



ÉTATS GÉNÉRAUX
DU TRAVAIL SOCIAL



GROUPE DE TRAVAIL

Place des usagers

Rapport remis par Marcel JAEGER
Président de la commission du rapport du CSTS
et titulaire de la chaire de travail social au CNAM

18 février 2015



ANIMATION : Marcel JAEGER

Co-animation - rédaction : Anne-Marie GARCIA (DGCS)

Composition du groupe de travail

Nathalie AUDOUARD (Conseil général des Pyrénées-Orientales)

Isabelle BARGES (FNAQPA CSTS)

Leila BELAOUCHET (DRJSCS Poitou-Charentes)

Brigitte BERRAT (UNAFORIS)

Christelle BOISSIER (ATD QUART MONDE)

Sophie BOURGEOIS (CNAPE)

Brigitte BOUQUET (CSTS/CNAM)

Isabelle BOUYER (ATD QUART MONDE)

Alice CASAGRANDE (CSTS/Croix Rouge française)

Michèle CHAMEAU (ANAS)

Alice CHENU (PJJ)

Geneviève COLINET DUBOIS (FNARS)

Didier DUBASQUE (CSTS/Conseil général de Loire-Atlantique)

Patrick DUBECHOT (CSTS)

Raoul DUBOIS (FNARS)

Monique DUPUY (UNAF)

Fatima EL MISSAOUI (DRJSCS Rhône-Alpes)

Eve GARDIEN (CSTS/Université de Rennes)

Annick GENTY (ANDASS)

Vincent HUBAULT (PJJ)

Marcel JAEGER (CSTS/CNAM)

Emmanuel LOUSTALOT (CSTS/APF)

Stéphane LUDOT (SG-CIV)

David PIOLI (CSTS/UNAF)

Laurent SOCHARD (CNFPT)

Annie STEINER (UNAFORIS)

Françoise VAGNER (CGT)

Jean-Marie VAUCHEZ (ONES)

Irénée SKOTAREK (FNAPSY)

Sommaire

INTRODUCTION	7
I. Les personnes et leurs parcours : le rôle de l'intervention sociale	9
Les constats.....	9
<i>La participation des personnes accompagnées</i>	9
<i>Les difficultés de pratique de la participation sur le terrain</i>	10
<i>La gouvernance politique et institutionnelle de l'intervention sociale</i>	10
Les propositions.....	10
<i>La participation des personnes</i>	10
<i>Le parcours de la personne et l'accompagnement</i>	11
<i>Les institutions et politiques publiques</i>	12
II. Territoires de vie des personnes : des espaces d'intervention et de développement social	13
Les enjeux	13
<i>La définition du territoire</i>	13
<i>Les difficultés</i>	13
Les propositions.....	15
III. Les professionnels du travail social et de l'intervention sociale : des acteurs formés tout au long de la vie	17
Les constats.....	17
Les propositions.....	17
IV. Préconisations en lien avec le rapport du CSTS, reprises par le groupe de travail « Refonder le rapport aux personnes »	19
Donner la priorité à l'accès aux droits et à l'application des textes existants	19
Ouvrir le champ des possibles, encourager la créativité et les innovations ; rappeler l'esprit de la loi du 2 janvier 2002 et aller au-delà (CVS, mais aussi d'autres formes de participation)	20
Proscrire du vocabulaire officiel le mot « usager » quand il n'est pas référé explicitement à un objet, un dispositif, une politique.....	21

Sortir du centrage sur « l'utilisateur-cible »	22
Élargir la représentation des personnes directement concernées par les politiques sociales dans les instances officielles, nationales et locales, notamment au sein du Conseil supérieur du travail social	23
Développer l'accompagnement de la démarche participative de toutes les personnes aidées ou accompagnées au-delà du périmètre de la lutte contre la pauvreté	24
Impulser des travaux de recherche « collaborative », au-delà de la recherche-action n'impliquant que les professionnels de la recherche et du travail social	25
Associer les personnes aux formations initiales et aux formations tout au long de la vie, en valorisant leur expertise et en ne se satisfaisant pas de leurs simples témoignages	26
Repenser la place de l'encadrement de proximité et des cadres dirigeants dans les organisations et donc les organisations elles-mêmes.....	27
Mettre en place, de manière systématique, des temps de réflexion sur les pratiques..	28
Identifier des lignes budgétaires pour faciliter la participation	29
Charger le CSTS du suivi de ces questions, en lien avec d'autres instances (Conseil nationale de lutte contre les exclusions, conseil national consultatif des personnes handicapées...)	29
 ANNEXES	 31
Annexe 1 - Lettre de mission.....	33
Annexe 2 - Note de problématique	35
Annexe 3 - Synthèse des séances de travail du groupe thématique national « Place des usagers »	39
Annexe 4 - Note problématique de la sous-commission veille du CSTS « La place de l'utilisateur, expressions et mises en récit ».....	46
Annexe 5 - Note de la commission éthique et déontologie du CSTS	56

INTRODUCTION

Les différents textes législatifs dans le domaine de l'action sociale et médico-sociale affirment le droit à la participation des « usagers » et prévoient leur prise en compte dans différentes procédures ou instances. Cette question de la place des personnes, considérée comme incontournable pour améliorer leur situation et plus globalement la cohésion sociale, doit être envisagée plus largement comme un facteur de développement de la démocratie et à ce titre dépasser le champ de l'action sociale et médico-sociale.

Cette idée se retrouve dans le rapport *Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires* remis à François Lamy, ministre délégué chargé de la Ville, par Marie-Hélène Bacqué et Mohamed Mechmache : « la participation est un enjeu social dans la mesure où participer à un collectif peut contribuer à inverser des spirales de désocialisation, d'isolement et de repli, permettre de retisser des liens, enclencher des dynamiques de mobilisation individuelles et collectives. Mais l'enjeu est avant tout politique : il consiste à mobiliser les citoyens autour de la vie collective et de la vie de la cité, à faire de la chose politique un enjeu partagé, à faire émerger de nouveaux responsables politiques et à en diversifier les profils, à réinventer la démocratie. »

En effet, comme le soulignent très largement les travaux d'ATD Quart Monde, cette question touche au principe de la citoyenneté et à la considération que sont en droit d'attendre toutes les personnes, notamment lorsqu'elles sont en grande difficulté : « La finalité du travail social devrait être l'accès de tous à l'ensemble des droits fondamentaux et à une pleine citoyenneté, par la reconnaissance des personnes dans leur rôle d'acteurs de la vie sociale. Cela implique un processus émancipateur de transformation sociale mobilisant tous les acteurs et garantissant la place et la réelle participation collective des personnes en situation de pauvreté : un processus qui doit être soutenu par une volonté politique ».

Dans le même esprit, le rapport de la CNSA *Affirmer la citoyenneté de tous* précise : « Le Conseil de la CNSA affirme son attachement à ce que les efforts se poursuivent pour permettre un accès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap à une citoyenneté pleine et entière. Le Conseil souhaite plus largement souligner combien la prise en compte de la parole de ces personnes est l'affaire de tous et doit être au cœur d'une transformation du regard porté sur elles et du cheminement vers une société réellement inclusive ».

Au-delà du périmètre de la lutte contre les exclusions et pour l'inclusion sociale, cette problématique doit être envisagée comme le démontre dans le domaine de la protection de l'enfance la CNAPE en précisant : « Non seulement la participation des enfants à leur accompagnement et celle de leurs parents, est légitime, mais il s'agit également d'une condition nécessaire à la pertinence et à l'efficacité de l'accompagnement et de l'action éducative menée au bénéfice de l'enfant, dans son intérêt ».

Ce sujet est donc central pour les acteurs du travail social et de l'intervention sociale, mais il concerne plus largement tous les acteurs de la vie publique en termes d'enjeu de démocratie et d'amélioration de la cohésion sociale.

Or, le constat principal est celui d'un « usager » trop souvent dépourvu de ses prérogatives d'acteur dans son parcours personnel. Les professionnels interrogent les institutions et l'État sur les moyens dont ils disposent pour redonner une place centrale aux personnes aidées et accompagnées, notamment dans les politiques sociales qui les concernent.

La participation de ces personnes constitue autant un enjeu pour elles-mêmes que pour les professionnels du travail social et de l'intervention sociale, car la participation et l'engagement sont des postures en miroir, l'une et l'autre s'alimentant ou se diminuant en symétrie.

Il s'agit donc d'affirmer la primauté de la valeur de la personne citoyenne dans le sillage des principes affirmés en particulier par les lois du 2 janvier 2002¹, du 11 février 2005² et celles du 5 mars 2007³. Il s'agit de ne plus envisager les personnes par le prisme de leurs difficultés, mais plutôt au regard de leurs droits, ressources et surtout de leurs capacités d'intervention, d'adaptation et d'organisation. La reconnaissance de cette place des personnes participe à leur démarche d'émancipation en les rendant actrices de leurs projets. La participation des personnes doit donc être considérée comme un élément constitutif du travail social et de la gouvernance des institutions.

Dans ce contexte le groupe de travail dédié à cette thématique a été constitué avec les dix membres de la commission du rapport du Conseil supérieur du travail social (CSTS) auxquels ont été adjoints une trentaine de personnes engagées dans les EGTS (Annexe 1).

Ce groupe s'est fixé après débats les objectifs suivants :

- synthétiser les contributions reçues, les analyser et les mettre en débat ;
- mettre en exergue des pratiques dites « inspirantes » ou « significatives » ;
- instruire les propositions ;
- proposer des pistes d'actions en vue du plan d'action annoncé par le Plan pluriannuel ;
- contribuer à la préparation de la journée des États généraux.

Et pour cela il a utilisé différents éléments :

- les contributions des territoires ayant travaillé sur cette thématique ;
- les notes et comptes-rendus de colloques, journées d'études, des films, etc. ;
- les apports des fiches « politiques publiques » ;
- les apports propres des membres du groupe en tant que représentant de leur réseau ;
- des auditions de personnes concernées ;
- le rapport de la commission du Conseil supérieur du travail social (CSTS).

Enfin afin de faire le lien avec les autres groupes et s'inscrire dans la construction envisagée pour la restitution finale des États généraux, les réflexions issues de ce travail ont été réparties selon trois thématiques :

- les personnes et leurs parcours : le rôle de l'intervention sociale ;
- territoires de vie des personnes : des espaces d'intervention et de développement social ;
- les professionnels du travail social et de l'intervention sociale : des acteurs formés tout au long de la vie.

Ce qui suit résulte du croisement entre les remontées des travaux en régions chargées de cette thématique et les réflexions propres du groupe conduites à partir de ces travaux de terrains.

¹ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

² Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

³ Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance et loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

I. Les personnes et leurs parcours : le rôle de l'intervention sociale

Les constats

La terminologie

Un consensus s'est exprimé pour ne plus utiliser de façon systématique le terme « usager » sans le référer à un service : en effet si les personnes se sentent « usagers » de nombreux services (santé, culturels...), elles se considèrent davantage comme « obligées » des services sociaux.

D'autre part, la participation des personnes recouvre parfois des réalités très différentes. Elle est même contreproductive si elle est seulement un alibi, car elle crée alors une démobilisation des personnes, une défiance vis-à-vis des institutions.

La participation des personnes accompagnées

- Elle questionne les professionnels sur leurs pratiques du « faire avec » :

Les professionnels doivent-ils attendre ou non l'expression de la demande (au risque d'une aggravation de la situation) ou la suggérer, voire la précéder (au risque de favoriser l'assistantat et une rupture d'égalité de traitement) ?

Être précaire, être autonome, être acteur, ce sont des situations qui se conjuguent différemment et il faut fuir les automatismes et présupposés : on peut être précaire et autonome ; ne pas être autonome et acteur ; être ni précaire, ni autonome... Le dogme de l'accompagnement vers l'autonomie assignée à l'intervention sociale doit être questionné.

L'objectif de l'accès au droit doit rester prioritaire, mais en prenant en compte les réalités du non accès au droit (le manque de places dans les structures d'hébergement, de logement accessibles, de travail...), la réussite de l'accès au droit ne doit pas être la seule mesure d'efficacité de l'intervention sociale.

Enfin, comment introduire la participation dans des contextes contraints, tel celui de la protection de l'enfance lorsque s'imposent des décisions judiciaires ?

- Elle questionne aussi les organisations :

Pour rendre « l'utilisateur » acteur, il est primordial de connaître en amont l'histoire de la personne et ses besoins, ce qui implique de laisser du temps à la personne pour l'accompagner vers l'autonomie. Mais cela s'avère souvent paradoxal avec le cadre temporel imposé par l'institution. De plus, il existe parfois un écart entre la volonté de rendre les personnes actrices de leur projet et la considération des capacités de personnes en grande précarité.

Alors que le contrat représente un engagement réciproque entre le professionnel et la personne accompagnée, pour permettre l'accès à la citoyenneté, l'obligation de contractualisation de l'intervention sociale peut revêtir un caractère stigmatisant, voire contraignant (ex : dans le cadre du RSA), contraire à la finalité prévue.

Les difficultés de pratique de la participation sur le terrain

Elles s'expriment sous deux formes :

- la nécessité de revaloriser la parole « ce n'est pas facile de donner son avis quand pendant toute sa vie on a cru que ce qu'on pensait n'avait pas d'importance » ;
- la problématique de la temporalité : « Permettre à ces personnes de donner leur avis demande du temps, beaucoup de temps, et parfois les circonstances dans lesquelles se déroulent les projets de participation ne laissent pas ce temps qui est nécessaire ».

La gouvernance politique et institutionnelle de l'intervention sociale

La participation des personnes concerne tous les acteurs sans exception : élus, décideurs institutionnels, encadrant de l'intervention sociale, professionnels, bénévoles, « usagers »...

Le comité consultatif régional des personnes accompagnées (CCRPA) estime que 12 ans après la promulgation de la loi du 2 janvier 2002, l'heure ne devrait plus être aux questions, mais à l'action. Fort de sa pratique et de ses constats, il interpelle tous les acteurs, services de l'État, élus, responsables d'associations, de fédérations et de réseaux, travailleurs sociaux, personnes concernées, pour leur demander s'ils sont prêts, chacun de leur place, à « bouger les lignes ».

L'aide, les moyens, les dispositifs sont dans les textes au service du projet de la personne, mais dans la réalité les aides et dispositifs sont insuffisamment coordonnés pour permettre aux personnes d'avoir vraiment une position d'acteurs.

Les propositions

La participation des personnes

La participation des personnes est une dimension désormais incontournable de l'accompagnement. Nous sommes passés du « pour » au « avec », d'où la nécessité de veiller à ce que les personnes soient partie prenantes des décisions dans un processus qui va de la consultation à la participation effective des personnes. Elle comporte un triple enjeu : les personnes elles-mêmes et leur propre projet de vie, la valorisation des pratiques professionnelles et l'efficacité des politiques publiques. Il faut donc accompagner les professionnels qui sont confrontés à la fois à l'ampleur et l'intensité des problématiques sociales, mais aussi aux contraintes de rationalisation.

Elle implique :

- *un changement de posture* pour les professionnels du travail social et de l'intervention sociale, en acceptant d'abandonner un peu de pouvoir, et de prendre des risques pour laisser la place à ceux qui sont accompagnés, et se saisir de toutes les opportunités offertes allant dans ce sens. Cela veut dire :
 - changer de posture professionnelle en expérimentant de nouveaux modes de relation avec les personnes,

- promouvoir des pratiques professionnelles innovantes et des démarches participatives territorialisées pour lutter contre l’usure professionnelle, les logiques de guichets démobilisant, les comportements de non recours ;
- *une formation* de tous les personnels à l’accueil des personnes ;
- *une utilisation de mots compréhensibles* par tous, comme une première marque de respect et une première marche vers la participation des personnes concernées ;
- *accorder du temps*, souvent beaucoup de temps pour permettre aux personnes qui ont des difficultés de donner leur avis, temps que les professionnels et institutionnels n’ont pas pu et/ou ne prennent pas systématiquement ;
- *une association de la personne* à la définition de son projet, à l’action sociale qui la concerne : co-construire les décisions prises avec les personnes concernées, notamment donner systématiquement accès au dossier personnel, prévoir la co-signature de tous les actes effectués par le travailleur social référent, notamment les synthèses ;
- *un accueil* des personnes concernées dans les instances consultatives en intégrant leur expertise et en remboursant les frais de déplacement lorsqu’elles sont appelées à siéger dans les diverses instances, groupes de travail.

Le parcours de la personne et l’accompagnement

Les travailleurs sociaux ne doivent pas être réduits à activer dans l’urgence des dispositifs administratifs et financiers, mais doivent pouvoir mettre en œuvre des stratégies prenant en compte les parcours individuels. Il s’agit de respecter la place des personnes en même temps que celle des travailleurs sociaux. Il faut développer une stratégie de prévention, afin de prévenir la marginalisation et l’isolement.

Cela implique de :

- renforcer les articulations dans l’ensemble des professionnels du travail social et de l’intervention sociale pour construire des parcours d’insertion cohérents pour les personnes ; mieux mobiliser des acteurs comme les adultes relais et les aidants familiaux ;
- passer d’une logique de dispositifs à une logique de parcours ; penser et organiser la globalité et la coordination des accompagnements à partir du parcours des personnes, avec la désignation d’un référent au sein du réseau des intervenants sociaux concernés ; œuvrer à la simplification des parcours ; identifier un interlocuteur principal pour la personne concernée et envisager le plus souvent possible un dossier unique ;
- organiser le partage d’informations et l’évaluation conjointe sur les situations complexes, avec le respect de la vie personnelle des personnes et du secret professionnel ;
- renforcer l’articulation entre professionnels de santé et travailleurs sociaux afin d’inscrire les démarches de santé au cœur du projet de la personne ;

- repenser la contractualisation au cœur de la relation entre le travailleur social et la personne aidée ; redéfinir la notion de contrat réciproque ; prendre en compte la notion du temps, du droit à l'erreur, de la contribution de la personne ;
- prendre le temps d'expliquer aux personnes les politiques publiques en cours et les impacts sur les structures d'accompagnement, les contraintes liées à la gestion.

Les institutions et politiques publiques

Il semble primordial de parvenir à redonner confiance aux usagers envers les institutions et les politiques publiques avec lesquelles ils sont en lien et qui leur semblent ne pas prendre en considération leurs besoins et leurs réalités. Ils les ressentent comme non accessibles et peu compréhensibles.

Pour répondre aux situations complexes et aux nombreuses difficultés des personnes accompagnées il ressort très nettement un besoin de développer une mise en réseau territorial des intervenants concernés afin de favoriser la fluidité des parcours.

Face à ces situations complexes, il semble urgent de remettre en question le fléchage thématique et catégoriel des crédits, cela afin d'assouplir les possibilités d'accès aux dispositifs et ainsi réduire notamment le non recours ou le non accès aux droits.

