiques pour les Pratiques Sociales et le Comité national des avis déontologiques et éthiques. Ce dernier reçoit des situations singulières de la part des acteurs sociaux, les analyse, en propose une compréhension, en rappelle le cadre juridique et convoque les sciences humaines pour éclairer le professionnel qui, ensuite, pourra prendre une position mieux étayée.

C'est essentiellement en travaillant une vingtaine d'années dans ce Comité que je me suis forgé une démarche, tout au long des presque deux cents situations reçues, démarche que je m'efforce de transmettre aujourd'hui.

<sup>1</sup> P. Ricoeur, *Soi-même comme un autre*, Le Seuil, 1990

## De la morale (ringarde) à l'éthique (chic)

Dans la présentation de mon intervention, j'indiquais que la morale a été reléguée au musée des concepts dépassés. Chaque fois que possible, je demande aux professionnels en formation initiale ou continue s'ils utilisent ce terme de « morale » au quotidien et je les incite à noter les représentations spontanées qui surgissent en l'entendant. J'obtiens à peu près toujours le même résultat : le mot « morale » a quasiment disparu des discours ordinaires, sauf dans son acception dévalorisée (« *tu ne vas quand même pas faire la morale !* ») ; elle est confondue avec le moralisme dans son aspect le plus dogmatique et désagréable.

Les représentations mettent en avant des caractéristiques disqualifiantes : c'est comme la religion, une obligation imposée de l'extérieur, une pensée toute faite qu'il faut appliquer, qui pousse plus à obéir qu'à réfléchir par soi-même ; bref, c'est désuet, c'est dépassé, c'est devenu aujourd'hui inacceptable.

On peut dater approximativement la disparition du mot vers les années cinquante, remplacée par l'arrivée discrète, puis triomphante du terme d'éthique. Même si, étymologiquement, morale et éthique sont identiques, l'une provenant du latin, l'autre du grec pour dire la même chose, à savoir les mœurs, et même si quelques auteurs contemporains ne souhaitent pas les différencier, reste que lorsque je recueille les représentations auprès des personnes en formation, j'obtiens à peu près ceci.

La morale est perçue comme venant du groupe, de la société quand l'éthique serait plutôt du côté du sujet. La morale s'impose de l'extérieur et envahit l'intérieur de l'individu au moyen de normes impératives, qui ne se discutent pas, alors que l'éthique est ressentie comme venant de l'intérieur de soi, comme personnelle (« *j'ai mon éthique* » entend-t-on souvent) et l'application éventuelle de normes n'est plus catégorique mais hypothétique. La morale tendrait vers une forme de perfection normée, la vertu, alors que l'éthique tendrait davantage vers la sagesse, et encore plus le bonheur, une sorte de visée existentielle vers le bien-être.

Plus que d'exprimer un jugement péremptoire et définitif, basé sur des *a priori*, à l'endroit d'une situation problématique et surtout sur

ceux qui la vivent, l'éthique s'éprouve dans l'acte, s'élabore dans une situation. Elle est avant tout une réflexion, un questionnement, un cheminement qui se construit en cheminant. Comme le disait déjà Carl Jung (psychiatre) : « *Penser est difficile, c'est pourquoi beaucoup se font juges* ».

Si on admet ces distinctions, on voit bien que morale et éthique semblent constituer deux systèmes de penser le monde qu'il convient de distinguer, sans toutefois les disjoindre puisqu'ils ont des choses à se dire.

Comment expliquer cette évolution et qu'y gagnerions-nous ? La piste que je vous propose est la suivante : pour qu'un système comme la morale puisse fonctionner, il est nécessaire qu'existe un ensemble de relais institués, que ces relais soient crédibles, non discutés et qu'ils s'auto-renforcent entre eux. Ces relais, ce sont l'école, la famille, l'église, l'armée. (Quelques exemples : tu défendras ta patrie, tu ne mentiras pas etc.).

Que reste-t-il de leur crédibilité et de leurs renforcements réciproques aujourd'hui ? Peu de choses et, dorénavant, lorsque l'individu voudra savoir ce qui est bien et ce qui ne l'est pas, faute de pouvoir se tourner vers ces institutions, il sera renvoyé à lui-même. D'où cette impression d'une éthique intérieure personnelle : chacun est sensé pouvoir répondre à tous les grands défis de notre temps.

