

# Assises Territoriales du Travail Social - Midi-Pyrénées

Inter-région Sud-Ouest, Toulouse,

2<sup>ème</sup> rencontre - 27 février 2014 – CREPS Toulouse

---

## ATELIER 1

### Mutation du travail social et chantiers à venir

**Animation :** Pascal FAURE - Directeur adjoint, Ressources et Territoires

**Co-animation :** Régine FONTAINE - Formatrice, ERASS

**Prise de notes :** Marie-Hélène ROUX - Formatrice, IFRASS  
Charlotte ASSIÉ - Chargée de communication, ERASME

#### *Préambule*

---

Pascal FAURE remercie les participants de leur présence et mobilisation autour de ces EGTS<sup>1</sup> et les invite à faire un tour de table pour mieux s'identifier.

**Nous comptabilisons 40 participants**, représentant une **majorité d'organismes de l'action sociale** : DRJSCS, Conseils Généraux, Collectivités Territoriales, Centres de Formation, CHU ; **et d'acteurs** : étudiants, chercheurs, consultants, formateurs, praticiens, directeurs, éducateurs, conseillères, assistantes sociales...

Pascal FAURE rappelle **l'objet de ce deuxième atelier, qui a pour but d'affiner le travail de diagnostic et de constats, afin de poser des éléments d'analyse.**

**L'atelier se structurera ainsi sous 4 axes de travail :**

1. Retours sur les constats de la première journée d'échanges
2. Rôle et place des usagers
3. L'individuel, le collectif et le territoire
4. La relation entre l'emploi, la formation et la recherche

Suite à des retours auprès de la DRJSCS, l'atelier anciennement intitulé « *l'organisation du travail, management et parcours professionnels* », va dorénavant prendre la **nouvelle appellation**

---

<sup>1</sup> EGTS : Etats Généraux du Travail Social

« **Mutation du travail social et chantiers à venir** ». Cela permet de resituer le cadre de cet atelier de travail, mais n'en change pas la teneur des débats.

## 1. Retour sur les constats de la première journée d'échanges

---

**Concernant l'organisation du travail**, la mise en œuvre de l'ISIC au sein des services départementaux généralistes s'avère parfois difficile pour les ASS<sup>2</sup> qui doivent tout d'abord répondre individuellement à la demande plurielle des usagers (accès aux droits ; aux soins) et ce, en un temps restreint. Toutefois, les professionnels qui se sont approprié cette méthodologie d'intervention, la pratiquent avec intérêt reconnaissant néanmoins qu'elle nécessite un cadre défini préalablement. Cela nous amène à nous interroger sur la question de l'encadrement.

**Concernant le management**, selon les participants, le cadre d'emploi de la filière sociale fait des « parents pauvres de l'encadrement ». Il existe le CAFERUIS, le CAFDES, le DEIS - diplômes d'encadrement- qui sont nécessaires, mais qui finalement pour les CG<sup>3</sup>, sont difficiles à financer. On constate en effet, des **difficultés organisationnelles entre "ceux qui arrivent d'en haut" (selon des normes administratives) et "ceux d'en bas" (professionnalisation)**. L'intervention sociale relève d'un mode de coordination qui se base sur la professionnalisation des acteurs. Ces derniers trouvent dans ce qu'ils ont appris les moyens de répondre aux difficultés qu'ils vont rencontrer. Or pour piloter/manager une institution sociale et orienter l'action des professionnels, ce n'est pas par des normes mais par la formation et par des compléments d'informations, que l'on peut apporter des réponses. Ce lien avec la recherche en travail social reste peu développé en France. Le PREFAS en est un exemple. **Quels CG sont à l'écoute de la recherche ?**

**Concernant les parcours professionnels**, il est rappelé l'importance de faire un rapprochement entre la formation et le travailleur social face à la mutation des métiers. Comment les employeurs peuvent construire des liens avec les Centres de Formations, les Universités et la Recherche, afin d'apporter des formations adaptées aux réalités du terrain ?

**Concernant les mutations du travail social**, on est confronté, quand l'action sociale est cadrée dans des dispositifs légaux, à **une augmentation des contentieux** de la part des usagers. On aboutit à une confrontation des logiques avec d'une part le souhait de réduire les coûts liés à ces contentieux (pour les DG, Services juridiques...) et d'autre part la nécessité d'apporter des réponses à l'utilisateur (techniciens de l'ASE).