L'ensemble des instances statutaires des établissements sociaux et médico-sociaux doit être ouvert aux intervenants sociaux et travailleurs sociaux ainsi que directement aux personnes accompagnées.

Les associations doivent avoir la volonté d'impliquer les usagers dans la gouvernance de leurs organisations au travers des différentes instances dédiées.

La participation des « usagers » doit pouvoir se mettre en œuvre au stade même des conceptions des politiques publiques qui les concernent.

II. Territoires de vie des personnes : des espaces d'intervention et de développement social

Les enjeux

Le travail social et l'action sociale doivent apporter une contribution importante au développement local par la restauration du lien social, l'offre de services aux personnes, l'accompagnement des habitants dans la création de nouvelles activités générant de nouvelles richesses et une plus grande reconnaissance des individus par la société.

Le travail social, de par la connaissance qu'il a du territoire et du réseau de partenaires, peut s'adresser à l'ensemble de la population pour proposer un travail collectif. Le travailleur social favorise la parole de chacun. Il est un repère pour les personnes qu'il soutient dans leurs parcours personnels. Il fait le lien entre la personne soutenue et le collectif plus large. Cela permet aux personnes accompagnées de trouver une place au sein de leurs communes, de vivre pleinement leur citoyenneté, parfois simplement de se réapproprier un espace qu'ils considéraient comme excluant.

L'accompagnant n'est pas celui qui possède le savoir, la connaissance ; il est celui qui recherche avec le groupe, il soutient le projet. Le pilotage de ce dernier est réalisé par le groupe, le collectif. Pour cela, il s'agit de mobiliser des dimensions collectives en proposant des réponses spécifiques, non standardisées, co-construites entre les différentes parties prenantes sur un territoire donné. Les actions collectives, le développement social local (DSL) sont associées à une notion de territoire, qu'il soit très urbanisé ou rural.

La définition du territoire

Il existe trois dimensions à prendre en considération :

- des personnes qui habitent un territoire de vie à domicile ou en institution ;
- des élus à associer obligatoirement à la démarche pour pérenniser des actions sur les territoires ;
- des partenaires institutionnels indispensables pour décloisonner le millefeuille institutionnel.

La combinaison de ces trois clefs d'entrée permet un diagnostic partagé. Les « usagers », leur réseau primaire, les professionnels du réseau secondaire (dont les travailleurs sociaux) et leurs organisations, les habitants, les élus associatifs et les élus locaux constituent les parties prenantes qui sont appelées à la résolution de questions locales et à viser la qualité de la vie en société.

Les difficultés

- Malgré l'accent mis sur le développement du travail social à dimension collective dans les formations initiales, des difficultés persistent pour définir le « collectif » et rendre explicitement compte des différents modèles de référence à l'œuvre (action collective, groupe, communautaire, DSL, réseau primaire...). Les volontés

institutionnelles sont insuffisamment présentes pour s'engager vers des finalités d'émancipation ou de participation des personnes : appréhension des institutions à gérer les situations de conflit, de rapports de forces que peut engendrer l'action collective...

- Le travail avec les partenaires indispensables est rendu complexe par les zonages géographiques flous et multiples, l'empilement des compétences, le manque de temps, le manque de portage par des instances plus structurantes au niveau national. Le morcellement de l'action administrative est une difficulté majeure puisque les individus sont rattachés à différentes villes en fonction des services et structures. Le manque de concentration de l'offre de service rend plus difficile de caractériser les territoires et donc de cerner les besoins.
- Les professionnels font part de leur difficulté à garder du temps pour ce type d'action quand ils sont confrontés à une augmentation de la charge de travail :
 - des problématiques sociales récurrentes liées aux difficultés d'accès à l'hébergement, au logement, aux droits, aux soins, d'insertion professionnelle et d'accès à l'emploi ;
 - des problématiques sociales émergentes : celles liées à l'hébergement de personnes non éligibles au droit au logement (déboutés de la demande d'asile, etc.), la présence de squats et de campements illicites, l'aggravation des phénomènes de pauvreté en milieu rural et dans les territoires fragiles.

Mais aussi des situations chronophages en raison du remplissage des dossiers et des statistiques.

- La mise en œuvre d'actions de développement social local implique de fait des prises de risques et une insécurité professionnelle pour les travailleurs sociaux. Les partenariats institutionnels ne reposent actuellement que sur la volonté des acteurs. Il est nécessaire que les employeurs reconnaissent la démarche et que les élus locaux soient associés à la démarche.
- Les actions innovantes de développement social et de travail social collectif sont souvent mises en place en marge des systèmes institutionnels. En effet, elles sont en décalage avec les conditions d'effectivité pratique (moyens, temps, organisation de travail, modes de reconnaissances du travail, etc.).
- Le risque de stigmatiser un type de population est à prendre en compte.
- Les difficultés propres au milieu rural du fait, à la fois des habitants démunis où les actions collectives sont difficiles à mettre en œuvre et des travailleurs sociaux davantage isolés ; mais également en zones urbaines, les contrastes entre départements aisés et départements défavorisés qui se traduisent notamment par une pauvreté concentrée.

Les propositions

Les pratiques de développement social territorial sont valorisantes pour les « usagers » et pour les professionnels, en changeant le regard et les représentations de l'autre. Elles dynamisent, donnent confiance et favorisent la mobilisation des personnes. Elles permettent aussi d'élargir le champ du travail social en s'adressant plus globalement, par exemple, à des habitants d'un territoire plutôt qu'exclusivement à des personnes en situation de précarité. Portées et légitimées par les élus, elles initient de nouvelles formes de gouvernance de l'intervention sociale. De plus, les pratiques de développement social territorial sont un levier d'action pour des changements de postures institutionnelles et professionnelles.

Cela implique de :

- ne surtout pas opposer l'individuel au collectif. Les deux approches sont complémentaires. Il faut repenser l'articulation entre l'accompagnement individuel et l'écoute avec l'action collective ;
- développer le « pouvoir d'agir des personnes » et pour cela changer le regard, lâcher prise pour redonner leurs compétences et responsabilités aux usagers des services sociaux ; développer les capacités d'agir des habitants des cités populaires en identifiant les freins à leur participation, en affirmant leurs atouts et leur utilité sociale, leur fierté, dignité et intérêt, autant de leviers pour participer à la mise en œuvre de l'action publique ;
- promouvoir la participation collective à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'évaluation de l'action publique sur les questions de société. Prendre appui sur les dynamiques collectives pour faciliter la participation à la mise en œuvre des politiques publiques ;
- passer de la notion d' « usager » à celle d'habitant-acteur-citoyen. Cela permet de redonner du pouvoir aux personnes en leur rendant le statut de citoyen, en reconnaissant leurs capacités et non uniquement leurs problèmes. Ceci nécessite d'autres types de relations, plus égalitaires ;
- entendre l'habitant, lui donner la parole. L'ISIC, le développement social local (DSL), le travail social collectif (TSC), exigent de donner la parole aux personnes, de favoriser une citoyenneté active par laquelle les individus deviennent acteurs et auteurs dans le développement de la Cité ;
- s'adresser à des publics différents de ceux qui s'adressent habituellement aux services sociaux : conduire une action collective sur un territoire permet de s'adresser aux habitants et non plus seulement aux personnes en difficultés ;
- être vigilant à l'échelle du territoire pour créer du lien social ; redonner aux populations du pouvoir sur leur propre vie et leur environnement, en mettant en avant les notions de projet et de solidarité, qui impliquent la mobilisation des ressources du territoire.

Les actions de type collectif et de développement social doivent se construire à partir des enjeux rencontrés par tous leurs acteurs ; mettre en réseau les différents acteurs économiques, sociaux d'un territoire et faire le lien sur différentes thématiques (éducation, formation, habitat, emploi) ; créer les conditions d'une véritable expression des habitants et générer des modes de coopération et de concertation entre habitants, élus locaux, institutions dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques territoriales ; développer l'évaluation partenariale et la mutualisation des pratiques innovantes en territoire. Un appui à la fois institutionnel et politique est nécessaire.

Le travail social collectif et le développement social local impliquent de construire de nouveaux rapports au politique. Penser le travail social collectif (TSC), le développement social local (DSL), c'est développer une lecture politique des questions sociales, avoir une visée politique transformatrice de la société, du territoire. Il se joue dans ces démarches, d'une part, la primauté de la valeur de la personne citoyenne pour son émancipation, et, d'autre part, la transformation de structures ainsi que le renforcement de la démocratie.

III. Les professionnels du travail social et de l'intervention sociale : des acteurs formés tout au long de la vie

Les constats

Les pratiques de travail social restent encore trop centrées sur l'accompagnement individuel.

La promotion du référentiel « action collective » reste souvent en décalage avec les conditions d'effectivité pratique (moyens, temps, organisation du travail, modes de reconnaissance du travail...). La situation actuelle de l'alternance est difficile du fait du peu de possibilités d'ouvrir ces stages sur des expériences de travail collectif, d'autant que c'est durant les stages longs que l'expérimentation d'actions collectives peut prendre sens.

L'ISIC, le TSC, le DSL ne peuvent s'appréhender que dans une dynamique de formation/action. Pour être en capacité de développer des actions collectives destinées à renforcer les ressources des personnes et pour développer « le maillage social », ils sont inscrits au cœur des projets pédagogiques, nécessitent des compétences transversales inscrites dans les référentiels de formation et des pratiques de formation innovantes en lien avec les acteurs du territoire

Les propositions

- Faire évoluer les dispositifs de formation initiale :
 - revoir les référentiels de formation au regard des compétences attendues pour pouvoir s'inscrire dans une démarche DSL du niveau IV au niveau I ;
 - mieux adapter les contenus aux évolutions et enjeux de société (ex : la vulnérabilité) ;
 - développer un socle commun à l'ensemble des formations pour améliorer la transversalité des métiers ;
 - faire intervenir des travailleurs pairs ou des personnes accueillies en école de travail social.
- Mettre en place la participation d'étudiants aux démarches locales pour permettre la prise en main d'outils méthodologiques, l'analyse de données, la rencontre avec des habitants et la conduite d'entretiens, le retour vers les élus avec lesquels les travailleurs sociaux ont à collaborer, dans une perspective de force de proposition auprès des décideurs.
- Amener les étudiants à s'associer, avec des professionnels et partenaires des terrains, des employeurs, pour valoriser ou questionner des approches thématiques ou des politiques du territoire.

- Inviter les professionnels de l'intervention sociale à des changements de posture : construire des formations conjointes, associant travailleurs sociaux et personnes accueillies, pour construire une culture commune de l'accompagnement.
- Mettre en place des formations continues interprofessionnelles et/ou avec les « usagers » et/ou sur des territoires ciblés.
- Participer à des espaces de travail collectif soutenus par les institutions, qui sécurisent les échanges et les collaborations (en termes de partages d'informations, de responsabilité, de valeurs) ; créer et développer des espaces de réflexion collectifs et collaboratifs.
- Développer la recherche pour la lisibilité et la connaissance des territoires, pour pallier la difficulté à caractériser les territoires et les habitants qui y vivent et donc ces difficultés à bien cerner les besoins. Il convient aussi de mettre de la cohérence entre les nombreux observatoires sur le champ du social pour permettre aux acteurs de terrain et décideurs de s'approprier les informations, les données sur les territoires.

IV. Préconisations en lien avec le rapport du CSTS, reprises par le groupe de travail « Refonder le rapport aux personnes »

Donner la priorité à l'accès aux droits et à l'application des textes existants

La question aujourd'hui n'est pas tant de rajouter des lois et des procédures que de s'interroger sur les conditions de leur mise en œuvre et les pratiques professionnelles qui en découlent. Car, dans la réalité, l'accès aux droits reste très inégal. Il est donc nécessaire de veiller dans les pratiques à passer de « l'utilisateur » au « citoyen », de faire de la participation des personnes un véritable levier de leur émancipation sociale et politique et de l'amélioration de l'action publique.

Le premier objectif doit être de faire appliquer la législation et la réglementation dès lors qu'elles soutiennent la citoyenneté des personnes accueillies ou accompagnées. L'évolution des politiques publiques prenant en compte les droits humains (civils, politiques, sociaux, économiques et culturels indissociables et interactifs), quels que soient le statut ou l'origine des personnes, a introduit le principe de l'implication et de la participation des personnes aux actions conçues en leur faveur. Ainsi les textes de référence du travail social reprennent les bases essentielles des droits des personnes du double point de vue juridique et philosophique, notamment la non-discrimination, le droit à l'emploi, le droit lié aux conditions de travail, les droits syndicaux, les droits concernant la solidarité, le droit à la santé, les droits de l'enfant...

Comment faire ? Comment dépasser le discours incantatoire ? Il ne suffit pas d'appeler à faire appliquer les textes ; il s'agit d'accompagner concrètement leur application, y compris en utilisant les droits au recours et en faisant appel à des autorités chargées d'assurer des missions de contrôle, de médiation, d'alerte, notamment le Défenseur des droits. De ce point de vue, chacun(e) peut veiller au respect des droits et à la qualité des relations sociales, à son niveau de responsabilité. Cela suppose aussi de faire appel aux élus sans considérer qu'eux seuls peuvent agir pour mettre fin aux inégalités. L'enjeu actuel est en effet de permettre aux personnes d'être acteurs dans le diagnostic et la résolution de leurs problèmes à partir de la reconnaissance de leurs compétences propres, et en même temps de favoriser leur mobilisation dans un engagement à vocation générale et collectif.

Un exemple est donné avec la pression exercée par les CCPA et des associations pour rendre effectives l'élaboration et la diffusion des listes départementales de personnes qualifiées prévues par la loi du 2 janvier 2002.

La reconnaissance de la citoyenneté pleine et entière des personnes accueillies ou accompagnées est le levier de modifications de leurs relations et interactions avec les professionnels et les organisations du secteur social et médico-social. Elle a modifié et modifiera encore les interactions entre les « usagers » de l'action sociale et médico-sociale et les professionnels.

En appui de ces principes, il faut noter les appels venant de toutes parts pour obtenir une simplification administrative. L'idée d'un moratoire concernant des réglementations nouvelles a été faite dans le rapport de Jean-Yves Hocquet, *Contribution à la réflexion sur l'apport des organismes du secteur médico-social à l'inclusion des personnes handicapées*, en avril 2012. Elle semble avoir été prise en considération par la circulaire du 17 juillet 2013 relative à la simplification administrative et au protocole des relations avec les services déconcentrés. Pour autant le processus de consolidation des droits des « usagers » par le législateur se poursuit avec le projet de loi relatif à l'adaptation de la société au vieillissement, actuellement en cours de discussion parlementaire. En effet, l'accent mis sur l'application des textes existants n'exclut pas que des compléments en matière de droits soient discutés et adoptés, à condition de profiter des nouveaux développements législatifs et réglementaires pour stopper la juxtaposition de mesures sectorielles et harmoniser la façon de concevoir les droits des personnes ; par exemple la mise en place de conseils en parallèle, comme s'il existait plusieurs façons de considérer l'accès aux droits des personnes en fonction de la nature de leurs difficultés (CNLE/CNCPH) ou comme si la formalisation des garanties données aux personnes devait faire l'objet de dispositions différentes selon qu'il s'agisse de destinataires de l'action sociale et médico-sociale ou de malades (lois du 2 janvier 2002⁴ et du 4 mars 2002⁵).

Du point de vue des conditions d'application des textes législatifs, un temps de plus en plus court s'écoule entre la promulgation de lois et les commentaires visant l'appropriation par les acteurs. Pourtant, le travail d'information et d'explicitation reste d'un impact limité. Les leviers du changement sont visiblement ailleurs : dans les relais du pouvoir exécutif, des collectivités territoriales, des associations et des organismes de formation. L'application passe donc par un portage politique fort et par une action pédagogique de grande ampleur.

Ouvrir le champ des possibles, encourager la créativité et les innovations ; rappeler l'esprit de la loi du 2 janvier 2002 et aller au-delà (CVS, mais aussi d'autres formes de participation)

De la perception d'un manque, d'une absence, d'un paradoxe, d'une problématique... naît le besoin d'agir autrement. Car elle ne limite pas la création, elle l'aiguillonne et appelle des idées nouvelles. Ainsi, ouvrir le champ des possibles, c'est avoir un regard « autre », regarder l'avenir avec une espérance dynamique ; c'est réfléchir aux principes et valeurs des changements à promouvoir et voir comment et à quel prix ces changements peuvent se faire. Car il ne suffit pas d'affirmer qu'un autre monde est possible ; il est important d'avoir une autre manière de faire mettant au service des personnes une créativité individuelle, une créative collective et une créativité institutionnelle, avec l'idée que les « faiblesses » peuvent être transformées en forces et que les « incapacités » mises trop souvent en avant, cachent des ressources et des leviers d'action.

Dans les dispositifs et les organisations, l'innovation suppose une appropriation collective des idées nouvelles et des contributions de chacun au processus d'innovation encouragé par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui définit les fondements et les missions du travail social et de l'intervention sociale et valorise les droits des bénéficiaires et de leur entourage. Dans tous les établissements et services, il est nécessaire d'envisager différemment les actions pour qu'une participation effective de tous les acteurs soit possible, au-delà d'« outils » bien formatés.

⁴ Déjà citée.

⁵ Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les personnes aidées et accompagnées ne peuvent plus être « incorporées » dans un établissement ou un service dont elles devraient d'abord intégrer les règles de vie et de fonctionnement. Ce sont les équipes qui doivent se mettre au service des personnes accueillies en leur proposant un accompagnement adapté à leur situation. Ainsi le conseil de vie sociale qui donne la place et la parole aux usagers participe à la reconnaissance de leur rôle et fait déployer une posture professionnelle qui accepte l'autre comme interlocuteur, en mettant en œuvre une co-construction du projet qui le concerne. Bien appliqué, le principe de la participation permet aussi aux travailleurs sociaux de réaffirmer le sens de leur action.

En fait, beaucoup d'innovations sont méconnues ; or de multiples formes de créativité, d'innovation, de stratégies alternatives existent. Diverses actions appelées « approche interactive, dynamiques collectives, démarches alternatives, développement participatif... » placent la construction du « mieux vivre » au cœur des projets alternatifs et innovants. Par exemple, la mise en œuvre de la démocratie locale, le cadre de vie, les pratiques culturelles, l'économie sociale et solidaire, le développement social, sont autant de domaines où les initiatives émergent, où l'innovation crée de nouvelles réponses aux besoins sociaux et privilégie la qualité du lien social, la participation des personnes aux décisions qui les concernent, l'accès de tous à des services de qualité. De même, l'innovation et l'initiative dans les territoires et espaces sociaux avec la participation citoyenne sont à l'œuvre dans de nombreux départements⁶.

