

# Les cahiers du travail social

Une revue éditée par l'IRTS de Franche-Comté

n°71

## ISAP - ISIC

Intervention sociale d'aide à la personne et d'intérêt collectif

---



# Les cahiers du travail social

Revue trimestrielle éditée par l'IRTS de Franche-Comté et publiée entre mille et mille huit cents exemplaires, selon le thème et les partenariats.

L'objectif principal et fondateur des cahiers du travail social est la création d'une revue régionale des travailleurs sociaux qui puisse aussi bien rendre compte de recherches de professionnels ou d'universitaires, que présenter un point de vue personnel sur des aspects du travail social et de son évolution ou encore exposer une réflexion personnelle sur une étude de cas.

Pour atteindre cet objectif, le projet éditorial des cahiers du travail social a été principalement construit autour de la publication et de la diffusion des interventions présentées aux journées d'étude de l'IRTS de Franche-Comté, journées pluridisciplinaires organisées plusieurs fois par an et qui répondent à la mission d'animation et de recherche dans les milieux professionnels de l'action sociale par les Instituts Régionaux du Travail Social (Arrêté du 22 août 1986, art. 1 et art. 7).

Destinés à l'ensemble des étudiants et des stagiaires en formation à l'IRTS de Franche-Comté et aux professionnels de l'action sociale, les cahiers du travail social sont devenus un outil pédagogique ouvert aux réflexions et aux témoignages professionnels. La rubrique « contributions régionales » a pour ambition de créer cet espace d'écriture et d'échange autour des pratiques socio-éducatives.

**Directeur de publication** • Axel OTHELET

**Rédactrice en chef** • Isabelle SAUVAGE-CLERC

**Comité de relecture** • Agnès FOSTEL, Emmanuelle MOUILLON, Axel OTHELET, Nassera SALEM, Isabelle SAUVAGE-CLERC

*Nous remercions Claude KOESLER, membre du bureau de l'ARTS pour sa lecture attentive et ses précieuses corrections ainsi qu'Agnès FOSTEL pour la coordination de ce numéro.*

**Crédit photo** • Couverture : © nali - Fotolia.com

*Imprimé en France par Imprimerie SimonGraphic, BP 75, ZI rue Noirichaud, 25290 ORNANS.  
Dépôt légal à parution. ISSN : 1145-0274*

## **Contacts**

Marie-Dominique CUENOT, secrétaire du service recherche

téléphone : 03 81 41 67 75

courriel : [marie-dominique.cuenot@irts-fc.fr](mailto:marie-dominique.cuenot@irts-fc.fr)



IRTS de Franche-Comté > **les cahiers du travail social**

1 rue Alfred de Vigny • BP 2107 • 25051 BESANÇON CEDEX

tél. 03 81 41 61 00 • fax. 03 81 41 61 39

[www.irts-fc.fr](http://www.irts-fc.fr)

# ISAP-ISIC

## Intervention sociale d'aide à la personne et d'intérêt collectif

Les cahiers du travail social n°71 ■ © IRTS de Franche-Comté ■ Mars 2013

Ce numéro est coordonné par **Agnès FOSTEL**,  
Cadre pédagogique à l'IRTS de Franche-Comté.

Agnès **FOSTEL**  
*Éditorial*

03-05

---

### ARTICLES

Carole **DANE**  
*Être assistant(e) de service social*

09-20

Brigitte **HAINZ**  
*L'intervention sociale d'intérêt collectif ;  
une pluralité d'expériences et de démarches innovantes*

21-29

Philippe **CHOLET**  
*Inter dépendance ISAP-ISIC*

31-39

Agnès **BOLARD**  
*La dynamique institutionnelle et l'équipe pluridisciplinaire sur un territoire d'action sociale*

41-55

Agnès **FOSTEL**  
*L'action collective des conseillers en économie sociale et familiale*

57-71

Corinne **PARIS**, Evelyne **SALVIAT**, Françoise **DUVERNET**  
*L'intervention sociale d'intérêt collectif dans la filière assistant de service social*

73-90

---

### CONTRIBUTIONS RÉGIONALES

Stéphane **SOSOLIC**  
*Une rencontre administrée*

93-96

Louis **UCCIANI**  
*La relativité de l'éthique*

97-101

---

### RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES



# Éditorial

---

Agnès FOSTEL

*Cadre pédagogique à l'IRTS de Franche-Comté.*

CTS n° 71 - 2013

À travers ses préconisations et recommandations et ce, depuis 1988, le Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) a défini l'**intervention sociale d'aide à la personne (ISAP)** et l'**intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)**.

Dans le cadre des réformes des diplômes du travail social, l'analyse du contexte de l'intervention et des compétences des Conseillers en Economie Sociale Familiale (CESF) et des Assistants de Service Social (ASS) a permis de mettre en exergue le fait que les pratiques professionnelles peuvent se rejoindre dans l'intervention sociale qu'elles soient individuelles ou collectives.

L'IRTS de Franche-Comté a été force de propositions dans le cadre des réformes des diplômes, par l'intermédiaire de ses équipes pédagogiques engagées dans la réflexion avec le GNI (aujourd'hui l'UNAFORIS).

Dans le cadre des formations des filières ASS et CESF au sein de l'IRTS de Franche-Comté, nous sommes amenés à réfléchir et à travailler, avec les étudiants, les professionnels, les employeurs, les formateurs, sur ce qui nous rassemble, nous différencie et en quoi nous sommes complémentaires.

Comment l'ISAP et l'ISIC sont travaillés au sein des filières ? Comment ces pratiques professionnelles s'inscrivent dans l'histoire des professions ?

En quoi l'expertise de la vie quotidienne pour l'une et l'expertise sociale pour l'autre va influencer les pratiques ? Quels sont les enjeux pour les bénéficiaires de l'intervention sociale ?

Pour tenter de répondre à ces questions, notre institution a proposé à plusieurs reprises des journées d'étude permettant aux professionnels, aux étudiants, aux employeurs de réfléchir à ces pratiques professionnelles et de les confronter aux réalités des travailleurs sociaux sur le terrain.

Ainsi en 2010, nous avons accueilli Carole Dane, Brigitte Hainz, Philippe Cholet et Agnès Bolard dans une journée d'étude intitulée : « **Intervention sociale : pratiques professionnelles des CESF et des ASS** ».

**En 2012, Brigitte Hainz et Agnès Bolard sont intervenues dans la journée d'étude intitulée : « Y-a-t-il un savoir expérientiel ? ISIC : une co-construction des savoirs pour une pratique professionnelle ».**

Carole Dane s'est interrogée sur : « Être assistant de service social », notamment dans l'action publique, avec ses spécificités dans un contexte d'évolution du travail social.

Brigitte Hainz a participé au groupe de travail du CSTS<sup>1</sup> sur l'ISIC et nous a fait part de la pluralité d'expériences et de démarches innovantes, à travers le travail social avec les groupes, le travail communautaire et le développement social local.

Philippe Cholet, ayant participé au groupe de travail sur l'ISAP, nous a amené à réfléchir au passage de l'accompagnement social à l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) » et à l'interdépendance entre l'ISAP et l'ISIC.

Agnès Bolard a présenté la dynamique institutionnelle et l'équipe pluridisciplinaire sur un territoire d'action sociale, celui du CCAS de Besançon où l'ISAP et l'ISIC sont des composantes indissociables.

Par ailleurs en 2012, le CNAM a organisé les 3<sup>es</sup> journées de la recherche sociale, sur le thème de « **L'action collective, au croisement du social et du politique** », j'ai ainsi présenté une communication sur le thème : « **L'action collective des Conseillers en Économie Sociale Familiale** ». Le choix a été fait de faire une approche historique de la profession étayée par des expériences de terrain.

Il nous a semblé important de compléter cette réflexion, en présentant la place de l'ISIC au sein de la filière ASS à travers la communication de l'équipe filière Evelyne Salviat, Françoise Duvernet et Corinne Paris.

En 2011, cette réflexion a fait l'objet d'une journée d'étude sur « **les pratiques professionnelles des conseillers en ESF à l'épreuve de l'évolution des politiques sociales** » avec la participation de Brigitte Hainz, Louis Ucciani et Stéphane Sosolic.

Les contributions de Louis Ucciani et de Stéphane Sosolic sont positionnées dans les contributions régionales. Les axes de réflexion sont la relativité de l'éthique et les rencontres administrées.

---

1. Conseil Supérieur du Travail Social.

Nous avons souhaité élaborer un cahier du travail social sur les pratiques professionnelles des Conseillers en Économie Sociale Familiale et des Assistants de Service Social : Intervention sociale d'aide à la personne et d'intérêt collectif et nous espérons que ce numéro puisse être un élément de réflexion, réflexion qui va se poursuivre dans le cadre de la mise en place des HEPASS<sup>2</sup>.





## ARTICLES

---

Les cahiers du travail social n°71 ■ ISAP-ISIC : intervention sociale d'aide à la personne et d'intérêt collectif



# Être assistant(e) de service social

---

Carole DANE

*Assistante de service social franco américaine,  
politologue.*

J'ai une double nationalité, française et américaine, et un parcours international : USA, Europe et Sénégal. En France, j'ai travaillé à la DDASS et au Conseil Général des Yvelines et pour les communes d'Aubervilliers, de Mantes-la-Jolie et des Mureaux. À Mantes, j'étais responsable du service municipal de prévention et de promotion de la santé de 1998 à 2003. J'ai aussi présidé l'Association nationale des assistants sociaux (ANAS) de 1994 à 1996.

J'ai été formée comme travailleuse sociale dans une université de la Nouvelle-Orléans, puis en France comme assistante sociale grâce à la *formation d'adaptation* pour étrangers. Lorsque j'ai commencé mes études de doctorat en sciences politiques, c'était pour mieux comprendre les politiques publiques et mieux situer les assistants sociaux face aux décideurs politiques et administratifs.

En 2005, avant les émeutes en banlieue, j'ai publié un livre intitulé « *Travailler avec les quartiers en difficulté* », présentant quelques idées autour du développement social en milieu urbain. Aujourd'hui, les analyses et les méthodes que j'ai proposées restent inchangées sur le fond même si le contexte sociopolitique a évolué.

Pourquoi j'ai choisi comme titre « *Être assistant(e) de service social* » ?

Parce que le professionnalisme se construit non seulement par l'acquisition de compétences, mais aussi grâce à l'expérience et avec ses qualités personnelles. Être assistante sociale, pour moi, c'est un tout, bien au-delà des méthodes et des techniques d'intervention.

De surcroît, je pense que l'on a généralement des prédispositions, et parfois une véritable vocation, pour devenir assistant(e) de service social, car ce métier fait entrer dans l'intimité des personnes et incite à s'ouvrir aux autres. C'est toute l'importance du *savoir-être*...

Reflétant mes convictions personnelles, ma présentation se déroulera à travers trois parties :

- les professionnels du social dans l'action publique
- les continuités et les changements du travail social
- quelques idées à propos des spécificités de l'assistant social.

Comme mon propre parcours est atypique, vous lirez sans doute des idées inhabituelles, qui pourront provoquer des désaccords. Tant mieux, car je voudrais susciter un vrai débat, sans tabou.

## I. Les professionnels du social dans l'action publique

Parmi les principales interrogations aujourd'hui, chez les étudiants comme chez les professionnels en exercice, on trouve celles qui concernent les rapports entre les registres techniques et politiques de l'action sociale.

C'est un vaste sujet, mais rappelons que, malgré des objectifs trop souvent antinomiques, le politique et le social ont des points communs. Le politique concerne la vie de la cité, la conduite des affaires publiques et les rapports de pouvoir. Le travail social, lui aussi, concerne la vie de la cité et les rapports entre les hommes. Toutefois, la nature des liens entre le social et le politique est sujet à débat, et les divergences rejaillissent sur les conceptions du service social.

Pour ma part, l'aide à la personne peut, selon les cas, être considérée comme un acte politique ; par exemple, lorsqu'on encourage une personne à contester une décision administrative ou à réfléchir sur les circonstances qui ont façonné sa vie. Avec une équipe que j'ai dirigée, la transformation profonde et positive d'un ghetto de La Nouvelle-Orléans au cours des années 1970 m'a encouragé à m'investir dans le développement social au niveau local (DSL) en France.

Par ailleurs, il me paraît important de souligner que la culture politique d'un pays retentit fortement sur le travail social qui y est conduit. La France est l'un des pays où la majorité des agents engagés dans le DSL est salariée d'institutions

publiques, phénomène qui influe sur les positionnements professionnels. Dans les pays anglo-saxons, la société civile est nettement plus organisée et présente qu'en France, et il y existe davantage de contre-pouvoirs face aux élus. Le pluralisme des structures et des financements fait qu'une assistante sociale a plus de choix concernant ses lieux d'exercice et ses stratégies d'intervention. J'ai donc pu exercer ma profession d'assistante sociale de manière plus autonome aux États-Unis qu'en France, et souvent de façon militante.

Mais je crois aussi que chaque pays, chaque culture politique, a ses atouts. Au vu des États-Unis et des déboires actuels de la réforme de l'assurance maladie, le rôle de l'État français - même aujourd'hui - me paraît indispensable pour maintenir un haut niveau de protection sociale et pour essayer de réduire les inégalités en matière de santé. Par ailleurs, les processus de développement territorial exigent une volonté politique et des investissements dans la durée.

Certes, les institutions françaises élaborent des cadres relativement contraignants pour l'action publique, allant des projets de territoire jusqu'à la politique de la ville, mais les professionnels du social peuvent faire bouger ces cadres, leur expertise sociale aidant.

Pour créer une dynamique sociale, il faut comprendre les jeux d'acteurs, repérer les projets personnels qui interfèrent avec les objectifs institutionnels. De fait, toute structure d'action collective se constitue comme système de pouvoir. Les cadres intermédiaires doivent aider à clarifier les enjeux, et la force d'une équipe soudée n'est pas à sous-estimer lorsqu'il s'agit de mieux répondre aux besoins des populations.

Toutes ces réflexions se prolongent lorsqu'on aborde les politiques publiques. On ne peut pas ignorer que les politiques ont de multiples objectifs, techniques, tactiques et stratégiques et elles ne peuvent pas, seules, résoudre les problèmes de société. Pensons notamment à la loi de programmation nationale pour la ville et la rénovation urbaine, adoptée en 2003, pour « réduire les inégalités sociales (art. 1<sup>er</sup>)... dans un objectif de mixité sociale et de développement durable » (art. 8)<sup>1</sup>.

Les évaluations les plus récentes montrent à quel point ces objectifs sont problématiques, et de nombreux chercheurs appellent de leurs vœux une nouvelle démarche de développement social. Citons ici Didier Vanoni, directeur de la revue *Recherche sociale* :

« Aux plans urbain et architectural, les premières réalisations sont souvent réussies. Pour autant, cela n'a rien réglé des problèmes sociaux ni du caractère

**1.** Loi n°2003-710 du 1 août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, version consolidée au 01 janvier 2012 [en ligne]. Disponible sur : <<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000428979>> (consulté le 14/01/2013).

ségrégatif des quartiers concernés ». On se prend à rêver (à l'invitation de la Délégation interministérielle à la ville) d'une démarche de développement social qui soit incarnée par un véritable projet social et politique »<sup>2</sup>.

De nouveaux arguments en faveur du DSL ne manquent pas, et des projets de développement social peuvent justement faciliter la « mixité sociale » d'une autre manière. À Mantes-la-Jolie, par exemple, le Pôle santé a conçu en 1999 un « Projet Médicament » avec des structures de toute la ville et des habitants d'origines diverses. Les échanges et la dynamique créée ont réellement favorisé la « mixité » avec des représentations plus positives du Val Fourré, le quartier dit « difficile ».

Quelques mots aussi sur la politique de la ville et ses résultats contrastés. Bien que les difficultés de mise en œuvre de la politique de la ville soient de nature diverse, j'ai la conviction qu'un apprentissage accru des méthodes de travail collectif, celles qu'on utilise en travail social avec les habitants, contribuerait à améliorer les résultats.

Je pourrais faire les mêmes remarques à propos des dispositifs de réussite éducative. Un accompagnement social renforcé, individuel et collectif, permettrait d'obtenir une meilleure implication des familles et susciter chez les enfants l'envie d'apprendre.

Les citoyens les plus vulnérables de la société (malades, personnes âgées, handicapés, chômeurs...) comptent beaucoup sur les assistants de service social pour connaître les textes et faire valoir leurs droits. Pensez à la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; les droits des usagers y constituent un volet important.

La réforme du diplôme d'assistant social m'interpelle aussi par rapport aux politiques publiques : en renforçant certains domaines de compétences dans la même durée (les mêmes 3 années), ne réduit-on pas d'autres secteurs ? En l'occurrence, y aurait-il une moindre importance accordée aux politiques sociales ?

Ce qui m'amène à parler maintenant des continuités et des changements dans le travail social.

## II. Continuités et changements du travail social

Continuités et changements : il s'agit de l'un des axes d'investigation les plus intéressants, à mes yeux, de la science politique. Quand y a-t-il rupture, transformation, métamorphose ? Quels sont le sens et la

---

2. VANONI Didier, « Dix années de politique en direction des quartiers ou comment revenir aux sources du développement social urbain », *Recherche sociale*, n°191, juillet-septembre 2009, p. 59.

portée réelle d'une « réforme », mot utilisé (galvaudé ?) tantôt pour évoquer les orientations du gouvernement ou pour qualifier les nouveaux diplômés de travail social ?

Réfléchir sur le changement est aussi une technique du travailleur social. Demandez à un parent, par exemple, « qu'est-ce qui a changé dans la relation avec votre enfant au fur et à mesure qu'il a grandi » ? Demandez à une personne vivant en établissement, « qu'est-ce qui a changé dans le fonctionnement du service depuis votre arrivée » ? De telles questions font réfléchir et valorisent la parole de l'utilisateur.

Le couple changement/continuité est si important à mes yeux que je garde des dossiers sur les concepts et sur les principales questions relatives à l'action publique et au travail social depuis quarante ans. Ainsi, j'ai à ma disposition des documents qui datent de la création de l'Association nationale des assistants sociaux (ANAS) en 1946, qui portent la trace de ses prises de position à des moments clés de l'histoire de l'action sociale ; il s'agit notamment des textes affirmant la dimension politique du service social.

Je peux donc affirmer que beaucoup de tendances remarquées aujourd'hui trouvent leur origine au cours des décennies précédentes. Ainsi, j'ai conservé des programmes des journées du service social du travail mettant en avant l'aide apportée aux salariés, un sujet manifestement d'actualité. De même, j'ai le dossier plus récent du 50<sup>e</sup> congrès de l'ANAS<sup>3</sup> : *Territoire, Développement social et économique : utopies et réalités* avec notamment des interventions d'élus, d'économistes et de spécialistes de l'aménagement du territoire. C'était d'ailleurs pendant mon mandat de Présidente...

Soulignons-le, le travail social a toujours pris en compte la personne dans son environnement, c'est-à-dire, dans son milieu familial et social, même si le concept d'*environnement* a pris de l'extension de nos jours avec les projets de territoire et le développement durable. Rappelons d'ailleurs, si besoin est, que le travail social considère la personne dans sa globalité, même lorsque le professionnel traite des aspects particuliers d'une situation.

Depuis les fondements du travail social, certains professionnels défendent « l'unité des méthodes », estimant qu'il est possible de mener le travail individuel et collectif de pair. Comment réduire la pauvreté, phénomène multidimensionnel, sinon à travers des approches plurielles ? Et, de qui plus est, en cinq ans ?

On n'aurait jamais pu transformer un ghetto de  
La Nouvelle-Orléans, sans un travail individuel et

---

3. 50<sup>e</sup> Congrès de l'A.N.A.S. 1995 ; Paris.

collectif avec des adolescents et leurs parents et sans les multiples leviers du développement social.

Toutefois, on peut malheureusement penser que nos professions ont manqué certaines opportunités pour se positionner avec plus de poids ou de visibilité dans l'action publique. Je pense notamment aux différentes étapes de la politique de la ville et à l'époque de l'instauration du RMI. L'un des caractéristiques d'une profession, quelle qu'elle soit, est son aptitude à évoluer tout en préservant des acquis essentiels.

Réfléchissant toujours sur les changements et les continuités, on ne peut pas nier la complexification du contexte dans lequel se déploie le travail social. Depuis vingt ans, les lois sont devenues nettement plus volumineuses, mais aussi plus changeantes, et il faut tenir compte de leurs textes d'application, et, pour l'accès aux droits, de la jurisprudence.

Si on ajoute les multiples réunions inter partenariales et le travail en réseau sur le terrain, on comprend bien que beaucoup de travailleurs sociaux se sentent « submergés » et qu'il existe un phénomène de « burnout » que j'ai étudié en 2007 pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)<sup>4</sup>.

Pour soutenir les professionnels, l'organisation des services du Pôle santé, que j'ai dirigé entre 1998 et 2003, traduite dans son organigramme, joue un rôle essentiel. Cette organisation nous a permis de conduire en synergie l'aide à la personne et l'action collective. Dans le cadre des objectifs du service, l'organisation a permis à chaque membre de l'équipe de prévoir ses horaires et ses activités.

Cet organigramme comprend un centre de documentation (ouvrages récents, dossiers et Internet). Il était ouvert à tout public, et l'existence de ce centre, au cœur même du Val Fourré, a contribué au dialogue entre professionnels et habitants.

Parler des changements et des continuités renvoie inévitablement aux lois de 2007 relatives à la prévention de la délinquance et à la protection de l'enfance. Quel sens donner aujourd'hui à « l'intérêt de l'enfant » ? À mon avis, un rééquilibrage de la logique sécuritaire ambiante dans le sens de la prévention et de la solidarité contribuerait à un mieux-vivre ensemble, et on en revient au développement social : aider les habitants à s'organiser, c'est l'un des meilleurs moyens de lutter contre les violences.

Quant au secret professionnel partagé, doit-on voir dans ces nouvelles lois une atteinte aux fondements

---

4. ONPES, Rapport 2007-2008.



du travail social ? Beaucoup de professionnels le pensent, mais je serai plus nuancée, car il m'est souvent arrivé de communiquer des informations aux administrations et aux partenaires avec des objectifs d'aide précis. Mais hormis les cas de personnes en danger, j'ai toujours demandé aux usagers si je pouvais partager une information qu'ils m'avaient confiée. Pour moi, cela fait partie de la relation d'aide, responsabilisant les personnes. Le partage des informations avec les élus reste, par nature, problématique, et il faut, le plus souvent, résoudre les difficultés selon les circonstances.

Néanmoins, il arrive que les travailleurs sociaux subissent de fortes pressions, et le cadre législatif gagnerait à être clarifié sur différents points. Selon ATD Quart Monde, un communiqué du Président de la République, fin 2009, aurait évoqué le rôle de « contrôle et de surveillance des services sociaux » en matière de protection de l'enfance. Soyons vigilants, essayons d'expliquer et soyons même plus que vigilants lorsqu'il est nécessaire...

### III. Quelques idées à propos des spécificités de l'assistant de service social

Les temps sont difficiles aujourd'hui pour les assistants sociaux, mais au fil des ans, il a souvent été question de « crise », voire de disparition de notre profession. Le journal *Libération*, en date du 30 octobre 1990, titrait : « Les assistantes sociales au bord de la crise de nerfs ! Mais dites-vous bien : nous ne sommes pas les seuls. Pensons aux autres travailleurs sociaux, aux infirmières, aux magistrats... et à tous les citoyens ayant des métiers divers. Par ailleurs, de nombreux élus reconnaissent qu'il faut « réhabiliter la politique », et donc la pensée et le débat.

Toutefois, même en relativisant, être assistant social au quotidien n'est pas toujours facile, et le manque de reconnaissance de notre profession est l'une des causes principales de l'usure professionnelle, surtout quand la non-reconnaissance est associée aux mauvaises conditions de travail. C'est d'ailleurs particulièrement difficile dans certains secteurs, comme celui du handicap, où certaines maisons départementales des personnes handicapées sont actuellement asphyxiées.

Si les conditions deviennent trop difficiles, comment se positionner ? S'engager dans des actions de pression et de revendications collectives ? Se résigner ? Changer de service, de structure ou de métier ? Pour moi, il y a des moments pour réagir et d'autres pour fuir...

Par ailleurs, comment faire valoir notre légitimité ? C'est une question récurrente chez les assistants sociaux. Agir dans un contexte compliqué suppose un minimum

de confiance en son identité professionnelle. En tant qu'assistant de service social, vous avez une certaine légitimité par votre formation et vos missions. Vous faites partie d'un corps professionnel reconnu en droit. Mais il importe d'asseoir votre légitimité en interaction avec d'autres et dans des situations concrètes.

Le nouveau diplôme d'État d'assistant de service social renforce-t-il la légitimité de notre profession ? Je le pense, mais on aurait pu aller plus loin. Je crois notamment qu'on aurait dû homologuer le diplôme au niveau licence. Je regrette aussi que, pour le moment, l'alternance, une constante de notre profession, ne soit pas assurée ; alors que « les sites qualifiants » ont créé une nouvelle dynamique, le problème de la gratification des stages est une épée de Damoclès au-dessus de nos têtes.

Malgré quelques réserves, le diplôme, dans son ensemble, me semble apporter du mieux : la logique de domaines de compétences, avec des indicateurs précis, paraît lisible et susceptible de faciliter l'évaluation en continu du parcours de l'étudiant et de la formation elle-même. Le domaine de compétence autour de la communication reflète un impératif que j'ai constaté maintes fois sur le terrain et dans des jurys de mémoire : celui d'améliorer les écrits professionnels. C'est sûrement un des principaux moyens pour faire valoir notre légitimité et nos actions.

La progression et l'articulation des méthodes de l'intervention sociale montrent de l'ambition pour la profession. Je suis naturellement favorable au renforcement des compétences en travail collectif, particulièrement au travail avec les groupes. Même si le DSL n'est pas pour tout le monde, il importe, pour le moins, de savoir de quoi il s'agit. Avec ce nouveau diplôme, les assistants sociaux sont clairement positionnés non pas comme des exécutants, mais comme des acteurs pleinement responsables au sein de l'action publique.

De toutes les façons, ni un diplôme ni un référentiel professionnel ne peuvent aider à répondre à toutes les questions qui surviennent dans le travail. J'en pose deux qui interpellent non seulement nos compétences mais aussi nos savoir-être : quelle(s) présence(s) sur le territoire en dehors des permanences et des tâches au bureau ? Quels rapports avec les communautés organisées, religieuses et ethniques ?

Pour ma part, je passais presque autant de temps dans les quartiers que dans mon bureau. C'était un choix, et je conçois aisément que tout le monde ne veut pas et ne peut pas le faire. De surcroît, à Mantes-la-Jolie je me suis rapprochée des associations diverses comme des chefs spirituels, surtout catholiques et musulmans. On a même fait une émission radio ensemble, « Bonne année,

bonne santé » ! Travaillant dans les quartiers, je vais de découverte en découverte. Cela correspond à ma façon d'être une assistante sociale.

Ces exemples expliquent pourquoi je mets un bémol sur la méthodologie de projet, pourtant au cœur de stratégies pédagogiques visant à faire évoluer le rôle des assistants sociaux vers plus de travail collectif.

Pour moi, le dialogue permanent avec les habitants est toujours une priorité, et je le considère comme un préalable à la mise en place d'un projet. Le vrai dialogue instaure la confiance, et là où la confiance règne entre les institutions, les professionnels et les habitants, des projets d'envergure émergent naturellement et peuvent se concrétiser.

Toutefois, les assistants sociaux peuvent avoir quelques difficultés à mettre les habitants en confiance : combien de fois n'ai-je pas entendu la méfiance d'habitants qui pensent que ce sont les assistants sociaux qui enlèvent les enfants des familles. Nous avons sûrement intérêt à communiquer mieux...

Pour terminer mon propos, je ne peux pas esquiver la question : sommes-nous encore une profession spécifique ? Dans le contexte français, j'ai toujours défendu cette spécificité avec plusieurs éléments de réponse, et j'affirme que je me suis impliquée dans le DSL à la manière d'une assistante sociale.

Certes, on emploie le terme « travailleur social » de plus en plus en France, et j'étais moi-même « travailleuse sociale » aux États-Unis. Mais aux USA, il s'agit de former surtout à un rôle de cadre social ou à un travail de thérapeute, exerçant dans le secteur privé ou en libéral, alors qu'en France, l'assistante sociale est la « plus généraliste » des travailleurs sociaux, agissant au sein de l'action publique.

