

« Affiche Bohu Tohu »

ATELIERS COLLABORATIFS

14 NOVEMBRE 2019

Le Centre Communal d'Action Sociale de La Rochelle tient à adresser ses remerciements à Michel BILLÉ, Mélanie GAUTIER, Mustapha HAMRANI, Guillaume LABOURET, Yoan PINAUD et Franck RICÉ grâce à qui ces ateliers collaboratifs ont été un succès.

Table des matières

PRESENTATION DE LA DEMARCHE.....	6
DEROULE DE LA JOURNEE.....	7
INTRODUCTION.....	8
RESTITUTION DES ATELIERS.....	13
Atelier n°1 / Regards croisés usagers/professionnels.....	13
Qui est là ?.....	14
Quel objectif pour cet atelier ?.....	14
Déroulé	14
Atelier n°2 / Le sens du travail social.....	16
Partie I : Qu'est-ce que le travail social et à quoi peut-il bien servir ?.....	16
Partie II : et concrètement.....	19
Présentation des freins et opportunités décrites par le groupe :.....	19
Atelier n°3 / Les pratiques professionnelles.....	21
Les interrogations.....	23
Atelier n°4 / Le travail social collectif, réseau et coordination.....	24
Sens et finalités du travail collectif.....	24
Pour qui ? Avec qui ? Enjeux de la mobilisation.....	26
La coordination.....	28
Atelier n°5 / L'évolution du travail social.....	29
Contexte	29
Méthode : Ateliers « Jeu de rôle » :	30
Rendus de chacun des groupes.....	30
Débats et problématiques.....	31
L'évaluation	32
Clôture de la journée.....	35
Le débat mouvant.....	36
Première suggestion - Yoan PINAUD.....	36
Seconde suggestion - Yoan PINAUD.....	36
Troisième suggestion - Michel BILLÉ.....	36
Le mot de la fin.....	37
Récapitulatif des préconisations.....	39
Participants.....	42
Structures représentées lors des ateliers collaboratifs.....	42
Conclusion.....	44

Présentation de la démarche d'évaluation du Référentiel d'Action Sociale du CCAS.....	47
Mise en discussion autour de quelques sujets	53
Ambiguïté, impensés et apprentissage collectif ?	53

PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Le CCAS est engagé dans une dynamique de changement où la participation citoyenne, l'émancipation et la prévention sont les orientations qui guident son action auprès des rochelais.

Il organise des Temps d'échanges et de réflexion ouverts à tout public.

Ils ont contribué à ce changement et ont permis d'aborder dans un cycle triennal le thème Citoyenneté et Solidarités.

Contexte

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.

Finalité

Lors du colloque du 14 mai 2019, nous nous sommes interrogés sur le sens du travail social et son adaptation à la société d'aujourd'hui pour permettre d'initier la construction d'une dynamique locale centrée sur l'action sociale lors des ateliers collaboratifs.

Nous souhaitons que chaque acteur du territoire puisse se saisir des réflexions abordées lors du colloque, pour impulser des changements, autant dans les politiques sociales que dans les pratiques professionnelles.

C'est pourquoi, le CCAS a souhaité provoquer une rencontre, une réflexion collective, une mise en questions du travail social, de ses transformations et de son avenir pour parvenir à la formulation de réflexions, de propositions, d'actions.

Le travail des ateliers collaboratifs a abouti à la rédaction d'un document de synthèse, mis à disposition des acteurs locaux.

Le comité d'organisation

Idalina DA CUNHA

Maria DE BRITO GONÇALVES

Danielle MARION

Astrid PERCHÉ

DEROULE DE LA JOURNEE

9h30 **Accueil des participants**

10h00 **Ouverture de la journée**
Julien DION - Directeur général du CCAS

Présentation de la démarche d'évaluation du Référentiel d'Action Sociale Du CCAS

Anne-Laure LEGENDRE - Enseignant-chercheur

10h45 **Début des ateliers**

Thématique

Animateur

Regards croisés
Usager/professionnel

Yoan PINAUD
Institut Saül Alinsky

Le sens du travail social

Franck RICÉ
Maison de quartier de Port-Neuf

Les pratiques professionnelles

Mustapha HAMRANI
ADEI

Le travail social collectif, réseaux et coordination

Mélanie GAUTHIER
CCAS La Rochelle

L'évolution du travail social

Guillaume LABOURET
Délégation Territoriale La Rochelle-Ré-
Aunis Atlantique

12h00 **Pause déjeuner**

13h45 **Reprise des ateliers**

17h30 **Fin de la journée**

Animateur : **Michel Billé** - Sociologue

INTRODUCTION

Julien DION

Directeur général du CCAS de La Rochelle

Ces ateliers s'inscrivent dans la continuité de ce qui a été fait précédemment lors du colloque, il y a quelques mois, autour de la notion d'évolution du travail social.

Nous avons prévu d'ouvrir ces ateliers sous forme de sous-groupes pour favoriser l'échange de paroles entre professionnels et usagers, et nous nous félicitons de la présence du comité des usagers.

Les grandes thématiques abordées lors de ces ateliers sont les suivantes :

- regards croisés usagers/professionnels,
- le sens du travail social,
- les pratiques professionnelles,
- le travail social collectif : réseaux et coordination,
- l'évolution du travail social.

Je remercie l'ensemble des intervenants.

Mon souhait est d'inscrire la problématique d'évolution du travail social dans le cadre de notre histoire collective récente, et notamment depuis les 30 ans de la chute du mur de Berlin et l'effondrement du bloc de l'Est. Il ne peut pas y avoir d'évolution économique, donc pas d'égalité des individus, sans aborder l'aspect démocratique (Aristote/Montesquieu/Rousseau).

Sur l'émancipation, au CCAS, nous agissons pour que chaque individu puisse profiter, vivre et jouir de ses droits.

La question de l'inclusion est abordée en partant du principe qu'il y a ceux qui sont dedans et ceux qui sont dehors. Si l'on met en perspective ces deux notions dedans/dehors, sur quelles normes se base-t-on ?

Ces questions renvoient à la notion de vertu et de bon (Socrate/Platon) car en politique il n'y a pas de bon mais plutôt une logique d'efficacité et d'éthique. Quelle est la place de l'Etat ? Est-il garant de la structuration des échanges économiques et de la pratique de la règle de

droit ou, au contraire, de la vision de l'équilibre social (Tocqueville), de ce qui anime l'homme ?

Des penseurs plus récents, tel Michel Serres, parlent de lien invisible entre les singularités des individus (chaque individu est singulier), et ce qui importe, c'est de faire vivre l'ensemble des singularités.

L'Etat devrait jouer davantage le rôle de rééquilibrer des différences constatées à la naissance.

C'est la notion même d'Etat providence chère à Keynes et à Beveridge.

Les grandes notions de l'univers spécifique du travail social : solidarité, entraide, partage..., ne doivent pas nous faire éviter d'aborder la question de la responsabilité. Les individus sont responsables (sauf s'ils sont sous tutelle) de ce qu'ils font et ont la possibilité de maîtriser leurs propres responsabilités.