C'est pourquoi l'appel au recensement des pratiques « inspirantes », « significatives », « exemplaires »... lancé à l'occasion du processus des États généraux du travail social devrait conduire à la mise en place d'une plate-forme collaborative, d'un site, à une base de données... dont la régulation pourrait être confiée au CSTS, avec une extension de la formule de la commission « éthique et déontologie ».

Proscrire du vocabulaire officiel le mot « usager » quand il n'est pas référé explicitement à un objet, un dispositif, une politique...

La terminologie choisie peut avoir plusieurs sens et l'emploi des mots n'est jamais anodin : les termes employés traduisent les représentations d'une société et peuvent être très dommageables pour les personnes. Ainsi, la désignation « usager » est perçue par les personnes en difficultés sociales ou en situation de handicap comme une forme de stigmatisation. Elles s'insurgent de plus en plus souvent contre cette appellation qui engendre, de leur point de vue des regards négatifs et des pratiques sociales discriminantes.

Dans le même ordre d'idées, la loi du 10 juillet 1987 relative à l'insertion des travailleurs handicapés avait supprimé le terme « débilite » et celle du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'expression « éducation spéciale » du vocabulaire officiel. Le terme handicap, puis l'expression « situation de handicap » ont remplacé fort heureusement des termes devenus péjoratifs au fil du temps : infirmes, anormaux, aliénés, retardés, inadaptés... Ainsi, la loi du 11 février 2005 a permis de sortir des approches construites autour des déficiences, des incapacités, des désavantages : elle a affirmé des principes forts (non-discrimination, droit à compensation, participation sociale et citoyenneté) et a poussé à mobiliser l'ensemble des ressources pour accompagner des parcours de vie singuliers dans des situations clairement contextualisées.

Le terme « usager » est ressenti socialement et éthiquement comme inacceptable, car centré sur les problèmes, sur un statut d'assisté, sur une relation de dépendance à un service, voire sur

⁶ Rémi Chaintron, *L'innovation est à l'œuvre dans les Départements*, Mission « Innovation dans les politiques départementales », Assemblée des départements de France, juin 2014.

une éventuelle inaptitude de la personne à pouvoir accéder à une autre forme de reconnaissance. Il est donc nécessaire et important de proscrire le mot « usager » dès lors que son emploi n'est pas référé à un objet, un dispositif, une politique... Quiconque est bien sûr amené à être « usager de... » mais nul ne saurait être identifié comme « un usager » par essence, comme si une personne pouvait être définie une fois pour toutes par son appartenance à un « autre monde », celui de « l'usager ».

En même temps, d'autres personnes sont très attachées à ce terme. Dans le domaine du handicap psychique par exemple, pour les militants de la FNAPSY entre autres, le mot « usager » permet de se donner un statut, d'éviter de se laisser enfermer dans des catégories jugées encore plus stigmatisantes : malade, patient... D'autres personnes encore font le lien avec la référence à la notion de service public et au Conseil National de la Résistance. Par conséquent, le choix de la terminologie ne fait pas l'unanimité au sein des métiers du travail social. Chacun désigne les personnes qu'il accompagne avec sa propre terminologie, qui est aussi variée qu'il y a de « dispositifs » : bénéficiaire, résident, jeune, enfant, citoyen, client... Est-ce si important de renommer les personnes, en trouvant un terme qui mettrait tout le monde d'accord, interroge une contribution provenant d'Aquitaine ? L'essentiel n'est-il pas d'être d'accord sur la nature de la place effective de chaque personne accueillie, accompagnée, aidée, « prise en charge » ou « prise en compte » ? L'essentiel n'est-il pas dans ce qui se construit à partir de la relation d'aide, entre le travailleur social et la personne, actrice de son projet, de son avenir, afin qu'elle puisse en avoir « l'usage » et au final se détacher de cette relation ? Le débat est là ébauché ; il fait l'objet d'expressions diverses et n'est pas épuisé. Pour autant, ce rapport du CSTS a valeur d'interpellation et de mise en garde quant aux effets d'une certaine manière de parler des personnes.

Par ailleurs et en dernière instance, c'est aux personnes elles-mêmes de dire comment elles souhaitent être appelées, y compris en faisant de cette question un objet de négociation.

Sortir du centrage sur « l'usager-cible »

Le recours aux notions de situation ou de développement social implique qu'il faut en finir avec le mot d'ordre : « mettre l'usager au centre du dispositif ». Il convient de garder l'idée pour réaffirmer la finalité de l'action sociale et médico-sociale et du travail social, en particulier la priorité de la qualité de vie des personnes aidées et accompagnées. Les personnes accueillies, aidées, accompagnées sont en droit de demander qu'elles soient au centre des préoccupations des professionnels.

Mais autant il a été essentiel de rappeler, dans le contexte de la loi du 2 janvier 2002, sa place tant elle était, et est encore, souvent négligée, autant il importe :

- d'une part, d'aller au-delà d'une approche individualisée et individualisante, pour intégrer de nouvelles problématiques importantes : inclusion, « conception universelle », développement durable... Des formateurs en travail social l'ont exprimé à leur manière : « La décentration du professionnel n'équivaut pas à une centration sur l'usager, mais à une compréhension d'une interaction tant avec son milieu qu'avec notre société »⁷ ;
- d'autre part, de laisser aux personnes accueillies ou accompagnées des espaces qui leur permettent de se prémunir d'un interventionnisme excessif.

⁷ UNAFORIS PACA, Réseau GRETA, Croix-Rouge française, IRFSS-PACA, Note d'expertise, *La place des « usagers » dans les référentiels des diplômes du travail social, Etats généraux du travail social, inter-région grand-sud*, juin 2014, p. 34.

De ce fait, il paraît nécessaire de valoriser les pratiques privilégiant l'écoute plus que l'interventionnisme ou l'activisme qui renforcent l'assistanat et de se préoccuper avant tout de gérer la meilleure distance possible au vu des besoins, des demandes, des attentes des personnes. Cela peut passer par un « lâcher prise »⁸, surtout lorsqu'est utilisée abusivement l'expression « prise en charge », ce qui ne signifie bien sûr pas l'adoption d'une position de repli consistant à délaisser une personne, à l'abandonner à ses difficultés.

Dans la perspective d'une éthique en actes et de nouvelles formes d'accompagnement, la place des professionnels change, ainsi que leurs pratiques. Ils sont amenés à être à l'écoute, disponibles à l'autre, référés à leurs missions et responsables, travaillant en équipe... Ils seront ainsi pragmatiques et observateurs avant d'intervenir ; ils prendront ainsi suffisamment de recul face aux événements et pourront s'adapter au rythme des changements des contextes en lien avec l'élaboration et la conduite du projet par la personne accueillie ou accompagnée. Et, lorsqu'elles ne sont pas en mesure de construire leur propre projet, les pratiques non interventionnistes permettent de maintenir les conditions du changement, car il ne peut y avoir d'action sociale ou médico-sociale pertinente sans l'adhésion suffisante des personnes, ainsi que le rappelait la loi du 2 janvier 2002 en indiquant que « le consentement éclairé doit être systématiquement recherché ».

Mais la notion du « lâcher prise » renvoie à d'autres aspects qui permettent de rompre avec la tentation de la toute-puissance, voire avec la présence jugée parfois étouffante des professionnels. Un exemple est donné par Christine Davoudian : elle évoque le « droit à l'oubli » de mères qui viennent consulter les services de PMI et qui sont déjà connues des services⁹. L'idée vaut pour bien d'autres secteurs relevant de l'action sociale et médico-sociale.

Élargir la représentation des personnes directement concernées par les politiques sociales dans les instances officielles, nationales et locales, notamment au sein du Conseil supérieur du travail social

La reconnaissance de la nécessaire participation des personnes accueillies et accompagnées implique de leur donner la place dans le débat public, de leur permettre de contribuer à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques qui les concernent. La participation des « usagers » est déjà expérimentée dans plusieurs pays européens. En France, le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), avec la mise en place du huitième collège, contribue à inscrire les personnes accompagnées dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'action publique. Aussi, tout comme au CNLE, la parole des personnes doit avoir sa place dans les divers conseils et dispositifs nationaux et locaux, pour permettre d'allier « savoirs experts » et « savoirs profanes » et ainsi de co-produire des constats, analyses et propositions. Ce principe devrait s'appliquer à toutes les formes de conseils, hauts conseils, observatoires, agences..., dans la continuité avec les conseils, comités locaux... destinés à favoriser la représentation et la participation de tous les publics.

Les associations elles-mêmes sont, pour beaucoup, engagées aussi dans une réflexion sur la participation des personnes en difficultés dans leurs conseils d'administration. L'essentiel est de ne pas faire des « usagers » des alibis, de restreindre leur place à celle d'observateurs ou de témoins. Cela suppose de prévoir la possibilité d'une aide, en amont, à la préparation des réunions.

⁸ Claire Jouffray, (dir.), *Développement du pouvoir d'agir : une nouvelle approche de l'intervention sociale*, Presses de l'EHESP, 2014, p. 23.

⁹ Christine Davoudian (dir.), *La grossesse, une histoire hors normes. Réflexions des artisans de PMI et d'ailleurs*, Erès, 2014.

Concernant le CSTS, puisqu'il promeut la participation de ces personnes, cela devrait impliquer la traduction des intentions en action concrète et imposer la réflexion sur leur intégration comme membres de ce conseil à part entière. Il restera à définir les modalités pratiques : les critères de désignation, la nécessité ou non d'un accompagnement des personnes, les possibilités de soutien administratif et financier de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)... Ces questions sont importantes, car si le CNLE a pu mener son expérimentation et désormais intégrer la participation des personnes accompagnées dans son fonctionnement, c'est que cela a été assorti de moyens financiers conséquents, doublés d'un appui important de l'administration, qui a permis le déploiement de l'expérimentation dans de bonnes conditions.

Développer l'accompagnement de la démarche participative de toutes les personnes aidées ou accompagnées au-delà du périmètre de la lutte contre la pauvreté

Outre les nombreuses formes de participation de personnes en difficultés dues à la pauvreté et l'appui à leur apporter, il est essentiel de veiller au soutien des autres personnes, notamment celles relevant des politiques du handicap, de la protection de l'enfance, de la perte d'autonomie..., étant entendu que ces différents secteurs sont également de plus en plus fortement touchés par la pauvreté, même si leurs conditions de vie peuvent être très contrastées.

Aussi, s'inscrivant dans l'esprit de la loi du 11 février 2005, de nouvelles formes de mobilisation émergent nationalement et localement, dans une approche quelque peu différente de ce qui est mis en place en réponse à la pauvreté identifiée en tant que telle. Par exemple, la SNCF travaille en collaboration avec les associations nationales des personnes handicapées afin qu'elles expriment leurs besoins d'équipements d'accessibilité. De même, localement, des conseils locaux de personnes en situation de handicap ou des conseils consultatifs en faveur des personnes handicapées se mettent en place. Ces initiatives portent sur l'amélioration du quotidien de la personne en situation de handicap. Elles recherchent des actions innovantes, des services complémentaires et demandent à l'ensemble des partenaires concernés de s'engager à améliorer leurs interventions. De plus, l'aspiration des personnes handicapées à l'autodétermination (vie autonome, liberté, conception partagée des réponses à leurs besoins) est portée par leurs réseaux, proposant des perspectives et de nouvelles postures. Cela montre la possibilité de s'appuyer sur des dynamiques collectives et individuelles préexistantes, même si ce sont des formes minimales de participation.

Dans le champ de la protection de l'enfance, parents et professionnels sont appelés à être co-acteurs et co-producteurs de l'action auprès de l'enfant. Les familles sont incitées à affirmer leurs choix et à participer au contenu du projet. Sans perdre de vue les finalités et le cadre de la protection de l'enfance, il est indispensable d'écouter les avis et les demandes des enfants et des représentants légaux dans les actions menées. L'enjeu est de mieux connaître la situation de vie de l'enfant avec une analyse partagée : évaluation de la situation, prise en compte des compétences et ressources parentales dans les projets pour l'enfant et dans l'accompagnement.

Pour dépasser la seule déclaration d'intention, il faut outiller et renforcer les équipes sur le développement de logiques véritablement participatives avec les parents et les familles. Le travail sur la parentalité doit notamment s'inscrire dans une logique de renforcement du pouvoir d'agir des personnes les plus en difficultés. Sinon le travail proposé restera essentiellement tutélaire. Si aujourd'hui l'ensemble des professions, mais aussi des organisations et des institutions, est dans cette recherche, il est utile de rappeler que des

méthodologies et des approches de l'intervention sociale en protection de l'enfance existent, et que tout n'est pas à inventer. Certaines approches, même si elles sont moins développées en France, font leurs preuves dans de nombreux pays, européens ou non.

Ces diverses approches ont en commun d'interroger le rapport de pouvoir sous-jacent à la relation, et d'inviter les praticiens à mettre entre parenthèses certains savoirs sur l'autre quand ces savoirs viennent obérer la capacité propre des personnes à dégager des significations sur leur situation.

Aussi, dans tous les cas, la reconnaissance et l'accompagnement de la démarche consultative et participative qui associe pleinement les personnes à la définition de l'action, à sa réalisation et à son évaluation locale et nationale pour penser et développer collectivement de nouvelles réponses, sont à développer fortement.

Impulser des travaux de recherche « collaborative », au-delà de la recherche-action n'impliquant que les professionnels de la recherche et du travail social

Afin de connaître et comprendre les situations et les problèmes des personnes, d'analyser les actions menées, d'envisager l'avenir, il importe d'impulser et de réaliser des travaux de recherche. Ils permettront une meilleure intelligence « de l'agir ». Ce type de travaux de recherche à développer se situe dans la recherche-action quand il met en synergie des chercheurs et des professionnels, mais aussi dans la « recherche collaborative », en associant des personnes aidées et accompagnées.

La plus connue, la recherche-action, est généralement décrite comme une méthode de recherche initiée par des chercheurs universitaires avec pour objectif une meilleure compréhension du problème et la contribution des professionnels à la résolution du problème social étudié. C'est une activité de recherche scientifique visant l'action, qui lie connaissances scientifiques et savoirs de sens commun. Quant à la recherche collaborative, elle comporte l'idée de faire de la recherche « avec » plutôt que « sur ». La recherche collaborative vise à accroître le niveau de compétence de tous, en vue d'apporter des solutions novatrices, efficaces et efficientes, aux problèmes posés. Elle comporte une co-définition des finalités et de la méthodologie de recherche ; les acteurs de terrain ont une fonction de co-chercheur dans le dispositif. Il s'agit donc d'un collectif hybride, dépassant les catégories d'acteurs et de chercheurs, sans que soient pour autant confondus les identités, les rôles et les contributions.

Au cœur du modèle collaboratif, se développe une activité réflexive dans laquelle praticiens et chercheurs, autour d'un intérêt commun, sont amenés à interagir et à explorer ensemble la pratique, à co-construire un savoir lié à la pratique. Les participants ont en général plusieurs objectifs :

- être centrés sur les besoins et les intérêts des personnes ;
- favoriser la rencontre et le croisement des savoirs en donnant une place et un pouvoir aux participants aux différentes étapes du processus de recherche ;
- faciliter l'émergence de savoirs peu connus, plus expérientiels, et d'action, et soutenir la production de ces nouveaux savoirs ;
- permettre aux professionnels de s'approprier, partager, discuter et disséminer les résultats, notamment afin d'être en mesure de modifier eux-mêmes leurs pratiques.

Ceci nécessite de disposer de principes éthiques, épistémologiques et pédagogiques, du temps et des ressources humaines nécessaires, de personnes formées à une animation garantissant la prise en compte des savoirs académiques ou universitaires, des savoirs d'action (intervenants professionnels et associatifs), des savoirs d'expérience des personnes en précarité, d'adapter son mode de fonctionnement aux parties en présence lorsqu'elles sont de cultures distinctes, d'apprendre à modifier le calendrier et le rythme de l'étude en fonction de cette participation, d'établir des relations de confiance nécessaires à un contexte de recherche qui exige beaucoup de chaque partie en présence.

Associer les personnes aux formations initiales et aux formations tout au long de la vie, en valorisant leur expertise et en ne se satisfaisant pas de leurs simples témoignages

Comme l'a écrit le CNLE « la formation initiale et continue des travailleurs sociaux est essentielle pour les amener à promouvoir et à mettre en œuvre la participation des personnes accompagnées et à la vivre comme une partie intégrante de leur pratique professionnelle. Dans leurs formations, il faut s'appuyer sur l'expertise de la participation acquise par des personnes en situation de précarité ». Il s'agit donc de développer des formations partagées, des méthodes et des outils appropriés, en associant le savoir d'expérience des personnes en précarité, le savoir scientifique et le savoir de l'action. Ainsi l'expérience de vie, l'accès à l'analyse et le pouvoir de transformer cette expérience est mené ensemble. Ce type de co-formation (voir quatrième partie) est à mener également dans les formations initiales et continues du travail social dans le but d'apprendre à être acteurs ensemble dans la lutte contre la pauvreté et les exclusions, en travaillant les représentations mutuelles, les logiques d'action, les postures, les rôles respectifs, la question des savoirs...

Ces questions concernent l'ensemble des formations, y compris celles des cadres.

Plus précisément, il importe de :

- développer des actions de co-formation avec les personnes accompagnées dans un cadre institutionnel (collectivités, associations, centres de formation...) ;
- s'impliquer avec les personnes en précarité dans des actions collectives, dans leurs lieux de vie, en s'appuyant sur les associations militantes ou collectifs d'habitants, en soutenant la formation à la prise de parole, au dialogue, la participation des personnes les plus à l'écart des lieux de rencontres et d'échange ;
- sortir de la logique actuelle des stages, y compris ceux qui sont conçus dans le cadre de l'alternance intégrative, qui maintiennent une relation très distanciée avec les publics en difficulté ; pour cela, la proposition des CCPA de désigner des référents de stages parmi les personnes accompagnées dans les sites qualifiants mérite d'être reprise.

Repenser la place de l'encadrement de proximité et des cadres dirigeants dans les organisations et donc les organisations elles-mêmes

Pratiquement tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux font référence à l'éthique dans leurs projets institutionnels et leurs différents documents de référence. Pour autant, les postures professionnelles, le vocabulaire employé, les formes d'organisation et d'intervention ne sont pas toujours en correspondance avec la perspective éthique. À l'exclusion de formes de maltraitance qui doivent être traitées selon le cadre juridique et pénal, il faut insister sur la persistance de situations de dépendance et d'assujettissement des personnes accompagnées à ceux qui ont en charge de répondre « aux besoins et attentes ». La notion « d'éthique en actes » est à développer pour la distinguer de la seule référence théorique.