En fait, le Ministère chargé des affaires sociales place les assistants sociaux tout comme les conseillers en économie sociale familiale dans un des quatre domaines d'intervention sociale, celui de « l'aide et de l'assistance », et il est certain que les rôles de ces deux métiers se recoupent, notamment dans le travail avec les groupes. On peut aussi faire remarquer que les IRTS et autres centres de formation tendent à offrir davantage de cours et de travaux pratiques communs aux étudiants de nos deux filières.

Je parle de ces deux métiers, mais dans un autre registre, on oublie trop souvent que la réforme du Code pénal en 1994, s'agissant de l'obligation de secret professionnel, parlait de « missions » et non pas de professions. Cette rupture, car on l'a considérée comme telle à l'ANAS à cette époque, concerne tous les (14) métiers du travail social.

Toutefois, alors qu'une tendance à relativiser les frontières entre différentes professions du travail social existe, cette notion de « missions » peut, paradoxalement, être une des clés pour réfléchir sur nos spécificités : les activités de différents professionnels peuvent effectivement se recouper, mais les tâches précises sont le plus souvent différenciées et peuvent même se dérouler dans différents services du même organisme. D'ailleurs, les annonces dans les ASH demandant un travailleur social, sans préciser le métier, restent minoritaires.

Au regard des référentiels professionnels du Ministère chargé des affaires sociales, le « cœur du métier » est manifestement différent d'une profession à une autre. S'agissant du référentiel des assistants de service social, retenons cette phrase :

« ... (l'assistant de service social) contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie ».

Chez les conseillers en économie sociale familiale, la finalité privilégiée est éducative avec, en premier chef, l'action éducative budgétaire.

Le référentiel des assistants sociaux évoque explicitement la lutte contre les exclusions et le développement social, et l'un des enjeux majeurs pour cette profession est justement de faire en sorte que le DSL contribue à la lutte contre les exclusions. Être généraliste de l'action sociale, cela implique également une connaissance des ressources humaines et matérielles d'un territoire, des stratégies à l'interface et aux interstices des structures, tout en remplissant des mandats pour la mise en œuvre des politiques sociales tel le RSA...

Quant aux différences et convergences avec les éducateurs spécialisés, la seule autre profession à avoir un diplôme d'État au même niveau. Je suis fière d'avoir été l'une des premières assistantes sociales à intégrer un club de prévention – c'était en 1976. Mais encore, une fois, je l'ai fait à la manière d'une assistante sociale, développant le travail avec les familles et les partenaires, tout particulièrement avec les établissements scolaires, aidant les jeunes à mieux connaître autre chose que leur environnement immédiat.

## En conclusion

On n'insistera jamais assez : l'assistant de service social appréhende les projets et dispositifs d'un territoire non pas comme une fin en soi mais comme des outils au service des usagers. Nos spécificités, bien assumées, nourrissent nos

complémentarités avec d'autres acteurs du social, et en ce qui me concerne, je puise de l'énergie dans la reconnaissance des usagers, dans mes contacts avec les habitants des quartiers et dans les projets qui avancent.

Je voudrais préciser que le *développement communautaire*, que j'ai pratiqué aux USA, était une simple option de ma formation, et que, pour moi, il n'est aucunement synonyme de DSL, même si les méthodes collectives ont forcément des points en commun. Le développement communautaire suppose des pouvoirs d'initiative, de décision et de contrôle des habitants, notamment dans les domaines du commerce et de l'habitat social. Les stratégies revendicatives et les confrontations avec les autorités publiques font partie de l'arsenal. Cela reflète l'énorme différence de culture politique entre les États-Unis et la France dont j'ai parlé au début de cet article, et je recommande vivement, à ce propos, le chapitre 7 *Chicago* du livre de Barack Obama, *Rêves de mon père*.

J'ai parlé des usagers, mais je n'avais pas employé le mot de « participation » jusqu'ici. Disons-le donc clairement maintenant : toute mon expérience me convainc que l'implication des habitants, individuellement et collectivement, est un gage de réussite de l'action publique au niveau local. Je vous ai transmis une liste de techniques : elles servent à la fois pour l'aide à la personne et pour l'action collective, et peuvent justement favoriser la participation.

Un jour, j'ai vu un titre dans les ASH, *Les jeunes, une ressource pour la politique de la ville ?*<sup>5</sup>

Ne nous posons même pas la question. À la Nouvelle-Orléans, nous avons transformé un quartier difficile **avec**, je pourrais même dire, **grâce** aux jeunes. C'est pourquoi, parmi mes engagements futurs, je souhaite travailler avec une association à Clichy-sous-Bois, là où les émeutes ont commencé en 2005.

Quels seront vos choix à vous, vos engagements éventuels ? Remplissant consciencieusement vos missions en étant à côté des autres, c'est déjà « être assistant social ».

---

## Bibliographie selective

■ ASSOCIATION NATIONALE DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL, « La réforme du Diplôme d'État d'Assistant de Service social : une formation pour une profession en évolution », *La revue française de service social*, n°226, octobre 2007, pp. 07-104.

---

<sup>5</sup> *Les jeunes, une ressource pour la politique de la ville ?* FLORENCE PAGNEUX in n°2416, ASH.

■ BARREYRE, Jean-Yves, BOUQUET, Brigitte (sous la dir. de), *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Paris : Bayard, 2006, 637 p.

■ BOUQUET, Brigitte, *Ethique et travail social : une recherche du sens*, Paris : Dunod, 2003, 230 p.

■ BOUQUET Brigitte, GARCETTE Christine, *Assistante sociale aujourd'hui*, Paris : Maloine, 2011, 191 p. (Collection Profession de santé).

■ CHAMBERS Edward T., *Roots for radicals ; organizing for power, action and justice*, New York : Continuum International Publishing Group, 2003, 152 p.

■ DANE Carole, *Travailler avec les quartiers en difficulté*, Paris : Dunod, 2005, 202 p.

■ INSPECTION GÉNÉRALE DES AFFAIRES SOCIALES, *L'intervention sociale, un travail de proximité, La documentation française : rapport annuel 2005*, Paris : La Documentation Française, 2006, 340 p.

■ JOVELIN Emmanuel (sous la dir. de), *Le travail social face à l'interculturalité : comprendre la différence dans les pratiques d'accompagnement social*, Paris : L'Harmattan, 2002, 341 p.

■ « Le développement social local : à question ancienne, formes nouvelles » [Dossier], *Recherche sociale*, n° 185, janvier-mars 2008.

■ « Les métamorphoses du travail social » [Dossier], *Diversité Ville École Intégration*, n°158, septembre 2009, pp. 15-218.

■ OBAMA Barack. *Les Rêves de mon père : l'histoire d'un héritage en noir et blanc*, Paris : Presses de la Cité, 2008, 453 p. (voir notamment le chapitre *Chicago*).

■ PAGÈS Martine, SANCHOU Paule (coord. par), « Quelles théories pour quelles pratiques en travail social ? » [Dossier], *Empan*, n°75, septembre 2009, pp. 11-155.

■ ROBERTIS (de) Cristina, *Méthodologie de l'intervention en travail social : L'aide à la personne*, Paris : Bayard, 2007, 397 p.

■ ROBERTIS (de) Cristina, ORSONI Marcelle, PASCAL Henri, [et al.], *L'intervention sociale d'intérêt collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2008, 300 p.

■ ROJZMAN, Charles, PILLODS Sophie, *Savoir vivre ensemble : agir autrement contre le racisme et la violence*, Paris : Syros Éditeur, 1998, 284 p.

■ SCHNAPPER, Dominique, *Qu'est-ce que l'intégration ?* Paris : Gallimard, 2007, 256 p. (Collection Folio actuel).

# L'intervention sociale d'intérêt collectif

## Une pluralité d'expériences et de démarches innovantes

---

Brigitte HAINZ

*Sociologue et formatrice en intervention sociale.*

### Introduction

#### Repères pour mieux définir l'ISIC

L'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) est inscrite dans les référentiels professionnels et de formation des assistants de service social depuis 2004 et dans ceux des conseillers en économie sociale et familiale depuis 2009.

Sans reprendre l'appellation ISIC, d'autres professionnels sont concernés par la dimension collective du travail social, comme les éducateurs spécialisés dans le cadre du projet éducatif spécialisé qui comprend des dimensions individuelles et collectives.

Les formations supérieures doivent également intégrer cette approche collective. Ainsi, les cadres titulaires d'un CAFERUIS, DEIS ou CAFDES doivent être au fait de toute la palette des pratiques sociales et éducatives et être à même d'initier et d'encourager des actions collectives innovantes, de favoriser la participation des personnes bénéficiaires des prestations d'accompagnement social ou médicosocial.

Cet article<sup>1</sup> vise à clarifier les démarches qui peuvent être mises en œuvre sous l'appellation ISIC et d'en préciser les contours. Il propose quelques points de repères pour initier des dynamiques collectives de changement auprès de petits groupes ou de collectifs plus larges, notamment dans le cadre de démarches de développement social local.

---

**1.** Cet article reprend les contenus d'une conférence au cours de la journée d'étude de l'IRTS le 1<sup>er</sup> Février 2010.

## I. Un héritage des méthodologies en travail social

Les dimensions individuelles et collectives sont présentes depuis les origines du travail social dans le contexte américain des années 1920 à 1950. Des méthodes vont se différencier au cours du processus de professionnalisation des travailleurs sociaux anglo-saxons puis se développer en France dans différents contextes mais globalement de manière limitée.

Trois approches constituent néanmoins aujourd'hui un précieux héritage pour renouveler et enrichir les méthodologies de l'intervention sociale.

### a- Le travail social avec les groupes

Il a été créé en France à partir d'expériences aux USA et au Canada (« group work »). Il est défini comme « une méthode qui aide les individus et les groupes à augmenter leurs capacités de fonctionnement social par des expériences en groupe. Le but est de leur permettre de faire face à leurs problèmes de personnes, de groupes ou de communauté ».<sup>2</sup>

Il a été développé en France dans le but « d'aider chaque membre – mis en relation au sein d'un groupe constitué à cet effet – à développer un système d'aide mutuelle pour faire face à ses propres besoins et à ses problèmes, à concrétiser ses possibilités par l'exercice de différents rôles utiles pour assumer ses responsabilités ».<sup>3</sup>

### b- Le travail social communautaire

Il est inspiré par la « Community organisation » définie par M. Ross en 1955 comme « un processus grâce auquel une communauté identifie ses besoins ou ses objectifs, leur donne un ordre de priorité, accroît sa confiance en elle et sa volonté de travailler à satisfaire ses besoins ou ses objectifs, trouve des ressources internes et/ou externes nécessaires à leur accomplissement et à leur satisfaction, agit en fonction de ses besoins ou de ses objectifs, manifeste des attitudes et des pratiques de coopération et de collaboration dans la communauté. »

Ce mode d'intervention a été initié en France par les assistantes sociales de la MSA<sup>4</sup> et des CAF<sup>5</sup> dans les années 1950, encouragées par leurs institutions qui, à cette époque, souhaitaient se rapprocher de leurs allocataires et ouvrir des centres sociaux pour développer leur action sociale.

Par la suite, bien qu'elle soit introduite dans le programme d'enseignement du service social en 1962, l'approche communautaire ne sera quasiment plus mise en œuvre. En effet, le terme de « communautaire », utilisé dans la plupart des pays, est l'objet de nombreuses réticences en France, étant souvent compris de manière négative et confondu avec le terme

2. PARÉ Simone, « Dynamique des groupes et service social des groupes », *Service Social*, vol. 15, n° 1-2-3, Québec, Presses de l'université de Laval, 1966.

3. MASSA Hélène, « Travail social avec les groupes », pp. 591-593, in BARREYRE Jean-Yves, BOUQUET Brigitte (sous la dir. de), *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Paris : Bayard, 2006, 637 p.

4. MSA : Mutualité Sociale Agricole.

5. CAF : Caisse d'Allocations Familiales.



de « communautarisme » considéré comme une remise en cause des principes du « vivre ensemble » selon les lois de la République.

Un travail de clarification du terme de communautaire, comme la levée de certains malentendus, serait certainement nécessaire pour faire fructifier cet héritage dans le cadre de l'intervention sociale en France.

### c- Le développement social local (DSL)

Dans le même esprit que l'organisation communautaire, mais avec des adaptations aux contextes français, est créé, en 1984, le Mouvement pour le développement social local. Il promeut une « mise en œuvre d'une dynamique de revitalisation du tissu social par la mobilisation de toutes les politiques publiques et l'encouragement d'initiatives favorisant la prise en compte collective par la population, des problématiques sociales, dans un cadre de très grande proximité ». Il s'est constitué comme un mouvement ascendant partant des préoccupations et des potentialités des habitants. Le but était de soutenir des projets et des réseaux de développement local urbain, en considérant les habitants des quartiers en difficultés comme auteurs et acteurs et leurs propres experts.

Dans la même perspective, en 1981 à la suite d'incidents dans le quartier des Minguettes en banlieue lyonnaise, est créée la Commission Nationale pour le Développement Social de Quartier (CNDSQ) qui se fixe comme objectif de décentraliser les décisions et « d'élaborer, sur les quartiers reconnus, de véritables plans locaux de développement économique et social associant tous les partenaires dans un esprit de décentralisation et de responsabilité dans la conduite des opérations ».<sup>6</sup>

Les démarches de DSL sont aujourd'hui développées par les collectivités territoriales, notamment par les communautés de communes. Elles permettent les initiatives des intervenants sociaux aux côtés d'autres acteurs publics et associatifs. Selon l'Observatoire national de l'action sociale décentralisée (ODAS), le développement social peut être défini « non pas comme un mode de traitement social mais comme un mode de traitement territorial visant au maintien actif dans notre société des populations fragilisées non seulement par la précarité matérielle ou la différence culturelle, mais aussi par l'âge, le handicap, l'isolement, etc. Il ne s'agit donc pas seulement d'accompagner des familles en situation de précarité par la voie d'actions collectives, mais bien de s'appuyer sur l'ensemble des forces vives et des politiques publiques d'un territoire pour en renforcer la cohésion sociale. Cela doit aboutir à l'implication de tous les habitants dans le développement d'initiatives (culturelles, sportives, festives...) visant à renforcer les solidarités de proximité à travers la vie associative, les réseaux d'écoute et d'entraide ou encore les dynamiques intergénérationnelles. »<sup>7</sup>

6. DENIEUIL Pierre-Noël, LAROUCSI Houda, *Le développement social local, origines et filiations*, t.1, [en ligne], Dossier d'étude n°69, juin 2005, 130 p. Disponible sur : <<http://www.caf.fr/etudes-et-statistiques/dossiers-d-etudes/2007-à-2004>> (consulté le 25/01/2013).

7. ODAS, « Développement local et performance sociale : où en sont les départements ? » [en ligne], La lettre de l'ODAS, novembre 2010, 16 p. Disponible sur : <<http://odas.net/article/lettre-de-l-odas-developpement?mot1=rien&mot2=rien&mot3=58>> (consulté le 25/01/2013).

## II. Définition et enjeux de l'intervention sociale d'intérêt collectif

### a- L'ISIC, une appellation générique

Le terme d'intervention sociale d'intérêt collectif existe officiellement depuis 1988, année qui a vu la parution d'un premier rapport du Conseil Supérieur de Travail Social (CSTS). Il propose une appellation générique susceptible de recouvrir des démarches qui constituent l'héritage, comme des démarches nouvelles, correspondant aux évolutions du contexte sociétal français. Cette définition constitue un cadre de référence :

l'ISIC « touche la population, sur un territoire déterminé ; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions. (...) Loin d'ignorer la nécessité de l'aide individuelle, l'intervention sociale d'intérêt collectif admet que celle-ci ne suffit pas à améliorer les conditions sociales propices à chaque histoire individuelle ; elle s'attachera donc principalement à favoriser des dynamiques sociales riches, où les citoyens trouveront un environnement culturel favorable ».<sup>8</sup>

Les modes d'intervention relevant de cette dénomination générale ont été recensés et analysés dans un deuxième rapport du CSTS publié début 2010. De nombreux exemples montrent la diversité des pratiques avec de multiples entrées et dans le cadre de politiques sociales telles que les politiques de la famille et du soutien à la parentalité, les politiques de prévention auprès des jeunes, les politiques de santé publique, les politiques d'insertion sociale et professionnelle ou dans le cadre de la politique de la ville.

### b- La complémentarité entre l'intervention sociale d'aide à la personne et l'intervention sociale d'intérêt collectif

La notion d'intervention indique l'intention de produire ou d'accompagner un changement social. Elle sous-entend une démarche de projet avec un objectif, une méthode, un processus, une capacité d'évaluer des changements, et ce, tout autant dans l'Intervention d'aide à la personne (ISAP) et dans l'intervention d'intérêt collectif (ISIC). Ce processus de changement se situe dans les deux cas, au niveau interpersonnel, des groupes et des organisations, et au niveau sociétal.

Ainsi, dans l'ISAP, le professionnel prend en compte l'ensemble des attentes et des problèmes tels qu'ils sont exprimés par la personne. Il co-construit avec celle-ci une vision partagée des réponses sociales à rechercher et définit plusieurs objectifs de travail susceptibles d'évoluer. L'ISIC repose sur un ou plusieurs objectifs partagés par un ensemble d'acteurs pour tenter de résoudre ensemble une situation-problème.

8. CSTS, *Intervention sociale d'intérêt collectif [Rapport]*, Paris : La Documentation Française, 1988.

On ne peut donc pas dissocier ces deux modes d'intervention qui se renforcent mutuellement.

### c- L'ISIC, dans le cadre de la mise en œuvre de l'action sociale

L'aide, le soutien l'accompagnement individualisé à travers les dispositifs d'action sociale dans les domaines de la famille, du logement, de l'insertion sociale et professionnelle, de la protection des majeurs et des mineurs, de l'accès aux soins, du handicap, sont nécessaires mais pas suffisants.

L'ISIC peut contribuer à la mise en évidence des besoins des personnes et des groupes et à la construction de réponses dans le cadre de l'action sociale et médico-sociale qui « tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. »<sup>9</sup>

L'ISIC est à considérer comme une des modalités de mise en œuvre de l'action sociale qui « repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature » et qui « est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire. »<sup>10</sup>

De fait, les axes stratégiques d'une ISIC, quelque soit sa configuration, déclinent les finalités de l'action sociale. À titre d'exemples, ces axes peuvent être formulés ainsi :

- valoriser et promouvoir les potentialités, les capacités des personnes et des groupes
- favoriser la compréhension et l'appropriation des règles et des normes sociales
- permettre aux personnes et aux groupes de s'approprier leurs histoires et leurs expériences de vie pour trouver ou retrouver une place dans sa communauté de vie, dans son environnement social
- faire émerger la parole des usagers comme condition d'une participation effective et authentique aux affaires qui les concernent
- favoriser le dialogue entre les citoyens et les institutions
- être en veille et en vigilance sur la prise en compte des droits et des besoins fondamentaux, le respect de la loi et interpeller les décideurs publics si nécessaire.

### d- Différentes configurations de collectifs

Le « collectif » peut prendre des configurations multiples. On peut le définir comme un ensemble

<sup>9</sup>. Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, article L116-1 du code de l'action sociale et des familles [en ligne], Journal Officiel du 3 janvier 2002. Disponible sur : <<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&dateTexte=&categorieLien=id>> (consulté le 25/01/2013).

<sup>10</sup>. Idem

d'individus qui partagent à minima :

- une analyse commune d'une situation – problème
- des objectifs pour tenter ensemble de résoudre cette situation
- un accord sur des modalités de coopération
- un accord sur une échéance pour atteindre les objectifs
- des principes éthiques et des règles déontologiques.

Le collectif peut prendre la forme d'un groupe restreint qui réunit un petit nombre de personnes vivant une situation de précarité ou de difficulté sociale, des « usagers » ou « clients » ou « bénéficiaires » des services et établissements sociaux ou médico-sociaux. Il peut aussi prendre la forme d'un collectif plus large réunissant des personnes ayant des caractéristiques ou des intérêts communs, par exemple des habitants, des parents, des salariés d'une entreprise, mais aussi des professionnels sociaux ou médicosociaux, éducatifs, socioculturels, des agents de développement local, des élus, des représentants d'institutions publiques ou privées, des bénévoles qui partagent les mêmes préoccupations.

### III. Exemples d'interventions d'intérêt collectif

#### a- Des interventions sociales collectives d'information et d'échange

L'organisation de réunions d'informations, de rencontres autour d'une thématique peut être une manière de commencer à cheminer dans la perspective d'enclencher une dynamique d'échange et d'entraide entre personnes partageant la même situation ou confrontées aux mêmes difficultés, par exemple des personnes confrontées à une maladie grave, au handicap ou à la dépendance, à une situation d'isolement ou à une difficulté relationnelle ou familiale, à des difficultés d'accès à l'emploi.

Lorsque ces personnes sont réunies par le travailleur social qui les accompagne, leur participation à un collectif vient renforcer l'intervention individuelle. A l'inverse, lorsque les personnes sont réunies, suite à une invitation sans pour autant être déjà connues des travailleurs sociaux, notamment à partir d'un listing d'usagers d'un équipement, de patients, de bénéficiaires d'un service ou d'habitants d'un quartier, soit le cadre collectif proposé peut convenir et suffire, soit il peut faciliter une mise en relation avec un travailleur social, ou, si besoin, avec d'autres professionnels (psychologue, médecin...).

L'étape de préparation de l'action visant la compréhension des problématiques des personnes ciblées par l'intervention et la définition des modalités et des canaux les mieux adaptés pour contacter les personnes à inviter aux séances collectives, peut s'avérer complexe. Il y a nécessairement un temps d'explication et de motivation à prévoir en direction des participants potentiels.

## b- Des actions collectives de sensibilisation et de prévention

De multiples formes d'interventions collectives sur des thématiques telles que la prévention des conduites addictives, le soutien à la parentalité, la lutte contre les discriminations ou les comportements sexistes, sont organisées sous forme d'un nombre de séances déterminé sur un temps donné.

Il s'agit par exemple d'actions organisées dans les collèges et les lycées lorsqu'elles visent les jeunes ou d'interventions organisées dans les communes ou dans les quartiers lorsqu'elles s'adressent à des parents.

Si la participation active et l'expression des participants sont recherchées par la mise en place d'un cadre facilitant et des techniques d'animation de groupe et de communication entre pairs, on peut considérer qu'il s'agit d'une forme d'ISIC, même si l'intervention est limitée à quelques séances. Il faut aussi prendre en compte l'aval et l'amont de l'action qui supposent une dynamique partenariale entre professionnels sociaux, médicaux, enseignants et éducatifs, socioculturels.

## c- Des ateliers d'activités d'intérêt collectif

L'organisation d'activités culturelles, de détente ou de loisirs à destination de personnes en difficulté sociale, isolées, vulnérables ou en souffrance psychique, peut permettre le maintien ou le renforcement des liens sociaux. Des liens de confiance peuvent commencer à se tisser entre les personnes et entre celles-ci et les travailleurs sociaux. Cette mise en présence régulière des personnes produit des effets en interne (au sein du groupe) et en externe (dans l'environnement familial, amical) et même, selon la dynamique collective enclenchée, dans l'environnement social, (autres groupes et institutions du territoire de vie quotidienne).

La patience et l'intérêt porté aux personnes peuvent aussi favoriser « des déclics » et permettre des alliances constructives. Il est souvent difficile de légitimer ces modes d'intervention par des résultats mesurables à court et moyen terme. Cependant, le maintien des liens sociaux et d'un certain équilibre de vie des personnes peut déjà être considéré comme un résultat notable au regard des finalités du travail social.

## d- L'inscription des personnes et des groupes dans des dynamiques de développement social local

Il n'y a pas de différence de nature entre des interventions sociales d'intérêt collectif conduites avec des petits groupes ou celles qui sont conduites avec des collectifs plus larges composés d'acteurs d'un territoire dans le cadre d'une démarche de développement social local.

Lorsqu'un professionnel a rencontré plusieurs usagers qui expriment une même difficulté malgré des parcours individuels différents, il peut leur proposer une rencontre collective visant à rechercher des réponses nouvelles à travers l'échange d'expériences et l'entraide. Ce type d'action qui relève du travail social avec des

petits groupes, centré sur des objectifs précis, est à inscrire dans la vie sociale locale où sont mobilisables des ressources pour ce groupe. Mais ce groupe constitué peut aussi constituer une ressource pour le développement de la vie locale, par son dynamisme, sa créativité ou son exemplarité. Par exemple, c'est souvent à partir de petits groupes que se créent des associations qui sont des espaces où les solidarités de proximité peuvent se mettre en œuvre.

Il est aussi essentiel que les professionnels connaissent bien l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs de leur territoire d'intervention et favorisent les mises en relation entre les uns et les autres, car ils peuvent ainsi contribuer ou être à l'initiative de démarche plus ambitieuse de développement social local.

Dans cette perspective, des comités d'usagers d'équipements sociaux ou socio-culturels, des comités de quartier, des réunions dites participatives organisées par des élus locaux sur des thématiques d'aménagement du cadre de vie, des conseils de vie sociale dans les établissements sociaux et médicosociaux, sont des espaces à investir dans le cadre de l'ISIC. Les intervenants sociaux peuvent contribuer au changement des représentations et favoriser les échanges et le dialogue entre personnes n'appartenant pas aux mêmes mondes sociaux ou entre groupes ou communautés coexistant sur un même territoire de vie. De ces échanges, sont susceptibles d'émerger de nouveaux points de vue, de nouveaux projets collectifs.

## Conclusion

### Incertitude et confiance dans l'intelligence collective

Quels que soient les éléments de contexte pris en compte au démarrage, quelles que soient la taille et la composition des groupes concernés, la question primordiale est de savoir si l'intervention envisagée s'inscrit bien dans les deux finalités essentielles :

- un renforcement du lien social entre les personnes, entre les personnes et les groupes ou entre les groupes (visée qui renvoie au concept de *reliance sociale*)
- un développement des capacités à comprendre et agir individuellement ou collectivement (visée qui renvoie au concept d'*empowerment*).

Le fait de se situer clairement dans ces perspectives, permet d'enclencher des dynamiques collectives en acceptant une part d'incertitude que provoque la constitution d'un groupe, car, comme le souligne Cristina DE ROBERTIS, « On sait

où cela commence, mais on ne sait jamais jusqu'où cela peut aller. Ce sont toujours les personnes qui construisent leur groupe. Il ne s'agit pas d'une décision plaquée d'en haut, d'un kit préformaté ».<sup>11</sup>

11. PAGNEUX Florence, « L'ISIC écartelée entre injonctions publiques et réalités de l'exercice professionnel », *ASH*, n° 2566, 11 juillet 2008, p 44.

Un positionnement professionnel fait de confiance dans la force de l'intelligence collective et d'acceptation de l'incertitude, permet de démarrer et, même si l'action est limitée dans le temps et dans ses objectifs, d'engranger des réussites qualitativement évaluables. Les témoignages des personnes impliquées dans des actions collectives vont en général dans un sens positif même si les difficultés ne sont pas occultées. Du côté des participants, les mêmes mots reviennent : renaissance, reconnaissance, bien-être, plaisir de se rencontrer, découverte de ses propres savoir-faire et de ses capacités. Du côté des travailleurs sociaux, ce sont les expressions telles que « J'ai pris une leçon de vie », ou les mots tels que modestie, humilité, patience, investissement, transformations des pratiques professionnelles.<sup>12</sup>

L'ISIC est donc essentiellement une expérience partagée entre professionnels et bénéficiaires et une source d'enrichissement mutuel.

---

12. Idem.





# Inter dépendance ISAP – ISIC

---

Philippe CHOLET

*Directeur à l'Action sociale territoriale,  
Conseil général du Doubs.*

L'objet de cette publication dont le thème est l'accompagnement social et l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) laisse entendre que l'on va traiter d'un processus qui commencerait par l'accompagnement social pour arriver à l'ISAP.

Dans ce processus, il est possible de se demander où se trouve, où se trouverait, le travail social ?

Sans vouloir faire de la sémantique, il convient d'essayer quand même de cerner les mots et ce qu'ils recouvrent avant de contribuer à traiter de « l'inter dépendance ISAP – ISIC<sup>1</sup> ».

## De l'accompagnement

Les mots ont leur importance et leur usage marque les politiques sociales.