Responsabiliser c'est rendre autonome donc redonner de la dignité.

Des questions ont été posées pour animer les groupes de travail : qu'est-ce qu'une société ? Quel message souhaitons-nous transmettre à celle ou à celui qui est aidé ? à celle ou à celui qui aide ? Et globalement à nos semblables ? Quels sont nos projets collectifs pour demain ?

Le travail social interpelle directement notre projet de vie collective.

Michel BILLÉ

Sociologue et modérateur de la journée

LE TRAVAIL SOCIAL EN QUESTIONS...

Sans doute êtes-vous nombreuses et nombreux à avoir participé à la journée de colloque qui s'est tenue le 14 mai dernier et qui avait pour objet une mise en questions du travail social. Mise en questions non pas pour procéder à un « bashing » du travail social mais bien pour tenter de saisir comment au cours des 40 dernières années il s'est transformé, il a été transformé, de l'intérieur et de l'extérieur, mais de fait comment il a changé et comment il continue de se transformer...

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 permise, 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 y inventait une « polyvalence de secteur » pour le service social, 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 construisait une sectorisation psychiatrique et on ouvrait les services qui permettraient de sortir de l'hôpital, dans une démarche de désinstitutionnalisation déjà à l'œuvre.

Dans la même période le tissu associatif développait « l'aide-ménagère », et le soutien à domicile des personnes vieillissantes. D'autres associations (notamment des associations de parents ou de familles) se mobilisaient pour 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...

Récemment (mars 2019), la rapporteuse de l'ONU, Madame Catalina Devandas-Aguilar, a rendu un verdict terrible sur la situation de la France et sur nos pratiques d'accueil en établissements pour les personnes qui, quel que soit leur âge, ont besoin d'un accompagnement spécifique. « Par définition, un bon établissement n'existe pas », nous dit-elle, nous lançant ainsi le défi d'une seconde période de désinstitutionalisation...

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 désinstitutionalisation fait désormais référence, le parcours de l'usager (à l'intérieur de la filière gériatrique par exemple) a pris la place du trajet ou de la trajectoire, il faut placer l'usager au cœur, au centre du dispositif conformément au projet de territoire et au projet individualisé de l'usager 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...

Toutes ces questions nous les avons donc ouvertes, le 14 mai dernier avec quelques intervenants de haut niveau qui tous, à leur manière nous ont aidé à analyser ces transformations non pas pour regretter le bon temps parce que forcément « c'était mieux avant » mais bien **pour prendre conscience de la situation présente et, le cas échéant, apporter notre contribution positive à l'invention de l'avenir.**

Ainsi Michel Chauvière, et Cyprien Avenel, nous ont aidé à relier évolution sociétale, transformations économiques, urbaines, de l'habitat, transformation du contexte politique et transformation du travail social. Au point que dans les pratiques nous ayons à ouvrir un questionnement éthique que Pierre Bonjour nous a permis de formuler.

C'est exactement pour donner suite à ce travail que les ateliers collaboratifs prennent tout leur sens...

Collaboratifs : cum laborare, travailler ensemble cela s'impose parce que nous avons appris de toute cette histoire que c'est forcément ensemble que nous pouvons saisir quelques chances d'être créatifs.

Il nous faut donc se rencontrer, se connaître, partager, échanger...

L'objectif que nous poursuivons dans ces ateliers collaboratifs peut donc s'énoncer ainsi :

« Provoquer une rencontre, un débat, une mise en questions du travail social, de ses transformations et de son avenir pour parvenir à la formulation de réflexions, de propositions, d'actions ».

RESTITUTION DES ATELIERS

Atelier n°1 / Regards croisés usagers/professionnels

Qui est là ?

Cet atelier est « mixte » : il a permis de faire se rencontrer des usager·ère·s du travail social (essentiellement des membres du comité des usager·ère·s du CCAS de La Rochelle), et des professionnel·le·s du travail social d'horizons très divers (directeur·rice·s d'associations, éducateur·rice·s spécialisé·e·s, assistant·e·s social·e·s, professeur·e·s...)

Quel objectif pour cet atelier ?

Provoquer une rencontre, un débat, une remise en question du travail social, de ses transformations et de son avenir pour parvenir à la formulation de réflexions, de propositions et d'actions.

Déroulé

L'atelier a débuté par un temps d'interconnaissance où les participant·e·s ont été invité·e·s à échanger dix minutes avec quelqu'un·e qu'ils ne connaissaient pas autour de trois questions : qui êtes-vous ? Pourquoi être venu·e aujourd'hui ? Que représente pour vous le travail social ?

Il s'en est suivi un premier temps de travail "non mixte", c'est à dire que les usager·ère·s et les professionnel·le·s ont travaillé chacun·e de leur côté pendant quinze minutes pour définir les questions qu'ils et elles souhaiteraient se poser mutuellement.

Les professionnel·le·s souhaitaient majoritairement connaître le regard que portaient les usager·ère·s sur leurs professions ainsi que leurs attentes vis à vis du travail social. Les usager·ère·s, étaient-elles et eux aussi curieux·ses de connaître la manière dont ils et elles étaient vu·e·s par les professionnel·le·s du travail social.

Le deuxième temps fut un **exercice d'interviews croisés** : les participant·e·s de l'atelier, usager·ère·s et professionnel·le·s se sont mélangé·e·s pour se poser à tour de rôle les questions définies dans les temps précédents. Il est ressorti des échanges que la question d'un bon relationnel était centrale, particulièrement pour les usager·ère·s, et parfois pas suffisamment prise en compte du côté des professionnel·le·s : "se sentir respecté·e, considéré·e, écouté·e, ne pas se sentir inférieur·e alors que l'on est souvent dans une situation de difficulté et que l'on demande de l'aide".

La notion clef ressortie de cet atelier de la part des usager·ère·s est le **respect de leur dignité**, parce que les usager·ère·s ont souvent recours au CCAS dans des moments de

fragilité personnelle : “il n’est déjà pas évident d’avoir recours à une aide, pour des questions de fierté, alors quand on est mal reçu·e, que l’on ne se sent pas respecté·e, c’est très violent”.

Les professionnel·le·s, en accord sur cette notion de respect de la dignité, ont souhaité approfondir cette question-là. L’après-midi, a consisté à travailler en “groupe tournant” afin de faire émerger des propositions.

Proposition produite par les participants de l’atelier pour améliorer le relationnel entre les professionnel·le·s et les usager·ère·s?

Les travaux des différents groupes ont convergé vers trois grandes réponses.

Propositions de l’atelier n°1

→ Améliorer la première rencontre

Il est ressorti des ateliers que la première rencontre entre l’usager·ère et le·la travailleur·se social·e est déterminante pour que l’usager·ère se sente en confiance.

Cette première étape est apparue comme parfois négligée faute de temps, de moyens, de formation ou tout simplement de réflexion sur la question.

La recherche d’une relation équilibrée est apparue comme centrale : “Je ne veux pas me sentir inférieur·e à mon interlocuteur·rice, même si je lui demande une aide”.