Deux autres aspects doivent être interrogés :

- la place des pratiques managériales pensées et construites au regard des objectifs énoncés ;
- la problématique des « fragiles s'occupant des fragiles », le croisement de deux vulnérabilités, même si elles ne sont pas symétriques ni assimilables, aboutissant à de redoutables dilemmes éthiques pour les encadrants qui sont peu préparés à y faire face, notamment dans les services d'aide à domicile.

Face à cela, le professionnel ne peut pas être laissé à lui-même. Il lui faut, non pas un cadre qui l'enserrerait, mais des références auxquelles il puisse se rapporter dans le déroulé des processus d'actions pratiques. Les pratiques professionnelles ont besoin de références en amont (les valeurs et les projets qui les déclinent) qui leur servent de points d'appui. Ces mêmes références seront utilisées avec les personnes accompagnées pour suivre et réguler les situations, ce qui évitera qu'elles le soient par rapport à soi seulement.

Aussi, le cadre de proximité a une double fonction. Son rôle comporte notamment le rythme de travail et l'organisation, le contrôle de l'activité, le soutien de la motivation des équipes et leur gestion, l'étayage technique, les liens et les négociations avec les partenaires. Il doit être une aide pour les professionnels, accompagner et soutenir les professionnels dans leurs pratiques, mettre en valeur les projets qui sont faits avec les personnes en difficultés. Il ne doit pas être la simple courroie de transmission entre la direction et l'équipe, et pouvoir donner une impulsion forte et constante entre la prise en compte de la réalité du terrain et les objectifs des dirigeants.

Le cadre dirigeant, quant à lui, se doit de mettre en œuvre les orientations définies par l'institution ou l'association et par la puissance publique, avec toute la connaissance du cadre juridique et réglementaire, sans perdre de vue la finalité de l'action sociale. La compétence institutionnelle ne doit pas être seulement gestionnaire, mais réaliser son objectif d'action avec et pour les personnes aidées.

Mettre en place, de manière systématique, des temps de réflexion sur les pratiques

Dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, les manières de concevoir et d'entreprendre ce qu'il est convenu d'appeler « les analyses de pratiques » continuent de se référer à des modèles anciens d'intervention auprès des personnes. Les équipes professionnelles restent centrées essentiellement sur deux aspects :

- l'implication personnelle de chaque professionnel, et elles abordent cette question par la supervision désormais dénommée indûment « analyse des pratiques » ;
- à partir du cas particulier de chaque personne accompagnée, au moyen des « réunions de synthèse » souvent dénommées désormais « réunions de projet ».

En privilégiant ces deux formes de réflexion sur les actions engagées, les équipes professionnelles restent dépendantes de paradigmes anciens faisant reposer l'essentiel des actions sur la personne même de l'intervenant. Ces deux façons de travailler ont, certes, leur pertinence et leur utilité, mais si les équipes se limitent à cela, elles risquent de ne pas s'appuyer fortement sur deux aspects majeurs de l'intervention sociale et médico-sociale :

- la personne aidée et/ou accompagnée est détentrice de compétences et pleinement actrice de ses choix, avec ses difficultés propres ;
- l'intervention sociale est le résultat d'une conjugaison d'interactions complexes entre les professionnels et les personnes accompagnées.

Du fait même de cette complexité, l'action est incertaine et non prévisible bien qu'elle doive être organisée. L'organisation aura alors un statut d'hypothèse de travail réactualisable continuellement. Si cette nouvelle approche des situations, voulue par les principaux textes de référence du travail et de l'intervention sociale, est prise en compte, les différentes actions engagées par des professionnels différents et avec la personne sont à penser sous une double perspective, systémique et processuelle, ce qui doit amener à enrichir les outils de réflexion sur les pratiques.

Pour le moment, ce que nous appelons « l'analyse des processus pratiques » n'est pas identifié comme tel dans les projets d'établissement ou de service. L'analyse des processus pratiques consiste à comprendre, apprécier, réguler et réaménager la cohérence concrète des logiques de travail qui organisent les différentes interventions en regard d'hypothèses de compréhension et d'action issues du travail de problématisation. Cette perspective dépasse largement ce qui existe aujourd'hui en matière de coordination. Ce n'est pas tant de coordination qu'il est question, mais plutôt de cohérence par rapport à des actions engagées.

Pour cela, à tous les échelons, le besoin d'espaces (en temps et en lieux) autorisant le débat et l'interpellation sur les pratiques est important. Les dialogues, discussions, débats sont nécessaires, ils permettent l'analyse, la mutualisation des pratiques et des connaissances. Ces temps doivent être inscrits dans le fonctionnement des établissements et services de tous secteurs et financés comme tels. Cela doit se traduire par l'extension du décret du 6 janvier 2005 fixant les conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des instituts thérapeutiques, éducatif et pédagogiques (ITEP).

L'idée d'un retour permanent des travailleurs sociaux sur leurs pratiques dans le cadre d'une refonte des conceptions de l'organisation est une préoccupation largement partagée. Elle est exprimée dans des termes semblables par la présidente du Secours catholique, Véronique Fayet, qui était auparavant vice-présidente de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCASS) : « Une réforme profonde est nécessaire pour aller vers plus de travail collectif, associer les usagers en partant de leurs expériences. Les professionnels doivent pour cela modifier leurs pratiques, mais il faut dans le même temps les dégager de leurs charges administratives »¹⁰.

Identifier des lignes budgétaires pour faciliter la participation

Cela paraît d'autant plus nécessaire pour faire de la question de la consultation et de la participation un chapitre obligatoire des projets d'établissements et services (élargissement de l'article 12 de la loi 2002-2). Le financement de la participation des personnes accompagnées concerne les remboursements de frais, les défraiements ou indemnités. Ce point a été mis en avant, notamment, par la FNARS. De même, les CCPA et les CRPA ont demandé qu'un millième du budget consacré à la lutte contre l'exclusion et la pauvreté soit affecté au financement de la participation. La perspective de « bourses participatives » a également été avancée dans le rapport de Marie-Hélène Bacqué et Mohamed Mehmache, *Construire ensemble la politique de la ville* (2013). Dans son prolongement, 93 projets ont été retenus par le Commissariat général à l'égalité des territoires pour bénéficier en 2015 d'une « bourse d'expérimentation » devant favoriser la participation des habitants. L'idée est de former des « habitants ressources » qui pourront ensuite devenir des « référents habitants » dans les « conseils citoyens ».

Une dynamique est donc lancée, mais cette question devra faire l'objet d'une étude pour l'application de ce principe d'appui budgétaire à la participation dans l'ensemble du domaine social et médico-social, au-delà des initiatives engagées dans tel ou tel secteur.

Charger le CSTS du suivi de ces questions, en lien avec d'autres instances (Conseil national de lutte contre les exclusions, conseil national consultatif des personnes handicapées...)

¹⁰ *Actualités sociales hebdomadaires*, n° 2865, 20 juin 2014, p. 21.

Annexes

Annexe 1. Lettre de mission

Annexe 2. Note de problématique

Annexe 3. Synthèse des séances de travail du groupe thématique national « Place des usagers »

Annexe 4. Contribution de la sous-commission veille du CSTS « La place de l'utilisateur, expressions et mises en récit »

Annexe 5. Contribution de la commission éthique et déontologie du CSTS

Annexe 1 - Lettre de mission



MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES

vm

La Secrétaire d'Etat

Paris, le 22 mai 2004

Nos réf. : AA/MG/

Monsieur,

Comme vous le savez, la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale a mis en lumière une évolution de la demande sociale avec pour conséquences une remise en cause de la posture traditionnelle des professionnels, des organisations de travail et des pratiques de management inadéquats, ainsi qu'un risque d'isolement des travailleurs sociaux et d'incompréhension de leurs responsabilités dans la mise en œuvre des différentes politiques sociales.

Ces constats ont conduit à faire de la refondation du travail social une mesure majeure du plan Pauvreté. C'est pourquoi le Gouvernement a décidé de lancer des Etats généraux du travail social, élargis à l'ensemble des champs d'intervention du travail social. Il a souhaité une démarche ascendante et participative, qui a mobilisé de nombreuses personnes : les contributions doivent maintenant être rassemblées et mises en perspective afin de préparer un plan d'actions ambitieux qui donne aux politiques sociales les professionnels dont elles ont besoin pour leur mise en œuvre.

C'est pour préparer ce plan d'actions que j'ai décidé de mettre en place des groupes de travail nationaux. Vous avez bien voulu accepter de coanimer avec la Direction générale de la cohésion sociale le groupe de travail national « Place des usagers » et je vous en remercie.

Plus que jamais, il faut (re)mettre au centre de nos politiques et interventions sociales les personnes auxquelles elles sont destinées. C'est pourquoi je vous demande d'approfondir la réflexion sur la participation des personnes accompagnées.

Tout d'abord vous en examinerez ce que cela implique pour les professionnels dans le cadre de l'accompagnement social : comment former les travailleurs sociaux à une posture bienveillante qui prend toute sa place mais reste aussi à sa juste place, en respectant le choix des personnes, la singularité de leur parcours et de leur situation, les besoins exprimés et ceux qui sont tus ; comment promouvoir une organisation qui permette une expression individuelle et collective des personnes accompagnées, quels outils mobiliser...

Monsieur Marcel JAEGER
Professeur titulaire de la chaire de travail social
et d'intervention sociale
Conservatoire national des arts et métiers
292 rue Saint-Martin
75141 PARIS Cedex 03

Vous explorerez plus largement les différents enjeux liés à cette problématique complexe, de l'expression à la consultation des personnes jusqu'à la co-construction avec elles des politiques sociales : quel investissement cela demande, quelle méthodologie pour accompagner la démarche, quelle place du monde associatif et des bénévoles au côté des professionnels.

Pour mener à bien cette réflexion, le groupe de travail que vous présidez s'appuiera largement sur la note de problématique validée par le Comité de pilotage national, sur les documents produits par les territoires dans le cadre des Assises interrégionales du travail social, sur les contributions adressées au Comité de pilotage national, sur les résultats du questionnaire en ligne mis à la disposition de tous les acteurs de l'intervention sociale. Ces éléments seront naturellement utilement complétés par les travaux de membres du groupe de travail eux-mêmes.

Vos propositions devront être à la fois audacieuses, pragmatiques et réalistes et trouver rapidement une application dans tous les aspects de l'intervention sociale.

Dans le cadre de votre mission, vous prendrez l'attache de tous les acteurs que vous jugerez utile d'auditionner. Vous disposerez également de l'appui de la Direction générale de la cohésion sociale.

A l'issue de vos travaux, vous établirez un document de synthèse qui mettra en exergue les problématiques débattues et vos préconisations constituées d'actions concrètes, de chantier à approfondir ou de projets à initier. Ces préconisations devront servir à la construction du plan d'action qui suivra les États Généraux du Travail Social et devront donc décrire également les conditions de leur opérationnalité.

Vous veillerez à rendre compte régulièrement de l'avancement de vos travaux au Comité de pilotage national des États généraux du travail social.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma sincère considération.



Ségolène NEUVILE

Annexe 2 - Note de problématique

Les notes de problématiques transverses et les fiches de politiques publiques sont des documents de travail qui ont vocation à servir d'amorce à la réflexion globale des EGTS. Elles n'épuisent donc pas l'ensemble des questions susceptibles d'être soulevées par les participants à tous les niveaux de la réflexion engagée par ces EGTS : groupes de travail, assises territoriales, comités de pilotages...

Cette note concerne les nouvelles approches de la place des usagers à la fois dans la conception des politiques publiques et dans les pratiques professionnelles.

Contexte/enjeux

Depuis la fin des années 1990, des changements très importants se sont produits dans la façon de penser l'accompagnement des personnes en difficulté, avec, notamment, la loi de lutte contre les exclusions en 1998 et la réécriture progressive de l'ancien Code de la famille et de l'aide sociale. Les politiques publiques n'ont cessé d'évoluer depuis, autour de plusieurs préoccupations qui obligent à interroger l'avenir du travail social et la place des professionnels :

- la **valorisation de s dr oits de s usagers** avec, comme objectif, l'exercice plein et entier de la citoyenneté, mais dans un contexte économique défavorable, peu propice au développement de formes d'accompagnement coûteuses en temps et en énergie ;
- le passage d'une logique d'offre de services, où les professionnels se positionnaient comme des experts apportant des réponses aux besoins des personnes « pour leur bien », à une **logique de « demande »** où le travail social doit s'adapter à des attentes et inventer des réponses parfois en décalage avec ce que les professionnels peuvent concevoir.
- La prise en considération de la complexité des problématiques qui s'inscrivent dans des **parcours qui ne sont pas toujours linéaires** : de ce fait, s'impose une pluralité d'interventions et donc une confrontation aux limites des champs de compétences de chaque intervenant. Cela se traduit notamment par l'accent mis sur les coopérations, le travail en réseau, le travail pluridisciplinaire, ainsi que par le développement de nouvelles formes juridiques : groupements de coopération sociale et médico-sociale, sur un versant organisationnel, ou des formes plus souples et plus conviviales, comme les groupes d'entraide mutuelle.

Ces différents points se traduisent par des **changements dans les pratiques des professionnels, même s'ils disent souvent ne pas avoir « attendu le législateur » ou l'administration pour s'occuper correctement des personnes en difficulté**. De ce point de vue, le travail social s'est inscrit dans une dynamique très positive.

Aujourd'hui, il existe un certain nombre d'acquis :

- un **cadre législatif et réglementaire conséquent** qui a considérablement renforcé les approches en termes de principes et de droits. En effet, depuis plus de dix ans un certain nombre de textes législatifs (loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, loi du 11 février 2005 relative à **l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**, loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance...), ainsi que les dispositifs qui en découlent, affirment le droit à la participation des usagers et prévoient leur prise en compte dans différentes procédures et instances.

- D'autre part, de nombreuses avancées ont eu lieu dans le degré de précision des **recommandations de bonnes pratiques** et leur ajustement à des problématiques spécifiques, comme en témoignent les diverses publications de l'Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM) ou encore celles issues du bilan de l'expérimentation du huitième collège du CNLE.

Limites/points de vigilance

Il existe encore un écart important entre le principe de la participation des usagers et la pratique. Dans bien des domaines, la citoyenneté des personnes accompagnées n'est pas acquise, ni dans la réalité, ni dans le droit, pour de multiples raisons : un contexte de crise sociale et économique, des problématiques individuelles complexes auxquelles ne correspondent pas toujours des dispositifs eux-mêmes complexes, des lourdeurs administratives, tout ce qui contribue au constat effectué d'un non recours ou d'un renoncement fréquent aux droits de la part des usagers.

D'autre part, il existe des limitations de droits définies par la loi, comme l'illustre la législation relative à la protection des majeurs, avec la privation des droits civils pour les personnes sous tutelle, des décisions judiciaires contraignantes ou encore des obligations de soins. Il arrive encore que la nécessité de protéger des personnes en difficulté aboutisse à des conséquences dommageables pour le respect de la vie privée et de l'intimité.

Ainsi, l'affirmation de la priorité des droits des usagers relève souvent d'un discours convenu, tout particulièrement de puis la loi du 2 janvier 2002, mais sans avoir complètement produit les effets attendus et pour des raisons qui méritent d'être analysées et discutées.

Un précédent rapport du CSTS, *L'utilisateur au centre du travail social*, publié en 2006, s'était déjà penché sur les implications concrètes des objectifs de « démocratie participative », de « participation citoyenne » ou, de manière plus limitée, de représentation des usagers à la gouvernance des dispositifs. D'ailleurs, si l'on opère un retour dans le passé du travail social, il a été plus souvent question de partage d'expériences que de participation qui évoque une implication active, voire critique, dans des dispositifs, mais aussi dans la vie collective et les territoires.

À ce propos, l'accent est de plus en plus mis aujourd'hui, chez les travailleurs sociaux et les professionnels de l'éducation, sur l'intervention sociale d'intérêt collectif, sur le travail social avec les groupes, sur l'action sociale communautaire. Mais là encore, cela suppose de se pencher sur les changements que cela implique dans la façon de concevoir le travail social.

En effet, il a été souvent été constaté que le travail social, et plus largement l'intervention sociale, avait connu deux dérives :

- la première a consisté à **justifier l'intervention sociale par les manques, les carences, les insuffisances des personnes en difficulté**, alors qu'il est essentiel de valoriser, au contraire, leurs ressources et leurs potentialités ;
- la deuxième dérive s'est traduite par **la priorité donnée à une approche individuelle, au nom d'une conception étroite de la « clinique »**, psychologisante, alors que le travail social a pour finalité la consolidation ou la restauration de liens sociaux, à l'encontre de « l'individualisme négatif » (au sens de Robert Castel).

Parmi les points de vigilance, il s'agit de veiller à trois types d'équilibres :

- l'équilibre entre l'intervention sociale d'aide individuelle à la personne et l'intervention sociale collective ;
- l'équilibre entre la référence aux droits des usagers qui tend à se limiter à une approche juridique, d'une part, la construction d'une solidarité appuyée sur des valeurs et un engagement personnel fort d'autre part ; en effet, dans bien des cas, l'approche juridique en termes de droits des usagers ne donne qu'une idée partielle de ce que le travail social est en mesure d'apporter aux personnes en difficulté ; par ailleurs, en matière de participation, par exemple, le respect formel des dispositions réglementaires (conseil de la vie sociale, groupes d'expression, enquêtes de satisfaction...) ne traduit pas toujours la réalité de la participation sociale ou d'une solidarité d'implication telle que le souhaitent les différents acteurs, professionnels et usagers ;
- l'équilibre entre l'affirmation universaliste des droits de l'homme et du citoyen, d'une part, les situations spécifiques dans lesquelles se trouvent des personnes en raison de leurs difficultés : il ne suffit pas, en effet, d'énoncer un impératif applicable de manière générale à tout bénéficiaire de l'action sociale pour qu'il prenne sens aussi bien pour les professionnels que pour les usagers ; encore faut-il favoriser l'accès à la citoyenneté par des formes d'accompagnement adaptées aux besoins et attentes des personnes, et, dans tous les cas de figure, créer les conditions d'une participation effective de ces mêmes personnes aux projets qui les concernent.

Axes de réflexion

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fait des droits des usagers une question décisive, car c'est au vu de la reconnaissance des droits des bénéficiaires que l'action sociale et médico-sociale prend vraiment son sens et que les établissements et services sont d'abord évalués. Cela implique, au minimum, de prévenir les maltraitances, et surtout d'agir encore plus nettement pour atteindre l'objectif de la bientraitance. Pour cela, il faut aller plus loin : en effet, la relation d'aide risque d'induire une relation de dépendance, surtout lorsqu'elle s'organise sur une longue durée. Or, les personnes concernées supportent de plus en plus mal cette mainmise sur leur existence. De leur côté, les professionnels de l'action sociale et médico-sociale se confrontent aux effets négatifs de pratiques d'assistantat qui ralentissent les dynamiques d'autonomie et d'insertion. Ce n'est pas pour autant qu'ils acceptent toujours de considérer les usagers non plus comme des objets de « prise en charge », mais comme des sujets à part entière et des citoyens.