Ainsi avec la mise en œuvre du RSA<sup>2</sup>, une nouvelle terminologie apparaît telle que « référent social », « correspondant social ». Il est toujours intéressant de réfléchir aux dispositions que la loi et par conséquent le législateur entendent promouvoir.

Le mot accompagnement renvoie à « compagnon », à « partager le pain », ce qui implique une certaine communauté de destin, être avec, faire avec (voir le dictionnaire Le Robert).

Le terme apparaît dans les politiques publiques avec l'émergence de « l'insertion », le RMI, l'habitat social et le logement et dans le champ du handicap.

---

1. Intervention Sociale d'Intérêt Collectif.  
2. Revenu de Solidarité Active.

Dans ces fondements, l'accompagnement social<sup>3</sup> est défini comme une démarche pour aider les personnes en difficulté à résoudre leurs problèmes, pour établir une relation d'écoute, de soutien, de conseil, pour rechercher la cohésion sociale et recréer le lien social.

Il se veut une démarche volontaire qui mise sur les capacités des personnes et articule une approche individuelle et une approche collective.

L'accompagnant est un bénévole ou un salarié en situation de tiers.

Et il est indiqué que cet intervenant « se met en difficulté lorsqu'il cumule d'autres fonctions comme celles d'administrer le droit et de contrôler l'accès à tel service ou prestation ».

Cet accompagnant est certes, dans une position de tiers, mais mandaté sans être représentant direct de l'autorité qui le mandate et sans pour autant être le représentant des usagers.

Cette mission d'accompagnement social a été revendiquée par l'UNIOPSS<sup>4</sup> dans *Accompagnement Social et Insertion*<sup>5</sup> paru en 1995 comme « une fonction naturelle pour les associations à vocation sociale, caritative pour qui accompagner ceux qui sont en détresse constitue bien souvent une finalité de leur action ».

Dans cet ouvrage, l'UNIOPSS fait valoir que cet accompagnement est (se veut) différent du « suivi social des assistantes sociales » qui est plus connoté contrôle institutionnel voire contrôle social.

Et nous savons combien notre secteur a été durablement interpellé par ces notions avec notamment « La police de familles » de J. Donzelot<sup>6</sup>.

Nous avons une autre illustration du piège des mots avec l'usage fréquent du « suivi social ».

Le suivi social, outre le fait de positionner l'intervenant toujours « derrière » et donc de ne jamais rattraper ce qui est suivi, n'est pas sans interroger cependant ce que recouvre cet « être avec » dans la relation d'aide.

Dans le groupe de travail du CSTS<sup>7</sup> qui a produit le rapport sur l'ISAP<sup>8</sup>, nous

nous inscrivions en faux contre cette modélisation proposée par l'UNIOPSS, qui définissait une intervention sociale relevant de la solidarité portée par les associations (et notamment par les bénévoles) et s'opposerait à une intervention qualifiée de « socio technique » porté par un social, plus institutionnel, qui serait un accompagnement des procédures.

3. *Guide pratique de l'accompagnement social, fiches méthodologiques*. Paris : Syros Editeur, 1995, 212 p.

4. Union Nationale Interfédérale des œuvres et Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux.

5. *Accompagnement social et insertion, pratiques associatives*. Paris : Syros Editeur, 1995, 285 p.

6. DONZELOT Jacques, *La police des familles*, Paris : Éditions de Minuit, 2005, 221 p.

7. Conseil Supérieur du Travail Social.

8. *L'intervention sociale d'aide à la personne*, Rennes : ENSP, 1998, 173 p.

Aux uns l'écoute, la relation, aux autres les procédures, la bureaucratie des prestations.

Cette répartition des rôles dans la mise en œuvre des politiques publiques est sclérosante et dans les faits beaucoup plus complexe et paradoxale.

Les financements des dispositifs d'accompagnement social souvent portés par des associations renvoient davantage à une logique de prestations, ce qui peut être source d'une intervention sociale séquencée et segmentée plutôt que d'un accompagnement durable.

Le secteur associatif est une réalité hétérogène où le fonctionnement bureaucratique existe également.

Quand au rôle des bénévoles, il s'agit plutôt de privilégier les coopérations et les synergies que de stigmatiser des oppositions avec les professionnels.

Il convient donc d'être vigilant quant aux procédures et aux processus à l'œuvre dans l'ensemble du champ de l'action sociale.

## L'ISAP, Pourquoi ISAP ?

Au départ, en 1993, le mandat confié au CSTS portait sur l'ISI, intervention sociale individuelle.

Il s'agissait de faire le point sur les évolutions de cette pratique confrontée à la progression des logiques de contractualisation, de participation des usagers et de faire suite au travail conduit sur les enquêtes sociales dans un contexte de croissance des questions d'exclusion qui en faisait une préoccupation importante des français.

Déjà à l'époque étaient énoncées la montée de l'individualisme et la crise du lien social

Le groupe de travail souhaitait aussi faire place, plus de place à l'utilisateur, à son rôle dans la complexité de ses liens, à ses capacités.

Cela s'est traduit notamment par cette idée de la place centrale de l'utilisateur, notion sur laquelle nous reviendrons et qui fait l'objet d'un autre rapport du CSTS en 2007, *L'utilisateur au centre du travail social : De l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté. Conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices*<sup>9</sup>.

Au terme d'individu qui nous semblait avoir une connotation plutôt statistique et ne tenait pas assez compte du sujet et de sa singularité, nous avons choisi celui de personne qui fait écho à la question de la reconnaissance.

<sup>9</sup> *L'utilisateur au centre du travail social : De l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté. Conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices*, Rennes : ENSP, 2007, 165 p.

Nous avons considéré qu'il s'agissait d'apprécier la personne dans son environnement, dans la cité, et que le travail social agissait sur ce rapport tensionnel entre la personne et son environnement et en visait l'adaptation réciproque.

Le travail social agit donc à l'interface et se doit de créer des situations, des systèmes d'action qui vont permettre cette adaptation réciproque.

Nous avons ainsi donné une définition de l'ISAP :

*« L'ISAP est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer ».*

Cette définition se veut ouverte.

Par exemple, la notion de demander de l'aide ou de l'accepter mène à interroger la manière de la présenter, de la proposer. Il en est ainsi lorsque les professionnels sont confrontés à la non demande ou plus exactement à ce que l'on peut considérer comme une demande implicite liée à des détresses « qu'on peut plus cacher » (en référence au rapport, une souffrance qu'on ne peut plus cacher).

Je ne vais pas détailler ici ce qui relève de la méthodologie d'intervention jalonné par :

- la rencontre, de l'autre, de sa singularité
- l'analyse- diagnostic
- le projet et le contrat
- la stratégie
- l'évaluation de l'action.

Je souhaite juste faire quelques remarques qui me semblent essentielles à la fois sur l'ISAP, l'ISAP et l'ISIC et sur le contexte.

## L'ISAP

Il s'agit de souligner ce qui peut apparaître comme une posture paradoxale.

Intervenir et aider, intervenir en aidant, aider en intervenant, comment concilier les deux.

Intervenir renvoie à une attitude volontaire, pour ne pas dire volontariste alors qu'aider requiert une certaine participation, au moins le consentement.

Et chacun sait combien il est difficile d'aider qui ne veut pas être aidé...

Pourtant il s'agit de rendre fécond ce paradoxe.

Intervenir signifie « prendre part à une action, à une affaire en cours dans l'intention d'influer sur son déroulement ».

Le travailleur social, le travail social par exemple dans le champ de la lutte contre l'exclusion, vise bien à inverser le sens des situations.

Mais son intervention sur la situation qui fait problème consiste à mobiliser les capacités de la personne dans la résolution des problèmes qui participent au processus d'exclusion.

Le concept de « capacité des personnes » est un concept clé en travail social, donc en ISAP et en ISIC forcément.

Le mot intervention est important car il s'agit bien de créer les conditions, les systèmes d'actions qui vont permettre la mobilisation des personnes, de la personne, la mobilisation de leurs capacités, de ses capacités.

En ce sens le travail social n'est pas une posture d'attente.

Parfois (souvent), il est nécessaire que le travailleur social crée lui-même les conditions de la rencontre, aller au-devant des personnes, aller rejoindre les gens là où ils sont, là où ils en sont.

Cet « aller rejoindre » peut avoir une dimension spatiale (dans la rue, au domicile...), il est aussi et surtout dans la compréhension de l'autre, compréhension qui n'est pas accord (en référence à l'empathie, au non-jugement...). Un « aller rejoindre » qui témoigne d'une attention à l'autre.

Dernièrement, j'ai eu l'occasion d'échanger avec une assistante de service social sur une question concernant les personnes qui ne répondent pas aux courriers les invitant à prendre contact avec un service social, qui ne viennent pas aux rendez-vous qui leur est fixé.

Faut-il les relancer et pourquoi ?

La collègue indiquait que durant sa formation, l'on avait insisté sur le fait que l'objectif du service social était de rendre « les personnes autonomes, libres, responsables, et citoyennes ».

Et elle s'interrogeait. En relançant les personnes, est-ce les rendre responsables, où favoriser une posture « d'assistantat » ?

Nous avons convenu qu'il s'agissait de veiller, en voulant les rendre responsables, à ne pas les rendre coupables de leur situation, « ne pas ajouter l'insulte au mal<sup>10</sup> ».

---

<sup>10</sup> Voir Margot Breton. *Contre les monopolisations professionnelles*. Cité dans le rapport sur l'ISAP.

C'est d'ailleurs un vrai risque dans un contexte d'individualisation des risques sociaux et de montée de l'individualisme que de renforcer cette logique de pénalisation des personnes qui est source de déni de soi, d'un sentiment de honte sociale.

Ainsi, on peut toujours s'interroger, si on ne connaît pas les personnes, à qui on a écrit, savoir si elles ont bien reçu la lettre, si elles ont une boîte aux lettres, si elles savent lire, si le contenu de la lettre a un sens pour elles.

Lors des réunions du groupe de travail du CSTS sur l'ISAP, nous avons évoqué la formule de « la place centrale de l'utilisateur », de « l'utilisateur au centre » et insisté sur le fait que l'utilisateur ne soit pas au centre de la cible.

Et de considérer que ce qui est central, ce sont les capacités des personnes, capacités à agir sur leur vie.

Le rôle du travail social est de créer les conditions de perception et de mise en œuvre de ces capacités et de travailler à les transformer en compétences, compétences dans la gestion du budget, compétences parentales, d'habitant, de citoyen...

Ce qui me fait dire qu'il est bien présomptueux de vouloir rendre les personnes responsables et sans doute plus opérationnel de chercher à créer les situations qui vont leur permettre de les assumer.

## L'ISAP et l'ISIC

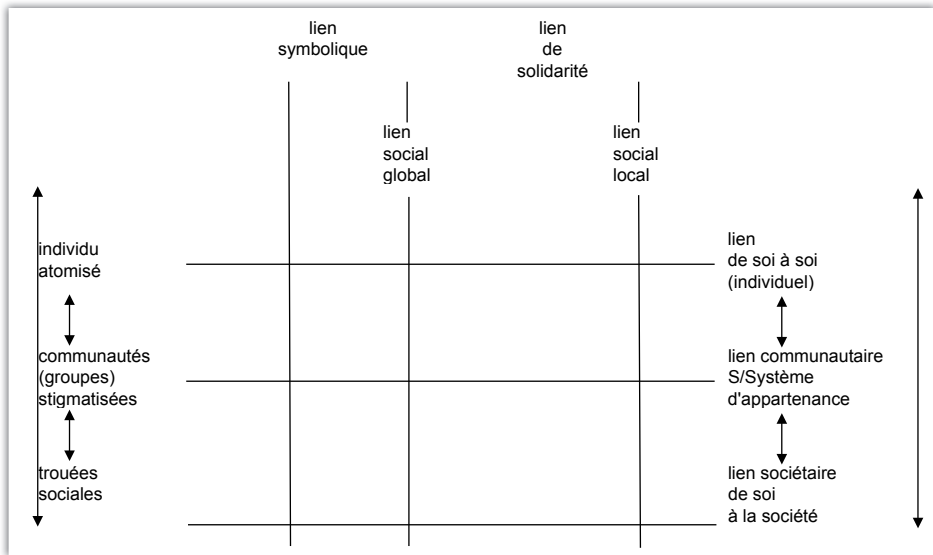
Si l'ISAP consiste à ce que la personne trouve de l'aide, l'aide adéquate pour résoudre les difficultés qu'elle rencontre, alors il convient de repérer, d'identifier les différents niveaux qui la définissent, les liens qui la structurent.

J'ai déjà eu l'occasion<sup>11</sup> de faire référence aux mécanismes de la cohésion sociale tels que présentés dans un rapport préparatoire au XI<sup>ème</sup> plan qui invitait à cette connaissance pour en repérer les défaillances afin de mieux en rétablir les éléments constitutifs.

Je vous en propose une brève représentation graphique.

---

11. *Le service social et le développement des actions d'intérêt collectif*, Intervention aux journées de l'IRTS de Franche-Comté, mai 2000.



Ainsi le lien social se décline en un lien symbolique qui repose sur une représentation valorisante parce que réciproque du corps social et de toutes les parties qui le composent. Il se décline également en un lien de solidarité qui lui-même se décline en un lien social global qui attache chaque individu et sous-système au système global (solidarité verticale) et un lien social local, solidarité familiale, de voisinage, etc... (solidarité horizontale).

Les défaillances de la cohésion sociale se traduisent à différents niveaux :

- l'individu atomisé qui vit une situation anormale ne détenant plus en lui, ni en dehors de lui suffisamment d'images valorisées pour construire un sens à sa vie
- les communautés ignorées ou groupes stigmatisés au sein desquels s'opère une certaine socialisation mais qui participe d'un processus d'exclusion collective
- les trouées sociales où se combinent les cumuls de rupture de lien social dans ses différentes dimensions que ce soit du point de vue spatial, la relégation d'un quartier ou du point de vue de situation, la délinquance, le chômage...

Pour générer ou re-générer de la cohésion sociale, il convient d'en rétablir les mécanismes essentiels, lien symbolique, lien de solidarité locale et de solidarité globale, en agissant dans les dimensions où leur carence fait défaut, c'est-à-dire selon les critères suivants :

- un lien individuel de soi à soi, par exemple dans la capacité à assumer un rôle parental, à gérer un budget, d'assumer des démarches, d'expérimenter d'avoir du *pouvoir sur sa vie* en croisant ce lien avec du lien symbolique et du lien de solidarité locale, globale

- un lien « communautaire » à un sous-système d'appartenance, famille, quartier, réseau, groupe, association où la personne va pouvoir trouver et développer de l'aide mutuelle confortant son sentiment d'existence et ainsi son lien de soi à soi, du lien symbolique et du lien de solidarité locale

- un lien sociétaire de soi à la société. En faisant valoir ses droits et en assumant ses devoirs, en participant aux « instances sociales existantes », la personne met ainsi en relief son lien symbolique qui la valorise, par le sentiment d'être rattachée à un lien social global tout en renforçant son lien communautaire où elle puise des ressources pour son lien de soi à soi et son lien sociétaire...

Dans sa pratique professionnelle, le travailleur social se doit de prendre en compte tous ces liens et de travailler à leur croisement pour influencer sur les processus d'exclusion, sur les situations qui placent les personnes en détresse. C'est là où la combinaison des modes d'intervention au niveau de l'individu, du groupe et du collectif semble indispensable pour développer des situations qui vont permettre aux personnes de retrouver dans la diversité des échanges sociaux, les conditions de leur « reliance ».

La question n'est donc pas de savoir s'il faut pratiquer l'ISAP ou l'ISIC, ni laquelle des deux doit précéder l'autre.

La question est de construire des espaces de soutien, des supports d'aide où la personne, les personnes vont trouver les « ressources » nécessaires à la transformation de leur situation.

Entretiens, informations collectives, travail social de groupe, action collective territoriale, dispositifs (insertion, logement, santé), il convient d'offrir des opportunités d'interactions, de transactions constructives que le seul face à face ne saurait permettre.

Il convient donc d'élargir le panel des réponses plutôt que de gérer dans une logique segmentée et taylorienne l'intervention sociale.

## Sur le contexte

En quoi le contexte actuel oblige à interroger nos pratiques et notamment à sortir du clivage stérile entre individuel et collectif ?

Cela devient banal de dire que notre société vit des mutations profondes.

Dans un contexte de mondialisation des marchés et de l'économie, nous assistons



à une « décollectivisation » des protections et à une « ré-individualisation » des risques qui génèrent précarités et désaffiliation (voir les travaux de Robert Castel<sup>12</sup>).

Dans ce monde ouvert, on constate le repli sur soi, sur le gouvernement de soi où la réussite personnelle entraîne l'épuisement des plus faibles, des plus fragiles, de ceux qui ne disposent de « ressources » (et pas seulement économiques) suffisantes.

Moins on est inséré, plus il faut mobiliser des ressources pour s'insérer et rester inséré.

La précarité est alors la sanction, précarité économique, précarité relationnelle, précarité identitaire.

Ainsi le gouvernement de soi peut entraîner l'abandon de soi avec son cortège de culpabilités, de déni de soi et de ses propres capacités, de conduites à risques, de violence à l'égard des autres et de soi-même, de souffrance psychique comme autant d'accrocs au tissu social, à la cohésion sociale (voir les travaux de Pierre Vidal Naquet).

Si l'accès aux droits demeure essentiel, on pressent que ce n'est plus suffisant et qu'il convient désormais aussi de répondre à ce déficit de « ressources » pour venir en aide aux personnes vulnérables, pour que ces personnes trouvent de l'aide pour le développement de leurs capacités.

C'est ce que certains appellent ces espaces de soutien, ces supports.

Développer ces supports d'aide, de ressources suppose de développer de nouvelles alliances avec les personnes pour mieux agir avec elles, des partenariats pour construire des supports qui mobilisent les potentialités des territoires et la pluri-professionnalité pour optimiser notre capacité à agir face à la complexité des problèmes.

---

**12.** Notamment *La montée des incertitudes : Travail - Protections - Statut de l'individu*, Paris : Seuil, 2009, 457 p.



# La dynamique institutionnelle et l'équipe pluridisciplinaire sur un territoire d'action sociale

---

Agnès **BOLARD**

*Responsable de l'Espace d'Action Médico-Sociale de Besançon  
Centre Loue Lison au Conseil général du Doubs,  
ex-responsable des espaces solidaires au CCAS de la Ville  
de Besançon.*

ISAP/ISIC deux composantes indissociables du travail social et notamment au sein du CCAS (centre communal d'action sociale) de Besançon où la pratique « collective » s'inscrit maintenant de façon ancienne.

Je voudrais commencer mon intervention en rappelant deux postulats qui traversent ma pratique de travailleur social et de responsable de service au sein du CCAS.

## 1<sup>er</sup> postulat

L'homme est défini comme « un être social, porteur d'une culture, de valeurs, appartenant à un groupe social, à un territoire, des territoires, à des réseaux, ayant une histoire se déroulant sur plusieurs générations...

Le social est ce par quoi chacun entre en relation avec ses semblables et se trouve avec eux dans des relations d'interdépendance. Le social est ce qui permet à chacun de trouver sa place dans la société, dans le respect de ce qu'il est et de ses choix.

Le respect de l'autre à tous les âges de la vie dans toutes ses différences est une nécessité pour vivre en paix. C'est aussi une source d'enrichissement réciproque et une force de cohésion sociale.

Le fondement de la cohésion sociale est le lien social » (il se décline dans ce que Philippe Cholet développe dans son article sur « les 3 liens »<sup>1</sup>).

Le rôle d'une société est de faire coïncider le vivre ensemble et la liberté individuelle. C'est ce à quoi se consacre le travail social avec l'ensemble des institutions<sup>2</sup>.

## 2<sup>e</sup> postulat

Il rejoint les propos tenus par J. Baptiste de Foucault lors de son intervention aux journées du Vivre Ensemble du 28 janvier 2010 organisées par la Ville de Besançon et l'ODAS : « l'être humain a besoin non seulement d'avoir **accès à ses droits** (fondamentaux) mais aussi et surtout **d'être aimé** (la question du lien social, de l'isolement et de la reconstruction de réseaux sociaux, amicaux et familiaux...) et **estimé** (la question de la reconnaissance, de la valorisation de soi et des capacités transformées en compétences...) ».

Or aujourd'hui, c'est la question du « vivre ensemble » qui est au cœur de la question sociale.

Elle invite l'ensemble des acteurs publics à encourager localement, dans une logique de développement social, les diverses formes de mobilisation citoyenne en utilisant tous les leviers dont ils disposent.

L'exclusion sociale n'est pas faite que de précarisation économique, au-delà de la précarisation de l'emploi et la croissance des inégalités, la déstabilisation des relations sociales, l'affaiblissement des moyens d'intégration sociale, la perte des repères (famille, travail...) et de perspectives remettent en cause la qualité même du vivre ensemble (on parle aujourd'hui de trois formes de précarité : économique, relationnelle, identitaire...).

Ces évolutions coïncident avec une crise des mécanismes traditionnels de protection sociale et d'action sociale de plus en plus inadaptés à la progression considérable du nombre de personnes à soutenir et à la complexité croissante des situations.

Alors de quelle manière faire société autrement ?

Le travail social doit contribuer à réinventer des dispositifs de solidarité autres qui permettent de redonner aux usagers un rôle de sujet-acteur dans

1. CTS n°71, p 37.

2. Extrait du rapport du CSTS sur le « Travail social aujourd'hui » : CSTS, *Le travail social aujourd'hui et demain*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2009, 127 p.

l'élaboration des réponses adaptées aux difficultés qu'ils rencontrent en prenant en compte l'avenir et le développement durable.

La dimension collective des problèmes appelle un développement de l'approche collective de l'intervention sociale. L'intervention collective est un enjeu majeur dans la lutte contre l'exclusion et pour la cohésion sociale et la reconnaissance du « bien vivre ensemble ».

Il devient urgent de dépasser les logiques de dispositifs en encourageant l'accès de tous à tous les services et activités et en encourageant le développement d'initiatives culturelles, festives, sociales, sportives... créatrices de lien social.

Pour les publics fragilisés, il convient d'imaginer un accompagnement social qui ne consiste pas simplement en une intervention directe du professionnel mais bien en une intervention plurielle dans une perspective de développement des solidarités de proximité et d'implication personnelle et collective.

C'est une autre conception du travail social moins « assistantielle » et davantage axée sur les ressources. C'est le pari de la confiance dans les usagers et les habitants.

Cette dynamique de développement social ne peut se réaliser sans l'implication forte de tous les travailleurs sociaux. Leur fonction, leur éthique, leur connaissance des publics et des territoires les placent en première ligne pour définir qualitativement les besoins, pour identifier les réponses en matière de prévention, d'intégration et d'insertion, pour animer des démarches collectives et participatives en soutenant la mobilisation des habitants.

L'implication des collectivités<sup>3</sup> dans la redynamisation sociale du territoire apparaît alors comme fondamentale et oblige à s'engager dans une logique de décloisonnement des approches institutionnelles et professionnelles.

Pour comprendre la réalité actuelle au sein du CCAS de Besançon il convient de faire un retour sur son histoire, et, une histoire inscrite dans les territoires et le DSL<sup>4</sup>.

## Historique

Le CCAS de Besançon : une histoire inscrite dans les territoires et le DSL.

Il s'agit vraiment de parler d'une dynamique institutionnelle à l'origine de la création des équipes pluridisciplinaires au CCAS de Besançon et surtout de

<sup>3</sup>. Dans le cadre de la Commune pour ce qui concerne le CCAS.

<sup>4</sup>. DSL : développement social local.

la volonté d'un homme, Philippe Cholet, arrivé en 1993 en tant que Coordinateur social en charge de promouvoir une nouvelle dynamique des services et du partenariat dans le cadre d'une politique sociale renouvelée : « Besançon horizon 2001 »

Lorsqu'il arrive, en septembre 1993, l'action sociale du CCAS est organisée en deux services distincts :

- L'équipe des assistantes sociales (onze + un animateur social) qui, même si elles étaient territorialisées, étaient installées au siège du CCAS et dépendaient hiérarchiquement du Directeur du CCAS. Elles avaient pour missions la prise en charge des personnes âgées en polyvalence de catégorie : RMI<sup>5</sup> pour les plus de 50 ans et mise en place des services de soutien à domicile (téléalarme, repas, aide à domicile, auxiliaire de vie à cette époque...). Pour rappel : en 1989, le RMI national remplace le dispositif local du MSG<sup>6</sup> qui existait sur Besançon depuis 1968.

- L'équipe des conseillères en économie sociale et familiale (17) et animatrices de coupe et couture (10) implantées dans les différents quartiers de la ville sous la hiérarchie d'une conseillère « chef ». Elles avaient pour missions l'AEB<sup>7</sup> et le développement d'actions à caractère collectif autour de la vie quotidienne (cuisine et couture), voire de cours aux adultes et aux enfants... Leurs interventions les amenaient à travailler davantage en partenariat avec les travailleurs sociaux, du Conseil général notamment, en charge du suivi des familles.

Ainsi qu'une vingtaine d'éducateurs spécialisés et autres intervenants sociaux répartis dans ce qui est appelé « les structures » (CHRS<sup>8</sup>, Forum, Service accueil 24/24, aire des gens du voyage de la Malcombe...).

### **1994 : la réorientation des missions de l'ensemble des travailleurs sociaux sur des actions à la fois individuelles et collectives amène une nouvelle organisation :**

Pour le CCAS, il s'agit alors de travailler au développement d'une offre d'insertion pour permettre la construction de parcours diversifiés, adaptés aux personnes, parce qu'élaborés avec elles au plus près de leurs réalités, de leurs préoccupations et de leurs lieux de vie, au cœur d'un partenariat favorisant la cohérence et la complémentarité dans le cadre du contrat de ville.

Il s'agit alors de mettre davantage en synergie les outils, dispositifs, potentiels humains et compétences au service de cet objectif : l'insertion.

Cela amène à interroger l'organisation de l'intervention sur le territoire bisontin et pour le coordinateur social à proposer un mode d'organisation qui voit la création **d'équipes pluridisciplinaires**

5. RMI : revenu minimum d'insertion.

6. MSG : minimum social garanti.

7. AEB : Action Educative Budgétaire.

8. CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.

(ASS<sup>10</sup>, CESF<sup>11</sup>, ES,<sup>12</sup> Animatrices coupe et couture, animateurs sociaux...) implantées au cœur des quartiers de vie des personnes et selon les espaces médico-sociaux du Conseil général pour faciliter un partenariat par projet.

Ces équipes rejoignent soit les anciens Centres en ESF, qui deviennent des Antennes Sociales (Palente, Centre Ville), ou les Centres Sociaux gérés par le CCAS (Planoise, Montrapon/Fontaine-Écu/La Grette).

Cela amène les travailleurs sociaux à se retrouver dans la proximité des personnes et à travailler en complémentarité avec tous les acteurs du territoire (institutions, associations...).

Les missions sont à la fois **individuelles** :

- Instruction RMI et accompagnement des personnes dans la construction de leur parcours,

- Insertion par l'économique : Référent PLIE<sup>13</sup> (en Février 1995, la ville de Besançon crée le PLIE). Cette association vise à rassembler tous les partenaires locaux concernés par l'insertion économique des personnes en difficulté par rapport à l'emploi. A ce titre, les travailleurs sociaux du CCAS se sont impliqués dans la mise en œuvre **d'ateliers d'accompagnement collectif de proximité appelés « atelier de mobilisation et de soutien à la recherche d'emploi »**. Des travailleurs sociaux (ASS/CESF) se sont réunis et ont créé un programme, sous forme de modules, qui se sont dupliqués sur chacun des quartiers animés par les travailleurs sociaux référents (AS, CESF, ES). Dans chaque atelier, l'aide mutuelle développée au sein du groupe de participants permettait d'élargir les pistes de recherche d'emploi et de mobiliser un réseau relationnel et professionnel.

- Référent dispositif logement du CCAS et notamment accompagnement des personnes en bail glissant soit environ quatre-vingts logements disséminés sur le territoire de la Ville.

Et **collectives** : développement d'actions à caractère collectif ou de groupe en fonction des besoins repérés des personnes et des territoires en appui sur la structure de quartier, Centre Social ou Antenne Sociale.

Cette volonté d'agir sur les « exclusions » et de s'appuyer sur les travailleurs sociaux comme opérateurs et promoteurs de l'insertion va nécessiter la mise en place **d'une action de formation** pour stimuler le changement dans les pratiques et en promouvoir de nouvelles.