Pour y parvenir, la question du temps accordé à la première rencontre est ressortie : “Je ne suis pas un dossier ou un cas à traiter en quelques minutes”.

De la même manière, des participant·e·s ont insisté sur le besoin d’avoir une disposition d’accueil et un mobilier adapté : “Il faut éviter les dispositions physiques qui incitent inconsciemment à la confrontation”.

Préserver la confidentialité afin de permettre la libre expression des usager·ère·s est aussi ressorti comme un élément fondamental, parfois négligé dans le travail social.

La création d’espaces plus ouverts, moins conventionnels (“froids”), favorisant la convivialité pour accueillir les usager·ère·s ont été plébiscités par ces dernier·ère·s.

Les usager·ère·s ont aussi souligné l’importance d’être suivi·e·s, autant que possible, par un·e même interlocuteur·rice, surtout quand la qualité de l’accueil permettait de nouer un lien de confiance avec celui·celle-ci.

→ Intégrer la dimension “relationnelle” dans les missions des travailleur·se·s sociaux

La gestion de la dimension “relationnelle”, c’est-à-dire savoir nouer une relation “équilibrée” avec un·e usager·ère est ressortie des échanges comme étant souvent vue comme un “plus” pour les professionnel·le·s, une qualité optionnelle.

Il est ressorti chez les participant·e·s de l’atelier le besoin que cette dimension soit davantage intégrée aux missions des travailleur·se·s sociaux·les et à l’évaluation de ces dernier·ère·s.

Cela engendre notamment des besoins en termes de formation continue et de formation initiale sur le “savoir-être” professionnel autour de cette notion de “relation équilibrée”.

Cette relation “équilibrée” est aussi apparue comme devant être co-évaluée par les professionnel·le·s et les usager·ère·s.

→ Co-construire le travail social avec les usager·ère·s

Pour les participant·e·s de l’atelier, les usager·ère·s sont des personnes-ressources sur lesquelles les professionnel·le·s doivent prendre appui pour faire évoluer leurs pratiques, leurs méthodes et leurs missions.

Le travail social doit être co-construit entre les professionnel·le·s et les usager·ère·s, premier·ère·s concerné·e·s.

Pour ce faire, des cadres d’échange doivent être pensés dans chaque structure.

A ce titre, l’expérience du comité des usager·ère·s du CCAS de la Rochelle est considéré par les participants comme intéressante et allant dans le bon sens.

L’atelier n’a cependant pas permis de définir de cadre plus précis que la mise en place de “temps d’échanges” ou “d’ateliers de partage” dans les structures où cela est possible.

Atelier n°2 / Le sens du travail social

Atelier animé par **Franck RICHÉ**
Directeur du centre social Port-Neuf

Partie I : Qu’est-ce que le travail social et à quoi peut-il bien servir ?

Chaque groupe a fait des propositions très différentes dans la manière de présenter ses réflexions.

Nous présentons ici la synthèse de l'ensemble des travaux autour de la définition du travail social.

Deux orientations majeures

Le travail social comme réponse à un besoin direct, exprimé par des usagers.

Il s'agit fréquemment de répondre à des demandes précises, individuelles autour de la situation de vie d'une personne ou d'une famille (alimentation, situation financière, logement...).

Ce « travail social » agit plutôt sur des « conséquences » des situations.

Concernant ce point, une proposition citait ce type de travail social comme un travail social « curatif » en référence à une logique médicale, c'est-à-dire trouver une solution à un problème précis, diagnostiqué.

Ce terme a fait débat et le groupe n'a pas souhaité le conserver...

Le travail social comme acteur d'une transformation sociale.

Ici le travail social vise à transformer « quelque chose » d'un fonctionnement social, vise à réduire des inégalités, développer des solidarités, rétablir une justice sociale, en accompagnant le développement du pouvoir d'agir des personnes rencontrées, dans une logique de co-construction.

Ce travail social agit plutôt sur les « causes » des situations.

Des éléments communs

Un point commun, qui a semblé évident mais qui pose un préalable de cadrage général de ce que peut être le travail social est l'affirmation que le travail social est mis en œuvre par des professionnel(le)s.

Ainsi, le bénévole, l'ami(e), le voisin n'entrent pas, quelles que soient leurs actions dans le champ du travail social. En cela il se différencie des actions caritatives, humanitaires... des complémentarités peuvent cependant être interrogées.

C'est aussi le cadre de l'exercice de ces deux orientations qui apparaît comme un point commun.

En effet, le travail social s'exerce sur un territoire défini et en application d'une ou des orientations politiques définies à l'échelle Européenne, Nationale, locale.

Le travail social n'est pas une entité qui se met en œuvre d'une manière indépendante, « hors contexte » ... Il y a bien des effets de dépendance dans l'exercice du travail social.

Ce point a permis une discussion sur le fait que les travailleurs sociaux pourraient être/devenir des exécutants. Ce propos est nuancé par la question de l'indépendance associative, des espaces d'autonomie, de décisions dans le quotidien des travailleurs sociaux.

Des orientations opposées ou complémentaires ?

Être un travailleur social qui répond « seulement » aux conséquences des situations rencontrées, agir sur les conséquences, peut générer des frustrations professionnelles, un sentiment de ne pas participer à un véritable projet de société, de compenser des politiques parfois créatrices d'injustices sociales, de jouer le jeu de ces mêmes politiques parfois critiquées par les travailleurs sociaux.

Bref, il y a là une réelle « dissonance » entre des aspirations professionnelles basées sur des valeurs humanistes fortes. Quel sens alors donner à son travail social ?

A contrario, avoir le sentiment de répondre à un vrai projet de société en accompagnant des personnes vers de l'émancipation, en co-construisant, procure un sentiment d'utilité fort où le travail social prend tout son sens. Agir sur les causes.

Lors des discussions et à y regarder de plus près, cette proposition de présenter le travail social de manière « binaire » pose question, efface la complexité des réalités et met le travailleur social en difficulté lorsqu'il s'agit de concrétiser son action participante à un vrai projet de société.

De fait cette vision a tendance à effacer l'action politique dès lors que l'on se place dans le travail sur les conséquences.

Il s'agit alors de réfléchir ces deux orientations comme constitutives de ce que produit le travail social.

Il n'y a plus d'opposition mais bien un système de complémentarité où répondre à une demande précise, une urgence, est considérée comme un acte relevant d'une politique publique forte et affirmée.

Cette possibilité permet aussi de mettre en place un accompagnement (dans un deuxième temps ou simultanément) permettant alors d'engager les personnes vers l'émancipation recherchée.

Nous pouvons reformuler de la manière suivante :

La possibilité pour une personne de faire appel à un travailleur social (ou d'être orienté vers), pour résoudre une difficulté individuelle, fait partie intégrante d'un projet de société.

Un État, une intercommunalité, une commune décide de donner cette possibilité à ses citoyens, en mettant en œuvre une politique sociale, des fonds, des professionnels et autres divers moyens.