Aujourd'hui, plus de dix ans après l'adoption de cette loi, un chemin important a été parcouru. Les outils demandés par le législateur sont en général mis en place (livret d'accueil, contrat de séjour ou document individuel, conseil de la vie sociale ou autres formes de participation, règlement de fonctionnement, projet, évaluation interne et externe de l'activité...).

Pourtant, de nombreuses questions restent en suspens :

- Qu'en est-il de la déclinaison de la participation des usagers dans différents champs et dans différentes instances ? La participation n'est-elle pas souvent formelle ? Comment éviter une certaine dérive « notabiliaire » dès lors que la participation des usagers s'institutionnalise ? Comment contribuer à ce que la participation soit

associée à un réel pouvoir de co-conception et de co-construction de projets ? Comment ces approches, parfois déjà difficiles à mettre en œuvre à l'échelle d'un établissement ou d'un service, peuvent-elles être étendues à la gouvernance et à l'élaboration des politiques publiques ?

- Dans quelle mesure faut-il favoriser la prise en compte des problématiques singulières et des capacités des usagers ? Comment penser la participation et la co-construction en articulant l'intervention sociale d'aide individuelle et l'intervention sociale collective ?
- La question de la prise en compte de la parole, voire de l'expertise des usagers, implique une redéfinition des rapports entre les acteurs de l'action sociale et médico-sociale, les professionnels et les usagers. **Comment les professionnels du travail social pensent-ils alors les rapports entre les droits et les devoirs des usagers ?** Comment considérer la participation autrement que comme une affaire de droits et de devoirs pour les usagers ? En effet, lorsqu'il s'agit de droits, le simple respect d'un cadre juridique ne suffit pas pour des pratiques effectives de participation et d'association des usagers aux projets qui les concernent. D'autre part, le droit à la participation ne doit pas se transformer en l'affirmation d'un devoir de participation, faute de quoi celle-ci perd son sens.
- Comment **les relations de pouvoir et de contre-pouvoir** qui résultent de cette problématique des droits et des devoirs peuvent-elles être non une source de tensions, mais une confrontation bénéfique aux uns et aux autres dans une culture démocratique partagée ? Comment accompagner le changement de regard que cela suppose ? Cela nécessite aussi de se pencher sur les conditions de la contractualisation entre les parties en présence.
- **Quelles conséquences** cela entraîne-t-il **pour les postures professionnelles des travailleurs sociaux** ? Comment promouvoir les pratiques paraissant les plus adaptées en matière de participation des usagers ? Comment les formations peuvent-elles promouvoir ces évolutions de posture ? Comment et à quelles conditions la mise en valeur des pratiques « inspirantes » peut-elle jouer un rôle moteur dans l'évolution des pratiques ? Comment éviter que la focalisation sur les « bonnes pratiques » n'accroisse pas l'écart, donc la tension entre un secteur jugé innovant, d'une part, et des professionnels considérés comme étant enfermés dans des habitudes et dans des fonctionnements institutionnels peu favorables à un changement de rapport avec les usagers, d'autre part ?
- **Quelle place et quel rôle pour l'encadrement dans ces modifications importantes de postures** ? Comment penser l'organisation du travail de façon à faciliter l'exercice de la participation et de la co-construction avec les personnes ?

Ce sont autant de questions, dont la liste n'est pas limitative, qui devraient permettre des échanges bénéfiques aussi bien aux professionnels du travail social qu'aux personnes accompagnées au titre de l'action sociale et médico-sociale

Annexe 3 - Synthèse des séances de travail du groupe thématique national « Place des usagers »¹¹

Objectifs du GTN « Place des usagers »

Les objectifs du travail de ce groupe :

- synthétiser les contributions reçues, les analyser et les mettre en débat ;
- mettre en exergue des pratiques dites « inspirantes » ou « significatives » ;
- instruire les propositions ;
- proposer des pistes d'actions en vue du plan d'action annoncé par le Plan pluriannuel ;
- contribuer à la préparation de la journée des États généraux.

Méthode de travail de ce GTN

- Modalités d'organisation et de production :
 - une animation de ce groupe par le CSTS (représenté par Marcel Jaeger) et par la DGCS (représentée par Anne-Marie Garcia) ;
 - le groupe a été constitué des dix membres de la commission du rapport du CSTS, rejoints par une trentaine de personnes engagées dans les EGTS.
- Les travaux du groupe ont été alimentés par :
 - les contributions des territoires qui auront travaillé sur cette thématique, mais aussi des notes et comptes rendus de colloques, journées d'études, des films, etc. ;
 - les apports pouvant être extraits de chaque contribution « politiques publiques » ;
 - les apports propres de ses membres ;
 - des auditions.
- Le rapport de la commission du conseil supérieur du travail social (CSTS)
- Le périmètre d'investigation du Groupe (travail social et/ou intervention sociale) :
 - le GNT a fait le choix d'une entrée par l'ensemble des pratiques de participation quelle que soit la politique sociale concernée (précarité, hébergement, protection de l'enfance, handicap...). Le périmètre est celui du Code de l'action sociale et des familles. Cependant, le Groupe a été attentif à ne pas s'enfermer dans les 14 métiers labellisés « travail social ». L'intervention sociale ne se réduisant pas aux seuls travailleurs sociaux, mais par exemple concerne les aidants). L'entrée par les pratiques quelles qu'elles soient a permis d'identifier dans quels domaines et sous quelles formes se mettent en place les formes d'actions participatives.

¹¹ Les 10 juillet, 4 septembre, 6 octobre, 3 novembre, 11 décembre 2014.

- L'organisation pour récupérer les contributions :
 - le site du ministère (boîte partagée) ;
 - les remontées des territoires sur ce site avec une rediffusion aux membres du groupe ;
 - l'élaboration d'une grille d'analyse des contributions.

Examen des documents disponibles

La relecture des contributions (65 documents actuellement sur le site) a fait l'objet d'un travail par binômes constitués des membres du GNT). Ce travail a fait l'objet de plusieurs remarques techniques :

- problèmes d'accès aux documents. Malgré la mise en service d'un SharePoint, certains n'ont pas eu accès à cette plateforme collaborative ;
- certains documents ne traitent pas ou très peu de la place et du droit des usagers ;
- dans les contributions territoriales, il manque des régions ;

Principales sources du matériau recueilli

Comptes rendus de journée d'étude, de textes de Conseils généraux, Assises interrégionales, CSTS, CCAS, synthèse de journée de formation ou d'étude, URIOPSS, ATD Quart-Monde, Caf, PREFAS, journées CRCA, CCRPA¹², FNARS, PJJ, FNADES, CFDT.

Étude et l'analyse du matériau recueilli

Les éléments présentés ici ont été regroupés en plusieurs registres qui reflètent le contenu des matériaux recueillis, des auditions et des échanges qui ont eu lieu au cours des cinq séances de travail du GNT.

La « place de l'utilisateur », sa participation

Registre 1 : les textes, des principes et de la réglementation.

La participation des usagers est fréquemment évoquée à travers des grands principes, des idées, des souhaits...

- Des documents qui n'évoquent pas des actions, mais des considérations philosophiques, des grands principes.
- L'approche pour un accompagnement de la personne, mais des principes et pas d'exemples concrets.
- Le sens du travail social, mais pas d'éléments concrets sur la participation des usagers
- L'application de la loi 2002-2,
- La simplification du vocabulaire administratif.

¹² En règle générale, la composition des CCRPA est 1/3 de professionnels, 2/3 d'« usagers ».

Registre 2 : questionnements méthodologiques

L'étude de la « place des usagers » et de leur participation soulève des questions de méthode d'évaluation de la représentation des personnes, des expérimentations ou de mise en œuvre des actions :

- affirmation par le GNT de la nécessité de mesurer les actions, dispositifs ; évaluation et présentation de cette évaluation en public ;
- appels à expérimentations, expérimentations, puis évaluation, et enfin préconisations ;
- nécessité de prendre en compte les difficultés des démarches évaluatives dans la protection de l'enfance : comment y intégrer les « usagers » ?

D'autres questions de méthodes ont été évoquées :

- le croisement et le partage des informations ;
- le pluriel s'impose pour évaluer le parcours de la personne : il s'agit à la fois de parcours de vie, de parcours dans un territoire de vie, mais aussi de parcours institutionnel, voire de « parcours du combattant » ;
- l'importance dans les méthodes d'enquête d'être dans la co-construction, la coopération (ex : recherche-action) avec les « usagers » et autres bénéficiaires.

L'impact de « la place de l'utilisateur » sur les modes d'intervention

Registre 3 : principes de gouvernance et de management

- Le GNT pointe un enjeu de dynamique territoriale : l'enjeu est bien ce en quoi la gouvernance (CG notamment) permet, favorise les pratiques innovantes, significatives sur la participation des usagers. Il s'agit d'inscrire la participation dans tous les champs des interventions dans le domaine social, à tous les échelons. Le CG mobilise beaucoup d'acteurs et toujours dans l'esprit « avec le public » et non « pour ». Ce CG attache de l'importance aux contacts avec les familles en dehors des temps institutionnels. L'approche institutionnelle est re-questionnée. Ce CG manifeste une vraie volonté politique et y compris dans l'embauche de ses travailleurs sociaux : il a formé des travailleurs sociaux à la méthode « Théâtre-forum » qui implique une relation différente à l'utilisateur. Cette participation a fait bouger des règlements institutionnels, elle doit interroger la GPEC parmi les employeurs.
- Il est nécessaire que les politiques de gouvernance associent d'emblée l'« utilisateur ». Mais comment légitimer le travail de groupe ou en collectif (avec les usagers) des professionnels auprès des directions ?
- La participation au sein des structures exige un effort de communication sur les instances de participation, d'amélioration des CVS, une participation plus régulière, une association des représentants des usagers aux décisions.
- Le GNT insiste sur la nécessité d'éviter l'institutionnalisation des formes de prise de parole par l'utilisateur et de préserver la liberté de réflexion, de parole par rapport aux institutions.

Registre 4 : des pratiques professionnelles diverses

Des méthodes d'intervention à développer :

- un constat à partir des documents consultés : le travail en réseau est peu formalisé ; travail en réseau, contractualisation ;
- prendre le risque de la participation avec les personnes accompagnées... ;
- développer la démarche DSL (de manière non institutionnalisée), en s'appuyant sur le concept de l'« aller-vers », grâce à une présence auprès des habitants ; il faut faire avec la personne, apprendre ensemble ;
- utiliser le Théâtre Forum, de pièces de théâtre avec des résidents ;
- des points de vue « partagés », « regards croisés » de travailleurs sociaux et d'usagers ; alors que l'on est plutôt sur une juxtaposition de regards, de points de vue, pas de croisement
- juxtaposition de regards, de points de vue, pas de croisement

Des expérimentations :

- des pratiques « inspirantes » comme par exemple des conseils consultatifs de personnes âgées ont abouti à un changement de tarification des transports pour les personnes âgées, ou des « Espace des solidarités » ; évocation de création d'« espaces neutres » (mais sans précision sur ce qu'on appelle « espaces neutres » dans les documents consultés) ;
- pratiques inspirantes : participation des bénéficiaires du RSA aux équipes pluridisciplinaires ; mise en place d'instances de médiation, avec une charte déontologique pour cette participation ;
- mise en place de groupes consultatifs d'usagers ;
- participation des usagers à l'évaluation des politiques publiques qui les concernent : par exemple, un collectif de femmes s'est intéressé d'abord à l'éducation des enfants, et désormais leur rapport à la citoyenneté a changé (critique sur les équipes MOUS, sur les AS).

Des difficultés :

- il existe un écart entre une volonté de rendre les personnes autonomes et les difficultés effectives des personnes en grande précarité ;
- parfois des travailleurs sociaux font s'exprimer des « usagers » autour de thèmes prédéfinis, (mais cela n'a rien d'innovant) ;
- la question de la temporalité, du temps nécessaire à l'accompagnement ;
- comment intégrer les « usagers » dans certaines instances : exemple la mise en place d'une cellule unique d'« informations préoccupantes » enfants/adultes depuis la CRIP, alors qu'elle est plutôt réservée au réseau professionnel ;
- la représentation des personnes dans les instances... mais on est beaucoup dans les « participations alibi » = la présence au CCRPA est une étape, mais les décisions sont prises ailleurs.

Registre 5 : l'usager au cœur des pratiques

- Mettre les compétences des usagers au cœur des pratiques.
- Affirmer la place de la personne et recommander de mieux s'appuyer sur les compétences des personnes ; cette logique exige des modalités de rencontres différentes entre travailleurs sociaux et usagers ; permettre à l'usager de prendre son temps avant de s'engager dans la participation.
- Apprendre à co-construire, et pour cela il faut aussi former la personne à participer ; il faut former les usagers à la prise de parole.
- Pour certains membres du groupe thématique, le terme « usager » conserve tout son sens, même s'il peut être stigmatisant pour des personnes concernées ; il correspond à l'affirmation de l'importance de la notion de service public. Chacun est tout à fait conscient que ce n'est pas parce qu'on change les termes qu'on change les choses.
- Le thème des compétences des personnes et de leur expertise a été abordé. Mais, sans opposer les « usagers » et les professionnels : il existe des niveaux d'expertise, qui peuvent converger. Encore faut-il s'interroger sur ce terme « expertise » gyrovague où tout le monde devient expert de quelque chose. Le terme de « ressources » tant du côté des professionnels que des personnes accompagnées, du côté également des territoires semble plus approprié. L'enjeu alors est bien de mobiliser les ressources existantes, d'où qu'elles viennent. Certains utilisent le concept d'« expertise d'usage » comme une sorte « d'intelligence pratique » à retenir par l'observateur ; mais on peut lui reprocher de peut-être oublier la capacité réflexive des personnes sur leurs propres pratiques, leur capacité à en expliquer le sens. Le terme « ressources » permettrait d'envoyer un message dynamique, aussi bien pour les personnes aidées/accompagnées dont les ressources sont souvent sous-estimées, que pour les professionnels dont les ressources devraient être favorisées par la formation et par l'organisation.
- La complexité de la participation des « usagers » est évoquée dans certains secteurs. Ainsi, la participation des « usagers » est plus difficile à appréhender dans le secteur de la protection de l'enfance et à l'intérieur de ce secteur d'activité, plus particulièrement dans quelques dispositifs comme l'AEMO ou la prévention spécialisée. De même, la complexité des modalités de participation d'un public « volatil » car « hors les murs » est fréquemment mentionnée comme un frein à la participation des enfants et des jeunes, mais aussi des familles.

Difficultés :

- l'« usager » ne paraît pas assez présent dans les instances ;
- la pluralité des publics peut rendre la participation complexe.

L'impact de « la place de l'utilisateur » sur les métiers

Registre 6 : la question de la formation

- L'impact en termes de formation : par exemple, référence au DSL, l'engagement professionnel ; travailler sur les représentations des usagers, de leur place, de leur compétence.
- Apprendre à distinguer participation et représentation.
- Apprendre et former à comment penser co-construction avec participation.
- Former les professionnels aux démarches de participation.
- Importance du langage, de la construction d'un langage commun.
- Besoin d'une formation en travail collectif avec les personnes, à l'ISIC, avec une position égalitaire, ce qui remet en cause la posture traditionnelle des TS.
- Mettre pour chaque (futur) professionnel en stage peut-être pas un « référent usager », mais un « accompagnateur de stage » faisant partie des personnes aidées/accompagnées.

Précaution :

- le groupe estime que l'accent mis sur les acteurs et leur formation est trop fort au regard des remarques sur les organisations ;
- la notion de développement social local peut apparaître restrictive. Elle peut faire penser à un dispositif (DSL), à une méthode d'intervention, alors qu'ici il doit être employé dans une dimension plus large.

Registre 7 : positionnement professionnel

- Sortir des logiques tutélaires ; sur l'autonomie des personnes handicapées : sortir d'un positionnement de toute-puissance.
- Difficulté du travailleur social dans l'articulation entre lui et son institution sur cette logique de participation de l'utilisateur.
- La place et la participation de l'utilisateur renouvelle le sens du travail social.
- Nécessité de conduire une réflexion sur la notion de pouvoir, dans la relation contractuelle.
- Une mise en doute de la compétence et la légitimité de l'utilisateur. Enjeu pour nos travaux : poser la question de la source de la légitimité : faut-il être élu pour être légitime?... alors que la participation peut reposer sur l'intérêt des personnes à participer. Il y a une légitimité à participer si les personnes sont en situation d'« expertise d'usage ». Il y a deux notions à distinguer et à ne pas confondre : la légitimité et la représentativité.
- Un axe incontournable : la participation de la personne à son projet ; la nécessité de poser la question de qui définit les besoins de la personne ?

Registre 8 : Interrogations

- Une pratique peut paraître innovante dans le secteur de la protection de l'enfance en matière de participation à la gouvernance, alors qu'elle est ancienne dans le champ du handicap.

- Parfois, dans certains de ces documents et avec les exemples qu'ils donnent, on a le sentiment d'enfoncer des portes ouvertes (ex : former les travailleurs sociaux à la participation). On en est à justifier des choses les plus élémentaires, tout ce qui était censé être acquis dans le travail social.
- Problème dans la présentation d'actions : les conditions de la mise en œuvre de la participation ne sont pas explicitées.
- Dans cette masse de documents, les expérimentations sont peu lisibles, peu visibles ; ne faut-il pas partir des idées que l'on peut en extraire, pour faire des préconisations ?
- Beaucoup de constats, des interrogations sur des mots, des termes ; beaucoup de principes, cela parle plus des difficultés des TS. Beaucoup de documents parlent plus des travailleurs sociaux que des usagers et restent sur les principes, l'organisation...
- Beaucoup d'idées et moins de pratiques sur lesquelles nous manquons d'informations.
- Les pratiques innovantes, significatives, inspirantes... sont peu nombreuses.
- Il existe une grande diversité de situations.