Cette action de formation, conduite conjointement par l'IRTS<sup>14</sup> de Franche-Comté et l'IRTS de Montrouge, a accompagné le projet institutionnel en développant la capacité d'intervention des travailleurs sociaux et en leur donnant une culture professionnelle commune.

---

10. ASS : Assistant de Service Social.  
 11. CESF : Conseillère en Économie Sociale et Familiale.  
 12. ES : Educateur Spécialisé.  
 13. PLIE : Plan Local d'Insertion Économique.  
 14. IRTS : Institut Régional du Travail Social.

## Les objectifs de cette action de formation

- outiller les intervenants sociaux notamment sur le plan méthodologique (méthodologie d'intervention liée aux groupes)

- former davantage ceux-ci sur les nouvelles données des politiques sociales (apports théoriques sur l'exclusion, l'insertion, le DSU<sup>15</sup>...)

- accompagner le processus organisationnel en participant à la structuration des équipes et à la dynamique du projet de service.

Si les CESF étaient déjà inscrites dans les territoires et travaillaient en réseaux de partenaires, les ASS et autres travailleurs sociaux devaient eux s'inscrire dans les territoires, en percevoir les enjeux et développer des pratiques de travail en complémentarité avec les CESF notamment et les autres partenaires.

La formation devait permettre à tous de mobiliser les capacités à travailler avec d'autres : équipes pluridisciplinaires, usagers, partenaires... et comprendre les dynamiques locales, partenariales et pluriprofessionnelles.

Elle devait également développer l'innovation dans les différents domaines fixés par les missions.

La formation dispensée deux jours par mois pendant vingt mois va voir l'émergence de nombreux projets (conduite d'un projet en phase directe avec les réalités professionnelles) proposés et portés par les travailleurs sociaux, quelles que soient les formations initiales même si des tendances se retrouvent dans les projets :

Ex. insertion :

Roue de Secours / transport et déplacements (ASS/CESF)

Accès à la culture : bouillon de culture association la Marmite (ASS/CESF)

Service de proximité : CESF, Frip-Chic

Vente d'artisanat : Animatrice coupe et couture

Alimentation : Épicerie sociale ASS/CESF

### **L'équipe pluridisciplinaire est le lieu de la confrontation des idées et du conflit constructif**

Face à la complexité des situations rencontrées et des demandes d'aide, l'organisation en équipes pluriprofessionnelles permet une prise en charge dynamique, dans la globalité, du fait d'approches et d'avis de professionnels divers en matière d'évaluation de la situation et de réponse donnée, en gardant à l'esprit l'essentiel : la personne au centre de son projet de vie.

Cette construction a demandé du temps et si les professionnels se sont enrichis de la diversité des parcours et des expériences de chacun et notamment à travers la réalisation des projets.

15. DSU : Développement Social Urbain.



(Partages de pratiques / accès aux droits / accompagnement global pour les ASS/ connaissance des territoires et des réseaux de partenaires pour les CESF).

Il a fallu, malgré tout, dépasser des difficultés souvent entretenues par une méconnaissance de l'autre, de ses responsabilités et légitimités.

Comprendre les logiques des autres et ses propres logiques passe par la connaissance de ce qui constitue la spécificité de son intervention afin de pouvoir articuler au mieux ses compétences propres avec celles de ses collègues (ou partenaires).

Aujourd'hui nous pouvons mettre en exergue la reconnaissance et le respect mutuels du rôle de chacun.

## De l'insertion au DSL

### **L'émergence et le développement de l'action sociale collective du CCAS de Besançon autour de l'aide alimentaire :**

**1997** : Création de la première épicerie sociale sur le quartier de Clairs-Soleils.

Les épiceries sociales et solidaires ont développé des savoir-faire pour accompagner les bénéficiaires vers l'autonomie.

Partant du constat que l'aide attribuée (sous forme de colis) n'était parfois pas adaptée aux personnes et que les produits se retrouvaient directement dans les poubelles collectives ; constat soulevant des réactions des agents HLM vis-à-vis du public du quartier. De plus, une succession de demandes d'aides financières de subsistance récurrentes sans que les situations ne semblent s'améliorer, a amené à engager une réflexion collective des différents partenaires (ASS de secteur, TS<sup>16</sup> des bailleurs sociaux, représentants des associations et bénévoles, usagers, membres de la banque alimentaire).

C'est à partir de ce diagnostic et de la constitution d'un groupe-projet, piloté par une ASS et une CESF, que la première épicerie est née en 1997 afin de répondre de façon pertinente aux difficultés alimentaires des habitants du quartier des Clairs-soleils. Il fallait faire évoluer les pratiques. Il semblait pour les travailleurs sociaux, que derrière ces demandes financières, il y avait des personnes et des personnes capables d'autre chose que de tendre passivement un panier !

Après deux ans de fonctionnement, en 1999, l'accès à l'alimentation des publics en difficulté devient une préoccupation de l'institution CCAS et des élus locaux ainsi le CCAS confirme le dispositif « Epiceries sociales » comme un outil essentiel de sa politique d'insertion.

Développement de la 2<sup>e</sup> épicerie, sur le quartier de Planoise, en 2000 : un nouveau groupe projet est mis en place, piloté toujours par une ASS et une CESF, mais aussi des bénévoles, des représentants d'institutions et des usagers...

---

16. TS : Travailleurs Sociaux.

**Fin 2002**, le choix politique, de la Ville de Besançon, de reprendre le pilotage des Centres Sociaux dans un autre mode d'organisation (Maisons de Quartier), a amené le CCAS à devoir lui-même redéfinir sa politique d'action sociale, à se réorganiser en créant trois services spécifiques.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2003, les travailleurs sociaux quittent les Maisons de quartiers pour rejoindre deux services qui se créent : Proxim'social et les Espaces solidaires puis un 3<sup>e</sup> le service Insertion/logement (suivi du RMI dans le cadre d'une convention avec le Conseil général).

La pluridisciplinarité reste de mise au sein de toutes les équipes qui développent alors une action plus spécialisée.

**Les Espaces solidaires** restent territorialisés, dans la proximité des habitants, sur six quartiers de la Ville et deux ateliers créatifs (au centre-ville et dans le quartier de Planoise).

Ils sont créés pour capitaliser la démarche « collective » : travail avec les groupes et développement de projets développés auparavant en appui sur les Centres Sociaux.

L'équipe est composée de : 4 AS, dont la responsable, 8 CESF, 2 ES, 1 animateur technique et social issu de la filière technique qui anime les ateliers créatifs bois/fer/jardins au côté des TS.

L'équipe comprend également des secrétaires, un agent d'accueil, parfois en reclassement, autrefois aide à domicile..., des personnels d'entretien et des personnes en contrat aidé dans le cadre d'un parcours d'insertion.

## Évolution des pratiques, de l'insertion au DSL

### **La dynamique de développement social :**

**L'enjeu est de rendre cohérent sur un territoire l'action sociale en s'appuyant sur un savoir partagé entre les acteurs concernés, responsables publics, professionnels, associations et habitants.**

## Le service des Espaces Solidaires

C'est un service souvent qualifié d'atypique par les stagiaires qui le fréquentent où les travailleurs sociaux, quelles que soient leurs spécificités et/ou justement avec leurs spécificités (ASS, CESF, ES...). Ces professionnels mettent en œuvre des missions communes et travaillent à **développer l'exercice des droits des personnes en difficulté, leur place et leur rôle** dans le cadre d'une politique coordonnée et partenariale contributive au développement social et dans la logique de la Loi de lutte contre les exclusions : droit à l'alimentation, à la culture...

Même s'ils ne sont pas référents des parcours des personnes, ils interviennent à un moment de ce parcours en prenant en compte la globalité de la situation en lien avec les référents sociaux.

## Missions du service

La pratique collective est inscrite dans les fondements du service.

Le service développe un ensemble d'actions ou d'ateliers à caractère collectif visant l'insertion sociale (voire professionnelle) des publics fragilisés qu'il accompagne tant en lien avec l'aide alimentaire qu'avec l'accès à la culture et la citoyenneté.

Outre le développement de dispositifs qui répondent à ces besoins, il vise aussi, à :

- accompagner vers l'insertion (sociale ou professionnelle) des personnes fragilisées orientées par des partenaires institutionnels ou/et associatifs dans une dynamique de développement social

- développer des actions collectives et des méthodes destinées à permettre aux usagers d'agir sur leurs propres situations en s'appuyant sur leurs potentialités et capacités et non sur leurs faiblesses, afin de permettre à chacun d'être reconnu en tant qu'acteur et citoyen pour qu'il retrouve « place et rôle dans la cité ».

L'intervention des Espaces Solidaires vise la mise en synergie des trois dynamiques du développement :

- **Le développement des personnes** : travailler pour que les modalités de distribution de l'aide alimentaire soient vecteur d'insertion par la prise de rôles des « bénéficiaires » dans le cadre d'actions de groupes, d'actions collectives (ex : épiceries sociales, ateliers cuisine, tables d'hôtes, ateliers culturels...),

Trois niveaux à prendre en compte<sup>17</sup> : la personne elle-même, dans ce qu'elle a de singulier, il s'agit de se centrer sur son quotidien et son identité, sa capacité d'assurer des démarches, d'assumer un rôle parental par exemple, de gérer son budget, d'avoir du « pouvoir ou non sur sa vie » ; sa sociabilité comme personne inscrite dans un microcosme, une place dans la société, une famille, un quartier, un groupe, une association... C'est dans ce réseau de relations plus ou moins étendu que la personne va pouvoir trouver et développer de l'aide mutuelle ; le troisième niveau est celui de l'articulation du quotidien singulier avec la globalité économique, sociale et culturelle qui caractérise la société.

- **Le développement des organisations** : fédérer différents acteurs, bénévoles caritatifs, associatifs, institutionnels autour de projets (ex : l'harmonisation des critères d'attribution sur la

<sup>17</sup> Philippe Cholet, op. cit.

ville, la volonté de respecter la dignité des personnes dans les modalités de distribution, l'urgence alimentaire...),

- **Le développement des territoires** : pour générer des projets d'économie sociale et solidaire et aussi révéler les besoins sociaux locaux et ainsi contribuer à des choix politiques dans la lutte contre la pauvreté et la précarité.

**« Des espaces d'aide et de soutien pour développer ses ressources – des opportunités d'interactions et de transactions constructives ».**

Ces actions de groupe, développées par le service, sont avant tout des « supports » au service de l'accompagnement global de la personne (et non une fin en soi) et s'articulent à l'intervention sociale d'aide la personne mise en place par les référents sociaux ce qui permet d'enrichir la palette d'actions des travailleurs sociaux dans un contexte économique et social dégradé.

Les projets développés deviennent fédérateurs pour des personnes qui se découvrent des ambitions et des potentialités et participent à une forme de restauration du lien social.

En matière d'aide à la personne, et dans le champ du lien social, les travailleurs sociaux sont confrontés aux limites de leur intervention individuelle.

C'est la situation de groupe et l'aide mutuelle au sein du groupe qui provoque du changement : valorisation, prise d'initiatives, affirmation de soi... propice à lever certains freins (au retour à l'emploi par exemple).

Changement de posture du TS qui va prendre en compte les capacités des personnes pour les transformer en compétences afin de développer la capacité d'action, le pouvoir d'agir (empowerment) d'une personne dans le système social qui est le sien, dans les systèmes sociaux qui sont les siens.

Tous les travailleurs sociaux visent le même objectif : faire émerger les capacités à faire face à ses propres besoins et à ses problèmes en s'appuyant sur un système d'aide mutuelle.

Des notions qui transcendent les interventions : les notions de citoyenneté, de co-construction des actions tenant compte des compétences et du savoir faire des usagers (et pas seulement de la technicité des intervenants) ainsi que du développement d'un pouvoir d'agir exercé entre autre à travers un plus grand contrôle sur l'élaboration et la réalisation des objectifs définis.

Le travailleur social n'a pas pour but de se substituer aux personnes qu'il aide mais de faire en sorte qu'elles puissent tenir toute leur place. Il abandonne un rôle de « pourvoyeur de services » pour devenir le « compagnon de projets individuels et collectifs ».

L'articulation ISAP, ISIC s'inscrit donc dans une dynamique interactive et dans la continuité de l'intervention. Ce sont la situation et la problématique rencontrées qui déterminent les meilleures stratégies à mettre en œuvre.

## Les grands axes du service

### 1- L'aide alimentaire

**En appui sur le principe que la manière de donner est toute aussi importante que ce que l'on donne et qu'elle conditionne la mise en place d'un accompagnement futur, il s'agit de redynamiser la personne sans l'enfermer dans un droit et travailler sa sortie du dispositif grâce à la mise en place d'un ensemble d'actions d'insertion.**

Dans ce cadre, l'alimentation devient un support pour rompre avec l'isolement, amorcer un travail d'éducation et de redynamisation et appuyer les bénéficiaires dans la recherche de leur autonomie. Se nourrir se transforme en outil d'insertion.

Les personnes qui arrivent pour une demande d'aide alimentaire cumulent souvent diverses problématiques, la participation à des ateliers permet de réaliser une prise en charge plus globale.

L'organisation se fait autour d'un travailleur social (ASS, CESH, ES), par espace solidaire de quartier, qui assure un rôle d'interface entre une association et des bénévoles, des usagers, pour l'accès au droit, l'animation du dispositif (lieu d'accueil du public) et le développement d'actions d'insertion autour de thématiques diverses comme :

- les repas conviviaux (exemple : l'association le Monde des Saveurs et la Brasserie Solidaire
- le vêtement/textile
- la vie quotidienne : budget, économie d'énergie (EDF/lampes basse consommation...)
- la parentalité
- l'apprentissage du français...

### 2- Développer le sentiment d'appartenance à la cité par l'accès à la Culture

La loi d'orientation de juillet 1998 évoque « le droit à l'égalité des chances par l'éducation et la culture » considérant comme droit fondamental, après l'accès à la nourriture et aux soins « l'égal accès de tous à la culture tout au long de la vie » (article 140).

- La culture est non seulement un vecteur de lien social, de participation, d'épanouissement et de valorisation des personnes car elle permet de dépasser la référence à la difficulté pour rejoindre celle de la reconnaissance, c'est également un moteur de développement territorial en permettant le désenclavement des quartiers.

Par le plaisir qu'elle procure, les échanges qu'elle permet et le questionnement qu'elle suscite, la culture apparaît indispensable à la construction d'une identité, individuelle comme collective. Apportant un nouveau regard sur soi et son environnement et contribuant à enrayer une spirale négative chez des personnes en situation d'exclusion, la culture doit être intégrée dans une démarche globale d'insertion.

Certains publics pensent encore que la culture n'est pas faite pour eux. Bon nombre de personnes suivies ne ressentent ni « le besoin » ni « l'envie » d'aller vers la culture.

Comme le démontrent certains chiffres relatifs aux pratiques culturelles, l'accès à la culture demeure très inégal dans notre société.

Localement, les équipements culturels de la ville ne sont pas ou peu fréquentés par les personnes qui souffrent de précarité sous des formes diverses.

Le besoin de « culture » ne semble pas prioritaire pour les personnes. Il est souvent non exprimé voire refoulé devant les difficultés du quotidien. Il s'agit donc, pour les travailleurs sociaux, de faire naître le désir d'accéder à la culture dans une dynamique de création ou récréation du lien social.

Les ateliers (ou actions) développés par le service des Espaces Solidaires, tant au niveau **des sorties culturelles**, des **ateliers théâtre, écriture, photos, créatifs**, qu'au niveau de **l'accès aux loisirs et aux vacances**, permettent à de nombreuses personnes, au travers **d'activités créatives** de retrouver place et rôle dans la cité.

Se rendre à un spectacle, au musée ou une manifestation sportive est un premier pas vers la réinsertion. Ces sorties contribuent à surmonter le sentiment d'exclusion et à éveiller le sens critique des personnes les plus fragiles.

En enrichissant les références des publics, la sortie culturelle éclaire graduellement leurs choix et dynamise la capacité à se prendre en charge.

Selon leurs propres mots, elles sortent de « l'isolement, reprennent confiance dans la vie et retrouvent de la dignité ».

Une telle activité dynamique favorise l'expression personnelle ainsi que la capacité à poser des choix et à s'engager. Et la concrétisation du processus de création artistique valorise l'auteur de l'objet.

De telles pratiques constituent, dans la plupart des cas, une étape importante dans un parcours d'insertion : la créativité devient alors « levier » d'insertion.

Ainsi, chacune des opportunités offertes au niveau de la Ville de Besançon, dans le domaine culturel notamment, devient support à ce travail d'accompagnement vers la citoyenneté.

**Les Ateliers CréAtifs : lieux de différence entre les situations sociales, les origines, les âges aussi.**

Les ateliers sont des supports qui permettent aux personnes de (re)tisser des liens avec les autres et leur environnement, de s'exprimer et de retrouver confiance et estime de soi par la valorisation des capacités à créer par un autre biais que par l'emploi tout en aidant ces personnes à mieux gérer les difficultés du quotidien et les réinscrire dans un parcours.

**Un espace d'échange loin des idées reçues :** ils permettent à tous d'échanger malgré les différences de situations et ainsi de questionner les idées préconçues (ex : l'exposition « portraits croisés » réalisée avec l'APF<sup>18</sup> afin de porter un autre regard sur la situation de handicap).

Ils accueillent aujourd'hui (comme sur l'ensemble des actions) de plus en plus de personnes souffrant d'isolement ou en souffrance psychique qui ont besoin d'un lieu « médian » pour un retour à une vie plus épanouie (passerelle pour une réadaptation à la vie quotidienne et création d'un GEM<sup>19</sup>).

Chaque atelier est animé par un travailleur social et un intervenant professionnel spécialisé dans les différents domaines développés (peinture/dessin, mosaïque, sculpture sur pierre, modelage, photographie, théâtre, écriture...).

La présence de ces intervenants permet d'offrir au public :

- un apprentissage de qualité, de par leurs compétences
- la possibilité de construire une relation différente avec un autre interlocuteur, bien différencié, hors champ social
- une notion d'« exigence » pour chacun des participants, quant à leur « production ».

**Expérience : les ateliers créAtifs**

Deux CESF et un animateur social travaillent avec des professionnels techniques.

La CESF s'attache à la globalité de la situation de la personne mais va l'aborder davantage sur l'angle du quotidien (lié à sa profession).

**Les vacances/loisirs**

- « Parce que chacun a le droit aux vacances », cette action tend à permettre à des personnes en difficulté d'accéder à des loisirs et des vacances. Pour cela, il a été nécessaire de créer un dispositif de loisirs, adapté à chacun, en tenant compte des différentes problématiques rencontrées.

- Ce projet, qui existe depuis cinq ans maintenant, s'articule autour de quatre mots clés : **adapté, intergénérationnel, participatif et transversal.**

<sup>18</sup>. APF : Association des Paralysés de France.  
<sup>19</sup>. GEM : Groupe d'Entraide Mutuelle.

Il s'adresse en priorité aux personnes « repérées » par les travailleurs sociaux comme en rupture de lien social, très éloignées des questions de loisirs et de vacances.

- Vingt-cinq à trente personnes différentes du CHAT<sup>20</sup> (personnes handicapées), des Logements-foyers (personnes âgées), des Espaces Solidaires et des structures du CCAS<sup>21</sup> (personnes en situations de fragilité sociale), se rendent, en groupe durant une semaine en centre de vacances.

- Les bénéfices de cette action sont réels pour les participants et la diversité du groupe est vécue comme un atout car elle crée l'occasion pour chacun de manifester ou de l'aide mutuelle ou de l'utilité sociale.

### **La « question féminine » : la place de la femme dans la société et la lutte contre les discriminations pour l'égalité des chances**

En appui sur les journées du droit des femmes du 8 mars et celle du 25 novembre sur les violences faites aux femmes :

- développement de lieux d'accueil sur les quartiers : soutien aux projets personnels et collectifs où les personnes peuvent être personnes ressources (vacances familiales, projet professionnel...)

- inscription dans les événements de la cité et réflexion sur des faits de société (violences conjugales),

- création d'un mini-site hébergé dans le site Migrations de la Ville de Besançon, affiche/expositions

- défilé de mode...

- travail autour de l'amorçage de projets/accès à l'emploi...

C'est un travail sur la remobilisation, l'estime de soi, la prise de confiance, le rôle citoyen qui permet de se rejoindre et d'apporter des réponses à ses propres difficultés.

## **Conclusion**

### **Nouvelle organisation et nouvelles équipes professionnelles axées sur la territorialisation de l'action sociale communale**

Il y a une Volonté des élus et responsables d'inscrire l'action sociale communale dans la territorialisation qui amène une nouvelle organisation de l'intervention de la Ville et de son CCAS en partenariat avec les autres acteurs du territoire (Conseil général notamment) en appui sur les structures Maison de Quartiers en charge du pilotage des projets sociaux de territoires (PST).

Cette nouvelle orientation va nécessiter que les travailleurs sociaux soient en capacité de développer

20. CHAT : Centre des Handicapés Au Travail.  
21. CHRS le Forum.



les compétences nécessaires pour accompagner les diagnostics de territoires et contribuer à l'élaboration des PST (investir une posture professionnelle et des techniques d'intervention différentes) en s'appuyant sur un savoir partagé entre tous les acteurs concernés : responsables publics, professionnels, associations et habitants.

Le travailleur social fait quotidiennement l'apprentissage des réalités sociales : connaissance des processus de déstabilisation, de désaffiliation des personnes, des causes des ruptures des trajectoires individuelles et collectives...

Sa connaissance qualitative des besoins des populations, adossée à sa technicité sociale le conduit à apporter une vision complémentaire, un autre éclairage de la lecture des territoires. Il favorise une appréhension globale des phénomènes sociaux. Il est force de proposition auprès des décideurs, qu'ils soient politiques ou administratifs. Il est un acteur du changement social.

Tout n'est pas simple pour autant et notamment le service rencontre des difficultés à faire reconnaître son intervention auprès des autres collègues et services, voire de l'institution. À une époque où le quantitatif est important (tableaux de bord), il existe une réelle difficulté à rendre lisible et compréhensible l'activité développée. Quels indicateurs du lien social, du mieux vivre ensemble, ou même de l'estime de soi ?...

Un nouvel enjeu : le retour dans les centres sociaux soulève une autre difficulté, comment, dans le respect de chacun, faire reconnaître que l'intervention développée est différente de l'animation socio-culturelle et que tous ont à travailler ensemble, aux côtés des usagers/habitants/citoyens, pour être acteurs de changement social ?

En tant que recruteur de collaborateurs pour l'institution, avant de recruter une ASS ou une CESF, je cherche à recruter un professionnel qui au-delà de la spécificité d'un métier (avec ses compétences et savoirs faire) sera capable d'affirmer une posture professionnelle qui allie individuel et collectif, capable d'appréhender la personne dans sa globalité et, au-delà de ses droits, de l'inscrire dans la dynamique d'un territoire, son territoire et espace de vie.



# L'action collective des conseillers en économie sociale et familiale

---

Agnès FOSTEL

*Cadre pédagogique à l'IRTS de Franche-Comté.*

## Approche socio-historique

L'action collective, le travail avec les groupes, l'intervention sociale d'intérêt collectif, le travail en réseau et en partenariat, le développement social local, le réseau d'échanges et de savoirs, le travail communautaire... Autant de termes qui font partie du langage professionnel dans la pratique des travailleurs sociaux, qui sont inscrits dans les dispositifs, dans les politiques sociales mises en place, par des institutions, sur les territoires. Ces interventions sont-elles abordées de la même façon par les travailleurs sociaux en fonction de leur formation initiale ?

Dans le cadre des 3<sup>es</sup> journées de la recherche sociale, organisées par le CNAM les 14 et 15 mars 2012 à Paris, sur le thème de « L'action collective, au croisement du social et du politique », j'ai présenté une communication. Pour cela, j'ai effectué des recherches sur le plan théorique, historique et émis un certain nombre de questionnements sur l'évolution de l'action sociale collective dans le travail social, et plus spécifiquement pour le conseiller en économie sociale et familiale (CESF).

Cette recherche m'amène à poser la problématique suivante :

Le moniteur d'enseignement ménager est passé d'un métier d'enseignant à celui de conseiller en économie sociale et familiale (ESF), à celui de travailleur social. Comment le professionnel ESF va se saisir de l'intervention sociale collective ? Quelles compétences, il met en œuvre depuis ses origines et réaffirmées aujourd'hui dans le référentiel du diplôme, sans difficulté, de façon naturelle, alors que les autres métiers du travail social peuvent sembler « peiner » à l'intégrer ?

Je me propose de travailler sur l'approche socio-historique de la profession pour comprendre la place de l'Économie Sociale Familiale dans l'action sociale collective et dans les pratiques des travailleurs sociaux ; approche historique abordée dans l'ouvrage collectif des membres de la commission ESF UNAFORIS et de France ESF, préfacé par Marcel Jaeger<sup>1</sup>. En effet, le conseiller en économie sociale et familiale est un travailleur social à l'aube de 40 ans d'existence ; il a, à la fois, atteint une forme de reconnaissance, un âge de raison, qui lui donne légitimité et vertu prospective dans sa pratique professionnelle. Pour savoir qui est le CESF, où il va, il faut savoir d'où il vient.

Je me propose ensuite de réfléchir à la place de l'action collective, la question de la proximité avec l'utilisateur et son inscription dans un territoire.

Pour appréhender l'atout de l'ESF, j'illustrerai à travers de nombreux exemples que j'ai recueillis à travers des témoignages de professionnels dans le cadre de cette recherche.

## Avant-propos - Méthodologie, sources et recueil de données

De par mon expérience personnelle et professionnelle, de mon investissement militant, je vais me référer à des personnes que j'ai pu côtoyer, entendre et/ou lire lors de journées d'étude, de formation, de rencontres... qui m'ont permis d'étayer une réflexion théorique.

Je souhaite illustrer mon propos par de nombreux exemples, en particulier franc-comtois, qui ont été recensés en grande partie de façon empirique.

Ce recueil de données s'est fait lors de :

- l'étude des archives des associations professionnelles de l'enseignement ménager à l'ESF de 1944 à 1995

- l'étude des rapports d'activités des institutions, de la presse locale ou spécialisée : Agence des Pratiques et initiatives locales - APRILES, Observatoire national De l'Action Sociale décentralisée - ODAS, Centre de Recherche et d'Information Nutritionnelles - CERIN, Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires - ANDES...

- le recueil de textes, de données et des échanges avec les auteurs pour la rédaction de l'ouvrage sur le DE CESF dans le cadre de l'Union nationale des associations de formation et de recherche en intervention sociale - UNAFORIS et de France ESF

- les lectures et entretiens dans le cadre de mon inscription en Doctorat de sociologie (LASA Université de Franche-Comté)

- les échanges d'expériences avec des professionnels et visites de stage en qualité de responsable de formation à l'IRTS de Franche-Comté

1. <?>. FOSTEL Agnès, GUENERET Éliane (sous la dir. de), DECESF, Paris : Vuibert, 2011, 208 p.

- le recueil d'expériences et la participation aux réunions ministérielles dans le cadre de la réforme du BTS ESF et du DE CESF en qualité de membre de France ESF
- l'organisation et/ou la participation à des journées d'étude régionales ou nationales dans le cadre de l'IRTS, de l'ARPEF ou de France ESF
- le recueil d'expériences de mes pairs à travers un appel à témoignages pour la thématique du colloque.

## I. D'un public « enseigné » à un public averti

À travers l'évolution historique de la profession et de ces moments clés, nous allons voir comment l'action sociale collective mise en place par les CESF puise ses fondements à la fois sur ses compétences à animer des groupes (mise en œuvre d'une fonction pédagogique et éducative en qualité d'enseignant) et à sa maîtrise d'outils techniques pour une application concrète dans la quotidienneté (gestion pragmatique de la vie quotidienne et des domaines de l'ESF). Cela permet également de voir comment la personne enseignée, à qui le moniteur d'enseignement ménager familial (EMF) transmettait son savoir, va devenir un consommateur averti, un « consom'acteur », à qui le CESF va proposer des conseils, des outils concrets pour qu'il puisse prendre ces propres décisions. En d'autres termes, comment le CESF va mettre en place les conditions nécessaires dans sa pratique professionnelle pour avoir des effets d'émancipation individuelle et/ou collective (concept d'« empowerment » dans le travail social) à travers l'économie sociale familiale (ESF).