N'y a-t-il pas des structures dont la mission principale est de gérer l'urgence ? La logique de protection n'agit-elle pas contre les inégalités, n'est-elle pas le gage d'une mise en œuvre de solidarités partagées ?

De même, viser à mettre en œuvre un « projet de société », c'est aussi agir directement auprès des personnes individuellement et collectivement.

Pour autant, ce discours ne doit pas effacer la réalité de certains travailleurs sociaux où le travail sur les conséquences n'est pas pensé comme un projet politique, où les liens entre les deux orientations ne sont jamais activés.

Penser la complémentarité conséquences/causes serait donc indispensable pour que le sens du travail social ne soit jamais perdu.

Partie II : et concrètement...

Ce temps de travail est consacré à la recherche de propositions concrètes, en lien avec les discussions présentées ci-dessus.

Pour faire émerger des propositions, le groupe a travaillé sur les freins et les opportunités que les personnes rencontrent/perçoivent dans leur travail au quotidien, freins et opportunités pour répondre aux demandes des personnes ou agir pour et dans un projet de société élargi.

En fin de séance, nous avons relevé cinq propositions. Chacune d'entre elles nécessite un développement pour permettre une réelle mise en œuvre.

Présentation des freins et opportunités décrites par le groupe :

Freins

Ce qui nous « éloigne » de notre cœur de métier :

- Le temps passé pour les démarches de gestion administrative, appels d'offre etc. Disproportion par rapport au travail auprès des personnes
- Mode de financement par projet
- Moyens humains et matériels, en prenant en compte des différences par territoire
- Le temps des procédures (ex. des situations préoccupantes...)
- La gestion de l'urgence
- Manque de reconnaissance des travailleurs sociaux (difficultés à

Opportunités

Ce qui nous permet « de faire » notre métier :

- Travail inter partenarial possible malgré une inégalité selon les structures.
- Proximité avec des élu(e)s
- Expérience du CCAS de La Rochelle : travail avec des élu(e)s, usagers, travailleurs sociaux
- L'engagement général des professionnel(l)es
- L'urgence comme opportunité pour rencontrer des personnes dans le besoin
- Transversalité
- Des dispositifs, malgré la lourdeur, qui au final

- expliquer, dire notre métier)
- Difficile communication entre les sphères politique/terrain. Pas le même langage, les mêmes critères d'évaluation du travail (quantitatif/qualitatif...)
 - Superposition des dispositifs (entrer dans les cases – difficile lecture de l'ensemble des dispositifs. Cohérence invisible à nos yeux)
 - Transversalité
 - Oubli de la prévention
 - Fracture numérique
 - « Surinvestissement » de l'action sociale par les politiques
 - Difficulté à mobiliser les acteurs de terrain
- protègent le travail social (travailler dans un cadre limite l'arbitraire...)
- Richesse du partenariat
 - Existence de marges de manœuvre, d'espaces de liberté. Possibilité d'être créatif
 - Les écrits, les évaluations comme moyens de laisser des traces du travail, d'être reconnus, visibles...

Propositions de l'atelier n°2

→ Développer des espaces professionnels de rencontres, de coordination, de co-construction

Souhait d'organiser des lieux où les travailleurs sociaux peuvent échanger, produire, construire, faire des projets communs...

Les ateliers de ce jour sont cités comme des exemples de temps à réitérer.

→ Créer des points numériques accompagnés

Cette proposition très concrète est présentée comme un support pour, à la fois, répondre à des demandes précises et permettre de réduire des inégalités liées au 100% numérique.

→ Faire en sorte que les travailleurs sociaux soient présents dans des instances décisionnaires

Cette proposition, en miroir, indique que ce n'est pas le cas aujourd'hui. Les travailleurs sociaux peuvent se sentir éloignés des espaces de décision, ce qui peut renforcer le sentiment d'être des exécutants. Pas de précision cependant concernant les types d'instances pressenties.

→ **Développer le pouvoir d'agir des travailleurs sociaux**

Si le développement du pouvoir d'agir permet d'aller vers une émancipation individuelle et collective, un statut de citoyen (qui agit et qui est pris en compte), les travailleurs sociaux doivent être soucieux de leur propre position, possibilités d'agir, d'être entendus...dans leur contexte. Cette préconisation devra être développée pour une mise en œuvre concrète.

Atelier n°3 / Les pratiques professionnelles

Atelier animé par **Mustapha HAMRANI**
Responsable de service à l'ADEI

Le collectif présent a abordé le thème en élaborant une définition des pratiques professionnelles.

Le groupe s'est scindé en deux afin de comparer les deux définitions qui au final se rejoignent.

Définition retenue

« Les pratiques professionnelles sont le savoir-être et le savoir-faire dans la bienveillance, l'absence de jugement et le respect de la personne tout en étant disponible, faisant preuve d'adaptabilité, d'analyse...et surtout d'être en position de questionnement permanent sur notre pratique afin de la faire évoluer et innover. »

Les pratiques professionnelles selon le groupe et constats

Il en ressort une forte réflexion qui réinterroge les notions des Pratiques Professionnelles et d'en vérifier les utilités mais surtout de réadapter nos pratiques face à un public qui présente de plus en plus de difficultés sociales.

Adaptation

A été mis en avant le besoin constant d'évaluer la pertinence de nos actions et de nos missions (l'idée étant de faire en sorte de maintenir la réflexion en mouvement...).

Innovation. Réflexion en mouvement après ce travail

Face à l'unanimité des différents constats de terrain, les complications à travers les Parcours Emploi Compétences (PEC), en raison des profils de personnes accueillies qui viennent mettre en évidence l'évolution des troubles psys mais pas que... auprès des usagers.

Gestion des complications troubles psychologiques

Il s'avère donc urgent de réadapter nos pratiques et d'apporter des compléments de formation aux acteurs de terrain (gestion de la violence, partenariat, droit des usagers, orientation, projet personnalisé du jeune (loi 2002), projet de parcours...)

Besoin de formation adaptée et qui réponde aux constats des professionnels

Cette évolution demande à adapter des prises en charge au long cours qui nécessitent l'activation de différents modes d'intervention.

Elle instaure notamment le renforcement des collaborations entre services et institutions et la mise en place de logiques partenariales et d'ajustements professionnels, d'où l'intérêt de l'émergence de nouvelles configurations organisationnelles et de nouvelles compétences professionnelles face à ce changement de paradigme de l'intervention sociale.

Renforcement du partenariat (continuité des ateliers collaboratifs)

L'accent a été mis sur la notion de parcours, la réglementation des données informatiques (confidentialité des données informatiques), un grand besoin d'accès à la formation et ainsi développer de nouveaux modèles d'action sociale.

Quid de la gestion des traitements de la confidentialité des données informatiques (comment ?)

Dans le cadre de l'évolution sociétale du travail social, il est primordial d'interroger et d'adapter nos pratiques mais surtout l'importance de la nécessité d'y inclure un portage politique et hiérarchique afin d'accompagner les équipes dans de meilleures conditions.