Les leviers possibles pour mettre en place et développer la participation

- La **volonté politique**, la **volonté institutionnelle** : alors que l'on est encore dans des guerres, des tensions entre le central et le territoire, alors que les TS ont envie de bouger, de se **former**, lorsqu'ils font des propositions « ça bloque ». Cette logique doit être inscrite dans les schémas départementaux.
- Mettre en avant la citoyenneté et considérer les personnes comme des citoyens. La citoyenneté comme valeur. Mais il y a une technocratie (les observations d'un agent de terrain remontent par la voix hiérarchique, voire par les fonctionnaires territoriaux, ce qui éloigne le professionnel de terrain de la décision politique (contact avec les élus) et ce cheminement écrase l'initiative. Il faut changer les lignes managériales.
- Le financement de la participation pour les usagers (une participation « rémunérée » ?). Quels crédits pour financer la participation des usagers ? « Une contribution citoyenne » ? Par exemple, le remboursement de frais, mais aussi des défraiements, des indemnités, voire une rémunération.
- Leviers politiques et leviers institutionnels. On est encore dans des guerres entre le central et le territoire. Des acteurs ont envie de se former, de faire des propositions, mais cela suppose de changer la conception de l'utilisateur-citoyen. On peut avoir une volonté politique affirmée, des travailleurs sociaux impliqués, mais bloqués par la technocratie, en raison des relais avec des intermédiaires qui ont peur des projets, s'opposent au défraiement des usagers. Il faut accepter l'inconnu, et le risque n'est pas dans les habitudes des structures. Il apparaît un fort besoin de temps pour expliquer, rassurer. Enfin, on ne peut pas demander aux travailleurs sociaux de prendre en compte le pouvoir d'agir des usagers si l'on ne favorise pas leur propre pouvoir d'agir.

Annexe 4 - Note problématique de la sous-commission veille du CSTS « La place de l'usager, expressions et mises en récit »

Questionnaire EGTS 2014

Question de départ : Quels sont vos commentaires et vos propositions pour améliorer la prise en compte des attentes et des besoins des personnes accueillies/accompagnées ?

« Trop souvent, on règle sur le moment, mais on précarise dans le futur »

« Savoir aller vers l'usager »

« Créer des outils adaptés aux situations rencontrées »

« Ne pas responsabiliser les usagers à outrance »

« Veiller à faire avec et pas à faire pour »

« Des dispositifs en perte de moyens qui génèrent isolement et exclusion »

« Jamais les personnes ne sont écoutées et interrogées sur ce qu'elles attendent du travail social »

« La relation à l'usager dans un vécu partagé doit redevenir essentielle !!!! »

« Depuis que je travaille, j'ai de plus en plus en tête, l'image suivante : nous sommes tous sur le même bateau, de plus en plus de personnes tombent du bateau, ils s'accrochent à de minuscules bouées, remuent leurs bras pour ne pas se noyer, ils boivent la tasse, et moi, je suis penchée au dessus du bastingage à essayer de les remonter au sec sur le bateau. J'ai pour seul ustensile, une malheureuse épuisette à crevettes !!!! »

« Commençons par retravailler la contraception et arrêtons de placer les enfants pour, enfin, proposer un réel accompagnement à la parentalité (quatre situations max. par travailleur social et pas 30 à 35 comme c'est le cas actuellement en AEMO). Ainsi ces enfants connaîtront peut-être une chance de casser ce déterminisme social infernal et cette machine à exclusion... Les visites à domicile sont difficiles à cause de la violence latente. La pauvreté est d'abord affective et éducative, bien avant d'être financière et nous nous heurtons à une reproduction massive des problématiques. Dans mon association, à l'exception des personnes âgées placées sous mesure de protection civile, je pourrais presque dire que nous fabriquons du berceau à la tombe. Une MJIE suivi d'une AEMO, un peu de placements, des retours chez papa/maman, un peu de handicap et de délinquance, et pour arroser le tout : hop, nous les accueillons dans nos FOA, au mieux en ESAT ou CHRS avec une petite mesure de curatelle pour contenir la misère ! C'est chouette comme programme, non ! ».

Préambule

Ces quelques extraits introductifs témoignent de la variété des formes d'expression analysées et problématisées par la SCV Veille du CSTS. D'abord sur la forme entre courte assertion, métaphore et prise de position ; sur le fond, **ce sentiment prégnant de co-construire les problèmes sociaux sans les réduire**. Les répondants au questionnaire expriment bien dans ces questions dites ouvertes à la fois une position et une vision professionnelles du travail social, de leur travail social *hic et nunc*. Pareille analyse ne pouvait que laisser une place sensible à leurs mots pour ne pas les retraduire ou entrer (ce qui a fait l'objet d'intenses discussions entre nous) dans une surinterprétation. Il faut donc rester au plus près de la parole exprimée, même si elle est (et comme pourrait-elle l'être autrement) protéiforme et pourrait assez facilement se traduire ainsi : **parler de l'usager, c'est parler avant tout de soi comme bénévole ou professionnel et de ses rapports à l'institution.**

Mode opératoire

Sur la seule thématique transverse « Place de l'usager », nous avons analysé 1 568 réponses (1 000 ont été retenues) ; chacune a été lue et traitée en collectif. Cette réflexion collective et collégiale a été indispensable en raison de la composition même de la SCV et, donc, de la nécessité de procéder à une analyse de contenu qui soit une synthèse des compréhensions plurielles de ses membres sans parti pris. Nous avons donc travaillé catégorie par catégorie sans quantifier et/ou hiérarchiser les thématiques puis nous nous sommes accordés sur une synthèse des éléments clés dans l'analyse (repris en gras dans le texte). Il est à noter que le consensus entre les membres de la SCV s'est rapidement établi et que les discussions ont été constructives.

Aidants informels¹³ : aider à côté...

Les répondants de cette catégorie s'expriment sur le pourquoi de l'aide; ce faisant ils parlent d'eux, de leur souffrance, autant que des personnes aidées. On parle de son histoire d'un travail sur soi pour l'autre et de l'isolement en particulier face à un parcours dans des dispositifs administratifs (p. ex. « On se retrouve seul face à des administrations relativement fantômes pour toute personne qui ne sait pas se défendre et rechercher des aides et comprendre ses droits »). Ceci se traduit par une demande d'un guichet unique et du référent unique, c'est à dire un seul interlocuteur qui accompagne, qui aide pour renseigner les dossiers administratifs et « ouvrir les bonnes portes ».

L'expression de cet isolement des aidants se couple aussi avec l'expression d'une peur-du regard de l'autre et de la relation avec la personne aidée- à l'instar de celle exprimée par une mère face à la maladie psy. de son fils ; elle demande à être entendue sans être stigmatisée par les services sociaux. Enfin, les expressions convergent pour une véritable reconnaissance de l'aidant notamment pour « les aidants familiaux qui continuent de travailler ». Une reconnaissance traduite par des droits à l'image du congé parental, mais qui ici permettraient à « accompagner son proche à des rendez-vous de médecins, à l'hôpital, etc. ».

¹³ Nous le définissons comme tel : les personnes ou le réseau sur lesquels on s'appuie pour accompagner un usager. Ce faisant l'aidant ne remplace pas le travailleur social.

Paroles de bénévoles

Entre bénévole administrateur (p. ex. « Poursuivre la démarche qualité ») et bénévole accompagnant (p. ex. « Plus de confort dans l'attente avant la douche »), il n'est pas toujours simple pour eux de se situer. Deux expressions prédominent : celle (somme toute attendue) d'un **manque (d'une « baisse ») de moyens (humains comme financiers)**, mais aussi **celle du constat d'un déficit de temps consacré à l'utilisateur** (démarches administratives, délai de réponse) ; celle (toujours en tension) de leur relation aux professionnels et de leur positionnement.

La première, c'est à dire le **manque de temps et de moyens**, se retrouve presque systématiquement. Concernant le temps : « il faut un accompagnement individualisé, dans la durée pour les personnes dans la précarité ; elles ne peuvent être mises dans des dispositifs, elles ont besoin de temps pour se confier, pour reprendre confiance en elles pour, enfin, devenir actrices de leur changement et de leur devenir ». **Ne pas réduire la demande de la personne à la seule aide financière** signifie aussi : « Avoir plus de temps à consacrer et être aidée par des professionnels afin d'apporter des réponses adaptées à la situation ; éviter de sembler traiter bon nombre de problèmes en donnant des aides financières ».

La seconde rejoint la question de la reconnaissance et se caractérise par différentes revendications des bénévoles accompagnants: obtenir « plus de considération à l'égard des bénévoles .../... Les bénévoles ont besoin de plus de soutien de la part des salariés » ; construire de « meilleures relations entre salariés et bénévoles (place, rôle et complémentarité de chacun) » d'autant que les bénévoles ont parfois le sentiment d'attentes fortes : « **On attend de plus en plus des bénévoles d'avoir des attitudes de professionnels** ».

Les répondants sont aussi dans une expression « critique » sur le travail social en reprenant le « trop de professionnels de structures différentes qui font la même chose : c'est le mille feuilles »¹⁴ et donc en posant en corollaire la question de la lisibilité de différentes strates d'interventions et des complémentarités : « Que les coopérations entre les acteurs (financeurs, associations, divers services) soient au cœur de l'action commune, que le travail s'inscrive mieux dans les valeurs des droits de l'Homme et du travail social. Que le travail s'inscrive dans la durée alors qu'il est souvent ponctuel. Que la personne soit prise en compte dans toutes ses dimensions et moins saucissonnée par les dispositifs et les financeurs. Que l'on prenne mieux en compte l'évolution des besoins de la personne selon son âge, son autonomie, son environnement ». Enfin, sortir de la « spirale d'assistanat, et permettre que chacun puisse être acteur, même de peu, de sa vie », ce qui s'apparente ici à modifier « le type d'intervention pour ne pas faire à la place de et aider la personne à être acteur elle-même ». La notion de personne « acteur de l'élaboration de son projet » revient aussi à ne pas penser à sa place.

Face aux problématiques très diversifiées des usagers rencontrés, les bénévoles évoquent leur impuissance et donnent le primat à la participation des personnes même si : « Nous avons beaucoup de retard dans le champ de la participation des personnes accompagnées ». Ils replacent les usagers dans leurs responsabilités : « **des usagers qui ne bougent pas** » ; « ils restent assis sur leur chaise ». Le regard porté sur les usagers se concentre aussi sur les aspects citoyen et participatif: « établir une écoute plus attentive et surtout respectueuse de la personne » ; la possibilité de rendre ce qui leur a été donné ou en faire bénéficier les autres autrement dit : « les personnes accueillies peuvent dès qu'elles sont sorties de leurs problèmes devenir bénévoles à leur tour si elles le désirent ».

¹⁴ Compris ou mis en équivalence aussi avec une « complexification de la réglementation, des instances de financement et de décisions avec une intrusion croissante des acteurs privés et donc commerciaux dans le social ».

Cadres dirigeants, cadres intermédiaires, professionnels et étudiants : des interventions à toute les étapes de la vie

Enfance

Des remèdes miracle ?

Toujours et encore plus de moyens, pour avoir des structures et des professionnels en nombre suffisant pour faire face aux besoins : « Augmenter le nombre de travailleurs sociaux, créer des structures de proximité adaptées aux besoins de la population en matière de prévention et de protection de l'enfance » : le discours sur le primat de la structure (plus de moyens) comme réponse aux différents besoins.

Des marges de progression sont identifiées, elles sont essentiellement matérielles et organisationnelles : « Plus de moyens, plus de professionnels de l'action sociale pour pouvoir apporter des réponses plus rapidement » en l'absence de réponse adaptée et parfois sur des difficultés de prise en charge comme si plus de temps et plus de moyens était une **réponse automatique/fonctionnelle aux problèmes des professionnels**.

Des solutions sont également identifiées en matière de coopération, des méthodes de travail collectif avec un décloisonnement : « Les services qui doivent intervenir auprès des usagers sont trop compartimentés, il y a insuffisance de travail en partenariat, de coordination et de temps de travail de réflexion commun pour travailler sur des projets ou étudier des dossiers d'usagers afin de déterminer ensemble les prises en charge les plus efficaces ».

Il est nécessaire de concevoir une approche globale des situations. **S'occuper des enfants et s'occuper des parents** : « proposer des groupes de parole de parents des enfants accueillis dans la structure (service de rééducation orthopédique pédiatrique) Prise en compte de la fratrie », mais aussi une prise en compte de l'entourage et de sa parole.

Simplifier les dispositifs ?

« Simplification des dispositifs, allègement des charges de travail, impossibilités de consacrer le temps nécessaire à l'accompagnement des familles, sinon, au détriment des autres ». Le manque de moyens génère des situations de danger pour les usagers. « Plus de places dans les foyers de protection de l'enfance et donc plus de professionnels éducatifs, pour éviter que des enfants en situation de danger y restent car on ne sait pas "où les mettre" ». « Le projet du jeune est parfois mis en second plan et nous raisonnons plus en nombre de place libre (une place = un jeune même si la problématique de ce dernier ne correspond pas à l'établissement) ». Ceci traduit **le sentiment profond de désarroi des travailleurs sociaux** qui sont les premiers à subir l'inadéquation des réponses aux usagers. Les attentes, en termes de réponses, ne sont pas excessives, mais ne trouvent pas pour autant d'écho dans la réalité.

Une reproduction des situations ?

Certaines paroles de professionnels traduisent une vision déterministe qui fige les futurs possibles et vient en contradiction avec la place que certains voudraient laisser à l'usager : « Les enfants naissent de personnes dont la parentalité n'est pas construite ce qui engendre des problèmes de la construction parentale de ces enfants, ce qui explique **la persistance transgénérationnellement des parentalités vulnérables**. Il faut des structures qui travaillent à la source, c'est-à-dire avant la conception (adolescence), pendant la grossesse et après la naissance pendant la première année de l'enfant ».

Personnes âgées

Des moyens toujours insuffisants

On relève globalement -là encore- une dénonciation de l'insuffisance des moyens humains et financiers pour assurer un accompagnement au domicile ou une prise en charge en institution correspondant à la/une réalité des besoins des personnes. La question de la place des personnes âgées au sein de la cité semble être traitée en termes de services spécifiques à affecter individuellement sur une évaluation sociotechnique de la situation des personnes âgées. **Les « prescripteurs » agissent comme des donneurs d'ordre à des « prestataires »**, dont les moyens sont souvent insuffisants pour offrir un service personnalisé et concerté correspondant aux souhaits de la personne et à l'éthique des professionnels.

Les personnels sont insatisfaits de ne pouvoir consacrer suffisamment de temps à l'écoute, l'accompagnement et la prise en compte des besoins des personnes suivies ou hébergées ; **ils se plaignent d'épuisement professionnel face à l'ampleur des tâches**, ils sont en mal de reconnaissance, de formation permanente et de soutien face aux risques psychosociaux. Ils restent relativement isolés et se situent difficilement au sein d'une politique territoriale lisible, en réseau et en partenariat.

La complexité administrative, des questions d'organisation et d'information

La complexité administrative et les partitions de responsabilité et de compétences entre le social, le médico-social et le sanitaire, l'État et les collectivités territoriales, entraînent les travailleurs sociaux dans des démarches multiples pour assurer des parcours qui sont plus subis selon les circonstances que choisis par les personnes concernées.

Les personnes âgées sont insuffisamment informées en temps utile des services dont ils pourront bénéficier pour se préparer à vieillir en harmonie avec leur environnement et leurs besoins d'aide matérielle et morale. Leurs ressources sont souvent insuffisantes pour bénéficier pleinement des prestations qui leur seraient nécessaires pour rester au domicile ou pour obtenir une place en maison de retraite.

L'organisation et les moyens financiers et humains des services, tant à domicile qu'en résidentiel font une place insuffisante à la participation des personnes âgées et de leur famille à toutes les étapes des actions. Le fonctionnement des services n'est pas toujours adapté pour faire face à la grande dépendance, aux pathologies multiples, à l'animation collective et à la convivialité, au « fonctionnement » des résidents.

Autres (public/segment non précisé)

L'utilisateur est vu au travers du prisme de la pratique professionnelle et de toutes les difficultés que rencontrent les travailleurs sociaux. Des réponses possibles sont proposées par les répondants, elles passent toujours par de nouvelles organisations, des moyens supplémentaires et des postures professionnelles (entre empathie critique, compréhension des situations et respect des usagers).

Organisations et moyens dédiés

C'est bien une situation « d'inadaptation des moyens dédiés au service social par rapport à l'accroissement des demandes » qui est relevée. Dans les expressions retenues, c'est d'abord la nécessité d'établir une relation avec l'utilisateur qui est mise en avant, c'est à dire « être à leur écoute, aller vers les personnes, créer une alliance avec elles, permettant une réelle adhésion dans un plan d'aide co-construit ». Ensuite, et paradoxalement, de façon inversement proportionnelle à la situation de la personne : **les usagers les plus en difficultés n'iront pas vers les services sociaux spontanément**. Ils refusent les contacts car ils ont franchi un cap au-delà duquel il faut déployer des efforts pour renouer le lien. Les obligations de plus en plus prégnantes de « reporting » font que les professionnels ont le sentiment de s'éloigner des usagers quand ils sont dans une « course aux chiffres et aux résultats ».

L'importance d'une contractualisation avec la personne et la régularité des contacts sont pointées, mais il faut « arrêter de soviétiser la prise en charge des dossiers; les sous-commissions, commissions, etc. qui ne sont que des moyens de diluer la responsabilité des différentes instances qui gravitent autour des personnes. Il faut un acteur social unique et qui soit responsable de l'orientation ». Le sentiment de ne proposer que des réponses formatées et ainsi un « **sentiment de devenir un guichet de réponses uniformisées et pour lequel la formation spécifique d'assistante sociale n'est plus utile** » montrent aussi que ces réponses ne nécessitent plus de diagnostics humains/sociaux et d'évaluation de la situation et d'une responsabilité. **Le travailleur social navigue entre le trop et le trop peu, le dispositif et ses contraintes administratives prenant parfois plus de place que la personne qui devrait être au centre de l'action.**

L'insatisfaction des usagers fait que certains font appel à des cabinets privés pour pallier les délais de réponse des services publics sur des missions qui leur incombent : le privé lucratif ferait-il mieux que le service public ? Ce caractère « d'insatisfaction » s'exprime encore diversement : plus de réactivité en termes de délais et de solutions pour satisfaire la demande de l'utilisateur ; celui-ci n'a pas des professionnels compétents face à lui, face à sa problématique et ses demandes ; c'est aussi « plus de disponibilité, de réactivité, moins d'esprit de fonctionnaire ».

Une amélioration des conditions de travail

L'amélioration du service rendu et de la situation des usagers passent in fine par une amélioration des conditions de travail des travailleurs sociaux, comme par de nouvelles organisations (impliquant également des obligations différentes pour les travailleurs sociaux). Il faudrait (entre autres) :

- « améliorer les conditions de travail des professionnels [dans leur] capacité à prendre en compte les attentes et besoins des personnes accueillies/accompagnées »¹⁵ ;
- « **avoir moins de dossiers** (moins d'utilisateurs) pour pouvoir les accompagner davantage dans les actes du quotidien, et mieux répondre à leur besoins et attentes ou leur répondre dans des meilleurs délais. ne plus avoir le sentiment d'urgence » ;

¹⁵ Par exemple : inadaptation de commandes/réponses institutionnelles (et outils) aux besoins des usagers et caractéristiques des publics : « On nous impose de faire du *phoning* pour les personnes bénéficiaires de l'ACS dont le droit n'a pas été utilisé, alors que la majorité de ce public ne maîtrise pas la langue française ».