Vous en connaissez le résultat : personne n'est d'accord sur rien, les experts se chamaillent, les lois telles que celles sur la bioéthique hésitent, bafouillent et notre époque fait le bonheur des marchands d'anxiolytiques ! En effet, en même temps que nos sociétés nous renvoient à nous-mêmes pour construire un point de vue sur tout, ces mêmes sociétés, via la médecine notamment, ont multiplié les problèmes par mille et leur complexité encore plus ! Gestation Pour Autrui (GPA), Procréation Médicalement Assistée (PMA), euthanasie, suicide assisté, avortement etc., voilà les sujets qu'il faut lancer pour animer nos soirées familiales dans une cacophonie inéluctable !

Pour moi, la situation est intenable et l'éthique ainsi conçue est déjà dépassée. J'y reviendrai en conclusion mais je vous propose une situation reçue au CNADE pour illustrer mon propos. J'ai choisi

une situation savoureuse et qui pourrait être proche de celles que les CCAS organisent.

Dans un Foyer accueillant des personnes en situation de handicap mental, un animateur met en œuvre un beau projet artistique : créations musicales avec enregistrement d'un CD. Adeptes sans doute de la pensée inclusive, il fait réaliser la jaquette du CD par une classe de lycéens, et, cerise sur le gâteau, il prévoit de valoriser l'ensemble par un reportage télévisé. C'est là où ça se gâte !

Au moment de finaliser cette réalisation, le Proviseur du lycée refuse que la télé vienne dans son établissement : il fait remarquer que, non seulement il n'a été signée aucune convention entre le Foyer et lui prévoyant notamment la question du financement de l'opération, mais, le comble est qu'il n'a même pas été informé de ce projet !

Patatras ! Devant cette difficulté, l'animateur, un peu défaillant en méthodologie de projet, mais plein de vie, se rend alors sur le site de l'Elysée ! Toujours sans en informer sa hiérarchie, convaincu qu'il fait le bien et que les institutions ne sont pas capables de le comprendre, il demande une intervention pour que le projet puisse être poursuivi. Je cite l'animateur : « J'ai interprété cette situation comme un abus de pouvoir car il s'agissait d'une relation de fraternité qui se transformait tout à coup en une prestation payante. Sans en informer ma hiérarchie j'ai décidé de trouver une solution pour court-circuiter ce directeur qui me semble indifférent aux valeurs que porte ce projet.

En consultant internet, je trouve le site de l'Elysée et une rubrique « problème avec l'administration ». J'écris une lettre dans laquelle je demande d'intervenir pour laisser ce projet continuer sur une relation de fraternité et non pas devenir une prestation payante dont les valeurs ne sont plus les mêmes. Je ne pensais pas vraiment que ma lettre serait traitée mais ce fut le cas et je m'en réjouissais. L'information est arrivée jusqu'au directeur du lycée qui nous a fait savoir qu'il n'était pas content. J'ai alors informé ma hiérarchie de mon agissement. Mon directeur m'a expliqué qu'il trouvait la démarche maladroite ! »

Vous imaginez sans peine la cascade de réactions du Proviseur du Lycée, du Recteur, du directeur du Foyer, du président de l'association gestionnaire et j'en passe...

« *J'ai mon éthique, j'ai mes valeurs* » proclame le professionnel et c'est à moi de décider ce qui est bien pour les personnes, et tant pis si les institutions ne sont pas d'accord. La confusion dans laquelle ce professionnel s'est placé, est une confusion des plans de pensée.

Il a transformé en contradiction le paradoxe fondamental des institutions, à savoir que, sur le plan des finalités, ces institutions sont au service de l'épanouissement, du bien-être des personnes accompagnées et, sur ce plan, on ne peut qu'applaudir ce beau projet ; mais, au plan de la réalité, ces mêmes institutions sont au service d'elles-mêmes au sens où, si les règles, notamment déontologiques, ne sont pas appliquées, si le budget n'est pas correctement géré, si les emplois du temps ne sont pas respectés, si les locaux ne sont pas entretenus etc., bref, dans la réalité une telle institution est condamnée à disparaître.

