

Journée Régionale de Formation Rhône-Alpes MAIS du 30 mars 2023

« Accompagnement social : entre contraintes, dérives et créativité, quelle est la réalité de notre mandat ? »

1

« Intervenir en contexte d'incertitudes et d'empêchements : les travailleurs sociaux aujourd'hui ». Sabine Visintainer

Plan de l'intervention :

- **Hier. La construction du social, du travail social, création des métiers d'ASS, d'ES....du travail social, de l'intervention sociale ...**
- **Aujourd'hui, évolution du travail, et du travail social. New Management Public**
- **Analyse des problèmes rencontrés par les professionnels aujourd'hui et des réponses pour surmonter ces « épreuves », à partir de plusieurs recherches sociologiques :**
 - **Recherche 2021, Le triptyque professionnels / usagers/ proches aidants** (Œuvre Falret) (Delavaloire C, Heijboer C, Lenzi C, Maurin M, Moisan H, Petiau A, Visintainer S)
 - **Recherche E Gardella / professionnels de l'urgence sociale et pratiques d' « aller vers »** à Paris (2005-2015)
 - **Recherche de P Vidal Naquet et A Hennion auprès de professionnels de Samsah et de SSIAD** (service de soins infirmiers à domicile) auprès de 15 personnes vivant à domicile. (fév 2012)
- Article « Les épreuves de professionnalité entre auto-mandat et délibération collective - l'exemple du travail social » (B Ravon et P Vidal Naquet, 2018) et les réponses des TS pour surmonter ces épreuves**

Le social, c'est quoi ?

Pas de définition unique.

- ▶ **Le socius**, c'est le compagnon d'arme , **un allié, un compagnon.**
- ▶ **Le social : un système de régulations non marchandes pour amortir les effets macrosociologiques de l'industrialisation (aujourd'hui on pourrait dire de l'économie mondialisée), réduire les effets des inégalités ...** une articulation entre l'économie de marché et le gouvernement démocratique.
- ▶ Le social, c'est donc avant tout « *une articulation, qui semble parfois s'être autonomisée alors que c'est le politique qui l'a produit... C'est un ensemble de représentations, de technologies, de stratégies et de tactiques, de forces et d'acteurs, d'institutions qui s'enchevêtrent et s'entrecroisent.* » (Autès, p.1999)

L'histoire du social débute en France **avec le principe de la charité, affirmé par le christianisme, et la construction d'un social non professionnalisé.**

Sa construction est historiquement liée à celle de l'assistance aux pauvres (oscillant de « **la potence** » à « **la pitié** », Geremek, 1987)

Le social cherche à agir sur la « question sociale » (pauvreté de la classe ouvrière, XIX^e et début XX^e siècle ; puis question des « Sans »).
(Castel, 1995)

Le social s'est construit sur 2 piliers essentiels : (Autès, 1999)

5

- **le droit du travail**
- **la protection sociale** (avec la logique de l'**assurance** pour ceux qui travaillent, de l'**assistance** pour ceux qui sont dans l'incapacité de travailler). D'où la structure double du travail social, son double référentiel et ses figures paradoxales.

Idéaux historiques du travail social de rattrapage, en lien avec des représentations de l'avenir comme progrès social.

Les destinataires du travail social sont **identifiés par un manque, un défaut, une difficulté, un écart à rattraper**, dans un horizon de développement, d'éducation, de guérison, d'intégration.

Tensions :

- **entre l'idée d'un individu libre d'exercer ses talents sur le marché** (vision libérale de la responsabilité individuelle) **et celle d'un individu à protéger des risques sociaux** (Etat social)
- entre des valeurs d'égalité politique formelle et les inégalités économiques réelles

- ▶ **Travail social : terme institué officiellement en 1975** et création d'IRTS (instituts régionaux du travail social).
- ▶ Le terme « **travail social** » marque **à la fois l'apogée et le début de la recomposition de cet ensemble composite**

Le travail social s'est construit au croisement d'une triple généalogie :