- réduire des délais trop long dans les réponses aux demandes, inadaptation du système redistributif qui sanctionne celui qui travaille et fait naître des jalousies et des incompréhensions. Porter attention aux besoins non exprimés : « **Le temps est une denrée de plus en plus rare pour être plus attentifs aux besoins non exprimés.** Il en découle des incompréhensions et des malentendus préjudiciables parfois à leur insertion » ;
- « favoriser l'émergence de projets et **co-construire des projets avec les personnes concernées et leur en tourage** » autrement dit, plus d'actions collectives avec les familles des jeunes, développer l'échange de savoir-faire, les jeunes et les habitants doivent être acteurs et décisionnaires dans les projets qui les concernent ;
- « **associer régulièrement les usagers aux construction des politiques publiques** ».

Lieux et conditions d'accueil et de parole

La thématique **des lieux et conditions d'accueil** reste sensible. Au sens où le lieu conditionne bien souvent la relation, traduit également le respect porté aux accueillis et la place accordée à la confidentialité, la dédramatisation : les « centres socioculturels qui pourraient avoir ce rôle ne s'inscrivent pas dans cette démarche ». On évoque un lieu d'accueil « à bas seuil » avec une qualité d'animation qui évite la concentration et le débordement des problèmes. Il faudrait en outre :

- « Savoir mettre les locaux dans des lieux où les personnes ne peuvent être tout de suite stigmatisées, pour plus de discrétion ». Une banalisation des lieux d'accueil et une non stigmatisation par le lieu physique pour l'utilisateur (les conditions d'accueil permettant également de préserver la confidentialité) ;
- sortir des bureaux : « Le travail social s'est bureaucratisé, trop de travailleurs sociaux sont devenus des agents de bureau, il est impératif d' "aller vers" l'utilisateur et non pas de s'enfermer dans un bureau... ».

Les travailleurs sociaux souhaitent que les personnes soient accueillies dans des conditions dignes, permettant une fluidité et s'adaptant aux personnes (plutôt que le contraire), mais un décalage est perceptible entre la vision du professionnel et le besoin exprimé par l'utilisateur, par exemple « de pouvoir accueillir les demandeurs d'asile dans des conditions dignes ».

Les accueils de jour ne sont pas assez nombreux, sous-estimés et sous-équipés en temps que lieux ressources, d'écoute et de rencontre pour les professionnels et les usagers. En même temps que de fournir des prestations matérielles indispensables, ils devraient être dotés d'équipes pluridisciplinaires renforcées pour réenclencher un suivi et amorcer un retour dans le lien social. **L'idée est que l'accueil d'une personne peut s'inscrire dans un processus et non pas dans un état de fait.** Ceci pourrait se traduire par un accueil inconditionnel et permanent : « la possibilité pour les personnes d'être accueillies dans un lieu ouvert tous les jours de la semaine avec des horaires atypiques, et la présence de différents professionnels pour une réponse précise et rapide à leur questionnement en ce qui concerne l'insertion professionnelle ».

La complexité ou le labyrinthe des dispositifs

Complexité est un terme récurrent chez les répondants, il est généralement associé à « trop de dispositifs dans lesquels se perdent les usagers » et bien peu d'éléments pour les guider. Ceci renvoie aussi au « Contexte d'accueil [difficulté à se repérer dans partition entre les services, trop de dispersion de ces derniers] non adapté par manque de professionnels -soit poste d'accueil non existant, soit professionnels non remplacés à leur départ- mouvements importants des professionnels, ce qui entraînent des réorganisations de fonctionnement d'équipe ».

Cette complexité joue, entre autres, sur le lien entre les publics et les professionnels, une non considération des publics se traduit par la non considération des professionnels. Aussi convient-il de « valoriser la personne reçue comme citoyenne ayant des droits et non comme "demandeuse" d'où la nécessité de « décloisonner les dispositifs afin que ce ne soit pas aux personnes de "rentrer dans les cases" mais aux cases de se décloisonner pour s'adapter aux personnes ». La nécessaire qualité de l'accueil, la globalité de la prise en compte de tous les aspects des problématiques sont mises en avant. Aujourd'hui on découpe tout en dispositifs, à charge à la personne de rentrer dans l'un ou l'autre, ce qui contribue au morcellement, rajoutant des difficultés pour un public déjà bien assez "éclaté". C'est le personnel et le temps accordé qui sont la pierre d'achoppement, or c'est ce qui est de plus en plus supprimé. On insiste sur l'importance du temps d'accueil pour l'accompagnement futur : « Il semble important, lors du premier accueil de l'utilisateur, que le temps d'évaluation soit pris : c'est un investissement sur l'accompagnement car la personne aura été reçue, accueillie dans son être et écoutée. Cela suffit parfois pour que son regard change sur ses propres problématiques et qu'elle les "résolvent" elle-même ».

On mentionne ainsi l'écart entre la vision de l'utilisateur et celle du travailleur social sur ce qui est bon pour l'utilisateur avec une position de surplomb : « Le service social ne peut pas toujours aller dans le sens des usagers, si cela n'est pas pour aider à améliorer leur situation future ». Ce sont peut être les usagers qui possèdent les clés, et le travailleur social pourrait n'être qu'un simple révélateur à partir de l'expertise de l'utilisateur : « faire comprendre à tous les professionnels que les spécialistes de la vie des usagers sont les usagers eux-mêmes, que notre travail est juste de les amener à ouvrir ou approfondir leur réflexion de base afin qu'ils soient créateurs de leur solution ».

Des écueils sont repérables : **les missions des travailleurs sociaux sont trop dépendantes des notions d'efficacité et de rentabilité** pour qu'ils puissent se centrer sur le cœur de leur mission et mieux prendre en compte les attentes des usagers. L'obligation d'analyse des pratiques reste essentielle : « L'absence de temps de réflexion sur nos pratiques nous met à distance d'une écoute de qualité ». En termes d'avancées, le travail collectif, la souplesse, la prise de recul présentent un intérêt certain : « mettre en synergie travailleurs sociaux, administratifs et élus autour d'une complémentarité d'intervention, du respect des métiers de chacun pour construire une réponse de qualité avec la personne en difficulté -renforcer la pluridisciplinarité, l'intervention complémentaire avec les bénévoles ».

« L'anti-Procuste » et la participation

Adapter l'outil jusqu'où ? Créer des dispositifs, jusqu'à quand ?

D'une façon générale, on déplore une insuffisance de moyens humains et financiers et une charge de travail trop importante qui génèrent une mauvaise qualité d'accompagnement et des parcours chaotiques pour les personnes en rupture d'insertion sociale et sans domicile. Si le besoin de formation continue est avancé pour une meilleure réponse aux usagers, le sentiment affleure souvent chez les répondants qu'ils ne se sentent pas

soutenus, qu'ils tiennent des projets innovants et alternatifs à bout de bras. L'innovation et la diversification des modes de prise en charge se heurtent à une rigidification administrative et aux procédures d'appels d'offre ; peu de nouveauté depuis la création des « pensions de famille » devenues « maisons-relais », il y a vingt ans... Les constats du travail social mettent en cause le projet de société : assister des individus ou « faire société » avec tous les citoyens dans le respect des personnes. On retrouve souvent l'idée d'un formatage de la réponse qui fait rentrer les individus dans des cases sans prendre en compte la globalité d'une situation. « Ce ne sont pas les travailleurs sociaux qui s'adaptent, mais les familles qui doivent s'adapter à notre travail et aux exigences institutionnelles ».

« La valorisation des personnes [des travailleurs sociaux] est le premier levier de stimulation », cela dit quelque chose de leur place, de leur position. Cette mise en récit renvoie à la position qu'ils se donnent dans la relation. Le professionnel est celui qui sait, qui donne des choses, mais il faut reconnaître que c'est aussi sa compétence de savoir. Cela participe également de la place laissée/donnée à l'usager : « si notre rôle, notre place ne sont pas pris en compte, c'est ceux des usagers qui ne le sont pas non plus ». On pourrait penser que c'est un constat d'échec massif des fonctionnements ou structures ou alors que cela reflète ou contribue au sentiment d'échec des travailleurs sociaux.

Certaines expressions sont éclairantes sur le fonctionnement « guichet » des services sociaux : face à un environnement administratif complexe, les personnes sont empêchées d'agir et dépendantes des travailleurs sociaux. **L'absence (sauf en matière d'ASE) d'une intervention sociale de soutien accompagnant les personnes avant que la dégradation de leur situation les désocialise entraîne un exercice dans l'urgence des ruptures consommées.**

Ainsi par exemple :

- **des travailleurs sociaux** se heurtent à une insuffisance de places d'hébergements disponibles et à une pénurie de logements sociaux ou adaptés qui font du DALO une illusion de solution à court et moyen et assez long terme... L'usure des travailleurs sociaux est forte devant l'absence de propositions concrètes d'emploi, de logement et de lien social pour donner du sens à l'effort d'accompagnement ;
- **les personnes exclues du logement** entament un parcours séquencé en fonction des interlocuteurs (où est le référent unique ?) du fonctionnement des SIAO et de l'évaluation qui est faite de leur situation, des places disponibles, des partenariats installés entre les services, d'une politique territorialisée ou non, concertée ou non, entre les collectivités et les associations. L'insuffisance de solutions en matière d'hébergement et de logement fragilise cette période et la perspective d'une issue positive.

« Prise en compte de la parole de l'usager au même titre que celle des professionnels », sa participation : une question de communication ?

Les lieux du travail social sont donc aussi ceux de la parole et celle des travailleurs sociaux nécessite une adaptation à certains publics (publics particuliers qui demandent plus de temps, comme, à titre d'exemple, au sein d'une structure où il serait nécessaire qu'une personne formée au public majeur protégé puisse les rencontrer afin de les interroger dans un langage adapté. La question de la parole devient aussi outil de pouvoir (c'est-à-dire un ascendant des professionnels : « les formations professionnelles devraient davantage permettre la remise en cause des actes qui sont posés en passant par le vocabulaire employé et l'importance de ce dernier. Il me semble important d'expliquer les mots

"accompagner, accueillir, respect, dignité"... , sensibiliser les employeurs sur l'importance de mettre en place des temps de parole pour les professionnels et les personnes accueillies au sein des structures ». Comme on parle de l'utilisateur et comment on parle à l'utilisateur (réflexions sur l'utilisateur) se déclinent sur le mode du non jugement et de la confidentialité qui sont les piliers de l'intervention sociale et « pourtant en 2014, j'assiste régulièrement à des permanences financières qui donnent lieu après le départ de l'utilisateur à des conversations dignes d'un comptoir de bistrot... ».

Prendre en compte la parole et le besoin des usagers revient à disposer de moyens technologiques nécessaires au recensement et à l'exploitation des attentes des usagers. C'est à la fois :

- être capable de décrypter les formes et intentions de communication de ces derniers. « Être là où sont les usagers (réseaux sociaux notamment) ». Il y a donc nécessité de vérifier l'adaptation des outils/supports de communication envers les usagers ; ce qui revient à « tester nos méthodes de communication et les contenus de nos actions collectives : est-ce que le discours est cohérent et leur parle? » ;
- utiliser des outils de démarche qualité telles que les enquêtes de satisfaction pour prendre en compte les attentes des usagers. Que les personnes accompagnées puissent exprimer et faire état des difficultés rencontrées au quotidien dans leur accompagnement ; que certains administrateurs ou politiques puissent mesurer le décalage, certaines fois, entre la demande de la personne et la réalité des dispositifs proposés, la lenteur des délais de réponses, la complexité pour obtenir des informations...¹⁶. L'évaluation ne devrait toutefois pas être unique et pas uniquement par les bénéficiaires : « Faire en sorte que l'évaluation, c'est mon cas, des accompagnants n'émanent pas uniquement des bénéficiaires, des personnes suivies mais aussi d'une supervision, organisée, planifiée ».

Le manque de moyens et de personnel revient de façon récurrente et nuit à une prise en charge adaptée et à une prise en compte de la parole de l'utilisateur. Ainsi de nombreuses illustrations campent-elles la position du travailleur social qui a le sentiment de : **fabriquer de la misère sur plusieurs générations ; de ne pas avoir de temps pour l'écoute et pas les moyens de prendre le temps d'écouter l'utilisateur...**

¹⁶Une consultation des usagers pourrait montrer qu'il y a (sans doute) plus de satisfaction que d'insatisfaction (avec le signalement d'une orientation négative du questionnaire EGTS en la matière. « On note toutefois lorsque l'on interroge les publics plus de satisfaction que d'insatisfaction. Votre questionnaire est très négatif à ce sujet ».

Annexe 5 - Note de la commission éthique et déontologie du CSTS

Cette contribution résulte des travaux réalisés à partir de six contributions écrites de ses membres et des débats de la commission en réunions, suite aux assises territoriales. Elle se réfère aux notes de problématique et au point fait sur l'avancement des groupes de travail nationaux en comité de pilotage des États généraux du travail social du 27 novembre 2014. Elle est adressée au comité de pilotage des EGTS et aux groupes de travail nationaux auxquels certains paragraphes sont particulièrement dédiés.

Du travail social à l'éthique de l'action sociale

Le Conseil supérieur du travail social accorde une place importante à la dimension éthique du travail social depuis sa conception par Nicole Questiaux¹⁷ où la ministre de la Solidarité nationale notait le besoin de « réflexion sur les pratiques professionnelles, en quelque sorte sur la déontologie du travail social ». La commission Éthique et déontologie créée en 2005 a produit dix avis de portée générale et assume une « mission permanente recueillant et mettant en circulation les réflexions menées localement et assurant une fonction de vigilance vis-à-vis des problèmes éthiques ».

Le questionnement éthique ne peut être absent des productions des États généraux du travail social parce qu'il est transversal. En effet, « éthique et pratique sont indissociablement liés » (F. Dolto). L'éthique est présente dans les pratiques du travail social et dans ses finalités : le travail social c'est « aider l'autre à exister » (CSTS 2009¹⁸) et l'éthique est « le souci de l'autre » (P. Verdier). Le travail social est proche de l'éthique de vie définie dans le triptyque : « 1- une vie bonne, 2 -avec et pour les autres, 3 -dans des institutions justes » (P. Ricoeur).

Le travail social contribue, par des pratiques professionnelles exercées avec ET pour les personnes dans le cadre d'institutions qui garantissent le respect de l'intérêt général, à l'adaptation réciproque des citoyens et de leur milieu social : il vise à permettre aux personnes de prendre place dans la société, en les accompagnant dans la résolution des problèmes qu'elles rencontrent et en les soutenant dans leurs projets.

La réalité et les aléas de la vie n'étant pas souvent conformes à cette visée, les questions éthiques surgissent, avec les interrogations sur le sens des interventions.

C'est pourquoi les groupes thématiques nationaux ont à porter ce questionnement éthique au cœur des pratiques, dans la lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

S'adressant à tous les praticiens de l'action sociale, et pas seulement au secteur du travail social défini par le Code de l'action sociale et des familles, la commission Éthique et déontologie¹⁹ rappelle que « la posture éthique du praticien du social le conduit à prendre en considération simultanément les trois dimensions de la personne :

- la personne est un être humain ;
- la personne est un sujet acteur de sa vie ;
- la personne est un être social.

¹⁷ Questiaux Nicole, « Orientations principales sur le travail social, circulaire du 28.05.1982 » dans *L'adresse de Nicole Questiaux aux travailleurs sociaux 30 ans après*, Vie sociale, Paris n°3/2012.

¹⁸ Conseil supérieur du travail social, *Le travail social aujourd'hui et demain*, EHESP, 2009.

¹⁹ En complet accord avec le Comité national des références déontologiques pour les pratiques sociales.

En tant qu'être humain, la personne a des libertés et des droits inconditionnels, notamment le droit au respect, ce qui interdit toute attitude vexatoire ou attentatoire à sa dignité.

En tant que sujet, la personne a droit à être entendue dans ses attentes et respectée dans son développement et son autonomie. Elle a droit à exprimer son opinion même lorsque ses valeurs sont différentes de celles qui fondent la loi ou des valeurs citoyennes en vigueur dans notre société. Elle est reconnue comme acteur de sa vie et auteur de ses choix et est associée à l'élaboration de tout projet et à toute prise de décision la concernant. Elle a droit au respect de son intimité, de sa vie privée et par conséquent à la confidentialité des informations qui la concernent. L'accompagnement qui lui est proposé est donc toujours personnalisé.

En tant qu'être social, la personne a droit à être informée et accompagnée pour accéder aux droits communs et aux droits spécifiques qui lui sont reconnus par la loi. Elle est aussi informée des obligations qui en découlent ainsi que de celles plus générales qui permettent la vie en société. L'accès aux droits et la conscience des obligations définissent un engagement vers la citoyenneté. »²⁰

Poursuivre le mouvement en faveur des personnes aidées vues comme citoyens

Convaincue que les États généraux du travail social seront un nouveau pas en faveur des personnes accueillies ou accompagnées par le travail social, la commission invite à s'appuyer sur des acquis essentiels introduits par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et aussi par les lois de 1978 sur les libertés individuelles et le traitement des informations, de 1980 sur les compétences parentales, de 1998 pour la lutte contre les exclusions, de 2007 sur l'implication du mineur et de sa famille en protection de l'enfance, de 2007 sur le consentement éclairé des majeurs protégés...

La commission rappelle que le travail social tient sa raison d'être de la situation et des besoins des personnes en difficultés.

Or, elle observe (dans les notes de problématique) que les préoccupations des institutions et des employeurs qui font appel au travail social sont souvent citées comme arguments et que le « travail social » est souvent interpellé, voire mis en cause, sans que le point de vue des personnes accueillies ou accompagnées n'apparaisse directement. La commission n'ignore pas pour autant les conflits de loyauté liés aux contradictions entre les demandes des personnes accompagnées et les instructions des institutions employeurs.

Dans nos sociétés qui ont généré la pauvreté ainsi que des exclusions ou ségrégations insupportables, le travail social s'est toujours attaché à restaurer la dignité, l'autonomie et à accompagner dans l'insertion en société, dans « la lutte des places » (De Gaulejac).

Lorsque certains médias stigmatisaient les « usagers » comme « assistés » et quand les politiques sociales les considéraient encore comme objets de la gestion des affaires sociales, le CSTS était précurseur, à contre-courant, lorsqu'il a mis « l'usager au centre »²¹. Il a alors incité à décaler les positionnements réciproques (du travailleur social expert d'action sociale et de l'usager passif ou considéré dans sa difficulté seulement) pour replacer les travailleurs sociaux « à leur côtés », « en alliance » avec les personnes aidées (considérées dans leurs potentialités autant que dans leurs besoins).