Au-delà de la prolifération des normes, il est rappelé l'impact de la décentralisation sur les CG, notamment les changements induits : gestions importantes de dispositifs, organisation très institutionnalisée et de gestion au profit d'une réelle plus-value de l'action sociale. **Comment répondre alors aux solidarités de manière globale, avec des équipes qui n'ont pas pris la mesure de cette mutation et de ce nouveau management ? Comment resituer le travail social sur le territoire ?**

---

<sup>2</sup> ASS : assistant de service social

<sup>3</sup> CG : Conseil Général

La question ne serait-elle pas plutôt : comment le travailleur social doit-il faire face à la fois à la segmentation des droits individuels multiples des usagers et à l'injonction simultanée d'intervenir sur des actions collectives sur les territoires ? Quelles priorités politiques et stratégiques doivent donner les cadres aux travailleurs sociaux ?

Les CG restent les chefs de file de l'action sociale, mais il est **important de s'inspirer d'autres structures comme les associations, où les demandes ou relation à l'utilisateur ne sont pas les mêmes**. Il est souligné l'importance du **projet de territoire**, à savoir l'animation et la gouvernance, pour co-construire du lien sur le territoire entre tous les acteurs (associations, usagers, institutions, encadrants de proximité et de direction ...).

## 2. Rôle et place des usagers

---

**Qui ?** Plusieurs questions sont ainsi posées : Quelle définition du terme de l'utilisateur ? Qui est l'utilisateur de nos services ? Qui est en mesure de représenter l'utilisateur ?

Etymologiquement, un usager est quelqu'un qui fait usage d'un service, d'une institution...

La crise économique qui a fait apparaître de nouvelles formes de problématiques, a conduit le travailleur social à être confronté à une évolution des bénéficiaires de l'action sociale, et à un changement de son mode d'intervention. En effet, de nombreuses personnes en activité professionnelle sont dans des situations de vie sociale et familiale de plus en plus précaires. Il y a de nouvelles psychopathologies que l'on ne voyait pas avant, des personnes sans couverture sociale qui n'ont pas accès aux droits. Notons également des publics qui disparaissent ou sont perdus de vue par les travailleurs sociaux. Face à cela les procédures administratives d'accès aux droits sont de plus en plus complexes et les TIC ne résolvent pas tout.

**Quels leviers pouvons-nous proposer face à ces nouvelles problématiques ? Comment exploiter les ressources disponibles sur les territoires et utiliser l'expertise des professionnels pour apporter des réponses ?**

Il est intéressant d'ouvrir l'utilisateur au fondement des politiques sociales et **affirmer dans les centres de formation, le rapport historique de la construction du travail social. La consultation des travailleurs sociaux et des experts, permet également d'apporter des éclairages** sur les transformations de la famille.

Dans certaines organisations, les usagers sont au sein du CA<sup>4</sup>. Leurs implications apportent des actions très concrètes dans les groupes de travail. Il est important que l'utilisateur soit présent dans certaines instances.

Les connexions avec les usagers ne sont pas forcément faciles. Il est important d'avoir un véritable CA, avec des élus représentant les usagers, qui participent aux politiques d'action sociale. Cela nécessite d'avoir des missions clairement définies **mais il est nécessaire de préciser les actions communes et de garantir une bonne coordination**. Nous pouvons dans ce cas, parler de « management » et se tourner vers les formations de managers.

---

<sup>4</sup> CA : Conseil d'Administration

La mobilisation des usagers sous différentes formes risque de produire à des « usines à gaz ». Entre les Conseils Citoyens constitués de personnes tirées au sort sur des listes électorales en projet dans le cadre de la politique de la ville, les représentants de quartier, les diverses associations il y a une multiplication des instances. En théorie cela fonctionne, mais on constate des écarts sur le terrain. **Qui est vraiment représentatif des usagers ? Et sont-ils vraiment en capacité de répondre techniquement à toutes les réponses ?**

Il peut également y avoir des **risques d'instrumentalisation de l'utilisateur**. Les politiques sociales ne prévoyaient pas historiquement la place des usagers dans les administrations, par crainte que cela ne devienne justement, une « usine à gaz ». **Il faut donc veiller à ce que le travail social ne soit pas bloqué dans un domaine restreint. Il est donc important de valoriser ces actions pour montrer que le travail social est la part importante de la démocratie.** L'action sociale doit être mise au 1<sup>er</sup> plan des CG, au cœur de nos processus démocratiques.