Faire remonter les opinions et les préconisations au niveau politique (portage politique)

L'échange a beaucoup tourné autour de l'autonomie et des libertés d'action, des besoins d'apports pluridisciplinaires, des limites de nos interventions, l'expérimentation, faire preuve d'innovation... et savoir passer le relais et éviter la rupture.

Le problème du financement des structures impose des limites aux travailleurs sociaux (frustration), se pose aussi la mauvaise utilisation des moyens existants.

Les interrogations

- La prégnance de l'urgence au quotidien a-t-elle un impact sur les pratiques ?
- Comment développer le pouvoir d'agir des jeunes va développer le pouvoir d'agir des professionnels ?
- Comment le travailleur social voit l'évolution de ses missions ?
- Comment travailler l'écoute, les échanges d'expériences, de points de vue, d'objectivité, de capacité d'adaptation et du développement du partenariat ?

Propositions de l'atelier n°3

- ➔ Les besoins d'échanges inter-partenariaux (partage de pratiques, d'informations en commun, d'interaction entre les structures) et de mieux évaluer les missions des uns et des autres.
- ➔ Confidentialité/partage d'information : comment partager sans trahir. Quelle méthodologie ?

En second plan

- ➔ Identifier les processus communautaires et le droit des étrangers
- ➔ La psychiatrie/troubles du comportement/santé mentale qui impliquent des problématiques sociales renforcées, une complexification des profils des usagers et un rapport à la protection sociale fragilisé
- ➔ La gestion et l'accompagnement des personnes atteintes d'addictions

Atelier n°4 / Le travail social collectif, réseau et coordination

Atelier animé par **Mélanie GAUTHIER**
Responsable de service au CCAS

Sens et finalités du travail collectif

Forces

- Beaucoup de travailleurs sociaux, de bénévoles ont envie de travailler ensemble et sont prêts à s'engager dans un travail de réseau
- Le territoire rochelais est riche et attractif au niveau économique, social, professionnel. Il existe une mixité d'âge, des quartiers à forte identité.
- Foisonnement d'initiatives.

Faiblesses

- Les mixités inter-quartiers sont parfois difficiles. Il existe des difficultés de mobilité entre quartiers, les cœurs de quartier sont vivants mais freinent aussi la sortie du quartier.
- Plusieurs quartiers en difficulté sont siglés « Quartiers Politique de la Ville » mais les quartiers voisins qui rencontrent également des difficultés sont moins soutenus : problème d'égalité entre les territoires.
- Il y a beaucoup d'acteurs, parfois trop, ce qui est chronophage pour chercher à qui s'adresser. Le temps du réseau est secondaire, pas prioritaire.
- Il n'y a pas de portage, de coordination, logique descendante
- Les bénévoles ont besoin de savoir à qui s'adresser. Respect de la place de chacun, vigilance entre professionnels et bénévoles.
- Il existe des problèmes de circulation d'informations dans le médico-social et le social. Chacun reste dans son champ d'activité. Des réseaux sociaux et médico-sociaux fonctionnent en parallèle, ne se croisent pas. Segmentation des problématiques de la personne.
- L'institution doit être force de rassemblement. Si elle coordonne, elle doit être fédératrice et non dans un fonctionnement descendant
- Il y a une nécessité d'action d'expérimentation dans la mise en œuvre des dispositifs d'innovation, (force de mobilisation). Il faut être dans le concret mais attention à la multiplication des réunions
- Menaces de l'institutionnalisation de l'action, éloignement du terrain. Il est nécessaire de faire vivre et animer un réseau.

Finalité

- Répondre à la demande de la personne ou savoir accompagner vers le bon interlocuteur, arriver à une meilleure prise en charge de l'individu (importance du réseau et de l'interconnaissance)
- Éviter de perdre les personnes dans leur parcours, éviter la mise en place de non recours et de la défiance institutionnelle.

- Observation de la personne dans son environnement pour un montage de projet interinstitutionnel, un rôle de coordinateur est essentiel
- Se former ensemble en incluant le public afin de créer une dynamique de réseau (formation commune)

Association Nationale des Assistants de Service Social (ANASS) : Définitions

Action des travailleurs sociaux auprès des personnes constituées en groupe avec pour objectifs d'apporter des réponses collectives à des questions collectives.

Apporter de l'autonomie par la participation citoyenne.

Pour approfondir : <http://www.irts-pacacorse.com/wp-content/uploads/2018/02/RAPPORT-COMPLET-GROUPE-DE-TRAVAIL-UNAFORIS-INTERVENTION-SOCIALE-COLLECTIVE-ET-COMMUNAUTAIRE-.pdf>

Pour qui ? Avec qui ? Enjeux de la mobilisation

- Aller vers les personnes, où sont-elles ? quelle structure ? quel quartier ?
- À ce moment-là, captage d'informations, de besoins, ne pas avoir d'attente, partir de leur intérêt individuel, rencontrer, animer, soulever les points communs
- Posture professionnelle d'accompagnement, ne pas se mettre en avant, être facilitateur, être à côté
- Utiliser un langage commun, compréhensible par tous
- « Pair aideance », utiliser les pairs pour rassurer, amener des échanges
- Notion de temps, captage du public en prenant le temps de s'affilier et de s'approprier. La temporalité est différente pour se connaître, pour s'approprier
- L'accueil, le premier contact est important pour permettre aux personnes de se sentir bien, de se sentir accueillies, considérées. Penser à la mobilité, la convivialité, en faire un moment chaleureux

- Lever les incompréhensions, créer un environnement favorable, réunir les conditions pour que les personnes puissent adhérer. Prendre le temps de décrypter les comportements
- Aller vers, se donner de l'information, communiquer, éviter d'être dans l'injonction. Le groupe doit être moteur, apporter une dynamique et de la créativité
- La mobilisation peut prendre du temps, la personne se saisit au moment où elle est prête, création du lien social et de réseau prend du temps → temporalité
- Les financements peuvent restreindre des domaines et des modalités d'intervention
- La phase de diagnostic, le recensement des besoins avec les habitants sont essentiels. Les propositions émanent de ce diagnostic. Difficulté de trouver les bons acteurs et de lever les freins.
- Nécessité de faire évoluer la boîte à outils des professionnels pour répondre aux besoins → formation
- Évaluation des actions pour un questionnement de la reproduction d'une action ou évolution. L'évaluation se fait avec l'utilisateur et aussi avec ceux qui ne viennent pas ; mais comment aller chercher ces habitants-là ?
- Utilisation de nouveaux outils numériques « rue numérique » « promeneur du net »
- Dans le collectif, positionnement d'égal à égal pour les professionnels et les citoyens. Accepter de ne pas être le sachant, d'être bousculé. La valorisation des habitants : que fait-on à la suite de cette valorisation des compétences acquises par les usagers ? Comment passer à l'autogestion ? Question de la transmission et de l'autonomie
- Mobilisation peut être innovante comme par exemple le tirage au sort des membres d'un comité d'usagers
- Ouverture du droit de regard sur le fonctionnement des institutions par les usagers, les habitants
- Le réseau reste à entretenir pour conserver la mobilisation.