- ▶ **l'assistance familiale (avec les assistantes sociales) DE 1932**, ANAS, code de déontologie, secret professionnel
- ▶ l'éducation de jeunes inadaptés et des jeunes délinquants (avec **l'éducation spécialisée, DE 1967** et l'éducation surveillée)
- ▶ **l'animation** (avec les **animateurs socio-culturels, DE 1970**)

Les 3 métiers « canoniques » du Travail Social
(lon)

Le travail social est individuel et classificatoire dans son mode d'action,

avec **une mosaïque de professions, de publics, d'intervention**, dont les missions consistent essentiellement, dans les **années 1970**, à aider et à « **réparer des individus « inadaptés »** »

1972 Revue Esprit « Pourquoi le travail social ? »

- le travail social est accusé d'être au service de l'Etat et non de la population, de moraliser, de normaliser à outrance les usagers du travail social.
- Accusation de contrôle social

- Crise économique choc pétrolier 1975 et chômage durable en augmentation

- Accroissement de phénomènes d'exclusions, de sans place, en dehors de la sphère d'intégration.
- La nouvelle question sociale des « Sans ».
- Arrivée de la gauche au pouvoir en 1981 et affirmation d'une autre conception de l'action sociale
- **Décentralisation 1983 et Action sociale transférée aux conseils généraux - territorialisation des réponses** pour les optimiser.

- **Apparition des notions d'intervention sociale dans les années 80, dans un contexte de crise sociale qui perdure**
- **Un nombre de professionnels qui s'étend et se segmente** (« intervenants du front » et « travailleurs de l'arrière », Ion)

Il n'est plus question aujourd'hui avec l'intervention sociale de réadapter des inadaptés, mais plutôt d'insérer des exclus, des « normaux inutiles », des « valides invalidés » (Castel, Donzelot)

Des situations en panne qui nécessitent un travail d'accommodation singulier, modulable et révisable (Astier, 2007)

Une temporalité différente : le travail social s'inscrivait dans la durée, l'intervention sociale cherche à agir vite, en urgence

Caractère situé et limité dans le temps de la pratique relationnelle (Ion, Ravon, 2002)

Des modalités d'action différentes.

- Du travail sur autrui à celle de travail avec autrui. Notion d'Accompagnement qui se développe. Rapprochement professionnel/usager
- **Personnalisation de l'aide : un travail social au singulier** (lon). Faire tenir la relation
- Développement des **pratiques d'aller vers**
- **Caractère imprévisible** de ces nouvelles modalités d'intervention sociale

Expertise des usagers recherchée /

**Responsabilisation accrue des publics
accompagnés /**

**Politiques d'Activation des publics
« vulnérables »**

(des habitants relais, aux grands frères et à la
pair aidance)

**Territorialisation de l'aide
et injonction au partenariat**
(risque d'encerclement de
l'utilisateur et idéologie de
la transparence)

Avènement des
référentiels de
compétence, logique
évaluative, culture du
projet, visée
d'autonomie,
contractualisation de
l'aide

Essor des professions sociales au cours des 30 dernières années mais contrasté selon les professions

(ASS, ES forte croissance dans les années 70 puis ralentissement, AMP AES forte croissante depuis les années 90).

- 1,3 million de TS en France Métropolitaine en 2018 (250 000 professionnels socio-éducatifs, 90 000 autres professions de l'action sociale , 60 000 AMP ...).
- 42% des TS âgés de 50 ans ou plus
- Très féminisé (9 femmes pour 10 professionnels)

Mouvement de Déqualification

(DREES, à partir des données statistiques de 2018 de l'enquête emploi INSEE)

Une évolution du Travail, prise dans une évolution du travail

- le travail reste considéré comme une valeur importante
- Les conditions de travail en France sont dégradées :
- Problème des emplois vacants
- Le numérique modifie les conditions de travail.
- Externalisation des tâches avec une « plate-formisation » du travail
- Un démantèlement du droit du travail.

Les ESMS et leur gestion par le New Management Public néolibéral qui vise à :

- réduire les coûts et les moyens,
- rationaliser le travail avec protocoles, procédures
- mise en concurrence des services avec appels à projets,
- déqualification des postes ...