### 3. L'individuel, le collectif et le territoire

---

#### De quoi s'agit-il ?

Le DSL<sup>5</sup> est une forme d'intervention sociale, qui consiste à **accompagner, faciliter la coordination et l'action des différents acteurs pour répondre à des questions de territoire**. Ce dernier se définit par rapport à des problématiques, à des échelles différentes. La MSA et la CAF sont particulièrement rodées à cette pratique.

**Le diagnostic territorial va permettre de définir des «territoires pertinents»,** selon la problématique, la commande et la méthodologie souhaitée. Il est réalisé avec la participation des habitants et pas uniquement par le travailleur social, pour tirer des perspectives, des actions et des évaluations, permettant d'obtenir un bilan participatif.

**Ce sont alors les usagers qui vont prendre en main leurs situations pour trouver des réponses.** La fonction des travailleurs sociaux se situe à différents niveaux. Il s'agit d'un accompagnement souvent ascendant (qui émane du terrain), avec quelques contraintes de temps (réunions en soirées...) et de travail en adéquation avec la réalité du territoire et notamment en réponse à ses besoins. L'objectif est aussi de rendre autonome les personnes. On observe de bons retours sur certains territoires, suite à une forte implication des acteurs. **Le DSL n'est pas de l'animation, mais du développement de projet de territoire.**

Il existe d'autres actions de groupe, comme les « ateliers prévention santé », qui consistent à réunir un public sur une même caractéristique pour aller vers un mieux-être, un meilleur vivre ensemble. L'Unité Territoriale avait déjà cette approche.

L'intervention collective se décline sous 3 formes : le diagnostic, l'intervention auprès de groupes, le DSL.

---

<sup>5</sup> DSL : Développement Social Local

### Quelles limites ?

Les actions collectives sont considérées comme un réel souffle pour les travailleurs sociaux. Cependant il est **important** que la **commande publique, au travers ses institutions, fixe un cadre pour permettre une bonne mise en place de ces actions**. Pour cela, il est nécessaire d'avoir une coordination au niveau du territoire et le soutien de l'employeur (inscription dans une commande). Une ligne de conduite claire de l'action collective doit être ainsi définie.

**Ce type d'intervention et d'actions ne peut fonctionner que s'il est porté par une co-construction entre les différents acteurs du territoire**. Cela permet d'avoir une vision systémique de ce qui se passe. Donner du sens veut dire sortir de la dimension de « l'individuel » puis faire remonter l'information sur les instances organisationnelles. Nous avons cependant une tradition française fortement axée sur l'individuel en terme de suivi ou d'accompagnement. On ne peut pas faire l'impasse sur cette pratique, mais il faut s'appuyer sur les deux piliers, l'individuel et le collectif.

**Ces actions collectives font-elles émerger des métiers et des compétences différentes ?** On a des formations avec des référentiels de compétences distinctes et spécifiques. Ces actions collectives et de DSL font appel à des concepts empiriques qui nécessitent de connaître le terrain et de dépasser les compétences administratives. Si on s'oriente vers une spécialisation de ces métiers, on risque d'aller vers un épuisement. Contrairement aux CESF<sup>6</sup> qui sont des spécialistes de l'intervention collective, les ASS font pour la plupart du temps du suivi individuel, bien qu'elles tendent à contribuer à ces actions collectives. Des formations et des accompagnements sont nécessaires pour valoriser leurs contributions. **Cette réflexion doit croiser les trois sphères de l'action sociale : technique, managériale, et territoriale.**

**Afin de pérenniser ces animations territoriales [et d'en mesurer l'efficacité], il est important de les maintenir sur du long terme**. Cependant, se pose la question des professionnels isolés sur les territoires ruraux, qui ne pourront pas supporter cette nouvelle mission dans leur temps de travail. **Ces actions collectives doivent permettre de dégager une marge de manœuvre (gain de temps)**. La posture professionnelle du travailleur social a changé. Il faut trouver d'autres approches pour revitaliser son métier. Laissons des techniques qui marchent sans vouloir tout spécialiser, il est important de garder ces deux approches (individuelles et collectives).