En effet, la profession de conseiller en économie sociale et familiale (CESF) prend naissance très récemment à la fin de la période dite des « trente glorieuses » (1973). La période « d'après guerre » a vu évoluer la profession de moniteur d'enseignement ménager familial (EMF) à celui de CESF, du métier d'enseignant vers celui de travailleur social.

La profession a su s'adapter à l'évolution de la société, aux évolutions du public et a su gérer une succession de crises. L'ESF est issue de la rencontre des domaines de la vie quotidienne, de l'évolution de la place de la femme dans notre société et de la professionnalisation des activités habituellement dévolues aux femmes. Elle trouve ses origines dans les milieux bourgeois, ouvrier et agricole.

L'enseignement ménager post scolaire se développe tout au long du 17<sup>e</sup> et du 18<sup>e</sup> siècle pour devenir en 1882 un programme dans les écoles de filles.

Dans les années 1920, Paulette Bernège<sup>2</sup> présente

2. BERNÈGE Paulette, *De la méthode ménagère*, Paris : Dunod, 1934, 165 p.

un travail sur l'organisation ménagère tirant sa réflexion du taylorisme. « *L'enseignement ménager a une double finalité, celle de l'idéologie émancipatrice reposant sur la croyance dans le progrès, grâce aux vertus de l'éducation et de l'enseignement, et celle de la domestication de la vie privée et d'inculcation d'une morale afin de conforter la famille et garantir la paix sociale* »<sup>3</sup>.

À partir des années 1930, les caisses de compensation, les municipalités, le patronat, les œuvres charitables, des associations, des écoles publiques et privées... mettent en place des écoles ménagères tant pour les jeunes filles que pour les adultes.

Sous le gouvernement de Vichy, la place de la femme au sein de la famille va être valorisée et favorisée par toutes les formes d'enseignement. La loi du 18 mars 1942 rend obligatoire l'enseignement ménager pour toute jeune fille scolarisée dans toutes les filières d'enseignement classique, moderne, technique et agricole.

À la sortie de la guerre, la politique d'action sociale des Caisses d'allocations familiales (CAF) introduit l'enseignement ménager dans les centres ménagers, les centres sociaux tout en continuant de l'enseigner dans les établissements scolaires.

Les professionnels amorcent, dès la fin de la guerre<sup>4</sup>, un travail dans le cadre de la reconstruction des villes, travaillent avec les habitants des quartiers, les élus et les services techniques, ce que nous pouvons considérer aujourd'hui comme les prémices des Interventions Sociales d'Intérêt Collectif (ISIC), de la politique de la ville et du Développement Social Local (DSL) que nous décrit par exemple Michel Kaiser<sup>5</sup>.

Dans une société de consommation et d'abondance, la monitrice d'enseignement ménager familial (EMF) apprend à modifier sa consommation et « savoir bien acheter » plutôt que « fabriquer soi-même », à mieux « conseiller ». Elles mènent des actions de formation et d'information auprès d'adultes, elles aident à résoudre les problèmes de vie quotidienne pour contribuer au bien-être social et favoriser l'adaptation au milieu social. Le brevet de technicien (BT) de conseillère ménagère est créé en 1960, transformé en mai 1963 en un brevet de technicien supérieur (BTS) de conseillère ménagère. Le texte officiel stipule « *ce nouveau diplôme dispense une formation à caractère social, économique, et technique en vue d'assurer des services d'information dans le cadre familial ou collectif* ».

Le professionnel conseille des adultes, principalement des femmes, en prenant appui sur un travail de proximité dans les centres sociaux, des « appartements

témoins » en matière d'aménagement de cadre de vie, d'achat, d'insertion dans le quartier en prenant l'ensemble des besoins en compte. Se tourner alors vers un public adulte, vers le secteur social est rendu vitale pour la profession du fait de l'obligation de prolongation de scolarité jusqu'à seize ans pour tous par ordonnance de 1959.

3. JOVELIN Emmanuel, BOUQUET Brigitte, *Histoire des métiers du social en France*, Paris : Éditions ASH, 2005, 280 p.

4. ZIMMERMANN Agnès, *Itinéraire d'une pionnière de l'économie sociale et familiale en Lorraine : Thérèse Evrard-Chéron*, mémoire de maîtrise de sociologie, Nancy : Université de Nancy II, [sd], 68 p. (consulté au Cedias).

5. GOURVIL Jean Marie, KAISER Michel, *Se former au développement social local*, Paris : Dunod, 2008, 317 p.

La Conseillère ménagère abandonne la pédagogie directive des monitrices (basée sur un rapport professoral) ; elle va conseiller les femmes dans le choix de l'organisation de leur quotidien. Elle informe, anime (et n'enseigne plus) dans un rapport plus équitable, une approche globale, en valorisant les compétences des personnes.

Dès 1968, le cœur de métier se décline par la permanence de la référence aux domaines de la vie quotidienne, la notion d'expertise avec ses outils de diagnostic technique ou social à visée de résolution de problèmes, une méthodologie de projet et une compétence de rationalisation des actions et de maîtrise des coûts budgétaires. Avant même la parution des textes instituant la profession de Conseiller en ESF en 1973, un directeur de la CNAF donnait de la profession la définition suivante : « *La Conseillère en Économie Familiale et Sociale est l'un des travailleurs sociaux dont la visée essentielle serait l'animation de la vie sociale, cherchant à favoriser les rapports humains, les échanges, à accroître la solidarité au niveau de la vie quotidienne* ».

L'Action éducative budgétaire (AEB) se met en place auprès de familles lors de visites à domicile dès les années 1960-70. Le CESF utilise son savoir-faire en pédagogie pour animer des séances collectives (savoir-faire qui se retrouve aujourd'hui dans l'Intervention Collective d'Animation et de Formation – ICAF du BTS réformé en 2009), voire participer à des articles pour les médias pour transmettre les savoir-faire, des recettes de cuisine, des règles de la gestion de la vie courante.

L'action collective est une approche préventive, une animation de groupe, une approche socio-éducative et culturelle qui se retrouve aujourd'hui également dans le concept global de l'ISIC et de l'ICAF. Nelly Le Doaré explicite le lien entre formation technique et formation à l'éducation familiale : « *C'est une méthode vivante, concrète, raisonnée, active, et adaptée qui s'applique à l'enseignement de l'alimentation, de la cuisine, de l'économie domestique, du repassage, de la coupe, de la couture, du raccommodage, de l'hygiène et de la puériculture* »<sup>6</sup>.

François Marquart<sup>7</sup> réalise une étude en 1972 pour la CNAF qui aboutit à la publication de l'arrêté du 9 mai 1973 créant le diplôme de Conseiller en Économie Sociale et Familiale. Il définit le Conseiller en ESF comme : « *un travailleur social qui concourt à l'information et à la formation des individus et des groupes pour les aider à résoudre les problèmes de la vie quotidienne. Son activité spécifique s'insère dans le cadre de l'action sociale en collaboration avec les autres travailleurs sociaux* ». Il devient un travailleur social à part entière, mais il est dans la culture de la réponse aux problèmes.

En 1991, François Aballéa conduit une recherche sur la profession et il publie le livre qui fait référence

6. LE DOARÉ Nelly, *Conseillère en économie sociale familiale : un métier éducatif ? Propositions pour une formation des conseillères à leur mission éducative*, Paris : L'Harmattan, 2004, 214 p.

7. MARQUART François, *L'action sociale et l'économie sociale familiale*, Caisse Nationale Allocations Familiales, 1974, 302 p.

dans la profession<sup>8</sup> (ouvrage qui vient d'être revu et réédité en 2011). Les professionnels obtiennent le statut de cadre B au sein de la fonction publique territoriale en 1992, puis au sein de la fonction publique hospitalière en 1993.

Des réformes successives du BTS vont aboutir à un travail de réflexion globale sur la profession de Conseiller en ESF. Les derniers textes officiels régissant la formation au BTS ESF et au DE CESF sont parus en septembre 2009 ; ils permettent une accessibilité via la Validation des Acquis de l'Expérience, des passerelles avec les autres formations du social de niveau III, une architecture en domaines de compétences. Il est à déplorer la suppression de l'enseignement des techniques de l'habillement et du cadre de vie, ainsi que des techniques d'alimentation ; ces techniques étaient de précieux outils pour le CESF comme support d'intervention collective ou individuelle. Ils ont été toutefois remplacés par des travaux pratiques à visée éducative qui permettent d'appréhender des situations concrètes de travail dans les domaines de l'ESF. L'inscription dans le développement durable et l'éco-citoyenneté, présent dans l'EMF puis dans l'ESF, est pleinement réaffirmée aujourd'hui ; il en est de même pour la méthodologie de projet, outil indispensable pour mettre en place l'ICAF et l'ISIC. Les travailleurs sociaux se réfèrent par exemple aux travaux de Jean-Pierre Boutinet et de l'anthropologie du projet<sup>9</sup>.

Aujourd'hui, les compétences du conseiller en ESF sont appréciées par les employeurs, les publics et les partenaires au vu des offres d'emploi et fiches de poste analysées. Les domaines d'intervention et les secteurs d'activités sont variés comme les accompagnements des personnes en situation de handicap, de perte d'autonomie, en insertion sociale ou professionnelle, en formation, dans le cadre de l'accès aux droits, de l'animation en centre social, de la gestion de la vie quotidienne en structure d'hébergement, de la gestion des impayés de loyer ou d'énergie...

Son rôle est précisé par des lois récentes dans de nombreux dispositifs d'aide à la personne tels que : mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP), mesure d'accompagnement en économie sociale familiale (MAESF), accompagnement social lié au logement (ASLL), accompagnement en lien avec le surendettement<sup>10</sup>... du fait de son expertise de la vie quotidienne et de sa spécificité en accompagnement éducatif budgétaire (AEB). Il est à noter que la terminologie

de l'AEB a évolué au fil du temps : Aide, Action, Accompagnement.

**Dans l'arrêté de 2009, la définition de la profession et le contexte d'intervention sont définis comme suit :**

« *Le conseiller en économie sociale et familiale (CESF) est un travailleur social qualifié dont le cœur de métier*

8. ABALLÉA François, BENJAMIN Isabelle, MENARD François, *Le métier de Conseiller en économie sociale et familiale : professionnalité et enjeux*, Paris : Syros Éditeur, 1999, 179 p.

ABALLÉA François, BRUNET Florence, KERTUDO Pauline, *Métier de Conseiller en économie sociale et familiale*, Paris : La Découverte, 2011, 214 p.

9. BOUTINET Jean-Pierre, *Anthropologie du projet*, Paris : Quadrige, 2005 (PUF, 1990), 405 p.

10. LA HOUGUE (De) Arnaud, *À propos du surendettement : Hommes et argent*, Paris : L'Harmattan, 2002, 186 p.



*est fondé sur une expertise dans les domaines de la vie quotidienne : consommation, habitat, insertion sociale et professionnelle, alimentation-santé.*

*Ses compétences scientifiques et techniques spécifiques lui confèrent une légitimité professionnelle pour intervenir dans le cadre de l'écologie de la vie quotidienne<sup>11</sup>... »*

La réforme du diplôme réaffirme l'action collective dans les référentiels du DE CESF et du BTS ESF, à travers l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et l'intervention collective d'animation et de formation (ICAF). Nous allons analyser comment le CESF met en place cette dimension collective avec la personne dans un contexte, un environnement, un territoire.

## II. Intervention sociale d'intérêt collectif, une proximité avec la personne dans un territoire

L'accompagnement collectif puise sa légitimité dans une relation à l'autre, qui allie à la fois une dimension individuelle, une inscription dans un groupe, un va et vient permanent entre individuel et collectif.

L'action collective du CESF valorisait, à ses débuts, la dimension technique de l'activité par l'acquisition de connaissances et de compétences, de savoir faire pratiques. Au-delà de savoir exécuter les tâches ménagères dans leur globalité, il s'agit alors de savoir consommer, de savoir utiliser les évolutions technologiques de l'industrie, de conseiller le grand public principalement féminin, dans les centres sociaux. L'utilisateur est rapidement placé comme un consommateur, à qui le CESF donne des conseils pour que la personne soit en capacité de faire ses propres choix fondés. Le public peut ne pas être un usager « traditionnel » et/ou « connu » du travail social, le rapport est au fil du temps de moins en moins professoral ; les outils concrets ne sont plus une fin en soi, dans un objectif d'animation, mais travaillés davantage comme outil de médiation.

Les professionnels en ESF réalisent ainsi un travail de proximité pour proposer des conseils et inscrire les bénéficiaires dans un environnement social. C'est un travailleur social adepte du développement durable avant l'heure, d'insertion dans le quartier en lien avec la politique de la ville et l'action sociale de la Caisse d'Allocation Familiale, principal employeur des premières conseillères en ESF. Une participation active des bénéficiaires est attendue ; elle permet notamment une valorisation de la femme en privilégiant sa position d'acteur, au sein d'un groupe afin que la femme prenne une place dans la cité.

<sup>11</sup>. Arrêté du 1<sup>er</sup> septembre 2009 relatif au diplôme d'état de Conseiller en économie sociale familiale [en ligne], Journal Officiel n°0203 du 3 septembre 2009. Disponible sur : <<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021014557&dateTexte=&categorieLien=id>> (consulté le 11/12/12).

De ce fait, le CESF a pu être considéré comme un professionnel à « contre courant » des autres professions sociales qui privilégiaient, à cette époque, l'action sociale individualisée. Les travaux sur le métier d'assistant de service social nous montrent les courants, les différentes périodes et les outils utilisés au fil du temps<sup>12</sup>.

Les CESF se sont inscrits dans l'action individuelle à partir des politiques publiques des années 90 et des dispositifs y afférent comme le surendettement, le RMI, l'insertion par le logement, en faveur des personnes en difficultés sociales. La profession a suivi le « courant » des autres travailleurs sociaux qui travaillaient principalement dans l'accompagnement individuel malgré les préconisations du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) et la présentation de son 1<sup>er</sup> rapport en 1988<sup>13</sup> retravaillé en 2009<sup>14</sup>. Henri Pascal et Christina de Robertis nous amènent un éclairage supplémentaire à travers leurs différents écrits<sup>15</sup>.

Même s'il s'est inscrit dans l'accompagnement individuel et l'ISAP, le CESF a continué à mettre en œuvre des actions collectives que nous appelons aujourd'hui Intervention Sociale d'Intérêt Collectif (ISIC) en prenant appui sur les outils de l'ESF comme l'alimentation, la couture... et ce, dans des structures comme les épiceries sociales, les centres sociaux, les associations d'insertion... à travers des ateliers créatifs..., comme nous allons l'illustrer dans les exemples. Il s'appuie sur les structures existantes sur le territoire, travaille en réseau. Ceci permet de valoriser dans tous les sens du terme les bénéficiaires qui peuvent par exemple devenir eux-mêmes des bénévoles de l'épicerie sociale, du centre social... des acteurs en prenant place dans la cité dans les comités de quartier par exemple. À ce titre, le CESF peut être considéré comme un médiateur entre l'usager et le politique ; il facilite, par sa médiation, cette participation de l'usager. Il lui permet de prendre une place de citoyen, dans un contexte, un cadre administratif et politique. L'acte courant, pouvant être considéré comme banal, basé sur la vie quotidienne permet une proximité, une relation de confiance et un apprentissage de la vie en société.

Les CESF sont-ils des adeptes de la théorie de la « main invisible » du philosophe économiste Adam Smith ? ou des franc-comtois comme le philosophe utopiste Charles Fourier, des penseurs inscrits dans le champ de la philosophie politique comme Pierre Joseph Proudhon et Victor Considérant ?

Dans les années 1970-80, les CESF tentaient d'amener les usagers à être des « consom'acteurs », de consommer en connaissance de cause, d'accepter des conseils pour savoir ce que l'on achète et pourquoi, leur rôle pouvait être considéré comme « moralisateur » à cette époque.

**12.** GUÉLAMINE Faiza, LE BOUFFANT Chantal, *Guide de l'assistance sociale : Institutions, pratiques professionnelles, statuts et formation*, 3<sup>e</sup> éd., Paris : Dunod, 2009, 466 p.

**13.** CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *Intervention sociale d'intérêt collectif*, Paris : La Documentation Française, 1988.

**14.** DUBASQUE Didier, BOUQUET Brigitte, *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2010, 330 p.

**15.** ROBERTIS (De) Christina, *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Paris : Bayard, 2007, 397 p.

La notion de « consom'acteur », idée selon laquelle nous pouvons consommer en agissant de façon citoyenne, est en effet aujourd'hui utilisée par les militants du commerce équitable, du « bio », de l'achat de proximité, repris dans les discours politiques... Aujourd'hui, utiliser cet axe est revendiqué, non seulement, par les professionnels ESF et mais aussi apprécié par les usagers, les employeurs et les décideurs.

Le CESF a aujourd'hui le « vent en poupe » auprès des institutions sociales comme les collectivités territoriales ; l'ESF devient un outil des politiques sociales. Depuis 2007, la protection de l'enfance, par exemple, positionne un accompagnement à l'ESF.

Nous pouvons nous poser la question du « pourquoi la valorisation de cet ensemble de domaines d'action qu'est l'ESF » : Est-ce du fait de la possibilité d'utiliser l'ESF dans une médiation, un levier facilitant, pragmatique permettant cette articulation entre l'accompagnement individuel d'une Intervention Sociale d'Aide à la Personne (ISAP)<sup>16</sup> et l'accompagnement collectif de l'ISIC ? Est-ce lié à des applications concrètes opérationnelles ? De sa capacité à se situer tant du côté du préventif que du curatif ? De son inscription dans l'écologie de la vie quotidienne et donc du développement durable ? De sa capacité à rendre acteur l'utilisateur du travail social ?

### III. L'ESF : un atout pour l'ISIC, expérimentations et illustrations

Pour illustrer, je vais présenter des exemples de terrain, à partir des témoignages de professionnels, dans les différents domaines de l'ESF comme l'alimentation, la santé, le logement, le lien intergénérationnel... Les CESF peuvent avoir été force de proposition, acteurs ; j'ai tout simplement souhaité témoigner d'expériences réalisées en équipe pluri-professionnelle pour voir comment la complémentarité des travailleurs médico-sociaux est au service de l'utilisateur pour améliorer sa vie quotidienne.

#### Domaine de l'alimentation

La ville de Besançon a mis en place dans les années 1950-60, des centres d'enseignement ménager dans chaque quartier. Les monitrices d'enseignement ménager y dispensaient cours de couture, de cuisine, ateliers créatifs aux habitants du quartier, jeunes ou moins jeunes, salariés ou non, hommes et femmes, dans un objectif d'animation des quartiers, de transmettre des savoir-faire... Véritable volonté politique de la ville, ces actions collectives ont perduré dans le temps ; dans les années 1970, les centres en ESF ont remplacé les

**16.** CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *L'intervention sociale d'aide à la personne : rapport du Conseil supérieur du travail social*, Rennes : Les Éditions de l'ENSP, 1998, 174 p.

centres d'enseignement ménager. J'ai eu la chance de réaliser mon stage de CESF dans cette institution, de transférer sur d'autres lieux les compétences acquises ; par la suite j'ai pu suivre l'évolution des actions de l'institution notamment en restant en contact avec les professionnels ou en suivant les stages des étudiants. Avec l'arrivée du RMI, les CESF ont continué des actions collectives, mais plus à destination des personnes en difficultés sociales. Par exemple, un atelier cuisine avait été mis en place à la piscine municipale dans un objectif de formation et de réinsertion des jeunes durant un été.

Dans un quartier périphérique de la ville, Planoise, un CESF a travaillé avec les bénéficiaires des épiceries sociales ; action collective basée sur l'importance du lien social, il a continué à animer des ateliers cuisine à destination de femmes de toutes origines culturelles, ethniques... Elles ont commencé à faire des repas sous forme de « tables d'hôtes » une fois par semaine, les personnes intéressées pouvaient venir découvrir les saveurs du « Monde des saveurs ». Lors de manifestations dans leur quartier ou dans la ville, elles étaient sollicitées pour réaliser des repas complets, elles devaient répondre à de nombreuses demandes et commandes. Pour y répondre et dans un objectif de prise d'autonomie, le CESF les a aidées à mettre en place une association, prendre la parole en public, faire la promotion de leur association via la radio locale, de négocier avec les fournisseurs, les clients comme les élus... Ces femmes ont pris possession d'un territoire, elles ont pris place dans la cité, elles ont valorisé leurs savoir-faire... Je pense particulièrement au témoignage d'une femme qui, à la suite de cette expérience, devenue ensuite étudiante à l'IRTS et aujourd'hui monitrice éducatrice dit combien ce passage par le « Monde des saveurs » lui a permis de s'affirmer personnellement et professionnellement. Le dernier ouvrage sur le travail social et ses formations à l'épreuve des territoires met en exergue l'importance de ce travail dès la formation<sup>17</sup>.

Cette expérience a été poursuivie par une nouvelle innovation : la mise en place d'une brasserie alternative, Brasserie de l'espace créée dans le cadre d'un partenariat opérationnel entre le CCAS<sup>18</sup> et l'association GARE BTT (Groupement d'action et de recherche sur l'exclusion – Besançon Tous Travaux) gérant l'entreprise d'insertion. Cette brasserie a pu voir le jour par la volonté des acteurs du territoire en qualité de partenaires locaux et financiers : Ville, Communauté d'agglomération, Conseil régional, Conseil général, Fonds FEDER Européen, Fondations d'entreprise... et ce par l'intermédiaire des élus.

L'épicerie sociale et les ateliers collectifs se mettent en place dans de nombreuses localités, à l'initiative des travailleurs sociaux, des élus, des associations caritatives... cette synergie est visible par exemple à travers les publications de l'Union Nationale des CCAS - UNCCAS, de l'Association

17. NOGUÈS Henry (sous la dir. de), *Le travail social et ses formations à l'épreuve des territoires*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2011, 268 p.  
18. Centre Communal d'Action Sociale.

Nationale de Développement des Épiceries Solidaires - ANDES et du Centre de Recherche et d'Information Nutritionnelles - CERIN.

Autre illustration locale, les Jardins de Cocagne, association d'insertion par l'activité économique, qui permet de mettre en relation des personnes en insertion et des consommateurs de fruits et légumes frais, se développent en France et en Europe ; ils ont vu le jour dans un village de l'agglomération bisontine.

Le support de l'alimentation, de la réalisation concrète permet la valorisation des bénéficiaires, permet de créer un contact convivial : ces actions solidaires se font « AVEC » les personnes concernées, ils sont rendus « Acteurs ». Axe du « consom'acteur » d'autant plus convoité aujourd'hui comme nous l'avons vu précédemment.

### Habillement, mode, création et consommation

Dans le même état d'esprit, les travailleurs sociaux des espaces solidaires du CCAS de Besançon, une commerçante impliquée dans son quartier via son magasin de dépôt vente, les professeurs et les élèves de deux établissements scolaires (lycées) organisent depuis plusieurs années un défilé de mode des créations et des vêtements customisés par les professionnels, les lycéens et les femmes actives au sein des maisons de quartier, des centres sociaux et/ou bénéficiaires de l'épicerie sociale. Ces bénéficiaires valorisent leur savoir faire, en permettant de sortir de chez eux, d'investir un lieu, de créer : des moments de partage autour de la préparation d'une festivité.

Dans le quartier de Clairs soleils, le CESF et l'équipe de travailleurs sociaux ont mis en place, il y a quelques années, avec la Maison des Jeunes et de la Culture, le musée des beaux arts, les maisons de quartier, une exposition et un livre sur l'histoire du quartier... Dans un autre quartier, une exposition et une BD sur la violence faite aux femmes dans le cadre de la journée des femmes du 8 mars.

Au sein d'un centre médico-social de la périphérie de Besançon, des interventions sont réalisées avec l'association Finances et Pédagogie sur les thématiques de « avant de signer réfléchissez », « avant de consommer réfléchissons » et qui permettent aujourd'hui de travailler avec les usagers sur l'ouverture sur la vie locale.

Autre exemple franc-comtois qui a défrayé la chronique judiciaire et de la mode, c'est l'histoire de World Tricot à Lure (Haute-Saône). Une animatrice couture d'une maison de quartier, aidée par des associations caritatives, des représentants locaux, des membres de la société civile, a permis à de nombreuses femmes (et hommes) de venir partager un temps commun, de trouver ensuite un travail dans la confection à partir de leurs savoir-faire et de la valorisation de ceux-ci.

Le film d'Hélène Marini « Sur un fil » permet de retracer leur histoire. En 2009, un procès contre la marque Chanel et une mise en liquidation judiciaire avaient mis fin à cette aventure. En septembre 2012, la cour d'appel de Paris a condamné la marque pour contrefaçon. Aidée de quelques couturières, l'ex fondatrice a créé une nouvelle marque « Angèle Batiste » et une nouvelle société.

## Logement habitat et développement durable

Travailler sur la question du développement durable est très « tendance » aujourd'hui ; les ESF le font depuis l'origine de la formation EMF puis ESF. Ils développent notamment les compétences acquises en BTS ESF sur l'utilisation des ressources énergétiques en physique chimie, et il les met au service de l'utilisateur dans un objectif de réduction des coûts budgétaires pour la famille.

La ville de Besançon a créé, avec les jeunes du quartier de Fontaine Ecu, les travailleurs sociaux (assistant de service social, éducateur spécialisé, conseiller en ESF et une étudiante en BTS ESF) et le point info énergie, un appartement témoin qui peut se visiter pour apprendre à réduire sa facture d'électricité, d'eau, de chauffage, tout en triant ses déchets. Les jeunes ont « tagué » les murs en prenant appui sur les thématiques de l'énergie. Une vidéo et une présentation du projet sur cette expérience « Fontaine Eco et toi » est disponible sur le site de la Ville. Les visites sont organisées par des personnes formées par les spécialistes du Point Info Energie avec une participation notamment des membres du Conseil des Sages. Ce qui permet de travailler sur le développement durable, dans un esprit de relation intergénérationnelle avec les élus, les membres du conseil des sages, les élus des comités de quartier, les enseignants et élèves des écoles du quartier.

Autre expérience réalisée dans ce domaine énergétique, en Haute-Saône, une étudiante apprentie CESF employée par une association d'insertion a travaillé avec les bénéficiaires du RSA sur les impayés énergétiques dans le cadre d'un travail de groupe. Elle a utilisé ce support technique pour fédérer un groupe, travaillé sur l'articulation entre l'accompagnement individuel budgétaire réalisé en Accompagnement Educatif Budgétaire, la valorisation des connaissances de chaque bénéficiaire et les échanges dans le groupe. Elle a eu notamment comme partenaire le point info énergie local.

De nombreuses expériences identiques ont vu le jour dans les centres médico-sociaux des Conseils généraux, les CCAS, les associations comme l'Union Départementale des Associations Familiales - UDAF, les structures comme Habitat et Développement Local (HDL), les CAL PACT, les CAUE...

Une association comme l'ADAC<sup>19</sup> en tant que prestataire de services propose aux : entreprise, administration, collectivité, association, ses compétences

19. Association ADAC Accompagner, Dynamiser, Agir, Créer le travail social autrement basé à Saint-Étienne.

pour construire, mettre en œuvre des projets, basés sur des actions collectives à visée préventive ou curative sur des thématiques relatives à l'ESF en tenant compte des contextes politiques.

La loi Besson de 1990 avait mis l'accent sur l'accompagnement social lié au logement. La nécessité de travailler sur la réduction des factures énergétiques a conduit à un plus fort investissement de la thématique par le CESF. Le CESF trouve toute sa place dans ces actions collectives innovantes, qui allie des savoirs (maîtrise des connaissances scientifiques et techniques), des savoir-faire (animation et pédagogie), des savoir-être (approche relationnelle du public en situation sociale fragilisée) rendant son intervention pragmatique et sociale. Ce domaine de travail pour les CESF les a amenés à se confronter à des collectivités territoriales, des bailleurs, aux élus... et à construire une collaboration, empruntant des fonctions de médiateur, de négociateur...

Comment investir les habitants d'un quartier, faire un travail intergénérationnel ? Cela a été le souhait dans un autre quartier bisontin, Palente où des jeunes se réinsèrent en rénovant des appartements des personnes âgées. C'est le fruit d'un travail de réseau entre l'animatrice de la maison des jeunes et de la culture titulaire d'un BTS ESF, du bailleur social (service technique et service social) et de l'association Julienne Javel en qualité d'entreprise d'insertion.