- L'animation du réseau doit aller vers le chef de service mais aussi vers les équipes, bonne connaissance des strates du réseau nécessaire pour être au plus juste dans la mobilisation.

La coordination

La coordination et le portage sont nécessaires pour que les vecteurs d'informations puissent la transmettre, nécessaires pour unifier la démarche de réseau, qui est légitime ? (Question de la légitimité)

Trouver un porteur pertinent, légitime pour faire la coordination, mettre tout le monde dans la boucle. L'étape institutionnelle est indispensable

Manque de forme de dynamique collective qui impulse

Besoin de savoir qui porte, où, comment :

- Attention à la multiplication des réseaux
- Sur quelle échelle de territoire intervient-on ?
- Recherche de la cohérence territoriale nécessaire
- Donner du sens, pour quoi faire ?
- Identifier le début, les objectifs et la fin
- Ne pas aborder tous les enjeux en même temps
- Faire bouger les participants pour éviter l'entre soi
- Avoir un temps d'évaluation, éviter la perte de sens et la mixité des publics

Propositions de l'atelier n°4

- Nécessité d'une coordination, d'un portage et d'animation de réseau (besoin d'interconnaissance, de coordination des acteurs sur le territoire)
- Associer la population aux actions qui lui sont destinées dans la construction même des projets (à tous les niveaux), mobilisation des habitants, faire avec (importance de la temporalité du public, formation commune, positionnement nouveau, réadapter sa posture, valorisation des compétences des habitants, aller vers)

Atelier n°5 / L'évolution du travail social

Atelier animé par **Guillaume LABOURET**
Délégué Territorial à la Délégation Territoriale La Rochelle-Ré-Aunis Atlantique

Contexte

Le travail social est traversé par de profondes mutations sociales qui conduisent à une perte de sens souvent ressentie par les travailleurs sociaux.

Ces mutations ont notamment fait l'objet des réflexions du colloque de mai 2019. La fragmentation des métiers du social, la spécialisation des métiers et la disparité des dispositifs, la difficulté à agir sur les causes des difficultés sociales, l'usage du numérique... sont autant de facteurs qui font obstacle à la reconnaissance de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux.

Ces constats sont partagés par les participants de l'atelier lors du tour de table, qui indiquent pour plusieurs d'entre eux que le choix du thème de l'atelier est lié à la recherche de sens dans leurs missions d'aujourd'hui.

La réflexion sur l'évolution du travail social doit donc permettre d'imaginer des voies permettant de mieux repérer la place des travailleurs sociaux dans les évolutions actuelles, et plus particulièrement dans notre contexte local.

Plutôt que de revenir sur la description de ces évolutions, il a donc été choisi d'imaginer les actions susceptibles de donner ou de redonner du sens au travail social.

Méthode : Ateliers « Jeu de rôle » :

Selon votre statut, quelles projections à 5 ou 10 ans du travail social selon deux scénarii : l'idéal et le cauchemar ?

Il a été proposé aux participants de se mettre dans le rôle d'un acteur choisi au hasard, qu'il s'agisse d'un citoyen (plus ou moins usager des dispositifs sociaux), d'un professionnel ou d'un élu, et de constituer des groupes de réflexion en fonction de ce prisme d'observation.

En projetant les missions des travailleurs sociaux à cinq ans, chaque groupe a essayé d'imaginer l'idéal, ou le cauchemar, de cette évolution, de façon à tracer des propositions permettant de retrouver du sens dans les missions de chacun.

Rendus de chacun des groupes

Les professionnels

(Médecin, Directeur d'un CCAS, Assistante sociale d'un département, Educateur spécialisé de CHRS/CADA)

« L'idéal »	« Le cauchemar »
Décloisonnement.	Isolement, dissolution de la responsabilité de chacun
Travailleur social = « Passeur » « médiateur » « coordinateur ».	Virage inclusif non préparé, les moyens ne sont pas mis en face : risque d'exclusion.
Que le TS soit intégré dans la vie de la cité : Reconnaissance du métier.	Glissement des fonctions
La personne au centre : ses besoins, ses capacités, ses envies, ses souhaits.	Un TS hyper performant évalué sur des indicateurs qui appartiennent au monde privé
Définir notre propre grille d'évaluation. Le sens par rapport à la réalité du terrain.	Dérive : devoir écarter des profils de publics qui ne nous permettent pas de valoriser l'action.
Développer la question des réseaux au-delà du secteur social.	Être enfermé dans le contrôle de gestion/administratif.

Les citoyens (Groupe 1)

(Bénéficiaire RSA sans emploi, Etudiant, Mère isolée, SDF, Chef d'entreprise)

- Concurrence du TS.

- Pas de visibilité des institutions et de leur rôle.
- Réinterroger tous les acteurs locaux.
- Politique sociale locale forte.

« L'idéal »	« Le cauchemar »
L'écoute, la disponibilité, le respect, le non jugement, la discrétion	La « Toute puissance » du TS : « Moi je sais »
Une personne référente qui assure une continuité dans l'accompagnement : notion de confiance, pris en compte de l'histoire de vie	L'intrusion
Simplification des procédures, des démarches	Ne pas être entendu
Se sentir moins seul	Moralisateur
Concertation/coordination entre professionnels	Être mis dans une case
	Pas de réponse

Les élus

(Adjoint au Maire en charge de l'Action Sociale, Vice-Président d'une CDA, Député, Président d'un Département, Maire d'une commune moyenne de 5 000 à 10 000 habitants)

« L'idéal »	« Le cauchemar »
Prise en compte du qualitatif et du quantitatif	Absence de budget // action sociale
Être en lien avec les réalités de terrain	Absence de communication entre technique et politique
Proposer des politiques sociales (locales et nationales)	Formatage Ex : dispositifs subis, discours, suivi des usagers
Proposer des actions innovantes où les citoyens sont associés	
Concertation permanente	
Emancipation = Axe prioritaire	

Débats et problématiques

Dans chacun des groupes, l'exercice consistant à faire un pas de côté en s'obligeant à porter un regard différent sur le travail social a été perçu comme un exercice stimulant, mais difficile.

L'échange a été perçu comme très enrichissant, en permettant de mieux s'appropriier les actions et les contraintes des autres acteurs.

Alors qu'on aurait pu s'attendre à des positions contradictoires entre les différents rôles et points de vue, on voit que la cohésion sociale guide finalement les différentes réflexions dans le même sens.

Tous les groupes font des constats communs :

- Absence de lisibilité et cloisonnement des multiples dispositifs
- Dispositifs trop spécialisés ne permettant pas une réponse adaptée aux besoins
- Dispositifs trop difficilement accessibles ou pas assez humains (dématérialisation...)
- Risque de décisions en décalage avec la réalité

Plus précisément, les débats ont porté sur la multiplicité des dispositifs.

Les dispositifs manquent de lisibilité et de cohérence. Les professionnels eux-mêmes connaissent parfois mal les missions de leurs partenaires.