Si je veux imposer aux structures, dans leur fonctionnement quotidien les grands principes, ou si je veux imposer aux finalités les exigences fonctionnelles, dans les deux cas j'écrase un plan de pensée sur l'autre et je transforme ainsi en contradictions confuses et mortifères ce qui devait rester un paradoxe vivant, dynamique et clairement défini.

Chacun d'entre nous a rencontré de telles situations où le sens de ce que l'on fait semble disparaître ou, pire, prendre le chemin opposé à celui souhaité. Au quotidien, dans l'action, chacun essaie de trouver la moins pire des solutions à défaut de pouvoir toujours trouver la meilleure. Pourtant, l'exigence de la « bonne solution », nous habite en permanence et, pour tenter de réussir de temps en temps, il nous faut des outils, des concepts outillés si vous préférez. Comme le disait le chorégraphe Merce Cunningham, comme il est impossible pour un danseur de réussir parfaitement 100 % de ses mouvements et encore plus inconcevable qu'un ballet réussisse parfaitement à 100% tous les mouvements de chaque danseur et toutes les coordinations entre eux, alors j'ai essayé toute ma vie d'échouer un peu mieux.

## De quelques raisonnements

La situation est la suivante : la presse nous informe chaque année qu'un pourcentage non négligeable et en hausse constante de nos compatriotes revendent leur cadeau de Noël dans la semaine qui suit Noël. Qui ferait ça parmi vous ? Ici, je recueille vos intuitions : dans cette situation, j'ai l'intuition que...

En philosophie morale, on s'appuie sur deux piliers : l'intuition morale -les tout petits en ont ! - et le raisonnement moral. Pour ceux qui s'interdisent de le faire, quel est le raisonnement ? Ce raisonnement est logique et cohérent si, et seulement si, on en accepte les prémisses, à savoir que la décision prise -ici ne pas vendre- est juste dès lors qu'elle repose sur des principes estimés justes. Cette façon de penser est dite **déontologiste**, ce terme créé au milieu du 19<sup>ème</sup> siècle par le philosophe britannique Jeremy Bentham, vient du grec *deon*, le devoir.

Quand j'ai une décision à prendre, je regarde en amont de la situation, et ce qui existait avant elle, ce sont mes principes, mes valeurs, mes convictions. Bentham propose une démarche tout à fait différente : l'éthique, c'est le bonheur optimal pour chacun, vision égocentrée et le bonheur pour le maximum de personnes, vision plutôt altruiste.

Donc, pour savoir si ma décision est éthique, ce n'est pas en amont qu'il faut regarder, mais en aval, c'est-à-dire du côté des effets produits, des conséquences, d'où le nom de **conséquentialisme** donné à ce courant de pensée. Pour un conséquentialiste, s'interdire de revendre le cadeau, c'est absurde puisqu'il ne me procure pas de bonheur et que la personne qui me l'a offert ne serait pas heureuse non plus de le savoir. En revanche, la vente sur le Bon coin ouvre la possibilité, d'une part que celui qui va l'acquérir en soit heureux, qu'avec cet argent je puisse me faire plaisir et, mais là il faut tomber sur une conséquentialiste chevronnée, la personne qui me l'a offert, constatant que, finalement, ce cadeau m'a indirectement fait plaisir, pourra, elle aussi, en être satisfaite.

On retrouve cette problématique chez Max Weber (économiste et sociologue), au début du 20<sup>ème</sup> siècle, sous des termes différents, ceux de **l'éthique de conviction** et de **l'éthique**

**de responsabilité.** Un exemple : que se passerait-il en France si on demandait à des électeurs de gauche de voter pour un Président de la République de droite ? (Premier tour : Jospin 16,18% et Le Pen 16,86%). Il est évident que si je vote selon mes convictions, sans me préoccuper des conséquences, je vais refuser de voter à droite ! Oui, mais...et si cette position aboutissait à pire ? Ne serait-ce pas absurde ?