À travers la lecture de revues ou de rapports de l'APRILES, l'ODAS, de l'UNC-CAS... nous pouvons voir comment des acteurs institutionnels, implantés dans les quartiers, travaillent sur le « vivre ensemble » autour des questions sur les solutions durables imaginées avec les citoyens.

## Santé et intergénérationnel

La maison des seniors de Besançon est un lieu de réponses, d'expression, de création de projet avec des accompagnements individuels, la mise en place d'actions collectives. Le CESF a mis en place des actions collectives à destination des aidants familiaux et professionnels via des dispositifs comme Prévenance, Pack Euréka... mais a aussi un projet autour du lien et du tricot, de la transmission des échanges et des savoirs.

Un foyer logement a proposé des locations à des jeunes à moindre coût en échange de service ou d'animation pour la personne âgée dans le cadre de la mission inter Âges.

D'autres expériences avaient permis la rédaction d'un livre « d'une rive à l'autre » réalisée par des retraités d'un foyer Sonacotra, les jeunes d'un foyer de la sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence et les membres du conseil des sages.

Une autre expérience a pu voir le jour dans le cadre d'un partenariat entre les infirmières de la PMI, l'équipe d'un centre médico-social d'une localité rurale, avec les équipes du Relais Assistants Maternels, l'EPHAD, l'hôpital local... sur des rencontres inter-générationnelles dans le cadre de la relation parent enfant et de l'importance du jeu pour éveiller l'enfant.

Il est nécessaire, pour mettre en place ce type d'intervention collective, de travailler en amont avec les institutions et leurs représentants comme le conseiller général, le maire, le président de l'association, du CCAS, de l'hôpital local... L'action collective peut être impulsée par le travailleur social ou par l' élu, par les habitants ou les usagers.

Dans le même état d'esprit, la ville de Belfort et le CCAS, les services déconcentrés de l'état, la CAF, la CRAM, le conseil général, le CODES... dans le cadre du programme régional d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS), de l'atelier santé ville et le CUCS ont mis en place une action de santé communautaire nommée le « glacis de la santé », glacis étant le nom du quartier. La mobilisation des habitants du quartier a été basée sur une approche collective.

Toujours dans l'approche de la santé, le projet conduit au sein du CHU de Besançon par l'Unité Transversale d'Éducation pour le Patient (UTEP) et le service social a permis une réflexion et un travail dans le cadre de la prise en charge hospitalière des personnes vulnérables. Issu d'un travail pluridisciplinaire (travailleurs sociaux – assistant de service social, Conseiller en ESF, Diététicienne, personnel para-médical et soignant), il vise à mieux prendre en compte l'environnement socio-économique des patients dans leur prise en charge éducative et plus spécifiquement diététique.

## En conclusion

Ces expériences montrent comment les CESF utilisent leurs compétences scientifiques, techniques, pratiques, acquises en BTS ESF et leurs compétences relationnelles, pédagogiques dans l'accompagnement individuel et/ou collectif au service des usagers au sein d'une équipe pluridisciplinaire de travailleurs sociaux et médico-sociaux et notamment avec les élus.

À partir du besoin recensé sur le terrain, le travailleur social, le CESF va mobiliser ses connaissances sur les partenaires opérationnels, être acteur dans les instances de concertation, de pilotage de projet, il va mobiliser la connaissance du terrain, du public en situation de précarité et les partenaires locaux : État et services déconcentrés, collectivités territoriales (Conseil régional, Conseil général,



Communauté de communes, Mairie, CCAS...), service public (pôle emploi, CAF, MSA...), organismes et associations (bailleurs sociaux, associations caritatives, organismes de formation, opérateurs de loisirs, de culture de santé...) au bénéfice de la personne accompagnée !

La loi rénovant l'action sociale et médico-sociale dite loi 2002 2 permet bien de réaffirmer et de positionner la place de l'utilisateur au centre du dispositif et de la pré-occupation du travail social. Comme nous pouvons le lire à travers des ouvrages comme ceux de Marcel Jaeger<sup>20</sup>, de Michel Chauvière<sup>21</sup>, de Brigitte Bouquet<sup>22</sup>... elle permet de prendre en considération la personne dans sa globalité, qui va être en capacité de se mobiliser autour d'un projet, d'y être plus qu'associée.

Lors d'une rencontre avec des travailleurs sociaux japonais en septembre dernier, qui souhaitent connaître la spécificité de l'ESF en France, j'ai pu voir toute l'importance de notre culture de la participation commune avec la mise en place du collectif, de l'action collective et de l'ISIC par comparaison aux pratiques professionnelles plus individuelles des travailleurs sociaux japonais.

A travers l'histoire, nous pouvons voir que différentes « façons de faire » ont marqué le travail social et l'ESF : du paternalisme, nous sommes passés à du professionnalisme. L'utilisateur peut avoir été consommateur du service social et il lui est demandé aujourd'hui d'être à tout prix dans une participation immédiate et directe, dans l'associatif, l'engagement, voire dans le militantisme.

Pour cela, l'utilisateur a besoin de temps pour se mobiliser et être en capacité d'être acteur. Les usagers du travail social ne sont pas un groupe homogène ; ils ont chacun une histoire, leurs expériences, leurs réseaux... qu'ils vont (ou pas) pouvoir mobiliser, trouver les ressources nécessaires pour se sortir de la complexité de sa situation. Le travailleur social, par sa présence, peut être un facilitateur et un médiateur entre l'utilisateur et les institutions, l'utilisateur et le politique. Toutefois, il est important qu'il sache se retirer de sa co-production (et non se désengager) dans le cadre du respect de la personne accompagnée.

**20.** BAUDURET Jean-François, JAEGER Marcel, *Rénover l'action sociale et médico-sociale. Histoires d'une refondation*, Paris : Dunod, 2002, 322 p.

**21.** CHAUVIÈRE Michel, *Trop de gestion tue le social*, Paris : La découverte, 2007, 224 p.

CHAUVIÈRE Michel, TRONCHE Didier, *Qualifier le travail social : Dynamique professionnelle et qualité de service*, Paris : Dunod, 2002, 144 p.

**22.** BOUQUET Brigitte, *Ethique et travail social : Une recherche du sens*, Paris : Dunod, 2003, 230 p.



# L'intervention sociale d'intérêt collectif dans la filière assistant de service social

---

Corinne **PARIS**, Evelyne **SALVIAT**,  
Françoise **DUVERNET**

*Cadres pédagogiques à l'IRTS de Franche-Comté.*

L'histoire de l'action collective dans le métier d'assistant de service social (ASS) est celle d'une rencontre progressive, durable et incontournable pour affirmer la spécificité d'un métier. Cependant présente depuis les années 1950 dans les perspectives de développement du travail social en France, l'action collective en tant que méthodologie d'intervention sociale s'est surtout affirmée dans la réforme du DEASS de 2004 réglementé par :

- le décret N° 2004-533 du 11 juin 2004
- les arrêtés du 29 juin 2004 et du 20 octobre 2008
- la circulaire de la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) 4A 2005-249 du 27 mai 2005
- la circulaire DGAS 4A 2008-392 du 31 décembre 2008.

Ces divers cadres réglementaires ont introduit la logique de compétence dans le DEASS, logique qui structure désormais les référentiels de certification et de formation à partir du référentiel professionnel.

Ces évolutions visent en particulier à former les futurs ASS à l'intervention sociale collective, à la maîtrise des politiques publiques et au développement de compétences pour parvenir, sur le terrain, à se situer vis-à-vis des programmes et dispositifs qui en découlent.

Les attendus du DEASS sur le Domaine de Compétences 1 (DC1) visent à repérer l'appropriation par les candidats du métier d'ASS. L'obtention du DC1 garantit l'acquisition de compétences nouvelles chez les diplômés : aptitudes de « développeur » de projet, de conseiller technique, de chargés de mission présentes aujourd'hui dans les nouveaux métiers du service social.

Cependant, la validation du DC1 reste aussi la plus difficile à obtenir au DEASS.

**Notre réflexion va s'organiser autour de cinq axes :**

- l'historique de l'action collective en service social
- l'évolution du DEASS et ses conséquences sur le travail social collectif
- la présentation de l'existant pédagogique en matière de DC1 durant les trois années de formations d'ASS proposée à l'IRTS de Franche-Comté
- la synthèse des principaux axes de l'évaluation de l'ingénierie du DEASS datant du 27 août 2012 au sujet du DC1
- la formulation d'axes d'évolution pédagogique de la méthodologie d'intervention sociale d'intérêt collectif.

## I. L'historique de l'action collective en service social

Entre 1870 et 1914, la France connaît de nombreuses modifications de ses structures sociales ; l'installation de la III<sup>e</sup> République instaure un équilibre social. Elle pose les fondements de la citoyenneté et leur mise en place de façon effective. En 1874, l'arbitrage est le suffrage universel. Être citoyen, c'est être reconnu comme membre actif d'une communauté politique. Les valeurs fondamentales de la République s'inscrivent dans la société entre autres choses, par les combats menés pour la laïcité, qui place l'homme au cœur de la société, et pour la séparation de l'Église et de l'État de 1905.

### Le fait associatif

Le vote des lois associatives de 1901 ouvre une ère nouvelle à la démocratie en France par les libertés contractuelles qu'elle fonde.

La loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 reconnaît aux citoyens français le droit de s'associer sans contrôle de la puissance publique. L'article 1<sup>er</sup> définit l'association comme : « *la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun (...) leurs connaissances ou leurs activités dans un but autre que de partager des bénéfices.*<sup>1</sup> »

Cette loi est source d'une nouvelle compréhension de la société. On accepte désormais l'idée qu'elle se compose de groupes alors qu'auparavant, elle était perçue comme une simple addition d'individus atomisés. Elle est fidèle à l'esprit de la Révolution en définissant l'association comme un contrat passé entre des individus.

1. Loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 relative au contrat d'association, Titre I, article 1<sup>er</sup> [en ligne], Journal Officiel n° 177 du 2 juillet 1901. Disponible sur : <[http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=C9CB13864EC2521433FF59FA6E1A3E0C.tpdjo09v\\_2?cidTexte=JORFTEXT000000497458&dateTexte=19870723](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=C9CB13864EC2521433FF59FA6E1A3E0C.tpdjo09v_2?cidTexte=JORFTEXT000000497458&dateTexte=19870723)> (consulté le 06/02/2013).

L'industrialisation et l'urbanisation augmentent de façon prodigieuse en cette fin du XIX<sup>e</sup> siècle entraînant une misère sociale, des grèves et des insurrections.

Ce contexte laisse apparaître « la question sociale », c'est à dire une prise de conscience de la pauvreté et de ses conséquences sur la société. Des femmes vont s'affirmer dans la lutte contre ces situations de détresse. Cette lutte va revêtir des formes différentes.

### Les dames patronnesses

La dame patronnesse est traditionnellement une bourgeoise ou aristocrate qui, n'ayant pas accès au travail rémunéré, socialement inacceptable, occupe son temps honorablement en s'investissant dans le bénévolat. Suzie Robichaud, nous dit qu'à la fin du XIXe siècle : « *cette pratique ne dépend (déjà) plus de la charité religieuse, mais s'inscrit comme une nécessité, un tribut que la société industrielle demande comme complément indispensable à la production de biens et de services.*<sup>2</sup> »

Contrairement aux idées reçues, elles ne sont pas de banales bienfaitrices, mais elles ouvrent une brèche dans le confinement des femmes à la sphère privée. Certaines utilisent la mission éducative qui leur est confiée pour s'affirmer, instruire et réclamer pour les femmes une fonction sociale.

Les dames patronnesses semblent être à la fois à la charnière entre la charité et l'action sociale, elle s'affirment comme les pionnières du travail social. Militantisme, engagement et bénévolat leur permettent de penser leurs actions dans des modalités individuelles et collectives.

### Le féminisme

La III<sup>e</sup> République (1870-1940) est marquée par l'émergence du féminisme. L'essor de ce mouvement pousse la femme à agir sur le plan social et des pionnières du travail social comme Mercedes du Fer de la Motte, Marie-Jeanne Bassot, font parties de ces cercles féministes. Leur engagement social sera alors un moyen de lutter contre la pauvreté, tout en s'émancipant personnellement.

Logements insalubres, morcellement des familles, misère sociale et morale, enfants livrés à eux-mêmes, sont les cibles de l'action sociale.

Cette dernière prend des aspects différenciés en fonction des services à développer : enseignement et formation, assistance à domicile aux malades indigents, création de maison de santé, consultation des nourrissons et création des résidences sociales.

### Les résidences sociales : exemple de la résidence sociale de Levallois-Perret

Les fondatrices de cette résidence désirent impulser des relations de solidarité dans le quartier et pensent

<sup>2</sup>. ROBICHAUD Suzie, *Le bénévolat. Entre le cœur et la raison*, Chicoutimi (Québec) : Les Éditions JCL inc., 2003, 272 p.

par leur action, transformer le milieu où elles se trouvent. Pour réaliser ce projet, elles s'installent dans une grande maison où elles vivent pour pouvoir accueillir toutes les personnes qui le souhaitent et développer des activités.

Elles mettent en place des activités culturelles et artistiques pour les enfants, les jeunes et les adultes qui visent à créer : « *des liens vivants de solidarité et favoriser un esprit d'équipe et de cohésion* ». La résidence accueille des enfants après la classe pour qu'ils révisent leurs leçons et effectuent leurs devoirs à l'aide des « *résidentes* » dans un esprit de complémentarité avec l'école.<sup>3</sup>

Les cercles d'études proposés aux filles comme aux garçons sont des lieux d'apprentissage, d'échanges et de partages d'expériences.

Marie-Jeanne Bassot met en place « un cercle des bonnes voisines ». Ce rassemblement, composé de femmes adultes, leur donnait la possibilité tout en cousant et en tricotant d'être informées sur leurs droits, sur les lois (régimes matrimoniaux, famille...).

L'enseignement ménager, l'éducation physique et sanitaire, l'éducation sociale et l'apprentissage de la vie associative sont également au programme des activités des résidences sociales.

## Conclusion

C'est dans une société en révolution, aux fondements ébranlés, qu'une action sociale tournée vers l'individu et vers le groupe va émerger. La première forme d'intervention sociale d'intérêt collectif apparaît à la création des résidences sociales. La résidence sociale est « *cette maison parmi les autres* » ou les voisins peuvent se rendre et y être accueillis. Elle est le « *foyer commun* » où l'on se retrouve, partage, échange et discute. « *Ou jaillissent les amitiés là où les gens s'ignorent ou se méconnaissent.*<sup>4</sup>»

À la grande question de quelle(s) place(s) tiennent les individus et les groupes dans notre société, et comment se nouent des relations, l'entrée collective par la mise en œuvre de l'action sociale d'intérêt collectif tente d'amorcer des réponses socialement cohérentes.

Et c'est sous l'impulsion de militantes engagées que vont naître ces lieux communautaires, et encore grâce à leur mobilisation dans l'action sociale que vont

s'originer les premières réflexions concernant l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP), l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC), la professionnalisation du travail et du service social.

3. FAYET-SCRIBE Sylvie, *La résidence sociale de Levallois-Perret (1896-1936) : La naissance des centres sociaux en France*, Toulouse : Érès, 1990, 178 p.

4. Id.

## II. L'évolution du DEASS et ses conséquences sur le travail social collectif

### De la fin du 19<sup>e</sup> siècle à la seconde guerre mondiale : l'organisation d'une profession

Ce début de période est marqué par l'opposition entre les bénévoles tenants de la charité et les pionnières professionnelles.

La mise en place d'une formation a voulu répondre aux besoins des femmes issues d'un milieu bourgeois, à comprendre le monde dans lequel s'inscrivent les projets politiques dont les œuvres et les associations sont porteuses, pour lutter contre la précarité.

En 1901, Mère Mercédès organise des conférences sur les faits sociaux, en 1907 Marie Gahery ouvre l'école pratique de formation sociale, en 1908 l'Abbé Viollet institue une école libre d'assistance privée.

1920 sera l'année de la création des premiers centres sociaux dont l'objectif est d'endiguer la misère et de lutter contre le chômage. Dès 1927, le comité d'entente des écoles sociales verra le jour et travaillera à la création d'un diplôme d'état d'ASS. Ce comité permit de théoriser l'intervention sociale, l'enseignement, la déontologie du métier. Il a conçu une formation d'ASS basée sur l'alternance stage et théorie. Il devra affirmer sa conception du métier face à des professionnelles opposées dans deux courants : celui de l'action hygiéniste de lutte contre les fléaux sociaux et celui d'une action sociale globale.

Le législateur va trancher et instaurer la formation d'infirmière visiteuses d'hygiène sociale le 21 juin 1922, mais il faudra attendre encore dix ans pour que soit instauré le 12 janvier 1932 un brevet de capacités professionnelles permettant de porter le titre d'ASS.

Le 18 février 1938 un décret commence à distinguer réellement les deux formations entre elles en proposant :

- une première année de formation commune aux futures infirmières et ASS centrée sur des apports théoriques médicaux.
- une seconde année commune axée sur l'approche médico-sociale.
- puis une troisième année spécifique aux futures ASS, axée sur le social.

Entre 1920 et 1940, apparaîtront successivement, le service social rural et de polyvalence dans le champ d'exercice de la profession ; ces lieux d'exercice spécifiques vont permettre d'asseoir la fonction d'ASS et de la différencier de la fonction médicale.

### De la deuxième guerre mondiale au début des années 1960 : l'avènement du « case work »

Entre 1945 et 1950, l'éducation populaire impulsée au 19<sup>e</sup> siècle en France par messieurs Condorcet et Seignier visant à former le peuple à une culture militante,

revient en force. Par ailleurs, en cette période d'organisation de la Résistance et de la libération de la France, nous assisterons à la naissance de la Sécurité Sociale, de l'organisation de la lutte contre l'enfance délinquante avec son ordonnance datant de 1945. Ces axes marqueront fortement l'évolution de la formation et de son organisation. En effet, cette période est marquée par l'entrée des sciences humaines dans la formation d'ASS. Le décret du 8 avril 1946 permet alors de valoriser la profession en rendant l'obtention du diplôme d'ASS obligatoire pour l'exercice de la profession.

La formation d'ASS voit alors ses programmes évoluer avec le passage du modèle médical au modèle psychologique. Dès 1950, les apports du « case work », impulsés à la fin du 19<sup>e</sup> siècle par Marie Richmond aux États-Unis, s'imposent peu à peu en France comme une méthode d'aide psychosociale individualisée dans les pratiques de travail social. Les apports du « case work » permettent d'imposer l'étude de cas où l'accompagnement individualisé en service social comme une méthodologie d'intervention organisée, permettant d'affirmer la technicité des ASS. Le courant psychanalytique favorisera grandement l'utilisation de cette méthodologie d'intervention dans le service social et ses organismes de formation.

Il est important néanmoins de retenir qu'à la même époque et dès 1950 en particulier, l'Organisation des Nations Unies (ONU) organisa des séminaires visant à promouvoir l'intérêt de mettre en place du service social de groupe et le développement de l'organisation communautaire. À la 5<sup>e</sup> conférence internationale du service social de juillet 1950, il sera avancé l'idée : « *que l'épanouissement individuel doit être recherché dans l'intégration harmonieuse de la personne au groupe qui lui convient* »<sup>5</sup>.

L'idée que l'accompagnement social individuel doit être considéré dans le contexte de vie collective de l'individu est à ce stade clairement énoncé et recherché.

Dès lors, certaines institutions comme les Mutualités Sociales Agricoles (MSA) ou les Caisses d'Allocation Familiale (CAF) s'engageront par choix institutionnel et politique à la mise en œuvre d'ISIC aux côtés d'accompagnements individualisés ; cependant, en dehors de ces structures, des courants opposeront entre 1950 et 1980 le travail social individuel à l'approche collective. Ainsi, nombres d'ASS, continueront de centrer leurs interventions sur l'individu au détriment d'action visant à transformer les conditions de vie dans la société. Un décalage, pour ne pas parler de clivage, commencera alors à s'installer entre les terrains en tant

que lieu de la pratique professionnelle et la formation, lieu de transmission de la théorie vis-à-vis de ces deux méthodologies.

---

5. Cinquième conférence internationale du travail social, juillet 1950.



## De 1961 à 1980 : l'enseignement des méthodes

**La réforme du DEASS de 1962** imposa le baccalauréat pour l'admission en formation d'ASS ; elle modifie également les conditions d'admission dans les écoles, l'examen de passage entre la première et la seconde année de formation, les stages et les épreuves du DE.

Dès 1962, la profession engage des débats sur la méthodologie en travail social. Les services de formation organisent des programmes sur le service social de groupe ou communautaire jusqu'alors essentiellement développés dans le milieu de l'entreprise ou certaines institutions (CAF, MSA...)

La réforme du DEASS de 1962 propose 1152 h de théorie et 12,5 mois de stage pratique ; cependant, le débat sur la séparation des années d'étude entre ASS et infirmière enclenché dès 1961, aboutira en 1968.

1968 sera aussi l'année de la démocratisation de l'enseignement qui s'ouvre alors à la gratuité des études ; ceci amènera un nouveau profil d'étudiants en formation d'ASS.

1968, est aussi une année marquée par la contestation universitaire et sociale ; ces événements conduiront les centres de formations à développer chez les étudiants l'acquisition d'une conscience critique, le développement d'un esprit de recherche avec un effort constant d'analyse pour une approche scientifique des phénomènes sociaux et relationnels et l'esprit de synthèse.

**La réforme du DEASS de 1968** propose 1152 h de théorie et 12,5 mois<sup>6</sup> de stage pratique. Durant les années 1970-1980 marquées par une crise de l'emploi forte et les premiers axes de la décentralisation (1982), de nouveaux diplômes en travail social font leur apparition : ES (1967), ME (1991), AMP (2006), EJE (1992), CESF (1973), DSTS (1978). Ces nouveaux diplômes viennent complexifier les modes de prises en charges sociales et conduisent les divers métiers du champ social à chercher à affirmer leur identité propre.

Dans le même temps, la restructuration des services sociaux départementaux suscite à cette période de nombreuses questions liées à la répartition des pouvoirs et des domaines d'intervention. La notion de territoire apparaît peu à peu comme un élément à considérer dans le contexte des prises en charges sociales et constitue un fil conducteur permettant à la fois de saisir les transformations des services publics et d'analyser les besoins des populations concernées.

**Le décret du 6 mai 1980 a réformé à nouveau les études d'ASS** en introduisant un mémoire de recherche et en abandonnant l'analyse d'un cas « papier » pour la présentation d'une situation sociale au DEASS.

La réforme du DEASS de 1980 instaure un enseignement théorique de 1400 h réparties en six unités de formation dont la plus importante concerne les

6. LE BOUFFANT Chantal, GUELAMINE Faïza, *Guide de l'assistante sociale*, Paris : Dunod, 2005, p. 256.

théories en pratiques du service social. La réforme propose douze mois de stage pratique soit une baisse relative par rapport au DEASS de 1968.

## De 1980 à nos jours

Dès le début des années quatre-vingt, les diplômés d'État des professions sociales font l'objet d'une homologation au niveau III. Par ailleurs le ministère de la Solidarité entreprend en 1986 une restructuration du dispositif de formation en travail social qui se traduit par la création des instituts régionaux du travail social (IRTS). Dès cette époque, le souhait de rationaliser les coûts de formation et de développer plus de transversalité entre les professions s'imposent.

La promulgation de la **loi du 29 juillet 1998** d'orientation relative à la lutte contre les exclusions va poser les bases d'une rénovation de l'ensemble des formations sociales en affichant :

- une volonté d'approche globale et transversale,
- la connaissance concrète des situations d'exclusion et leurs causes
- la pratique du partenariat.

Ces orientations et le développement de la qualification qu'elles supposent vont conduire à une modification des contenus de la formation initiale d'ASS. La profession d'ASS est qualifiée d'indispensable aux côtés des autres métiers du social, dans l'organisation collective et la mise en œuvre pour lutter contre les exclusions, prévenir et réparer les handicaps ou les inadaptations et promouvoir le développement social.

Car selon le conseil supérieur en travail social en 1988, « *l'ISIC envisage les conditions d'existence d'une population, sur un territoire déterminé ; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions. L'ISIC a pour finalité dans son action, la promotion, le renforcement ou la restauration d'objectifs d'intérêt général et de bénéfices collectifs d'une population donnée sur un territoire où s'exerce les activités de cette population. Le bénéfice recherché est d'ordre collectif avant d'être d'intérêt individuel* »<sup>7</sup>.

**La loi dite 2002-2** de rénovation de l'action sociale et médico-sociale viendra quant à elle poser cinq grands principes :

- affirmer et promouvoir les droits des usagers
- diversifier les missions et les offres en adaptant les structures aux besoins
- mettre en place un dispositif de pilotage pour mieux articuler, planifier, programmer et évaluer les actions
- instaurer des coordinations entre les divers acteurs concernés par l'action sociale et médico-sociale
- rénover le statut des établissements publics.

7. CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *Intervention sociale d'intérêt collectif*, Paris : La Documentation Française, 1988.

**La réforme du DEASS du 11 juin 2004 contient dans ses transformations principales ces orientations et développe la fonction d'ASS.**

La formation préparant au DEASS est depuis dispensée de manière continue ou discontinuée sur trois ans soit 3530 h. Elle comprend un enseignement théorique de 1740 h dont 450 h de travaux pratiques et une formation pratique de douze mois soit 1680 h.

Dès lors l'enseignement théorique se décompose de la manière suivante :

- Une unité de formation principale « théorie et pratique de l'intervention en service social » d'une durée de 460 h

- Et sept unités de formation contributives réparties entre divers enseignements : philosophie de l'action, éthique, droit, législation et politiques sociales, sociologie, anthropologie, ethnologie, psychologie, science de l'éducation, science de l'information, communication, économie, démographie et santé.

L'introduction d'un référentiel de compétences dans la mise en œuvre de la formation d'ASS introduit la notion de compétences à développer et organise des indicateurs de compétences à acquérir pour l'exercice du métier.

Le DC1 « Intervention professionnelle en service social » suppose donc de développer des compétences en conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne et conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif

Le DC2 « Expertise sociale » demande aux futurs ASS d'observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et d'anticiper leurs évolutions, de développer des compétences en termes de veille professionnelle et d'apprendre à transférer leurs connaissances professionnelles.

Le DC3 « Communication professionnelle » suppose que les étudiants apprennent à élaborer, gérer et transmettre de l'information et développent des compétences pour établir une relation professionnelle.

Le DC4 « Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter- institutionnelles » vise quant à lui à développer des compétences en termes de travail en réseau, en médiation et aptitude à l'inscription dans le travail d'équipe.

Finalement, nous pouvons observer combien la formation d'ASS s'est construite dès le départ, sur un besoin marqué d'affirmation et de reconnaissance de la spécificité du métier.

À travers l'étude historique non exhaustive de la formation d'ASS proposée ci avant, nous pouvons en effet repérer des mouvements permanents de recherche de différenciation et de reconnaissance du métier. De la fin du 19<sup>ème</sup> siècle à la seconde guerre mondiale, ce métier et sa formation se sont organisés entre charité et volonté d'asseoir un professionnalisme. Puis la profession et sa formation ont inscrit leur action dans la lutte contre la précarité en se détachant peu à peu des

mouvements hygiénistes à partir des années cinquante. Ensuite, la fonction s'est technicisée en dépassant peu à peu le clivage entre adeptes du « case work » et volontaires des approches collectives d'intervention en travail social entre 1960 et 1980. Cependant le métier d'ASS et sa formation doivent depuis les années soixante-dix chercher à affirmer leurs compétences spécifiques et développer des aptitudes au travail interdisciplinaire en tenant compte des droits des usagers, du besoin des territoires d'intervention et du cadre réglementaire des politiques sociales successives. Dans ces conditions, l'ISIC en tant que méthodologie d'intervention sociale spécifique, apparaît grâce à la démarche projet qu'elle impulse, comme l'une des compétences techniques incontournables à favoriser chez les étudiants ASS pour garantir le devenir de la profession.

### III. Présentation des formes pédagogiques à l'œuvre dans la filière ASS pour développer la dynamique ISIC

#### En première année de formation

La première année de formation s'inscrit dans une découverte du métier dans toutes ses dimensions.

Par le biais du stage de découverte de six semaines, très ouvert sur les nombreux champs d'intervention de l'ASS, les étudiants très vite appréhendent l'intervention sous ses deux dimensions : individuelle et collective.