Le groupe s'accorde à dire que le travailleur social a des compétences lui permettant d'accueillir, d'écouter et d'orienter la personne quelle que soit sa problématique.

La valorisation du métier de travailleur social serait donc un levier permettant aux usagers de ne pas craindre de frapper à la mauvaise porte.

Il est donc important que les travailleurs sociaux aient une connaissance précise de leur environnement.

Le groupe note par ailleurs qu'un risque de glissement de tâches conduise des personnes sans formation de travailleur social à prendre en charge des personnes fragiles.

Exemple de l'effet pervers de l'idéal d'inclusion sociale : des enfants auparavant accompagnés par des travailleurs sociaux seraient désormais suivis exclusivement par des AVS ou des enseignants non formés au handicap.

Les groupes portant sur les besoins des citoyens ont mis en avant, plus encore que la réponse technique ou financière aux usagers, leur besoin d'être accueilli et écouté dans la dignité.

L'évaluation

La réflexion amenée par le groupe « professionnel » a globalement été reprise par tout l'atelier : l'évaluation sur des bases exclusivement quantitatives ne permet pas de valoriser le travail effectivement mené.

L'évaluation qualitative est également difficile à conduire.

Il est pourtant essentiel que les décideurs puissent soutenir les actions ayant une utilité sociale forte, et de leur donner les moyens de le faire.

Il est important d'inclure les travailleurs sociaux dans l'évaluation, ou tout au moins la description précise des actions menées, de façon à ce que les décideurs puissent comprendre en quoi elles ont pu participer de l'autonomie des personnes accompagnées.

Les outils de l'évaluation doivent donc s'adapter aux problématiques des personnes accompagnées.

Au-delà des points de vue et des différentes façons d'appréhender le travail social, le groupe a constaté une continuité dans les objectifs et les missions des professionnels et des élus, au profit des citoyens.

Ainsi les élus comme les professionnels sont à la recherche d'une bonne communication entre le terrain et les décideurs, en s'appuyant sur des descriptions fiables et pertinentes des actions menées.

De même, il est de l'intérêt de chacun de dépasser le formatage des dispositifs subis pour favoriser l'autonomie des usagers.

Globalement, le défi pour l'avenir consiste à montrer en quoi le travail social contribue à la création du lien social au-delà de la disparité des missions des différentes institutions

Propositions de l'atelier n°5

De ces débats, l'atelier propose 5 axes de développement :

- Favoriser les actions partenariales et collectives
- La journée organisée par le CCAS fait partie des moments qui apprennent aux différents acteurs locaux à se connaître et à mieux travailler ensemble.
- Intégrer davantage les travailleurs sociaux dans les processus de décisions des institutions, et dans l'évaluation des actions menées
- Rendre plus visible la spécificité du travailleur social : capacité à accueillir, écouter et orienter.
- Chaque institution a donc une responsabilité importante dans l'accueil des personnes qui ont besoin d'aide, même si une réorientation est nécessaire

Clôture de la journée

Le débat mouvant

Pour conclure la journée, Yoan PINAUD a proposé un débat interactif et mouvant afin d'évaluer le ressenti du public.

Première suggestion - Yoan PINAUD

D'un côté se positionnent les personnes qui repartent globalement satisfaites de cette journée et de l'autre celles qui le sont moins.

Constat :

Une très grande majorité de participants sont satisfaits et seules 3 sont insatisfaits.

Témoignages :

- Le timing était parfois trop juste ce qui pouvait créer des frustrations lors des débats
- Une personne aurait aimé participer à d'autres ateliers au cours de la journée
- Attentes de choses concrètes

Seconde suggestion - Yoan PINAUD

D'un côté se positionnent les personnes qui repartent avec des idées très concrètes à mettre en œuvre dans leur structure et de l'autre celles pour qui des idées intéressantes ont émergé mais ne les mettront pas en pratique.

Constat :

Le positionnement des participants est plus partagé.

Témoignages :

- La personne ne repart pas avec des outils concrets mais avec une certaine légitimité. Cela lui a fait du bien d'entendre lors de l'introduction de la journée qu'il faut remettre les usagers, citoyens au cœur de leur action. Pas que dans le discours mais dans le concret en les associant à nos actions
- Satisfait car ce genre d'initiative manque sur le territoire
- Un travailleur social souhaite développer son pouvoir d'agir sur son lieu de travail

Troisième suggestion - Michel BILLÉ

Nous vivons tous avec des convictions et des certitudes, est-ce qu'aujourd'hui certains d'entre vous pourraient dire « j'avais une certitude et au fond je la lâche ». A l'inverse, est-ce que certains d'entre vous pourraient dire « j'ai acquis aujourd'hui la conviction que... ».

Constat :

Personne n'a « lâché » de certitudes

Témoignages :

- Ma conviction est qu'il y a des choses à faire dans le travail social
- J'ai la conviction que les professionnels ont du pouvoir d'agir et qu'il faut sortir de la posture de la plainte et de subir

Le mot de la fin...

Michel BILLÉ - Modérateur

Je voudrais vous remercier toutes et tous.

Et si j'ai acquis ou développé aujourd'hui une conviction : c'est que les travailleurs sociaux ne sont pas là pour faire du social mais faire LE social.

C'est-à-dire, **contribuer à faire société.**

Maria DE BRITO GONÇALVES - Directrice du Pôle Action Sociale et Innovations du CCAS

Le CCAS remercie tous les participants pour cette journée d'intelligence collective.

Beaucoup d'entre vous s'interrogent sur la suite.

Ces ateliers collaboratifs font suite au colloque que nous avons organisé le 14 mai 2019. C'est la première année d'un cycle de réflexion sur Le travail social en questions.

L'année prochaine, nous aborderons le concept d'inclusion dans le travail social.

Nous remercions les animateurs des ateliers car l'exercice n'est pas facile et leur travail a été remarquable.

La suite de cette collaboration est tout d'abord une production écrite, un document de synthèse qui reprendra tous vos travaux et que nous ne manquerons pas de vous diffuser.

Ensuite, nous laissons également libre cours à votre créativité, à vos propositions afin d'envisager la suite : création d'un collectif d'intervenants sociaux ou autre.

Le CCAS a impulsé cette démarche et nous sommes prêts à continuer à vos côtés.

Nous avons des convictions que nous mettons quotidiennement au service des Rochelais, notamment ceux qui rencontrent à un moment une difficulté dans leur parcours de vie.

Le travail qui est fait aujourd'hui par Anne-Laure LEGENDRE est d'une grande qualité et nous permettra de faire évoluer nos politiques et nos pratiques.

Nous remercions notre institution, qui nous permet d'organiser ce type de journée et pour avoir échangé avec des personnes au sein des groupes de travail, ce n'est pas le cas dans toutes les institutions.