Chaque jour, l'actualité nous apporte son lot de débats que l'on peut lire avec cette compréhension, sachant que, quand dans un groupe, voire une société, tout va bien, ces deux éthiques sont confondues ; je prends ma décision en respectant mes principes, mes convictions tout en cherchant à ce que les effets soient les meilleurs possibles pour la personne concernée.

Quand ce n'est pas le cas, et dans nos sociétés en souffrance, c'est rarement le cas, ces deux éthiques s'éloignent l'une de l'autre et le dialogue devient compliqué, voire impossible. L'important, c'est de comprendre que chacun des raisonnements a une logique, mais lorsqu'on pousse cette dernière jusqu'au bout, elle devient absurde.

A quoi servirait de tenir bon sur des principes si c'est pour obtenir le résultat contraire à ces mêmes principes ? Et à quoi servirait de ne regarder que les conséquences si c'est au prix de l'abandon de tout principe ? Un exemple dans votre sphère d'activité.

Un CCAS peut proposer aux personnes vulnérables accompagnées des accueils individualisés, mais également des actions collectives, au motif que ces personnes sont souvent isolées. Imaginons que cette offre d'activités collectives rencontre de moins en moins de personnes intéressées. Que faire ? Maintenir ce dispositif au nom des principes, au nom de la conviction que c'est indispensable pour l'épanouissement de ces personnes et, dans ce cas, arriver à l'absurdité d'un dispositif qui n'est pas utilisé ? Ou bien, supprimer cette offre qui coûte du temps, de l'énergie, de l'argent en acceptant que les personnes isolées le restent ?

Le déontologiste dira : on continue, quand le conséquentialiste dira : on arrête ! Et vous, dans cette situation, qu'allez-vous faire ? Ne faudrait-il pas tricoter une innovation qui réconcilie les deux positions ? N'est-ce pas la grandeur, mais aussi

la grande difficulté pour les praticiens du social que d'être en capacité de créer, d'inventer dans un environnement, notamment budgétaire, de plus en plus contraint ?

Les relations complexes entre ces deux courants ne sont pas seulement des jeux théoriques pour intellectuels éthérés. Ils structurent des groupes, voire même des sociétés tout entières. Exemple : la campagne civique des TCL... Tout à l'heure, j'ai constaté que cette salle était plutôt déontologiste : je ne vendrai pas un cadeau par principe. Qui, parmi vous, attend toujours que le petit bonhomme soit vert pour traverser la rue ? En réalité, chacun d'entre nous bricole au quotidien une éthique pour éviter de se retrouver dans l'impasse de l'absurdité.

Quand on estime qu'une solution est juste, on a tendance à vouloir l'appliquer tout le temps, à tout, et elle devient injuste. Ayons donc des principes, mais dès lors qu'un principe prétend répondre à toutes les situations, mettons-le en tension avec une autre façon de penser et nous éviterons ainsi les dogmes, la pensée unique. Comme le disait, sourire en coin, Oscar Wilde (écrivain) : « *Appuyez-vous sur les principes, ils finiront bien par céder !* ». Plus sérieusement, comme l'écrit Henri-Jacques Stiker (philosophe) : « *Au bout de tout système, de toute pensée à prétention définitive, les portes d'une prison attendent* »

Continuons notre recherche de pluralité des points de vue. En préalable, j'affirme que l'éthique n'existe pas. Elle n'existe pas en soi et l'utiliser au singulier, c'est laisser entendre qu'il s'agit d'une sorte d'instance transcendante qui dirait, de là-haut, ce qui est bien et ce qui ne l'est pas. L'éthique vue ainsi, c'est une religion. Ne vaudrait-il pas mieux parler d'éthiques au pluriel ?

C'est ce que je vais vous proposer tout à l'heure, mais je dois reconnaître que ce n'est pas non plus à l'abri de toute critique. Alain Etchegoyen attirait notre attention dès le début des années 90 dans son ouvrage au titre évocateur : « *La valse des éthiques* ». Il y dénonçait le risque d'émiettement du concept et la suite lui a donné raison. On met de l'éthique partout ! En particulier, les marchands ont bien compris le profit qu'ils peuvent tirer de cette qualification ! Entre les vêtements éthiques, les placements bancaires éthiques, et j'en

passé, j'ai récemment découvert la perle commerciale : la vodka éthique ! A tel point qu'aujourd'hui je me demande s'il ne vaudrait pas mieux abandonner ce mot, tant il est galvaudé ou, si on y tient, à ne parler que de démarche éthique, ce qui garantirait *a minima*, que l'on évoquerait, non une norme, un dogme, un livre sacré, mais un processus intellectuel exigeant mais ouvert.