L'ensemble des travaux d'exploitation des données de stage, le déroulement des groupes d'analyse des pratiques professionnelles, les cours spécifiques concernant la méthodologie de projet en service social, l'histoire du service social, l'émergence du métier d'assistant de service social, permettent aux étudiants de repérer la pertinence des deux approches et leurs spécificités. Ainsi que les cours sur les approches conceptuelles en service social.

Le travail de recherche sur l'historique du service social qui aborde des thèmes divers et variés comme la naissance de la polyvalence de secteur, ou du service social de psychiatrie oblige les étudiants à repérer comment cette forme d'intervention sociale est ancrée dans l'histoire du service social dès la création des premières résidences sociales. Ce qui leur permet de s'inscrire et d'inscrire leur professionnalisation dans cette compréhension. Ces deux pôles d'intervention configurent également l'identité professionnelle en devenir des étudiants de première année.

#### Approche pédagogique de l'ISIC chez les ASS2

La deuxième année de formation est celle de la professionnalisation de l'étudiant qui doit lui permettre de mettre en œuvre les apports théoriques appréhendés jusqu'alors en cours avec la réalité du terrain et la pratique du métier

d'ASS. Avec 805 h de stage pratique et 605 h de théorie, cette deuxième année de formation vise à construire la posture du futur professionnel. Le stage pratique doit quant à lui permettre de mettre en œuvre les deux méthodologies individuelle et collective d'intervention sociale afin d'acquérir progressivement les compétences nécessaires à l'exercice de la profession notamment sur les dimensions suivantes :

- la connaissance des différentes problématiques des publics reçus
- l'établissement d'une relation professionnelle adaptée avec les usagers
- la mise en œuvre d'une relation d'aide qui prend en compte les ressources et la coopération des personnes, et qui s'appuie sur la méthodologie d'intervention du service social
- la connaissance des politiques sociales
- la prise en compte de la question éthique et des principes déontologiques dans l'intervention sociale
- la construction d'un partenariat
- une intégration à l'équipe de professionnels du site qualifiant
- la mise en œuvre de la méthodologie ISAP et ISIC

« L'ISIC envisage les conditions d'existence d'une population, sur un territoire déterminé ; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions. Elle correspond à une pratique appelée par l'approche institutionnelle et collective de l'action sociale »<sup>8</sup>.

Le développement des connaissances en matière d'ISIC représente aujourd'hui un enjeu de professionnalisation pour les ASS mais aussi « un choix stratégique pour répondre aux voies sans issue de la gestion des dispositifs de politique sociale, à la commande publique inadaptée, au devoir de respect de la personne en tant que sujet inscrit dans une histoire sociale »<sup>9</sup>. C'est pourquoi la filière ASS de l'IRTS de Franche-Comté a mis en œuvre une approche pédagogique progressive à l'ISIC visant un apport global sur le sujet.

Notre programme pédagogique propose en début de deuxième année d'aborder l'ISIC comme une modalité de mise en œuvre des politiques sociales en abordant :

- **Les politiques catégorielles** (Présentation des politiques de la famille et de l'enfant, des politiques en direction des personnes handicapées, des politiques en direction des personnes âgées)
- **Les politiques sociales transversales** (Les politiques sociales d'insertion, la politique de la ville, les politiques d'accès aux droits sociaux, la protection juridique des majeurs, la politique d'accueil et d'intégration)

8. CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *L'intervention sociale d'intérêt collectif*, Paris : La documentation française, 1988.

9. Rapport CSTS, *L'intervention sociale d'intérêt collectif*, Editions ENSP, 1998.

- **Les fondements de l'ISIC dans le cadre des politiques sociales et de santé** (l'ISIC et les droits fondamentaux, l'ISIC et sa prise en compte de l'usager sujet de droit et citoyen, l'ISIC dans le cadre de l'action sociale et médico-sociale, trois notions clés pour l'ISIC : la personne, le parcours, le territoire).

Cette approche des politiques catégorielles et transversales vise l'apport de connaissances et la recherche pour l'étudiant d'un positionnement du métier vis-à-vis des systèmes légaux dont dépend son action.

Les actions sociales d'intérêt collectif et de développement social local s'appuient également sur un plan opérationnel et donc sur la méthodologie de projet. C'est pourquoi notre programme pédagogique permet d'aborder l'ISIC par ce biais en proposant des apports pédagogiques complémentaires : l'anthropologie et l'histoire de la notion de projet, l'approche philosophique du concept, le projet et son rapport au temps, les caractéristiques du projet, le sens français et anglo-saxon du concept, les activités à projet. Des préalables à la méthodologie ISAP- ISIC sont également présentés aux étudiants pour leur permettre de situer leur action dans le cadre de la loi 2002-2 impulsant le projet individualisé du bénéficiaire, les recommandations de bonnes pratiques de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements Sociaux et Médico-sociaux (ANESM), la notion de contrat en travail social, la relation d'aide et le secret professionnel dans la relation d'aide.

L'ISIC est abordée à partir de la notion de territoire en service social et de groupe en psychosociale. Ses principes méthodologiques, ses 3 formes majeures et ses phases méthodologiques sont ensuite exposés aux étudiants et reliées à la nécessité d'évaluation en travail social.

L'approche des politiques catégorielles et transversales et l'approche théorique et méthodologique de l'ISIC visent le développement de compétences attendues dans l'exercice du métier d'ASS au regard du DC1.

Ces séquences de travail sont prolongées par la présentation d'ISIC réalisées par des professionnelles de terrain à la promotion. Cette phase de travail permet aux étudiants de repérer l'évolution engendrée grâce à l'ISIC sur les structures institutionnelles et l'organisation du travail social, la place centrale des bénéficiaires dans la mise en œuvre du travail d'intérêt collectif, l'impact du travail social d'intérêt collectif sur l'usager, le travail social et les partenaires de l'action sociale.

Lors des regroupements à l'IRTS de Franche-Comté après une immersion sur les terrains d'apprentissage, nous proposons aux étudiants d'approcher l'étude de territoire et la mise en œuvre des politiques économiques et sociales dans le cadre du développement local. L'étudiant doit réaliser cette étude à partir du site qualifiant de son lieu de stage d'où émergera son projet ISIC ou de DSL. Ce travail

visé à mesurer sa capacité à collecter des données, croiser des données quantitatives et qualitatives, mettre en lien des constats avec l'environnement social et économique, formaliser les données caractéristiques d'un territoire, contribuer au diagnostic social d'un territoire et traduire les attentes des habitants en proposition d'actions.

En parallèle, des travaux dirigés (TD) ISIC sont organisés à chaque regroupement pour favoriser des temps d'élaborations ISIC supplémentaires. Le mouvement de construction et de déconstruction nécessaire à l'élaboration d'un projet ISIC doit permettre à l'étudiant de tenir compte de la réalité d'un territoire, d'apprendre à se situer vis-à-vis de la complexité des dispositifs, politiques sociales et partenariats, et savoir situer son action au regard des compétences et besoins d'un territoire.

Ces TD ISIC sont accompagnés de TD CREATIVITE visant à travailler « la part de soi en travail social ». Ces temps ont pour objectifs d'aider les étudiants à travailler sur leur positionnement personnel et professionnel dans l'exercice du métier d'ASS. En parallèle, des TD Groupe d'Analyse de la Pratique sont aussi constitués avec les étudiants et ont pour objet l'analyse de la pratique aussi bien professionnelle que de formation et l'élaboration de repères pour l'exercice singulier du métier d'ASS.

Tous ces apports participent à la réalisation du dossier de pratiques professionnelles (DPP), épreuve « certifiante » du DC1 du DEASS. Le dossier de pratiques professionnelles comprend trois documents réalisés par l'étudiant en deuxième et troisième année de formation.

- une présentation et analyse d'une situation d'aide à la personne (ISAP) de dix pages
- une présentation et analyse d'une situation d'intérêt collectif (ISIC) de dix pages
- une évaluation du parcours de professionnalisation de l'étudiant.

Le jury doit évaluer les compétences développées par les étudiants, associées au référentiel de compétence 1 (DC1).

Pour l'ISIC, il s'agit :

- de concevoir et mener des actions avec les groupes
- d'impulser et d'accompagner des actions collectives
- de contribuer au développement de projets territoriaux.

Le dossier de pratiques professionnelles permet de repérer les aptitudes du futur ASS à savoir :

- travailler en équipe et partenariat, en liaison et complémentarité
- évaluer les effets et résultats de son intervention
- associer l'utilisateur au projet d'intervention et à l'évaluation de son action

- apprécier les résultats et clore son intervention, se situer professionnellement dans le cadre de ses missions
- analyser les données et argumenter les choix de ses interventions en mesurant leurs effets
- analyser les freins à l'œuvre dans l'intervention et la place de l'utilisateur dans le processus
- prendre en compte les règles déontologiques et éthiques de l'intervention
- rendre compte de son travail.

### Chez les ASS3

En troisième année, le stage commence dès la troisième semaine qui suit la rentrée scolaire. Les étudiants sont appelés à s'inscrire dans l'exercice du métier rapidement. Les acquisitions de première et seconde années, concernant la méthodologie ISIC, les connaissances des politiques publiques, des dynamiques partenariales institutionnelles et interinstitutionnelles et les aptitudes à communiquer en travail social sont mises en œuvre dès leur arrivée. Elles se traduisent par l'étude du territoire où est implanté le site qualifiant. Celle-ci prend en compte les missions de l'institution au regard des politiques publiques mises en œuvre en fonction des publics accueillis. Elle est finalisée lorsque les étudiants proposent un projet d'intervention d'intérêt collectif à la hiérarchie dans lequel ils veillent à rendre acteurs les usagers, les partenaires et les collègues de l'institution. Ils peuvent également répondre à une commande ISIC provenant du service.

Si le projet proposé par l'étudiant est validé par la hiérarchie du site qualifiant, celui-ci en devient le maître d'ouvrage en collaboration le plus souvent avec son formateur référent jusqu'à la fin de son stage. Si le projet n'est pas validé par la hiérarchie, l'étudiant analyse les raisons des responsables du site qualifiant et réajuste son projet en conséquence ou explicite avec un argumentaire étayé la compréhension qu'il a du refus pour en dégager des connaissances afin de parfaire son positionnement professionnel au sein d'une institution qui a des contraintes budgétaires ou autres.

Lors des regroupements au centre de formation, en alternance avec les temps sur le terrain de stage, plusieurs formes d'accompagnements pédagogiques sont instituées. Durant les deux premiers mois de stage, période où l'étudiant conduit son étude et élabore son projet une journée est organisée en temps de cours et de TD animée par la responsable de promotion. Un écrit présentant les étapes du projet est finalisé à l'issue de la journée. Une visite de stage est faite durant cette période et les échanges entre les formateurs sites qualifiants et les formateurs IRTS portent longuement sur le projet ISIC de l'étudiant. Durant les quatre mois suivants, des TD animés par des professionnels de terrain ou des formateurs



permanents accompagnent les étudiants dans l'élaboration et la mise en œuvre des étapes du projet jusqu'à la rédaction de leur écrit ISIC pour le DE.

**Depuis la nouvelle réforme du DEASS et grâce aux acquis et à leur mise en œuvre durant la formation, nous avons pu voir des projets initiés par des étudiants se poursuivre à l'issue de leur stage. Nous avons vu également de jeunes diplômés occuper dès leur premier poste des fonctions de chargés de mission et de développeur de projets.**

#### IV. L'évaluation de la réforme du DEASS par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) le 27 août 2012

L'introduction de l'ISIC dans le nouveau diplôme correspond aux besoins des territoires, à la participation des bénéficiaires et au développement de nouvelles formes d'intervention qu'appellent les collectivités locales notamment. Cependant, les mises en œuvre de l'ISIC sont très diversifiées et dépendent du mode d'organisation des services sociaux (ex : pour les CAF ou Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), ces nouvelles compétences développées chez les ASS confortent les politiques de développement social et de travail communautaire auxquelles sont attachées ces institutions). La réforme du DEASS a donc légitimé ce type d'intervention dans les structures dont c'est l'une des formes d'organisation du travail. Pour les autres types de structures, la réforme du DEASS et l'introduction de l'ISIC anticipe l'évolution du travail social et se diffuse progressivement dans les structures d'emploi et donc dans son organisation.

Cependant, cette évaluation met aussi en avant un temps de formation trop court pour l'ISIC pour appréhender et intégrer complètement la complexité du Développement Social Local.

Le DC1 reste « l'épreuve reine » du DEASS, avec une procédure d'évaluation bien intégrée ; la note de l'établissement de formation renseigne sur la valeur du dossier ; le DPP rend compte de l'appropriation du métier par les candidats ASS.

Cependant, les difficultés à trouver des terrains de stage permettant l'élaboration de l'ISIC, ont pu conduire les Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) à donner consigne aux jurys de se contenter du diagnostic posé par les étudiants dans le cadre des certifications. Concrètement, ceci conduit à des sujets éloignés du besoin des territoires et des usagers. Les projets sont élaborés par l'étudiant seulement et n'impulsent pas une dynamique ISIC au sein des sites qualifiants concernés.

#### Les pistes de réflexion sur l'évolution future du DEASS préconisées par la DGCS

Le DEASS est un diplôme qui s'est dévalorisé aux yeux du public en raison notamment de ses conditions d'exercice et de son niveau de reconnaissance salariale.

La réforme de 2004 a haussé le niveau du diplôme et en rend l'obtention plus difficile.

Un besoin d'une réflexion d'ensemble sur le positionnement du diplôme et des emplois auxquels il conduit est souhaitable. **Les risques d'échec majeur au DEASS portent sur le DC1 et sur le DPP en particulier, dont il conviendrait d'en redéfinir les modalités de notation.**

## V. Axes d'évolution pédagogiques de l'ISIC dans la filière ASS

### La mise en œuvre des ECTS

Dans le cadre de l'Espace Européen de l'enseignement supérieur, l'obtention du DEASS va donner lieu à l'attribution de 180 crédits européens (ECTS). La formation va donc se re-structurer : les modules de formation vont être valorisés en crédits ECTS répartis sur 6 semestres **soit 180 crédits européens.**

La mise en crédits des formations implique dès à présent un travail d'adaptation des programmes de formation pensés depuis 2004 en termes de compétences à acquérir pour obtenir le DEASS. Il va falloir désormais compléter cette approche, en y intégrant des modules, leur évaluation et une organisation du programme en semestres.

Dans ce cadre, un domaine de compétences et de formation devra être composé d'un temps de formation théorique, d'un temps de formation pratique en stage et d'un temps de travail personnel estimé pour les étudiants.

### Les besoins des sites qualifiants en matière d'ISIC

**Lors de nos rencontres régulières avec les sites qualifiants, nous avons pu repérer leurs besoins** spécifiques en matière d'ISIC. Ces temps de rencontres entre la filière ASS de l'IRTS de Franche-Comté et les sites qualifiants permettent non seulement de renforcer les collaborations dans le cadre de la mise en œuvre des attendus pour le DEASS pour les étudiants, mais aussi de repérer combien les sites qualifiants sont parfois insécurisés sur leur posture d'accompagnement à l'ISIC auprès des étudiants. En effet, trente-huit formateurs présents sur quarante-six ont estimé en 2012 n'avoir aucun espace d'expression ISIC sur leur lieu de travail ; ils se sont estimés peu familiarisés avec cette méthodologie d'intervention dans leur pratique.

**44,18% des formateurs rencontrés ont ainsi exprimé leur souhait de trouver un espace d'échange et de formation à l'ISIC au sein de l'IRTS de Franche-Comté visant à renforcer leur pratique de cette méthodologie et à ancrer cette approche dans leur fonction de formateur terrain en lien avec leur institution d'appartenance.**

## Les priorités de formation sur le DC1 et notamment l'ISIC pour la filière ASS

La mise en œuvre des ECTS dès septembre 2013 avec la première année ASS et les conclusions de l'évaluation du DEASS par la DGCS, nous conduisent aujourd'hui à souhaiter impulser dès la première année de formation une approche à l'ISIC auprès des étudiants. En effet nous imaginons proposer aux semestres un et deux, six semaines de stage découvertes auxquelles vont succéder quatre semaines de stage de découverte du territoire. Cette immersion va permettre aux étudiants de travailler à un diagnostic de leur lieu de stage pratique de première année et ainsi d'appréhender les dimensions historiques, économiques, politiques de leurs contextes d'interventions sociales.

Cependant nous pensons qu'il est aussi nécessaire de faire évoluer les sites qualifiants demandeurs pour certains de formation à l'ISIC, pour impulser la démarche collective dans les pratiques sociales des institutions. Cette dynamique - projet supposerait pour être efficiente, d'impulser en formation continue et supérieure à l'IRTS de Franche-Comté, des modules de management à l'action collective, visant l'implication institutionnelle des divers services et partenaires dans la mise en œuvre de l'ISIC.

Certes, le DEASS de 2004 permet d'introduire l'ISIC en tant que méthodologie d'intervention sociale ; cependant, il ne saurait à lui seul impulser sur les terrains d'actions sociales, des mises en œuvre collectives d'organisation du travail social dépendant des projets d'établissements et des choix stratégiques de « management » de chaque institution du champs sanitaire et social.

## Annexe 1

| Compétences recherchées<br>Modalités d'intervention | ISAP priorise  | ISIC priorise   |
|---|--|---|
| Situation   | La personne est au cœur de l'action  | La personne et les groupes sont au cœur de la société   |
| Finalités visées                                    | Autonomie  | Démocratie participative et citoyenneté   |
| Enjeux  | La personne comme sujet<br>Intérêt personnel   | La population citoyenne<br>Intérêt général  |
| Modalités   | Accueil, soutien, relation structurée, accompagnement social personnalisé, développement personnel   | Changement social, anticipation, mobilisation, participation, partenariat, accompagnement collectif, développement social |
| Processus   | Aide à la personne dans ses trois dimensions<br>La personne dans son identité, son unicité, sa singularité<br>La personne dans ses relations familiales, sociales et de proximité<br>La personne dans la société | Territoire<br>Acteurs<br>Diagnostic partagé<br>Stratégies<br>Coproductions<br>Évaluation participative                    |
| Éthique   | Singularité<br>Respect de l'intimité de la vie privée<br>Interdépendance personnelle   | Solidarité, lien social<br>engagement<br>Responsabilité sociale<br>Interdépendance sociale                                |

---

## Bibliographie

- « La réforme du Diplôme d'État d'Assistant de Service Social : Une formation pour une profession en évolution » [Dossier], *Revue Française de Service Social*, n° 226, octobre 2007, pp. 7-104.
- « Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement » [Dossier], *Revue Française de Service Social*, n° 232, 2009, pp. 5-104.
- MOLINA Yvette, *DEASS : Études et diplôme d'assistant de service social*, Paris : Vuibert, 2007, 239 p.
- RUPP Marie Antoinette, *Le travail social communautaire : Le rôle des travailleurs sociaux dans le devenir des communautés*, Toulouse : Privat, 1972, 142 p.
- ASSOCIATION NATIONALE DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL, *Collectivités et service social, aspects de la réalité-perspectives*, Bruxelles : ANAS, 1964, 138 p.

## CONTRIBUTIONS RÉGIONALES

---

Les cahiers du travail social n°71 ■ ISAP-ISIC : intervention sociale d'aide à la personne et d'intérêt collectif



# Une rencontre administrée

---

Stéphane SOSOLIC

*Psychologue clinicien.*

En visitant une exposition consacrée à l'œuvre de Louise Bourgeois, je me suis intéressé aux propos de l'artiste présentée dans une vidéo. Louise Bourgeois fait preuve d'une grande détermination à vouloir capter des idées et leur donner une forme. Elle met en tension les mots par des oppositions. On peut être surpris par certains de ses travaux et leur manque de finition. Louise Bourgeois parle de ses assemblages et de leurs imperfections parfois même en se contredisant. Elle oppose perfection et imperfection en soutenant que le parfait, par exemple dans un assemblage de bois relève de l'expertise. Elle n'est pas ébéniste. La création n'est pas du registre de l'expertise. L'expert évalue, juge.

Les pratiques professionnelles dans le champ social sont aujourd'hui prises dans les tentacules de l'expertise qui définit des critères de bon fonctionnement et les fiches d'évaluation correspondantes, la boucle est bouclée. À nous de nous insérer via les protocoles validés par les experts.

Or notre scène de travail quotidien est la rencontre entre personnes. De quoi cela relève-t-il : de l'expertise, de l'art, de l'art de vivre ?

Sans doute un peu des trois, c'est ce que l'on appelle l'expérience. Nous avons un métier d'expérience. Comment échapper aux extrêmes de la perfection ou de l'imperfection, de l'expertise ou de l'art ? Où placer le curseur ? Ceux qui critiquent avec véhémence l'expertise ne sont-ils pas parfois satisfaits de pouvoir s'y réfugier quand les risques se font trop présents ?

Encore une fois c'est à notre instrument de travail, ce « nous-même » à l'œuvre dans la relation que ces questions sont adressées et s'y élaborent.

Voici quelques repères pour se sentir moins seul dans l'évolution des pratiques professionnelles du travail social et aussi du prendre soin d'autrui.

Le rapport à la loi est une expérience humaine qui fonde l'histoire de chacun. La loi et ses interdits nous désignent à une place et nous situent dans l'ordre des générations. Cette désignation nous inclut, par exemple dans une famille la place des parents, des enfants s'inscrit dans une chronologie grâce à aux interdits trans-générationnels comme l'interdit de l'inceste. Cette fonction inclusive de la loi est parfois dure à supporter et nourrit des sentiments d'injustice. « C'est pas juste » disent les petits que l'on envoie au lit alors que leurs grands frères et sœurs peuvent encore veiller. Les cadres éducatifs ou pédagogiques s'imposent à chacun. Ils nous rappellent que nous sommes des êtres appartenant à un collectif avant d'être des êtres uniques. Nous sommes un « nous » avant d'être un « je ». L'interpellation permanente de la loi nous soumet et nous révolte jusqu'à ce que nous soyons capable d'une autocensure grâce au repli dans le fantasme.

Nous sommes dans des tensions entre soumission et transgression, être interpellé et interpellé la loi, champ de tensions qui s'organise et s'anime à partir de deux pôles : la morale et l'éthique.

La morale c'est la loi écrite telle qu'on la retrouve dans les religions ou le code social. L'éthique que l'on peut aussi appeler morale singulière n'est pas écrite. C'est ce que nous décidons en notre for intérieur. Parfois ce que nous décidons en notre for intérieur peut s'opposer à la morale. Par exemple dans les institutions de long séjour pour des personnes adultes souffrants de troubles psychiatriques les rapports sexuels sont interdits par le règlement. Des résidents vivent des relations amoureuses, ce n'est jamais parlé clairement et chaque professionnel se débrouille avec ce qu'il peut accepter ou doit dénoncer. Certains ne disent rien de ce qu'ils ont vu et prennent le risque de ne pas dénoncer des comportements interdits. Le cadre de travail impose parfois des limites d'intervention qui sont franchies par des choix personnels. Les questions éthiques sont permanentes dans le travail social. Et cela est d'autant plus pressant que les cadres se font contraignants. C'est le cas aujourd'hui depuis que les modèles d'intervention sont imposés par des experts administrateurs le plus souvent soumis au principe de précaution et qui veulent éradiquer les risques. La loi de 2002 qui met le sujet au centre des préoccupations des équipes sur le modèle des droits de l'homme ajoute à la difficulté des engagements personnels, le poids du droit écrit.

Le droit écrit, la morale sont asséchants dans les relations. S'y tenir à la lettre ne donne que très peu de marge de créativité. Ne travailler que sur la base de ce que l'on croit juste isole. Il faut donc trouver un équilibre. Un des outils est de ne pas rester seul avec ses choix, trouver autour de soi des personnes ressources en interne et à l'extérieur si l'on travaille en réseau. Le risque nécessaire ne doit pas devenir synonyme de mise en danger car au bout du compte c'est toujours une mise en danger pour le bénéficiaire. Quand nous nous jetons à l'eau il faut s'assurer que d'autres sont sur la rive prêts à nous secourir.



Pour faire tenir ensemble le rapport tendu entre le droit et l'éthique nous avons recours au cadre de travail qui permet d'introduire les projets de travail. Rien à voir avec le contrat dont on ne sait jamais qui il concerne, la plupart du temps ce n'est qu'un simple commerce. Le cadre peut devenir asséchant s'il ne permet pas une certaine circulation des personnes et des idées. Le cadre n'est pas au service des administrations comme c'est souvent le cas. Un cadre de travail est au service de ce qui s'expérimente sur le terrain. Ne pas confondre cadre de travail avec les protocoles est de toute première urgence. Le cadre comme le dit Paul Claude Racamier<sup>1</sup> est un entourage. Il fixe des limites qui ont une valeur pour ceux qui participent, quelque soit leur statut. Lorsque l'on franchit la limite ou frontière pour entrer dans le cadre, quelque chose doit prendre sens de manière manifeste ou symbolique. Les frontières sont parfois physiques et ponctuées des us et coutumes comme par exemple l'arrivée dans le bâtiment qui héberge un Centre Médico-Social.

Tout d'abord, il faut entrer dans le sas, puis saluer la secrétaire derrière la banque dans le hall, ensuite s'annoncer et accepter de s'installer dans la salle d'attente, et à nouveau saluer l'assistante sociale, pour enfin entrer dans son bureau... Il y a tout un tas de choses qui se passe pendant ce temps-là et c'est très important. Les secrétaires en savent quelque chose. Il faut du tact, avoir une certaine capacité à contacter. Un cadre sans tact se limite aux fonctionnalités et transforme les lieux d'accueil en centre de tri. Bien sûr le fonctionnel sert parfois surtout dans les situations de violence quand l'incompréhension est totale, quand la souffrance déborde ou que la misère devient insupportable. La visite à domicile expose les personnes en présence à l'intrusion ou au « thé-petits-gâteaux » qui laissent malheureusement un goût amer. Le cadre doit être en construction permanente à partir des objets concrets et de l'exigence de la parole. Habiter une relation c'est se construire un éthos, un lieu à partager où sont reconnues des manières de faire, de se comporter. Le tact des travailleurs sociaux est parfois mis à rude épreuve mais la procédure ne servira à rien. En ce sens l'éthos rejoint l'éthique. Une jeune animatrice dans une maison de retraite découvre son lieu de travail le jour même où un nouveau résident est installé. Le vieux monsieur se plaint et veut rentrer chez lui. Chaque jour en prenant son service la jeune femme doit traverser un long couloir et passer devant la porte de cet homme dont la plainte ne cesse pas. Chaque jour elle doit affronter le regard plein de tristesse tant et si bien que l'idée même de passer devant la porte devient angoissante. La réalité ne peut permettre le retour de l'homme chez lui, ils partagent l'expérience d'être arrivés le même jour, avec toute l'importance du premier jour.

Pour que cette expérience ne reste pas un traumatisme, cette jeune animatrice devra trouver un moyen de prendre cette situation à bras le corps, entrer et saluer, rendre cet instant habitable, créer du chez-

---

1. RACAMIER Paul-Claude, *L'esprit des soins*, Vinsobres : Editions du Collège, 2001, 124 p. Publication posthume de textes de P.-C. Racamier, non publiés et sélectionnés par l'équipe de l'hôpital de jour de la Velotte à Besançon.

soi dans ce nul part, installer progressivement des repères qui construisent un entourage, s'entourer d'attitudes, d'objets, des choses et des mots qui disent, qui nomment l'entrée dans la relation.

Fabriquer une frontière qui crée un univers symbolique peut prendre beaucoup de temps. Lorsque nous accueillons des personnes de la rue à la Boutique Solidarité<sup>2</sup>, ils entrent parfois ivres et le bras posé sur une table, ils s'endorment. Puis à l'heure de la fermeture ils s'en vont oubliant le lendemain qu'ils sont venus. Pourtant, pour l'administration de l'association nous comptons un passage. C'est un passage, la personne est venue, mais pour elle cela ne compte pas, elle a oublié. C'est un non lieu, quelque chose s'est passé mais n'a pas eu lieu. Pour que le passage ait lieu, à la fois pour l'association et pour la personne, il faut qu'un lien existe. Ce sont les liens qui fabriquent les lieux. Les liens parfois à peine perceptibles dans les premiers contacts vont donner une forme et ouvrir un espace. Sans espace, pas de projet, de mise en perspective de l'existence. Telle est la difficulté, tenir pour advenir à la rencontre qui pourra s'articuler avec des mots, des histoires, des souvenirs. Que vivent les radiateurs l'hiver, les cafés chauds tous ces objets du quotidien que nous arrangeons à notre façon, avec nos mots pour rendre habitables nos différences ! Cela veut dire qu'on nous laisse du temps, qu'une continuité puisse s'installer. Cela veut dire aussi qu'un certain style de travail puisse s'exprimer loin des temples froids des bonnes conduites sans risque. Que nous ne soyons pas des pourvoyeurs de services et des experts du protocole.