- **Un contexte de « désinstitutionalisation » des ESMS** (prescription accrue du milieu ouvert par les politiques sociales actuelles ...) et création de dispositifs au plus près des publics, à bas seuil : le virage inclusif.
- Désinstitutionalisation **ou réorganisation des institutions** ici ? (Ion, Ravon, Kaufmann) ?

Dans ce contexte, quelques **tensions** à l'œuvre pour les travailleurs sociaux d'aujourd'hui face à des **injonctions contradictoires** :

- Comment « être au front » et « à l'arrière » (J Ion) ? (ES accompagnateur du quotidien et coordinateur d'équipe)
- Comment réduire la durée d'accompagnement pour libérer des places dans un contexte de file d'attente, alors que la personne aurait besoin d'un « accompagnement sans fin » (Gardella) ?
- Comment protéger (des « personnes vulnérables ») **et** accompagner la prise de risque (autonomiser) en même temps ?
- Comment répondre à **l'injonction de recherche de symétrie des places, de participation**, après une formation, une posture professionnelle établie de « sujets sachant » ?
- Comment recueillir l'adhésion de la personne à faire quelque chose qu'elle ne souhaite pas sans la contraindre ni sans perdre sa confiance ?
- Comment « bien faire » son travail quand les tâches se multiplient, et que la bureaucratisation s'amplifie ?

- Recherche « Le triptyque « personne concernée – proche aidant – professionnel dans l'intervention dans le milieu de vie des personnes en situation de handicap psychique » (déc 2021) qui interroge les transformations de l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, dans un contexte de « désinstitutionnalisation ».
- Recherche qui visait à **comprendre comment les personnes concernées, leurs proches, et les professionnels vivaient les transformations.**
- Sur 2 dimensions plus particulièrement :
- la reconnaissance des savoirs experts de chacun des 3 catégories d'acteurs et leur mobilisation
- l'évolution de l'équilibre des pouvoirs et de l'asymétrie des places (p. 4)

Principaux résultats de cette recherche :

1) Du caractère incertain de l'intervention au dévoilement des ressorts du care :

- L'intervention dans le milieu de vie bouscule les cadrages professionnels traditionnels.
- Par ailleurs, l'intervention à domicile revêt **un caractère imprévisible, incertain.**
- **L'Injonction nouvelle à la recherche de symétrie des places déstabilise les professionnels**
- **La relation aux proches aidants déstabilise les professionnels**

Principaux résultats de cette recherche :

2) Accompagnement sans fin ou fin de l'accompagnement :

- Les professionnels insistent sur la **temporalité** nécessaire pour accompagner, mais la « sortie des dispositifs » est souvent envisagée dès l'entrée dans le service.
- Ils craignent un accompagnement qui pourrait durer toute la vie, selon une logique de **politiques d'activation** et son lexique
- La fin de l'accompagnement souvent très mal vécue par les usagers, et leurs proches aidants. Sa décision est prise par les professionnels, dans une majorité des cas.

Principaux résultats de cette recherche :

3) La place des proches aidants : injonctions paradoxales :

- Cette place reste largement impensée.
- Les proches sont souvent jugés envahissants par les professionnels, voire soupçonnés d'être « toxiques ». Pas associés aux moments de décision (par ex concernant la sortie du service)

Principaux résultats de cette recherche :

4) Du dialogue des savoirs à la persistance d'injustices épistémiques :

- Un décalage entre l'idéal normatif de la symétrie et la reconnaissance réelle des expertises de chacun
- Les savoirs et expertises des personnes concernées par les troubles psychiques sont régulièrement mis en doute. Elles continuent de subir des « **injustices épistémiques** » (Fricker, 2007), c'est à dire **une disqualification en tant que personne détentrice de savoirs**.
- **L'injustice épistémique désigne la remise en question de la capacité d'un individu de se positionner comme producteur de savoir dans le discours.** Les catégories de personnes dont la parole est discréditée sont par exemple les femmes ... (Miranda Fricker, philosophe britannique, 2007)