Parmi les éthiques qu'il me semble utile d'aborder dans l'univers du social, il y a un autre couple intéressant : **éthique minimaliste/éthique maximaliste**. On entend par minimaliste, la position qui consiste à affirmer que c'est dans le rapport de soi à l'autre que surgit le questionnement moral. C'est autrui qui m'oblige à porter un jugement de valeur sur ce que je dis, sur ce que je fais. Par exemple, si je fume seul chez moi, c'est l'arrivée de mon voisin qui me pousse à me demander s'il est juste de continuer à fumer en sa présence alors que je risque de lui nuire. Ici, la morale minimale, c'est d'abord ne pas porter atteinte à l'autre de quelque façon que ce soit.

A l'autre extrémité de ce plan de pensée, de cette isotopie morale pourrait-on dire, on trouve les maximalistes. Pour eux, le jugement moral est requis, non seulement dans le rapport de soi aux autres, mais également dans le rapport de soi à soi. Autrement dit, ce n'est pas parce que je ne porte préjudice à personne que, pour autant, je dois m'affranchir de tout jugement moral. Par exemple, fumer tout seul chez soi, c'est porter atteinte à sa propre santé, à sa propre intégrité et c'est donc moralement condamnable.

Cette opposition : minimaliste/maximaliste, à l'instar de l'opposition précédente : déontologiste/conséquentialiste, structure la plupart des grands débats de notre temps. Le suicide, assisté ou non, la GPA, l'homosexualité, la prostitution, la masturbation sont difficiles voire impossibles à admettre dans une logique maximaliste quand le minimaliste, lui, ne voit pas où est le problème de disposer librement de son corps et, plus largement de sa vie.

Je me souviens d'une situation dans laquelle une ASS avait rendu visite à un homme en fauteuil roulant, chez lui et à sa demande. L'homme la reçoit dans son jardin, à l'écart de la maison où se trouvait sa femme et une amie. Ayant une confiance absolue dans cette

professionnelle, il lui explique qu'il est homosexuel et qu'il se rend une fois par mois en ville pour des relations tarifées. Or, le tarif a tellement augmenté que son allocation d'adulte handicapé ne lui permet plus de faire face à cette dépense. Il demande donc de l'aider à obtenir davantage. La professionnelle, croyant bien faire, explique la situation en équipe et provoque immédiatement l'éclatement du groupe entre ceux qui estiment que ce n'est pas le rôle des acteurs sociaux d'aider à utiliser les services d'un prostitué et ceux qui estiment que les allocations appartiennent à ceux qui les reçoivent et que chacun est libre d'en faire ce qu'il veut.

Une dernière éthique pour terminer mon propos, ***l'éthique de discussion***. On pourrait, pour simplifier, la définir de la manière suivante : puisqu'il n'existe pas d'instance transcendante capable de dire à chacun ce qui est bien et ce qui ne l'est pas, c'est la façon dont la discussion est organisée qui sera garante que la décision présente des qualités éthiques.

Chaque fois qu'une discussion importante a lieu dans mon service, je vais faire en sorte qu'il n'y ait pas d'assassinat symbolique de l'autre : tuer l'autre, c'est ne pas l'écouter, lui couper la parole, déformer ses propos, faire comme s'il n'était pas là, c'est-à-dire ne pas accorder à la parole de l'autre une valeur en égale estime avec celle des autres et de soi-même.

A ce premier interdit, s'ajoute celui de l'interdit de manipuler l'autre. En particulier, et le spectacle désolant de beaucoup de soi-disant débats télévisés est révélateur, c'est de poser la question centrale, non sous la forme d'une problématique appelant à respecter la complexité, mais sous une forme binarisée qui tend à créer aussitôt deux camps, les « pro » et les « anti », les blancs et les noirs. Une fois le camp choisi, chacun se retrouve dans l'impossibilité d'échanger réellement puisqu'il mobilisera toute son énergie à argumenter dans un sens unique.