Pour conclure : **continuez à réfléchir, résistez et lutez pour que le travail social reste au service des habitants.**

Récapitulatif des préconisations

ATELIERS	PROPOSITIONS
<p align="center">REGARD CROISÉS USAGERS/PROFESSIONNELS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la première rencontre - Intégrer la dimension "relationnelle" dans les missions des travailleur·se·s sociaux - Co-construire le travail social avec les usager·ère·s
<p align="center">LE SENS DU TRAVAIL SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Développer des espaces professionnels de rencontres, de coordination, de co-construction - Créer des points numériques accompagnés - Faire en sorte que les travailleurs sociaux soient présents dans des instances décisionnaires - Développer le pouvoir d'agir des travailleurs sociaux
<p align="center">LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Besoins d'échanges inter partenariaux (partage de pratique, d'informations en commun, d'interaction entre les structures et de mieux évaluer les missions des uns et des autres) - Confidentialité/partage d'information : comment partager sans trahir...quelle méthodologie... - Identifier les processus communautaires et Le droit des étrangers - La psychiatrie/troubles du comportement/santé mentale <u>qui implique des problématiques sociales renforcées, une complexification des profils des usagers et un rapport à la protection sociale fragilisé</u> - Gérer et accompagner des personnes atteintes d'addictions
<p align="center">LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF, RÉSEAUX ET COORDINATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessité d'une coordination, portage et animation de réseau : besoin d'interconnaissance de coordination des acteurs sur le territoire - Associer la population aux actions qui lui sont destinées dans la construction même des

	<p>projets (à tous les niveaux), mobilisation des habitants, faire avec (importance de la temporalité du public, formation commune, positionnement nouveau, réadapter sa posture, valorisation des compétences des habitants, aller vers)</p>
<p>L'ÉVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none">- Favoriser les actions partenariales et collectives - La journée organisée par le CCAS fait partie des moments qui apprennent aux différents acteurs locaux à se connaître et à mieux travailler ensemble. - Intégrer davantage les travailleurs sociaux dans les processus de décisions des institutions, et dans l'évaluation des actions menées - Rendre plus visible la spécificité du travailleur social : capacité à accueillir, écouter et orienter. Chaque institution a donc une responsabilité importante dans l'accueil des personnes qui ont besoin d'aide, même si une réorientation est nécessaire

Participants

Structures représentées lors des ateliers collaboratifs

Action sociale des armées

Action sociale SA2P

ADAPEI

ADEI-ADPP

ADEI-IEP Jean Eudes

Aide Alimentaire Mireuil

ALPMS

Altéa Cabestan

CCAS Dolus d'Oléron

CCAS La Rochelle

CCAS Nieul sur mer

CCAS Tonnay Charente

CDA La Rochelle

Centre social Belle Rive (Saintes)

Centre social Camaïeux (Saint Xandre)

Centre social Christiane Faure

Centre social Port Neuf

Centre social Primevère Lesson

Centre social Tonnay-Charente

Centre social Vent des îles

CFA Lagord

Conseil citoyen Villeneuve les Salines

CPAM

Délégation Territoriale La Rochelle-Ré-Aunis Atlantique

Délégation Territoriale RASMO

Diagonales Régie de quartier

Fédération des Centres Sociaux 17

Groupe hospitalier territorial

Habitat et Humanisme

L'Escale-DAMINA

Mairie La Rochelle

Mairie Saint Vivien

Maison Associative de la Santé

Maison Europe 17

MSA des Charentes

Neige et Plein Air

OPHCDA

Petits-Fils La Rochelle

SAO

Service social Maritime

Service social Ministère des finances

SESSAD de l'Océan

SOLIHA 17/79

Soroptimist

SPIP

Unis-Cité

Conclusion

Cette démarche avait pour objectif de susciter la construction d'une dynamique locale.
Le nombre important de participants témoigne de la pertinence de cette manifestation.

Cette journée a permis aux participants de se rencontrer, de se connaître.

L'initiative et la richesse des échanges ont été saluées par l'ensemble des participants.

Elles ont répondu à leurs attentes et ont montré la nécessité d'organiser d'autres temps de partages.

Chaque animateur s'est très largement investi dans la préparation, l'animation des ateliers et la rédaction du document de synthèse.

Le modérateur a été le véritable lien entre le colloque et les ateliers collaboratifs.

Grâce à tous, le CCAS a pu mener à bien ce projet.

Une très grande majorité des participants a plébiscité le CCAS pour poursuivre la réflexion collective sous une forme qui reste à envisager.

Le CCAS souhaite remercier l'ensemble des participants pour leur engagement et leur contribution active lors de cette rencontre.

Présentation de la démarche d'évaluation du Référentiel d'Action Sociale du CCAS

14 novembre
2019



Démarche d'évaluation du Référentiel d'Action Sociale du CCAS :

Une démarche ouverte visant
une lecture partagée des enjeux
sur le territoire rochelais ?

Ateliers collaboratifs CCAS – Travail social

Quelqu
es mots
pour me
présent
er...

**Contexte de
l'intervention :**

**Evaluation du
référentiel
d'action sociale
du CCAS de La
Rochelle**

**Déroulé de la
démarche et
modalités
d'intervention**

**L'évaluation
abordée
comme une
Démarche
d'intelligence
collective**

Bernard Perret

L'évaluation des politiques publiques

TROISIÈME ÉDITION

« Ce qui est en cause, c'est notre capacité
à mettre en place de nouvelles formes de gouvernance.
Des formes qui visent à optimiser les dépenses, mais surtout
posent en préalable la question des finalités. »

ALTERNATIVES ÉCONOMIQUES

Collection

R E P È R E S



ÉCONOMIE
SOCIOLOGIE
SCENCES POLITIQUES-DROIT
HISTOIRE
GESTION
CULTURE-COMMUNICATION

**Rôle et place
des acteurs
dans l'action
sociale sur le
territoire ?**

**Mise en discussion autour de quelques
sujets**

Ambiguïté, impensés et apprentissage collectif ?

**Participation
des citoyens
dans la
politique et
les actions
sociales**

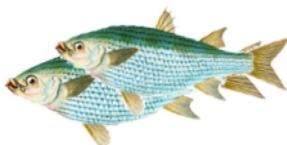
**Précarité et
vulnérabilité :
chiffres et
réalités
vécues
citoyens-
usagers du
CCAS ?**



Aider : créer les conditions pour que les gens puissent retrouver leur rôle d'acteur de leur propre vie, qu'ils reprennent leur chemin...

Différentes formes d'actions sociales : la métaphore du pêcheur

Assistanat



Donner du poisson aux personnes fragiles

Développement des compétences



Inciter les personnes fragiles à apprendre à pêcher, donner les outils et enseigner les techniques quel que soit le contexte

Développement du pouvoir d'agir



Créer les conditions favorables au développement de la communauté : écosystème équilibré, favoriser l'accès à une zone de pêche, assurer l'accès aux outils de pêche et maintenir l'aide alimentaire pour les coups durs

Ateliers collaboratifs à l'initiative du Centre Communal d'action Sociale de La Rochelle



Centre Communal
d'Action Sociale

La Rochelle

Engagés & Solidaires

avec la participation de



Accompagner Développer
Eduquer Insérer

www.adei17.com