²⁰ Extrait des « Références déontologiques pour les pratiques sociales », in P. Bonjour, F. Corvoisier, *Repères déontologiques pour les praticiens du social*, ERES 2014.

²¹ Conseil supérieur du travail social, *L'usager au centre du travail social*, EHESP, 2007.

En effet, les fondements du travail social (Mary Richmond, 1917) comme les référentiels actuels des formations sociales sont constants dans l'affirmation du « service au client/à l'usager » et dans le soutien à la prise de responsabilité et d'autonomie de ces « usagers ». Ce sont les contraintes des institutions sociales (liées au contexte de l'action sociale confrontée aux demandes massives) et les conséquences de l'organisation du travail social (notamment la multiplication des dispositifs et l'altération des conditions de travail) qui ont entravé l'application des principes fondamentaux, aspirant le travail social dans une fonction d'outil des politiques sociales, d'agent de ses responsables plutôt qu'allié des personnes aidées.

Si on veut que le secteur du travail social développe au maximum la participation des personnes aidées et accompagnées, il faut éviter d'en faire un îlot illusoire de participation et de pouvoir des « personnes accompagnées ». En effet, la participation démocratique ou démocratie participative est faible dans nos sociétés (J Donzelot, R Epstein, 2006). Il faudrait plutôt que les responsables des différents niveaux des collectivités, qui se trouvent être les « pilotes » des politiques publiques et, partant, du travail social, développent la participation démocratique dans tous les secteurs de la vie en société. Ainsi, le travail social deviendrait un secteur exemplaire de participation et de citoyenneté, en cohérence avec le rôle que les personnes accompagnées pourraient, après l'avoir expérimenté, développer dans la société où ils veulent vivre. Le secteur du travail social jouerait alors pleinement son rôle de médiateur entre les usagers, les institutions et la société et de contribution au « vivre ensemble ».

Concrètement, il faudra agir pour réduire l'écart qui existe entre le principe légal de la participation des « usagers » et la pratique. Les raisons en sont des difficultés externes, le contexte économique et social, et des dérives internes, certaines pratiques institutionnelles et professionnelles.

Les usagers interrogés pour préparer les EGTS demandent de ne plus être appelés « usagers » compte tenu du sens négatif qui est vécu par eux, même si le sens originel du terme est neutre. Ils reconnaissent l'intérêt du travail social et attendent qu'il joue son rôle en regrettant que l'accueil et l'écoute soient trop centrés sur leurs problèmes.

Il faudra donc revaloriser le temps d'écoute et du premier accueil, et promouvoir la co-construction avec eux. Pour cela, les conditions de travail devront être modifiées et le rôle social des institutions sociales devra ne plus être tourné d'abord vers la résolution de problèmes dans une logique économique.

Ainsi, les pratiques sociales pourront retrouver leur sens premier et non être enserrées par les dispositifs, procédures et pratiques centrés sur les problèmes (et peu sur les capacités) des personnes. Une autre proposition consiste à étendre au secteur public toutes les obligations faites par la loi 2002-2 aux établissements et services du secteur social et médico-social, puisque la prise en compte des personnes accueillies ou accompagnées, mise en œuvre selon les outils préconisés, donne des résultats largement positifs.

Considérations générales sur la terminologie des EGTS

Personnes : la commission soutient les propositions visant à considérer les « personnes » accueillies, ou accompagnées, et à proscrire le terme « usagers », pour que ce changement de terme contribue à changer le regard, les représentations de la personne et de la place qui va lui être reconnue.

Sens du travail social : la commission propose de modifier les formules exposées comme enjeux initiaux des EGTS « Reconnaître et soutenir le travail social en rendant les travailleurs sociaux acteurs des politiques publiques de cohésion sociale, en redonnant du sens à leurs actions et en mettant en adéquation les besoins des usagers et les réponses aux problématiques sociales actuelles » : il faudrait veiller à ce que les exigences des politiques qui, dans une contrainte économique ou une visée sécuritaire, ne détournent pas le travail social de son sens fondateur. Ce serait une bonne manière de reconnaître et soutenir le travail social. Il ne s'agit pas tant de redonner du sens à l'action des travailleurs sociaux que de leur permettre d'en respecter le sens.

Intervention : la commission interroge la tendance à glisser du mot « action » vers celui d' « intervention ». Même si, en finalités, l'intervention sociale, qu'elle soit individuelle (intervention sociale d'aide à la personne) ou collective (intervention sociale d'intérêt collectif) est centrée sur la personne dans l'objectif de l'accompagner et de parvenir aux conditions de bien-être, il faut définir précisément les termes employés pour la pratique. Or, en travail social, l'action nécessite de s'impliquer dans le temps (notion de continuité, de processus, de démarche à partir d'une situation et avec des personnes actives), alors que l'intervention se réfère plus à quelque chose de ponctuel (notion de geste visant un résultat/état précis, réalisé selon une procédure, sur un élément passif).

Compétences : parce qu'il est employé fréquemment, avec des sens différents et dans des visées contradictoires, ce terme risque de susciter des incompréhensions ou des erreurs.

Le terme « compétences » de l'État et des collectivités publiques évoque leurs prérogatives, responsabilités, pouvoirs et charges afférentes. Ces compétences confèrent à leur titulaires une position de « pilote » qui peut priver les autres institutions de toute autonomie, plus-value ou créativité lorsqu'ils considèrent exercer une « tutelle » sur les institutions financées comme si elles étaient jugées « incapables », par analogie avec la protection des majeurs.

À l'opposé, on parle de « compétences » des personnes aidées ou accompagnées, pour évoquer leur potentiel, leurs ressources, toutes capacités qui ne sont pas disponibles ou « activées » lorsqu'ils sont en difficultés (et en besoin d'aides) et pour lesquels il faut un travail d'*empowerment* ou de « capacitation ». Comme l'ont bien montré le CNLE et les CCPAA, les personnes aidées deviennent extraordinairement actives lorsqu'elles ont été soutenues.

Enfin, on parle de « compétences » des travailleurs sociaux, que les futurs professionnels devraient acquérir (référentiels et certification de compétences), c'est-à-dire de leur employabilité et de leur adaptation immédiate aux fonctions prescrites. Il s'agit de ce qu'ils arrivent à exercer en situation auprès des personnes aidées ou accompagnées, selon le cadre technique défini par les responsables des politiques publiques. Sur ce point, il faut examiner prudemment les exigences de structures qui veulent des travailleurs sociaux « omnicoompétents » parce qu'elles sont contraintes d'économiser des postes. De plus, il est important de rappeler que la qualification du travail social est nécessaire et préalable pour acquérir les compétences professionnelles, comme capacité stratégique, indispensable dans les situations complexes.

Pour la commission Éthique, il est important que certaines « compétences » n'écrasent pas les autres et que les diverses « compétences » soient bien articulées et rendues complémentaires. Les « compétences » ci-dessus doivent donc être distinguées et l'application de ce terme devrait être précisée.

Expertise : La commission Éthique et déontologie n'a jamais rencontré ce terme au cours de ses travaux à propos des « compétences » des usagers, à l'exception de « l'expertise d'usage », ce qui est employé uniquement pour des situations précises. S'agissant de « personnes » en général, vues comme des citoyens, le terme « expertise » paraît inapproprié.

Pour les travailleurs sociaux, l'« expertise » est plutôt un but, une exigence déontologique, qu'un qualificatif relatif aux techniques/savoirs et au savoir-faire dont il est illusoire de penser qu'ils peuvent être maîtrisés et suffisants²².

Développement social, complémentarité des métiers et coordination des acteurs

Le travail social au sens large et le développement social qu'envisagent les EGTS sont exercés par des acteurs nombreux et divers de l'action sociale. Aux membres des cabinets ministériels et aux fonctionnaires des services de l'État chargés de l'action sociale et de la solidarité (et ceux des agences attachées) s'ajoutent les services des conseils généraux dont les effectifs sont bien plus conséquents. D'autres acteurs sont encore plus nombreux alors qu'ils ont des personnalités propres, des contextes singuliers et des valeurs particulières : les communes (avec des conseils municipaux divers), les CCAS et surtout les associations et institutions privées du même champ²³.

Les associations de solidarité (regroupées notamment dans le collectif Alerte) disposent de beaucoup d'agents bénévoles en même temps qu'ils emploient énormément de professionnels (V. Tchernonog, 2013). Or ces bénévoles, ces professionnels et les administrateurs de ces associations ont des finalités, des méthodes et des actions parfois différentes de celles qu'organisent et connaissent les services de l'État. Même s'ils tiennent compte des orientations qui seront données à l'occasion des EGTS, ils agiront, selon leur appréciation, indépendamment ou solidairement de l'État.

L'organisation et la coordination interinstitutionnelle entre acteurs est une nécessité absolue, pas seulement dans un objectif de mutualisation et de rationalisation des coûts, mais bien dans l'intérêt même de la personne accompagnée, pour une collaboration nécessaire au service de la mission et du parcours de la personne²⁴.

Le partage d'informations est évoqué (dans les notes de problématique) comme une évidence à pratiquer et comme une généralité proposée comme une solution à de nombreuses difficultés. La commission Éthique et déontologie signale que ceci est une affirmation insuffisante, infondée et incomplète, parce que, si le partage d'informations s'avère nécessaire, c'est chaque partage d'informations qui exige les plus grands soins avant d'être envisagé et éventuellement réalisé. Les dix avis de la commission Éthique et déontologie en témoignent. Le dernier rapport du CSTS, relatif au partage d'informations²⁵ montre également que ce qui est nécessaire, ce qui est utile, ce qui est opportun, ce qui est possible varie considérablement suivant les situations, les missions, les circonstances...

²² Conseil supérieur du travail social, *Le travail social aujourd'hui et demain*, EHESP, 2009.

²³ UNIOPSS, Secteur sanitaire et social, *Tissu associatif et bilan de l'emploi en 2013*, CRDLA, septembre 2014 et Enquêtes DREES, *Études et résultats*, 2006-2007-2008 et INSEE COLTER 2008.

²⁴ Extraits des Références déontologiques déjà citées : « La complexification des situations et la recherche de moyens d'actions complémentaires imposent, du fait de la multiplicité des intervenants, un travail de collaboration en interne et un partenariat en externe pour articuler les actions autour d'objectifs partagés. Dans cette mise en commun, chacun veille au respect dû à la personne, à ses droits, notamment son droit à la confidentialité et à son intérêt.

Les praticiens du social mettent tout en œuvre pour s'inscrire dans un projet élaboré de manière concertée en y apportant leur technicité et leur compétence dans le respect des statuts et des attributions de leurs collègues ou partenaires. Ils fondent leurs relations sur une reconnaissance réciproque et s'enrichissent de leurs compétences respectives. Cette collaboration implique, tant à l'interne qu'à l'externe, l'existence d'espaces et de temps de dialogue formalisés, de réunions de concertation et de régulation, assurant la cohérence, la coordination des actions et leur continuité. C'est dans ces conditions que, au-delà d'une juxtaposition des compétences individuelles, il est possible de faire reconnaître une compétence collective. »

²⁵CSTS, *Le partage d'informations dans l'action sociale et le travail social*, EHESP 2013.

Sur le terrain, le partage d'informations est de plus en plus nécessaire pour pouvoir traiter les problèmes sociaux complexes : les personnes en difficulté le reconnaissent et sont lassées de redire X fois leurs problèmes auprès des différentes institutions et professionnels. Comme indiqué ci-dessus, il faut alors soumettre l'éventuel partage d'informations aux conditions qui l'encadrent pour qu'il ne soit que nécessaire et délimité à une aide précise.

Afin que les personnes accompagnées soient co-décideuses et pour éviter les dérives, les textes officiels ont rendu leur accord obligatoire. La commission Éthique et déontologie a produit un avis sur le consentement éclairé des personnes. Cet avis fait des recommandations pour appliquer réellement la recherche de l'adhésion ou de l'accord et pour se soumettre au consentement recueilli ou non.

Concrètement le travail en réseau et le travail en partenariat sont importants pour tout professionnel qui reconnaît ses limites techniques et personnelles. Mais le « travail ensemble » est une affaire de recherche commune d'accord (comme les musiciens qui accordent leurs instruments au « la » commun) et une affaire d'orchestration (par un chef qui compte sur les composantes différentes de l'orchestre). Toute complémentarité s'appuie d'abord sur la reconnaissance de l'autre et, symétriquement, sur l'affirmation de soi. De même, le décroisement et l'articulation des différents acteurs du social repose sur la reconnaissance des identités professionnelles (et donc de leurs limites) et sur la découverte et le partage avec les autres²⁶.

La nécessaire articulation des pratiques sociales et sanitaires et le décroisement des professions sociales ont été largement établis par ce rapport du CSTS. Celui-ci a argumenté que la complémentarité des acteurs était fondée sur la reconnaissance des spécificités et des identités de chacun. Il a recommandé de s'appuyer sur ces différences, non de les nier, et de développer toutes actions et formations transprofessionnelles sur ces appuis.

Métiers et formation des acteurs

L'État protège les populations fragiles et préconise des professions réglementées. Si on veut « élargir » le « travail social » pour qu'il réponde mieux aux questions sociales et en particulier à la pauvreté, alors il faudra élargir la liste des professions sociales placées sous le contrôle de l'État. Ceci paraît tout à fait possible si le Code de l'action sociale et des familles, qui définit les titres pour assurer la protection des « usagers » ajoute de nouveaux diplômes, des professions différentes... Si on élargissait le champ du travail social sans définir de nouveaux métiers sous contrôle de l'État, cela signifierait qu'on supprimerait dorénavant aux populations en difficultés la protection/la garantie de qualité donnée par l'État. Si l'État renonçait à réglementer des professions (qui garantissent une aide désintéressée et efficace aux populations), il y aurait un risque d'inégalité de traitement entre les différentes régions de France et entre les différentes catégories de citoyens selon les lieux et manières dont ils seraient administrés.

La commission suggère également que l'État contrôle mieux la qualité des formations initiales par des inspections sur le terrain réalisées par un corps de professionnels qualifiés résidant à l'IGAS par exemple.

La diversité des métiers du social repose aussi sur des différences de finalités. La commission Éthique et déontologie peut témoigner des différences de finalités entre des fonctions ou des métiers, au-delà de la réflexion sur un tronc commun ou sur une appellation commune à plusieurs professions sociales.

²⁶ CSTS, *Décroisement et articulation du sanitaire et du social*, ENSP 2007.

Par exemple, dans le cadre de la lutte contre la délinquance, il est apparu clairement que les promoteurs de la « médiation sociale » entendaient agir au nom de la tranquillité publique et de la sécurité intérieure (et disposaient pour cela de toutes informations sur les personnes et les situations évoquées), alors que les acteurs de la prévention spécialisée défendaient expressément la protection de l'enfance et la promotion de la jeunesse (en se bornant à l'éventuelle utilité d'agir avec l'accord du jeune ayant préalablement déclaré sa libre adhésion). Il y a là deux finalités et deux modes d'action presque opposés. Les questions réciproques et les tentatives de se baser sur un dénominateur commun ont échoué, malgré une année de travaux du CIPD. Il est par conséquent inadéquat de mettre en doute les spécificités de ces fonctions/métiers... et au-delà de cet exemple, des nombreux titres, fonctions et métiers du travail social et, semble-t-il, de l'intervention sociale.

La rénovation de la formation passe sans doute par la mise à jour des référentiels. Mais l'évaluation de la « réingénierie » déjà réalisée pour les formations sociales semblant (d'après la note de problématique) avoir été faite en cercle étroit, par ses promoteurs, il serait prématuré de passer directement à une réforme. Il est important d'élargir les réflexions sur le long terme et avec des comparaisons internationales. Il est surtout nécessaire d'intégrer à cette évaluation le point de vue des « usagers » et des professionnels, tel qu'il remonte par les assises territoriales, le questionnaire... et aussi les analyses des instances et personnalités membres du Conseil supérieur du travail social qui est chargé de se prononcer sur les orientations des formations sociales.

L'alternance dans la formation est un élément majeur de la réussite du travail social. Or elle est présentée trop négativement du fait des difficultés considérables qui sont rencontrées actuellement sur le terrain, ou du fait de pratiques fantaisistes de certains sites qualifiants. Il faut surtout raisonner à long terme et en fonction des réorientations souhaitées pour les politiques sociales et pour l'exercice du travail social lui-même. L'essentiel n'est-il pas la possibilité de « rencontrer » les personnes aidées ou accompagnées, les situations de difficultés... et de développer des « habiletés » à partir de ces expériences, des savoirs, des échanges entre centres de formation/sites qualifiants et entre pairs en formation ? C'est bien cette démarche ascendante qui est cohérente avec le développement des capacités des personnes aidées, plutôt que la démarche descendante d'application de procédures, au nom de savoirs et techniques acquis. La commission suggère que les centres de formation fassent éprouver aux « étudiants » ce qu'ils devraient vivre avec les « personnes accompagnées » : conduite d'entretiens décentrés de la recherche de problèmes à diagnostiquer, accès aux dossiers personnel/scolaire et aux instances de participation, méthodes de travail en groupe et d'apprentissages collectifs. L'alternance doit aussi être l'occasion de pratiquer la réflexion éthique et déontologique : ce devrait être une obligation pendant une période pratique en alternance et non une occupation facultative, sinon la pratique de la réflexion déontologique restera « théorique ».

L'éthique et la déontologie ne sont pas assez inscrits (en volume et en nature) dans les référentiels des formations professionnelles initiales. Si la philosophie et les valeurs humanistes sont enseignées, elles ne sont qu'un apport. Éthique et déontologie sont liées à la pratique, notamment à propos des difficiles questions du partage des informations, évoquées plus haut. La réflexion éthique et déontologique doit être éprouvée et apprise en situation, c'est-à-dire pendant des moments de « délibération réfléchie » dans des groupes, à partir de situations concrètes et vécues (en particulier à l'occasion des stages pratiques). Les futurs professionnels doivent « s'entraîner » à la réflexion éthique et aux recherches déontologiques, c'est-à-dire s'impliquer personnellement et s'obliger, après analyses rigoureuses (notamment technique et juridique), après discussion en référence aux repères disponibles, à aboutir à un « jugement prudentiel » (Aristote) c'est-à-dire à la décision d'action la plus équitable.

Ce document fait partie des cinq rapports qui ont été rédigés dans le cadre de la démarche d'États généraux du travail social lancée en 2013 au terme des groupes de travail nationaux suivants :

- Place des usagers
- Métiers et complémentarités
- Coordination interinstitutionnelle entre acteurs
- Formation initiale et formation continue
- Développement social et travail social collectif

Il propose une synthèse et une mise en perspective des remontées issues des Assises régionales et exprime la ou les positions du groupe de travail.