Un débat éthiquement établi permet à chacun toute liberté d'exprimer son opinion, y compris en faisant sien un argument qui peut venir affaiblir, voire contredire sa propre position. C'est le prix à payer pour respecter la complexité de la vie réelle. Au lieu de demander : « *Etes-vous pour ou contre les Gilets jaunes ?* », il est préférable de demander à chacun, ce que ce mouvement apporte, ce

que ce mouvement nous dit de la société etc. C'est cette démarche intellectuelle qui permet à Edgar Morin, par exemple, d'écrire un livre intitulé : « *Pour et contre Marx* ».

Pratiquer l'éthique de la discussion dans la vigilance constante des mouvements de l'intersubjectivité et l'attention portée au respect de la parole de l'autre est un exercice difficile, ne le cachons pas. Mais les décisions que l'on pourra qualifier de justes sont à ce prix.

## **Conclusion**

### ***De la politique***

Première observation, il est vain et dangereux de poser la question du sens du social, sans poser la question politique. L'éthique ne peut en aucun cas cautionner le libéralisme économique triomphant qui produit de plus en plus d'inégalités dans notre société qui, ensuite, se tourne vers les praticiens du social pour réparer les dégâts sans leur en donner les moyens. Sans cette indignation, l'éthique n'est qu'un prêchi-prêcha, une morale cache-sexe de l'obscénité néolibérale et qui n'aurait d'autre but que d'apaiser notre conscience.

### ***Les quatre questions***

Cela dit, et je tenais à le dire, pour prendre une décision éthiquement recevable, je propose de se poser à chaque fois quatre questions.

Tout d'abord : au nom de quoi je prends cette décision, au nom de quoi je co-construis ce projet avec et pour l'autre ? C'est le plan des valeurs, des finalités, des convictions, appelons-le le plan philosophico-éthique.

La deuxième question est anthropologique, pour le moins, c'est le : « pour qui je vais prendre cette décision ? » Qui est cet autre et comment saurai-je que je l'ai vraiment respecté dans sa dignité d'être humain, dans son statut d'être social et dans sa position d'être sujet ?

La troisième question est celle du « pourquoi ? » : c'est le plan politico-juridique. J'applique le principe de la laïcité dans mon service parce que mon pays a choisi ce mode de vivre-ensemble et parce qu'il en a tiré les conséquences en édictant des lois qui vont dans ce sens.

Enfin, vient le : « comment ? » de la décision. Comment vais-je la prendre, en respectant quelles règles ? J'insiste : les décisions prises rapidement, au nom de la rentabilité, de l'efficacité du service empêchent le questionnement de se mettre en place et, *in fine*, cela fonctionne comme un interdit de penser. Rappelons ce que disait Maurice Blanchot : « *La réponse est le malheur de la question* ».

### ***La démarche déontologique***

Sur le fond que je viens d'esquisser, comment une démarche éthique, plutôt tournée vers le sujet ou une démarche déontologique plutôt vers le professionnel, pourraient-elles être modélisées sans pour autant les figer dans un dogme tout-puissant ? Il me semble que l'on pourrait défendre le point de vue que l'éthique du social, c'est l'art de faire des exceptions.

En effet, si chacun est singulier, chaque situation est à considérer, elle aussi, dans sa singularité et notre travail consiste à utiliser les lois, forcément générales, pour se tenir au plus près de chaque humain. L'expression latine : « *Exceptio probat regulam in casibus exceptis* », est traduite le plus souvent par « *l'exception confirme la règle* ». Or, *probat* peut se traduire par : « éprouve, met à l'épreuve » ; dans « l'exception met la règle à l'épreuve », l'exception n'a plus le même statut : elle est à l'extérieur et vient titiller la règle... Si cette dernière est solide, elle n'a rien à craindre de l'exception. Dans le cas contraire, c'est elle qu'il faut modifier !