## **4. La relation entre l'emploi, la formation et la recherche**

---

### Définitions des mutations/diplômes ?

**Le travail social est-il reconnu à sa juste valeur ? Une évaluation de la réingénierie des diplômes de travail social est en train de s'établir en France**, réinterrogeant notamment les diplômes de niveau IV et de niveau III. Pour rappel, nous avons :

- en niveau V : les diplômes d'AMP<sup>7</sup> + AVS<sup>8</sup> ;
- en niveau IV : le TISF<sup>9</sup>, ME<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> CESF : Conseillère en Economie Sociale et Familiale

<sup>7</sup> AMP : Aide Médico Psychologique

<sup>8</sup> AVS : Auxiliaire de Vie Sociale

<sup>9</sup> TISF : Technicien Intervention Sociale et Familiale

Tous les niveaux IV passeraient en III, et les niveaux III en niveau II (niveau licence).

Précisons que la formation en travail social de niveau III qui s'effectue désormais (depuis septembre 2013), conformément aux accords de Bologne, sur le principe du système européen de transfert d'unités de cours capitalisables, ECTS (180 crédits au niveau européen), d'un niveau licence, reste encore reconnue à bac +2.

Un rapport a été rendu à la DGSCS sur ce sujet. Des groupes de travail sont prévus pour réévaluer ces indices.

**De même que nous observons une mutation des stages, désormais appelés « sites qualifiants ».** Les institutions sont amenées à davantage s'impliquer sur la formation des travailleurs sociaux. Malheureusement l'obligation de gratification pour un stage dépassant deux mois devient une réelle difficulté pour les étudiants à obtenir leurs terrains de stages. Ils les choisissent de moins en moins, et ne peuvent pas être de ce fait, toujours dans la construction de leur parcours de formation. Dans certaines régions, le défaut de stage risque de reculer le passage du diplôme. On a désormais une certification qui s'appuie sur 1/3 formation, 1/3 jury plénier, 1/3 sur les sites qualifiants. Un rapport sur les «partenariats locaux», révèle que les employeurs ont besoin de plus de relations avec les Centres de Formations. Il est toutefois précisé que les professionnels de terrain manquent de disponibilité pour assister aux jurys de diplôme d'état en raison des problèmes d'organisations au sein de leur structure.

Les centres de formation, sont dans une position un peu intermédiaire. Ils prennent la mesure des "transformations" des travailleurs sociaux et les logiques de management (évaluation, rentabilisation, new management...). La logique de professionnalisation a aussi développé une approche individuelle, et des représentations très cloisonnées. Pour cela, **les centres des formations mettent en place des carrefours d'échanges entre la recherche et le terrain.**

Pour rappel, une coopération entre sites qualifiants et centres de formations ASS est amorcée depuis la mise en place de la réforme en 2004, par le biais d'une épreuve de communication professionnelle réalisée sur site qualifiant en présence des acteurs de terrain et de la formation.

Ces mutations nous interrogent sur le travail social et ses métiers. **Devons-nous faire un référentiel commun ou continuer à décliner des spécialisations (métiers différents) ?** Face à cette question, nous avons des réalités et appréciations différentes, à ne pas condamner. Il ne s'agit pas d'une limite du travail social, mais d'un processus de changement permanent.

**Quelles pistes ?** Face à ces mutations de métiers, comment pouvons-nous travailler ensemble ?

**Plusieurs pistes sont ainsi déclinées :**

- ⇒ **Un travail sur les sites qualifiants** est important. Cela permet aux étudiants de découvrir ces métiers et de faire le lien entre les organismes et les centres de formation. Existence-ils des projets inspirants pour aller plus loin sur cette question de l'alternance ?

---

<sup>10</sup> ME : Moniteur Educateur

- ⇒ De même, nous pourrions aller plus loin en termes d'**exploitation des ressources dans le travail social** (mémoires, thèses...) qui s'appuient sur les réalités du terrain, pour questionner les pratiques, **davantage solliciter l'expertise sociale (recherche)**. Les constats du précédent atelier font remonter une insuffisance de relations vis-à-vis de la recherche sur le travail social. Il y a des tentatives d'état des lieux à l'Université, mais cela reste compliqué et peu exploité par les institutions.
  
- ⇒ Le PREFAS a permis de coopérer sur des projets comme des séminaires, études qui ont été menées qui sont des formes de coopérations. Mais cela reste ponctuel. Il est important de continuer ces actions de manière plus régulières.
  
- ⇒ **Renforcer l'attractivité des formations du travail social.** Comment ces métiers sont connus et qu'est-ce qu'ils renvoient comme image ? Quelles représentations dans la société, du travailleur social ? Il y a un manque de reconnaissance et de valorisation des métiers du travail social ainsi qu'un manque de communication entre les politiques et les travailleurs sociaux. La baisse des inscriptions dans les formations d'ASS est significative.