- **Dépassement du « travail sur autrui » au profit d'un « travail avec autrui »** (Astier, 2009) ? Dans les discours, sans doute, mais dans les pratiques concrètes ?
- **Le « travail avec autrui » implique une « expertise avec autrui »** plutôt qu'une « expertise sur autrui », cad le partage de la délibération et du jugement sur les faits, distancié d'une évaluation qui s'impose aux usagers et à leurs proches aidants.
- **Des pratiques d'activation**, consistant à demander aux usagers « **de faire leurs preuves** », **de « manifester leurs motivations** », **et « projets »** ... , tendent à **fragiliser les droits sociaux** de celles-ci, en introduisant de **subtiles formes de conditionnalité**, malgré l'affirmation d'un accueil inconditionnel.
- Ces **formes de conditionnalité** peuvent se concrétiser par des décisions de fin d'accompagnement, ou à des pressions vers la « sortie ».

3 types d'aide observées dans ces pratiques d'aide en tensions (Gardella) :

- une expertise de l'aide
- un secours réactif et ponctuel
- une vigilance continue et réactive

Des « épreuves de professionnalité » (Ravon, Vidal Naquet, 2018) rencontrées par les travailleurs sociaux dans ce contexte

- **épreuves professionnelles.** ... au double sens d' « *éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face* » (Martucelli, 2006).
-
- Définition **épreuve de professionnalité** (Ravon B., Vidal Naquet P., 2018) : à partir de tensions dans l'exercice professionnel durablement installées : « **Un processus...ponctué par un enchaînement de séquences, depuis la situation – souvent paroxystique – à laquelle les professionnels sont confrontés jusqu'au moment où le problème, éventuellement redéfini, trouve une issue.** » (Ibid.).
-
- Des moments d'indétermination de l'action, d'où **hésitation des intervenants sociaux** face à ces « *situations indécidables, et cependant tout à fait ordinaires* », qui vont nécessiter des ajustements

Plusieurs types d'épreuves

1. **EMOTIONNELLES**
2. **ORGANISATIONNELLES**
3. **POLITICO-ETHIQUES**

1. Les épreuves émotionnelles :

- Liées au « **débordement d'affect** »
- Ne datent pas d'aujourd'hui mais **ce qui change, c'est la norme professionnelle (autrefois, la position distanciée est préconisée ; aujourd'hui, le rapprochement)**
- Solutions mobilisées ici :
les temps de reprise de l'action (type analyses de la pratique, pas nécessairement avec des psychologues aujourd'hui)

2. Les épreuves organisationnelles

- des changements incessants dans l'organisation du travail,
- des pressions contradictoires,
- une parcellisation du travail,
- une individualisation des responsabilités, une prolifération des procédures, protocoles, tâches administratives,
- une augmentation de la charge de travail,
- une précarisation des statuts,
- une faible latitude décisionnelle des salariés,
- une absence de reconnaissance institutionnelle, un isolement et une mise en concurrence des salariés,
- une standardisation des pratiques

Une des solutions : **l'auto mandat.** (respecter **et** transgresser les règles du métier pour s'adapter aux situations)

Du travail prescrit (Y Clot) au travail réel.

3. Les épreuves politico-éthiques :

- « **Politiques** dans le sens où ce qu'il convient de faire en situation n'est plus clair par les perspectives d'avenir, la dynamique du progrès social ...
- **Ethiques** au sens où ce qu'il convient de faire ne peut plus s'apprécier au regard des critères du bien et du mal, dont les fondements sont aujourd'hui discutés et surtout éminemment subjectifs. »
- Double objectif du travail social : **Egaliser les conditions (Etat Providence)** et « **activer les parcours** » « **activation des vulnérables** » (logique néolibérale).
- **Faire tenir ensemble protection et liberté**

Les stratégies des TS pour faire face à ces épreuves : tâtonnements, réflexivité, délibération :

Face à ces « épreuves », plusieurs types de stratégie :

- « Formelles ou informelles
- individuelles ou collectives »

Des stratégies individuelles :

- - *mobiliser des ressources hors travail*
- - soutiens individuels proposés par l'institution (psychologue, superviseur ...)
- - soutien par les pairs

Des stratégies collectives :

- ▶ « **donner de la voix** (se syndiquer, s'engager politiquement ...). Ce type d'engagement est aujourd'hui relativement mineur.
- ▶ « **des méthodes de reprise de l'action proposées par les organisations** : analyse institutionnelle, groupes d'analyse de pratiques.