La loi est parfois injuste mais nous ne pouvons vivre ensemble sans elle. C'est notre éthique qui la rend humaine, elle nous appartient, ceux qui la représentent nous la livrent pour être ensemble pas pour nous bannir. Sinon, ils nous la volent. Le travail en réseau permet de décroquer les différents champs qui s'articulent avec le travail social. Un travail sur les frontières entre les disciplines justice, social, soin et pédagogie engage de nouvelles pratiques, ne l'enfermons pas dans un prêt-à-porter signé par de mauvais artistes.

Pour conclure nous pouvons dire que l'éthique assouplit la morale, que le tact rend le cadre accueillant mais aussi que chacun doit cultiver « son jardin » son ethos. Il y a les musées, la musique, la lecture... et tout ce qui porte à la métaphore dont nous avons besoin pour lutter contre le réel. Donnons à l'inutile toute sa potentialité.

---

**2.** Association dont la mission est l'accueil de jour et la restauration pour des personnes souffrant d'isolement. La Boutique Accueil, la Buanderie et le Fourneau Économique sont regroupés dans l'association: « La Boutique de Jeanne Antide. »  
Siège social : 3 rue Champrond à Besançon.

# La relativité de l'éthique (notes à l'usage d'un travail social)

---

Louis UCCIANI

*Maître de Conférences en Philosophie,  
Université de Franche-Comté.*

C'est sous une triple casquette de philosophe, de psychologue et « d'éthicien » que je m'adresse à vous, travailleurs sociaux dont la spécificité est de vous substituer à autrui. Celui-ci, « empêché », est amené à être supervisé, voire remplacé, dans les actes les plus basiques et banals de la quotidienneté, par le travailleur social. Si l'encadrement d'une telle substitution est, bien évidemment, assuré par la loi et les différentes réglementations, il n'en demeure pas moins que la loi ne dit pas tout, et qu'il existe une marge qu'elle ne saurait recouvrir. C'est dans cette marge que surgit l'interrogation que l'on nomme éthique. Mais, si on remonte plus haut, l'exercice de la loi, recouvre toute une série d'interprétations qui, elles aussi, relèvent d'un dépassement de la loi et peuvent être renvoyées à l'éthique. C'est par exemple dans ce cadre que prend corps une interrogation toute contemporaine comme celle de Mathilde Cohen (EHES) qui questionne le fait suivant : « Lorsqu'un décideur public, fut-il magistrat, administrateur, législateur, etc.. prend une décision fondée sur le droit, est-ce que la justification qu'il produit à l'appui de sa décision relève d'une espèce particulière ? S'agit-il d'une forme de justification que l'on pourrait qualifier de « spécifiquement juridique » ou bien n'y a-t-il rien de tel dans la mesure où il n'existerait pas plusieurs espèces de justification, mais simplement différents objets de justification ? ». Mathilde Cohen poursuit en précisant sa question : « Est-ce qu'une justification est juridique parce qu'elle ne reposerait que sur des arguments juridiques ? Ou, au contraire, est-ce que ce qui fait la juridicité d'une justification ne serait pas le contexte social dans lequel la justification s'inscrit ? »<sup>1</sup>

Le fait même que de telles questions puissent être posées vient comme en signalement de la difficulté à isoler une dimension purement juridique exempte de

---

1. In COHEN Mathilde, La justification juridique séminaire de Philosophie des sciences, séminaire de philosophie des sciences du SIPS, 10 novembre 2010, Besançon, (texte tiré de l'argumentaire).

toute interprétation. En ce sens, ce que l'on pressent dans l'application quotidienne de la loi, à savoir sa potentielle partialité ou tout simplement son existence même qui, dans l'exercice du procès met en évidence la confrontation des opinions, deviendrait comme un postulat de base, à savoir que ce qui relève de la loi (le juridique) est comme tout autre jugement imprégné de l'extériorité (ce qui le porte) et de l'intériorité (l'âme et conscience) de celui qui l'énonce.

En ce point, on verrait que l'éthique ne peut être réduite à couvrir le champ qui échapperait au juridique, mais le champ du juridique étant parcouru de moments d'interprétation divers, l'éthique serait à concevoir comme une instance intégrant le domaine de la loi lui-même. Nous ne serions pas dans une construction théorique où l'éthique couvrirait un champ non couvert par la loi, mais dans un recouvrement général du champ de la loi et de ses limites par l'éthique. C'est ainsi que la loi du 5 mars 2007 confie au Conseil supérieur de la magistrature, l'élaboration d'un *Recueil des obligations déontologiques* des magistrats. C'est en s'appuyant sur ce qui se fait en la matière à l'étranger, sur deux enquêtes commandées à un Institut de sondages (l'une sondant le public, l'autre les magistrats), et sur une consultation directe des magistrats, que le Recueil est construit. Notons d'emblée que c'est à partir de la base, du terrain, que le Conseil a choisi d'opérer. Ce qui immédiatement suscite une question : L'éthique est-elle la mise en forme de pratiques, ou faut-il l'envisager comme la mise en évidence de principes d'un autre ordre dont le terrain est précisément en manque ? Le choix du conseil, outre qu'il opte pour une idéologie de la vérité « démocratique », met en évidence une éthique qui serait issue des pratiques, dont la véracité serait a posteriori. En quoi on verra la justification de ces pratiques. L'éthique perçue en ce sens serait le moment où la pratique se promeut principe d'action et de jugement de l'acte de juger. Dans la mesure où le *Recueil* se donne pour but de « soutenir et orienter » l'action des juges et « d'éclairer le public, les auxiliaires de justice et les autres pouvoirs sur la complexité de l'exercice des missions judiciaires », on considérera que l'action éclaire l'action. Nous sommes dans une tautologie. En quoi certaines critiques apportées à l'idée même d'une *déontologie* ainsi construite prennent sens. En effet quand la déontologie (qui deviendra éthique) fait le tour de ses champs d'application et aboutit à la justice, son positionnement devient paradoxal.

C'est à Jeremy Bentham dans *Déontologie ou science de la morale* de 1834 que l'on doit le terme. Il est initialement défini comme « connaissance de ce qui est juste ou convenable ». La déontologie s'inscrit dans le courant de pensée initié par Bentham que l'on nomme l'utilitarisme, où l'on considère qu'une « action est bonne ou mauvaise, digne ou indigne, qu'elle mérite approbation ou blâme, en proportion de sa tendance à accroître ou à diminuer la somme du bonheur public ». Toute action serait rapidement, si ce n'est immédiatement, mesurable.

Promoteur de la déontologie, Bentham précise : « Il est désirable d'élargir le champ de la morale et de rétrécir celui de l'action politique ». - ce qui est totalement à l'inverse de ce qui se joue aujourd'hui - « la législation, poursuit-il, n'a que trop empiété sur un territoire qui ne lui appartient pas ». Pour le juriste cette extension du champ de la législation dans le domaine de l'éthique ou de la déontologie, pose problème. Quand la loi s'exprime quel est le statut de son expression ? : « C'est là que commence la perte des repères. On ne sait plus si on a affaire à de la morale ou à du droit, s'il s'agit de conseil ou si c'est sanctionné ». Un autre juriste, Bernard Beignier, parle de ce champ indistinct en parlant de « morale juridicisée » ou de « droit moraliste », et aboutit à la proposition suivante : « la déontologie s'abreuve dans la morale, mais est sanctionnée par le droit ».<sup>2</sup>

Le recueil des obligations déontologiques des magistrats, publié, rappelons-le, en 2010, clôt la chaîne des divers codes déontologiques débutée en juin 1947 avec le premier code de déontologie des médecins. S'engage avec elle une mise aux normes des professions commanditée par l'État qui les impose par décrets et autres actes réglementaires. La particularité réside néanmoins en ceci que s'ils sont initiés par l'État, ce n'est pas le législateur qui rédige ces codes mais les représentants des professions. Evidemment la question se pose alors de l'autorité des rédacteurs, au nom de quoi, en vertu de quoi, les rédacteurs sont-ils choisis ?

Alors si l'éthique peut naître des silences de la loi et si les silences de la loi sont, on le voit, eux-mêmes recouverts par les préceptes semi-juridiques (en ce sens que si le magistrat ne se soumet pas à la déontologie, la sanction ne peut pas relever de la loi) la nature de la référence est à redéfinir. C'est le savoir qui s'impose dès lors comme référence, c'est en son nom que les préceptes sont édictés. Or ici, on touche à la seconde limite. En effet, dans une perspective plus générale, on peut énoncer que l'éthique apparaît comme une nécessité là où le droit s'arrête et là où le savoir n'a pas ou n'a plus cours. C'est précisément quand il n'y a pas de réponse juridique et pas de réponse scientifique que le guide de l'action devient l'éthique. On touche à un autre problème. Si les lois sont ce qu'elles sont et si elles valent ce qu'elles valent, elles ne s'en imposent pas moins. La loi est le fondement de la société, de toute société. En ce qui concerne le savoir, rapporté au domaine de l'homme, c'est-à-dire celui couvert par les sciences humaines, le problème est tout autre. Il est nécessaire, en ce point de renvoyer à quelques notions d'épistémologie. Toute science se définit par une relation qui est celle d'un sujet (l'homme) et d'un objet (la nature). Dans ce rapport l'homme devient d'autant plus *sujet* que la nature sera objet. Dans la distance du sujet à l'objet se comprend et s'analyse l'évolution du savoir et sa pertinence. On peut dire qu'on est dans la science quand la nature devient l'absolu objet ; l'absolu autre

2. CATRY Théodore, La déontologie : morale ou droit ? [en ligne], 22 juin 2010. Disponible sur : <<http://www.lepetitjuriste.fr/conseils-des-professionnels/la-deontologie-morale-ou-droit>> (consulté le 15/01/2013).

du sujet, de l'homme. Mais qu'en est-il quand la science n'est pas tournée vers un objet « absolument » autre ? Quand son objet est identique au sujet ?

Dès l'apparition des sciences humaines, Auguste Comte remarquait et posait qu'on ne pouvait être à la fois celui qui observait à la fenêtre et celui qui passait dans la rue. Dans les sciences humaines le sujet est l'objet. Des approches comme la psychologie ont tenté de cerner l'inévitable mécanisme de la projection qui fait que celui qui analyse une situation de type psychologique se projette inévitablement dans la situation. C'est pourquoi, par exemple, la psychanalyse recommande à celui qui veut devenir psychanalyste de se soumettre au préalable à une analyse. Celle-ci est supposée permettre la délimitation entre ce qui est moi et ce qui est autrui, et donc de lever ainsi l'écueil de la projection. Dans d'autres domaines, comme, par exemple la sociologie, on tente de mettre en place un protocole méthodologique d'analyse des situations qui devrait permettre d'atteindre à une certaine « objectivité ». Cela dit, si on en réfère, par exemple encore, à l'étude des SDF telle que la mène Declerck<sup>3</sup>, n'atteint à son résultat qu'en fusionnant son être sujet à celui de son objet. Seuls l'écriture et, peut-être la force du projet, maintiennent la distance.

Cette impossibilité radicale des sciences humaines conduira Foucault à analyser les conditions de leur émergence et à conclure à leur impossible scientificité. Paradoxalement alors qu'il établit ce constat les sciences humaines se développent et atteignent une généralisation certaine. C'est ainsi qu'elles peuvent rivaliser avec la loi.

Faisons un détour autour de la question qu'elles posent, à savoir qui a le droit d'intervenir sur autrui ? C'est la question de la légitimité du pouvoir qui est ainsi posée. Radicalisée celle-ci revient à déterminer qui a le droit de vie et de mort sur moi-même ? Historiquement, mais aussi « génétiquement », on repère quatre légitimations : la nature, Dieu, la loi et le savoir. Or si des trois premières on peut dire qu'elles sont indépassables ou indiscutables, on constatera qu'il n'en est pas de même de la dernière. La légitimation par le savoir est discutable quand on ne peut discuter ni la loi du plus fort, celle du sang (nature), ni celle de Dieu, ni celle de la loi (qui s'impose à tous et que l'on ne saurait ignorer). Prenons par exemple les discussions d'experts sur la climatologie ou la criminologie.

C'est là, en ce qu'il y a du discutable dans le savoir qu'on discutera précisément la place que ces sciences prennent dans les diagnostics d'experts et dans les régulations de la loi. Ainsi le code de déontologie et son achèvement dans celui des magistrats, en ce qu'il s'appuie sur une conception de l'individu-objet

---

3. DECLERCK Patrick, *Les naufragés, avec les clochards de Paris*, Paris : Plon, 2001, 457 p.

des sciences de l'homme, devient pour le moins relatif. Mais c'est aussi plus globalement la question de l'éthique qui est posée. En effet celle-ci se nourrit principalement des données des sciences humaines. C'est au nom d'une conception de l'humain définie par elle que se structure une sorte de nuage englobant qui serait le lieu où se situerait son bien-être. Or, on le voit aisément, c'est bien là que naissent les discussions possibles, et finalement des « conflits éthiques ». Ceux-ci sont constitutifs de l'éthique et sont la marque de la société « démocratisée » où finalement tout un chacun possède la vérité. C'est là que se relativise l'éthique quand la dimension de vérité qui devrait la porter s'abolit dans l'idéologie. Face à ce constat désillusionné, s'esquisse néanmoins une trace d'élaboration possible. Cela a à voir avec la question de la scientificité et est renvoyé au statut des sciences humaines. À quel moment et à quelles conditions leurs énoncés sont-ils recevables comme vérité ? Cela dessine qu'une discussion éthique n'est plausible qu'à la condition d'une critique épistémologique préalable. En son absence, l'idéologie prend le pas sur le savoir et l'éthique n'est plus que la morale d'une époque.





## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

### Ouvrages

- ABALLÉA François, BENJAMIN Isabelle, MENARD François, *Le métier de Conseiller en économie sociale et familiale : professionnalité et enjeux*, Paris : Syros Éditeur, 1999, 179 p.
- ABALLÉA François, BRUNET Florence, KERTUDO Pauline, *Métier de Conseiller en économie sociale et familiale*, Paris : La Découverte, 2011, 214 p.
- *Accompagnement social et insertion, pratiques associatives*. Paris : Syros Éditeur, 1995, 285 p.
- ASSOCIATION NATIONALE DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL, *Collectivités et service social, aspects de la réalité-perspectives*, Bruxelles : ANAS, 1964, 138 p.
- BARREYRE, Jean-Yves, BOUQUET, Brigitte (sous la dir. de), *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Paris : Bayard, 2006, 637 p.
- BAUDURET Jean-François, JAEGER Marcel, *Rénover l'action sociale et médico-sociale. Histoires d'une refondation*, Paris : Dunod, 2002, 322 p.
- BERNÈGE Paulette, *De la méthode ménagère*, Paris : Dunod, 1934, 165 p.
- BOUQUET Brigitte, *Ethique et travail social : Une recherche du sens*, Paris : Dunod, 2003, 230 p.
- BOUQUET Brigitte, GARCETTE Christine, *Assistante sociale aujourd'hui*, Paris : Maloine, 2011, 191 p. (Collection Profession de santé).
- *Anthropologie du projet*, Paris : Quadrige, 2005 (PUF, 1990), 405 p.
- CASTEL Robert, *La montée des incertitudes : Travail - Protections - Statut de l'individu*, Paris : Seuil, 2009, 457 p.
- CHAMBERS Edward T., *Roots for radicals; organizing for power, action and justice*, New York : Continuum International Publishing Group, 2003, 152 p.
- CHAUVIÈRE Michel, *Trop de gestion tue le social*, Paris : La découverte, 2007, 224 p.
- CHAUVIÈRE Michel, TRONCHE Didier, *Qualifier le travail social : Dynamique professionnelle et qualité de service*, Paris : Dunod, 2002, 144 p.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *Intervention sociale d'intérêt collectif*, Paris : La Documentation Française, 1988.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *Le travail social aujourd'hui et demain*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2009, 127 p.
- DANE Carole, *Travailler avec les quartiers en difficulté*, Paris : Dunod, 2005, 202 p.
- DECLERCK Patrick, *Les naufragés, avec les clochards de Paris*, Paris : Plon, 2001, 457 p.
- DONZELOT Jacques, *La police des familles*, Paris : Éditions de Minuit, 2005, 221 p.
- DUBASQUE Didier, BOUQUET Brigitte, *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2010, 330 p.

■ FAYET-SCRIBE Sylvie, *La résidence sociale de Levallois-Perret (1896-1936) : La naissance des centres sociaux en France*, Toulouse : Érès, 1990, 178 p.

■ FOSTEL Agnès, GUENERET Éliane (sous la dir. de), *DECESF*, Paris : Vuibert, 2011, 208 p.

■ GOURVIL Jean Marie, KAISER Michel, *Se former au développement social local*, Paris : Dunod, 2008, 317 p.

■ GUÉLAMINE Faiza, LE BOUFFANT Chantal, *Guide de l'assistance sociale : Institutions, pratiques professionnelles, statuts et formation*, 3<sup>e</sup> éd., Paris : Dunod, 2009, 466 p.

■ *Guide pratique de l'accompagnement social, fiches méthodologiques*. Paris : Syros Éditeur, 1995, 212 p.

■ JOVELIN Emmanuel, BOUQUET Brigitte, *Histoire des métiers du social en France*, Rueil-Malmaison : Éditions ASH, 2005, 280 p.

■ JOVELIN Emmanuel (sous la dir. de), *Le travail social face à l'interculturalité : comprendre la différence dans les pratiques d'accompagnement social*, Paris : L'Harmattan, 2002, 341 p.

■ LA HOUGUE (De) Arnaud, *À propos du surendettement : Hommes et argent*, Paris : L'Harmattan, 2002, 186 p.

■ LE BOUFFANT Chantal, GUELAMINE Faïza, *Guide de l'assistante sociale*, Paris : Dunod, 2005, 369 p.

■ LE DOARÉ Nelly, *Conseillère en économie sociale familiale : un métier éducatif ? Propositions pour une formation des conseillères à leur mission éducative*, Paris : L'Harmattan, 2004, 214 p.

■ MARQUART François, *L'action sociale et l'économie sociale familiale*, Caisse Nationale Allocations Familiales, 1974, 302 p.

■ MOLINA Yvette, *DEASS : Études et diplôme d'assistant de service social*, Paris : Vuibert, 2007, 239 p.

■ NOGUÈS Henry (sous la dir. de), *Le travail social et ses formations à l'épreuve des territoires*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2011, 268 p.

■ OBAMA Barack. *Les Rêves de mon père : l'histoire d'un héritage en noir et blanc*, Paris : Presses de la Cité, 2008, 453 p. (voir notamment le chapitre *Chicago*).

■ RACAMIER Paul-Claude, *L'esprit des soins*, Vinsobres : Editions du Collège, 2001, 124 p.

■ ROBERTIS (de) Cristina, *Méthodologie de l'intervention en travail social : L'aide à la personne*, Paris : Bayard, 2007, 397 p.

■ ROBERTIS (de) Cristina, ORSONI Marcelle, PASCAL Henri, [et al.], *L'intervention sociale d'intérêt collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 2008, 300 p.

■ ROBICHAUD Suzie, *Le bénévolat. Entre le cœur et la raison*, Chicoutimi (Québec) : Les Éditions JCL inc., 2003, 272 p.

■ ROJZMAN, Charles, PILLODS Sophie, *Savoir vivre ensemble : agir autrement contre le racisme et la violence*, Paris : Syros Éditeur, 1998, 284 p.

■ RUPP Marie Antoinette, *Le travail social communautaire : Le rôle des travailleurs sociaux dans le devenir des communautés*, Toulouse : Privat, 1972, 142 p.

■ SCHNAPPER, Dominique, *Qu'est-ce que l'intégration ?* Paris : Gallimard, 2007, 256 p. (Collection Folio actuel).

## Revues

■ ASSOCIATION NATIONALE DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL, « La réforme du Diplôme d'État d'Assistant de Service social : une formation pour une profession en évolution », *La revue française de service social*, n° 226, octobre 2007, pp. 07-104.

■ « Le développement social local : à question ancienne, formes nouvelles » [Dossier], *Recherche sociale*, n° 185, janvier-mars 2008.

■ « Les métamorphoses du travail social » [Dossier], *Diversité Ville École Intégration*, n° 158, septembre 2009, pp. 15-218.

■ « Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement » [Dossier], *Revue Française de Service Social*, n° 232, 2009, pp. 5-104.

■ PAGÈS Martine, SANCHOU Paule (coord. par), « Quelles théories pour quelles pratiques en travail social ? » [Dossier], *Empan*, n° 75, septembre 2009, pp. 11-155.

■ PAGNEUX Florence, « L'ISIC écartelée entre injonctions publiques et réalités de l'exercice professionnel », *ASH*, n° 2566, 11 juillet 2008, p 44.

■ PARÉ Simone, « Dynamique des groupes et service social des groupes », *Service Social*, vol. 15, n° 1-2-3, Québec, Presses de l'université de Laval, 1966.

■ VANONI Didier, « Dix années de politique en en direction des quartiers ou comment revenir aux sources du développement social urbain », *Recherche sociale*, n° 191, juillet-septembre 2009, p. 59.

## Textes officiels

■ Arrêté du 1<sup>er</sup> septembre 2009 relatif au diplôme d'état de Conseiller en économie sociale familiale [en ligne], Journal Officiel n°0203 du 3 septembre 2009. Disponible sur : <<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021014557&dateTexte=&categorieLien=id>> (consulté le 11/12/12).

■ Loi n° 2003-710 du 1<sup>er</sup> août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, version consolidée au 01 janvier 2012 [en ligne]. Disponible sur : <<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000428979>> (consulté le 14/01/2013).

■ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, article L116-1 du code de l'action sociale et des familles [en ligne], Journal Officiel du 3 janvier 2002. Disponible sur : <<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&dateTexte=&categorieLien=id>> (consulté le 25/01/2013).

■ Loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 relative au contrat d'association, Titre I, article 1<sup>er</sup> [en ligne], Journal Officiel n° 177 du 2 juillet 1901. Disponible sur : <[http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=C9CB13864EC2521433FF59FA6E1A3E0C.tpdjo09v\\_2?cidTexte=JORFTEXT000000497458&dateTexte=19870723](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=C9CB13864EC2521433FF59FA6E1A3E0C.tpdjo09v_2?cidTexte=JORFTEXT000000497458&dateTexte=19870723)> (consulté le 06/02/2013).

## Autres publications

CATRY Théodore, La déontologie : morale ou droit ? [en ligne], 22 juin 2010. Disponible sur : <<http://www.lepetitjuriste.fr/conseils-des-professionnels/la-deontologie-morale-ou-droit>> (consulté le 15/01/2013).

■ COHEN Mathilde, La justification juridique séminaire de Philosophie des sciences, séminaire de philosophie des sciences du SIPS, 10 novembre 2010, Besançon, (texte tiré de l'argumentaire).

■ CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *L'intervention sociale d'aide à la personne : rapport du Conseil supérieur du travail social*, Rennes : Les Éditions de l'ENSP, 1998, 174 p.

■ DENIEUIL Pierre-Noël, LAROUSSI Houda, *Le développement social local, origines et filiations*, t.1, [en ligne], Dossier d'étude n° 69, juin 2005, 130 p. Disponible sur : <<http://www.caf.fr/etudes-et-statistiques/dossiers-d-etudes/2007-à-2004>> (consulté le 25/01/2013).

■ INSPECTION GÉNÉRALE DES AFFAIRES SOCIALES, *L'intervention sociale, un travail de proximité, La documentation française : rapport annuel 2005*, Paris : La Documentation Française, 2006, 340 p.

■ *L'intervention sociale d'aide à la personne*, Rennes : ENSP, 1998, 173 p.

■ *L'usager au centre du travail social : De l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté. Conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices*, Rennes : ENSP, 2007, 165 p.

■ ODAS, « Développement local et performance sociale : où en sont les départements ? » [en ligne], La lettre de l'ODAS, novembre 2010, 16 p. Disponible sur : <<http://odas.net/article/lettre-de-l-odas-developpement?mot1=rien&mot2=rien&mot3=58>> (consulté le 25/01/2013).

■ ZIMMERMANN Agnès, *Itinéraire d'une pionnière de l'économie sociale et familiale en Lorraine : Thérèse Evrard-Chéron*, mémoire de maîtrise de sociologie, Nancy : Université de Nancy II, [sd], 68 p. (consulté au Cedias).





# BULLETIN DE COMMANDE

achat au numéro : 7,00 € + 2,00 € de frais de port par numéro

**nom • prénom :** .....

**adresse :** .....

## commande :

|           |    |               |      |        |   |   |       |   |
|-----------|----|---------------|------|--------|---|---|-------|---|
| le numéro | en | exemplaire(s) | soit | 9,00 € | x | = | ..... | € |
| le numéro | en | exemplaire(s) | soit | 9,00 € | x | = | ..... | € |
| le numéro | en | exemplaire(s) | soit | 9,00 € | x | = | ..... | € |
| le numéro | en | exemplaire(s) | soit | 9,00 € | x | = | ..... | € |

• soit une commande totale de ..... € à l'ordre de l'ARTS.

# BULLETIN D'ABONNEMENT

**nom • prénom :** .....

**adresse :** .....

Abonnement annuel (4 numéros par an) soit 30 € à l'ordre de l'ARTS

Les bulletins de commande et d'abonnement dûment complétés sont à retourner à :

**IRTS de Franche-Comté > les cahiers du travail social**  
1 rue Alfred de Vigny • BP 2107 • 25051 BESANÇON CEDEX

## [Nouveaux formats]

52 Urgence, temps, action (2)  
53 [l'intime] : habitat > habiter  
54 Prévention Spécialisée  
55 L'Europe sociale et le modèle social européen .1  
56 Où en est l'intervention sociale ?  
57 L'Europe sociale et le modèle social européen .2  
58 Adolescence  
59/60 De l'utopie au projet social  
61 Protection de l'enfance et droits de l'enfant  
62 Un IRTS en Franche-Comté : d'hier à aujourd'hui  
63/64 Pauvreté, Précarités  
65 Cultures, Arts et travail social  
66 Du quotidien...  
67 La médiation familiale  
68 Handicap et vieillissement  
69 Engagement et désengagement

70 Le Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale : Enjeux et travaux

À ce jour, 71 numéros ont été édités.

La liste complète des numéros est consultable sur notre site [www.irts-fc.fr](http://www.irts-fc.fr) à la rubrique Recherche.

## CTS n° 71 - Extrait

### **Agnès FOSTEL • Éditorial**

Dans le cadre des réformes des diplômes du travail social, l'analyse du contexte de l'intervention et des compétences des Conseillers en Économie Sociale Familiale (CESF) et des Assistants de Service Social (ASS) a permis de mettre en exergue le fait que les pratiques professionnelles peuvent se rejoindre dans l'intervention sociale qu'elles soient individuelles ou collectives.

L'IRTS de Franche-Comté a été force de propositions dans le cadre des réformes des diplômes, par l'intermédiaire de ses équipes pédagogiques engagées dans la réflexion avec le GNI (aujourd'hui l'UNAFORIS).

Dans le cadre des formations des filières ASS et CESF au sein de l'IRTS de Franche-Comté, nous sommes amenés à réfléchir et à travailler, avec les étudiants, les professionnels, les employeurs, les formateurs, sur ce qui nous rassemble, nous différencie et en quoi nous sommes complémentaires.

Comment l'ISAP et l'ISIC sont travaillés au sein des filières ? Comment ces pratiques professionnelles s'inscrivent dans l'histoire des professions ?

En quoi l'expertise de la vie quotidienne pour l'un et l'expertise sociale pour l'autre va influencer les pratiques ? Quels sont les enjeux pour les bénéficiaires de l'intervention sociale ?

Pour tenter de répondre à ces questions, notre institution a proposé à plusieurs reprises des journées d'étude permettant aux professionnels, aux étudiants, aux employeurs de réfléchir à ces pratiques professionnelles et de les confronter aux réalités des travailleurs sociaux sur le terrain.

Les cahiers du travail social sont publiés avec le soutien des collectivités territoriales de Franche-Comté