Dès lors, on peut décrire la démarche sous la forme de quatre questions :

D'abord se demander : « quel est le contexte, quelle est la signification » de chaque élément de cette situation, c'est-à-dire chercher à comprendre, sans porter de jugement et, surtout en

s'interdisant le plus longtemps possible de dérapier vers l'énonciation de solutions.

Une fois que l'on a le sentiment d'avoir compris de quoi il s'agit, il est prudent que les praticiens se demandent : « Que dit la loi ? ». Etudier le contexte juridique, c'est pouvoir déterminer si, exceptionnellement, je vais invoquer la légitimité d'une position en la plaçant au-dessus de sa légalité. Mais, enfreindre la loi ne peut qu'être exceptionnel, et nécessite de l'assumer en parfaite connaissance de cause.

Ensuite, après la connaissance du cadre juridique, viennent les interrogations que nous permettent d'aborder d'autres points de vue : que nous disent, bien sûr les éthiques, mais aussi la sociologie, la psychologie, l'anthropologie etc. ?

Puis, après ce parfois long détour par les généralités, revenir à la situation particulière qui, ainsi éclairée, prend un autre visage, présente un autre paysage et permet, du moins c'est ce qui est visé, de mieux comprendre dans quelle direction il faudra aller pour résoudre au mieux la situation.

### **Les comités d'éthique**

J'ai avancé l'idée tout à l'heure que l'éthique vue comme un exercice solitaire de chacun devant l'immensité et la complexité des problèmes de ce monde était devenue, à son tour, ringarde. Il nous faut, non pas revenir à la morale car, entre-temps nous y avons gagné le précieux esprit critique, mais se redonner les moyens de construire une pensée collective apte à appréhender la complexité de l'heure.

J'espère ne pas me tromper en assimilant le fleurissement partout en France d'espaces de réflexion éthique aux prémices de ce changement attendu.

Le Haut conseil du travail social a récemment édité un « *Guide pour créer, structurer ou consolider un comité éthique dans la pratique du travail social* ». Il repère les différents modèles sur notre territoire et appelle à ne pas transformer ces espaces en lieux figés où règneraient dogmatisme et pensée unique. Je cite : « *L'instance est vivante lorsqu'elle est interactive, c'est-à-dire connectée aux réalités des interventions auprès des personnes accompagnées et*

*lorsqu'elle fournit des éclairages sur les questions qui lui sont posées ».*

En ce qui me concerne, après avoir travaillé une vingtaine d'année au CNADE<sup>2</sup>, je participe à trois espaces de réflexion éthique dans la région Rhône-Alpes et je puis vous assurer qu'elles arrivent souvent et à mieux accompagner les personnes et à alléger les angoisses des professionnels.

De son côté, Emmanuel Kant (philosophe) a bâti sa vie autour de trois questions : que puis-je savoir ? que dois-je faire ? Que puis-je espérer ? Il me semble qu'il y a aujourd'hui autant d'éléments dans le monde pour désespérer que pour continuer à se battre...

Comme nous en prévenait Antonio Gramsci (philosophe) : *« Le vieux monde se meurt, le nouveau tarde à apparaître et dans ce clair-obscur surgissent les monstres »*. De son côté, Edgar Morin (sociologue) nous indique : *« Il n'y a pas de solutions mais des forces. Créons ces forces et les solutions suivront »*, *« Distinguer, sans disjoindre, relier, sans confondre »*.

En mot de la fin, je dirai que les praticiens du social ont une **posture** à entretenir, à consolider sans cesse. Pour moi, une posture, c'est l'articulation permanente entre la **position** du professionnel, son statut si vous préférez, et son **positionnement**, c'est-à-dire la façon pour chaque professionnel d'habiter cette position.

Autrement dit, malgré les contraintes, malgré les contradictions, les impasses, les émotions toxiques, les malentendus, chacun a sa façon de vivre son action et sa responsabilité n'est possible que si la personne dispose d'un espace de liberté, fût-il étroit. A nous de revendiquer cet espace de créativité, à nous d'alimenter par les couleurs de la sollicitude, ce qui ne serait, sans cela que lassitude et morosité.