- **Pour conclure** , les épreuves de professionnalité amènent à une « **remise en cause du sens du travail social** » mais aussi à « **un renouvellement des pratiques** ».
 - Expérimenter différentes issues possibles, avancer par approximations successives, en tâtonnant ...
 - Des pratiques « **prudentielles** » (Champy, 2015).
« Risquées, hésitantes, peu formalisées, nécessitant un fort engagement personnel
- Du côté des organisations de travail, « ces pratiques prudentielles **nécessitent des espaces collectifs** ... une délibération prudentielle sur les cas ».
- « Nécessitent aussi que l'organisation reconnaisse la part inventive et sensible du travail des intervenants (Lenzi, 2017)**

Des questions / cette recherche, ces analyses :

- **rôle joué par le métier (ASS, ES)** dans ces épreuves ?
- Par l'**ancienneté** dans le poste (« vieilles générations » de TS versus « jeunes générations » de TS) ?
- Par le sexe ? (genre et travail de care)

Vidal Naquet et Hennion

(Recherche 2012, professionnels de Samsah et de SSIAD)

- *Des professionnels confrontés ici à plusieurs exigences parfois contradictoires : - tenir la relation d'aide quand bien même les usagers n'en veulent pas ; favoriser leur autonomie ; assurer leur protection , leur sécurité*
- Des « **pratiques de ruse** » :
le tact, l'omission, les techniques de dérivation, les sous entendus, l'humour, la manipulation, la place de la fiction...

Bibliographie

- ▶ Autès Michel, Les paradoxes du travail social, Dunod, 1999
- ▶ Champy F., Pourquoi le soin n'est pas qu'une question de technique ? La « sagesse pratique » dans les activités médicales et paramédicales. In Geroges-Tarragano C. (dir.), Soigner l'humain, Manifeste pour un juste soin au juste coût, 2015
- ▶ Chauvière M., Enfance inadaptée, l'héritage de Vichy, 1980
- ▶ Delavaloire C., Heijboer C., Lenzi C., Maurin M., Moisan H., Petiau A., Visintainer S., Le triptyque « personne concernée- proche aidant.e-professionnel.le), Rapport de Recherche, 2021
- ▶ Gardella E., Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale, Revue Sociologie du travail, 2017, (vol 59 N°3)
- ▶ Hennion A et Vidal Naquet P. (dir.), Une ethnographie de la relation d'aide : de la ruse la fiction, ou comment concilier protection et autonomie, Rapport de recherche pour al MIRE, 2012
- ▶ Ion J., Le travail social au singulier, 1998
- ▶ Ion J., Ravon B., Les travailleurs sociaux, 2002
- ▶ Ion J., Le travail social en débats, 2005
- ▶ Lenzi C., La part émotionnelle du métier dans l'accompagnement des mineurs difficiles : les ressorts et paradoxes de la professionnalité, Les cahiers dynamiques 2017/1 N°71, P. 81-89
- ▶ Martucelli D. , Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine, 2006, Paris, Armand Colin
- ▶ Ravon B., Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux, Revue Informations sociales 2009/2, N° 152, p. 60-68
- ▶ Ravon B., Vidal-Naquet P., Les épreuves de professionnalité, entre automandat et délibération collective. L'exemple du travail social », Revue Rhizome 2018/1 (N°67), p. 74-81
- ▶ Vidal Naquet P., Le care à domicile : tact et tactiques, Revue Recherche en soins infirmiers 2013/3 (N°114), p. 7-13