Osons nous indigner, osons « utoper », osons réhabiliter la notion d'amour de l'autre en approuvant André Comte-Sponville (philosophe) quand il écrit : *« Je vous propose, quitte à simplifier beaucoup, d'entendre par « morale » tout ce qu'on fait par devoir, et par « éthique » tout ce qu'on fait par amour »*.

<sup>2</sup> Comité National des Avis Déontologiques et Éthiques

• Saisine : [cnad.cnrde@gmail.com](mailto:cnad.cnrde@gmail.com) • Situations publiées : [www.cnrde.org](http://www.cnrde.org)

## **Bibliographie**

## **Cyprien AVENEL**

- AVENEL, C. BOURQUE, D. *Les nouvelles dynamiques du développement social*. Nîmes : Champ social éditions, 2017, 300 p.
- AVENEL, C. *Les enjeux et les impacts de la réforme territoriale sur la mise en œuvre des politiques sociales*. *Revue française des affaires sociales*, 2017, n° 2, pp. 359-392
- AVENEL, C. *Le développement social et le travail social collectif : incantation magique ou orientation stratégique ? V.S.T. : vie sociale et traitements*, 2017, n° 134, pp. 22-29
- AVENEL, C. *Les enjeux du développement social et territorial au regard du rôle de l'État et des politiques de droit commun*. *Les politiques sociales*, 2017, n° 3 & 4, pp. 68-78

## **Pierre BONJOUR**

- BONJOUR, P. *Introduction à la démarche éthique dans le travail social*. Paris : Érès, 2017, 248 p. (connaissances de la diversité)
- BONJOUR, P. CORVAZIER, F. *Repères déontologiques pour les acteurs sociaux : une éthique au quotidien*. Paris : érès, 2014, 242 p. (connaissances de la diversité)

## **Michel CHAUVIÈRE**

- CHAUVIÈRE, M. T. GODBOUT, J. *Les usagers, entre marché et citoyenneté*. Paris : L'Harmattan, 1992, 332 p.
- CHAUVIÈRE, M. TRONCHE, D. *Qualifier le travail social : dynamique professionnelle*. Paris : Dunod, 2002, 144 p.
- CHAUVIÈRE, M. *Le travail du social dans l'action publique: sociologie d'une qualification controversée*. Paris : Dunod, 2004, 300 p. (action sociale)
- BEZES, P. CHAUVIÈRE, M. CHEVALLIER, J. MONTRICHER (de), N. OCQUETEAU, F. *L'État à l'épreuve des sciences sociales : la fonction recherche dans les administrations sous la V<sup>e</sup> République*. Paris : La Découverte, 2005, 384 p. (recherches)
- CHAUVIÈRE, M. *Trop de gestion tue le social : essai sur une secrète chalandisation*. Paris : La Découverte, 2010, 240 p. (alternatives sociales)
- CHAUVIÈRE, . *L'intelligence sociale en danger : chemins de résistance et propositions*. Paris : La Découverte, 2011, 256 p.
- ALIX, J-S. BERTRAND, D. BRUN, J-M. CHAUVIÈRE, M. GARRIGUE, G. *Debout pour nos métiers du travail social !* Paris : érès, 2018, 200 p. (questions de sociétés)
- CHAUVIÈRE, M. DEPENNE, D. TRAPON, M. *Dialogue sur le génie du travail social*. Paris : ESF, 2018, 160 p. (actions sociales)

## **Autres ouvrages de référence**

- *Guide pour créer, structurer ou consolider un comité éthique pour la pratique du travail social.* Paris : Haut Conseil du Travail social, 2018, 32 p.

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/guides-et-fiches/article/guide-pour-creer-structurer-ou-consolider-un-419683>

- *Éthique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux.* Rennes : éditions ENSP, 2001, 160 p. (rapports CSTS)
- AUTÈS, M. *Les paradoxes du travail social.* Paris : Dunod, 2013, 336 p.
- BOUQUET, B. *Éthique et travail social : une recherche du sens.* Paris : Dunod, 2017, 288 p.
- CHAILLAN, M. *Pensez-vous vraiment ce que vous croyez ? PMA, euthanasie, GPA, avortement...* Paris : éditions des Équateurs, 2018, 184 p.