

**Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale**  
**Région PACA**

**Les solidarités à l'épreuve de l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif :**  
**Quel(s) enjeu(x) pour les postures professionnelles**  
**des Assistants de Service Social ?**

Présenté par : Nathalie JAMI

Sous la direction de : Henri PASCAL

Session de décembre 2014

Centre associé  
**Institut Régional de Travail Social PACA et Corse**



## Remerciements

Je souhaite remercier ici tous ceux et toutes celles ayant eu la patience (et ce n'est pas un vain mot) de m'écouter et d'échanger sur le sujet pendant toute l'élaboration de ce mémoire,

Et tout particulièrement ma fille,

Mes collègues qui ont su s'adapter avec énergie et dynamisme à la situation,

Mes amis,

Mes lecteurs de brouillons.

Je remercie aussi toutes les personnes qui ont accepté de participer à cette recherche en m'accordant un entretien. Grâce à elles, la réflexion a été riche et m'a permis d'appréhender la complexité du sujet de recherche.

Pour finir, un grand merci à mon directeur de mémoire pour ses encouragements, son attention, sa bienveillance et partage de ses connaissances qui ont nourri mes recherches.



## Sommaire

<b>Remerciements</b> .....	1
<b>Introduction</b> .....	3
<b>Chapitre 1: Une approche collective de l'intervention sociale en contexte</b> .....	9
I. L'ISIC ancrée dans un contexte dynamique aux paradigmes changeants.....	9
II. Les solidarités au fondement de l'intervention collective ?.....	39
<b>Chapitre 2: Des acteurs concernés par l'intervention sociale collective</b> .....	46
I. Quelle place pour les personnes dans l'intervention .....	46
II. Professionnels et postures .....	52
III. Des points de vue significatifs sur une pratique professionnelle.....	62
<b>Chapitre 3: Problématiser l'Agir professionnel au cœur des solidarités</b> .....	70
I. Une problématique émergente : les solidarités à l'épreuve de l'intervention sociale ..	70
II. Une démarche compréhensive pour analyser les postures professionnelles .....	76
III. L'émergence de figures professionnelles.....	112
<b>Conclusion</b> .....	116
<b>Bibliographie</b> .....	121
<b>Table des sigles</b> .....	126
<b>Table des matières</b> .....	127
<b>ANNEXES</b> .....	129



## Introduction

Le collectif, qu'il soit nom ou adjectif, a guidé ma carrière professionnelle et parfois des choix personnels. L'homme n'est-il pas un être social par nature ? La question du « vivre ensemble » donne du sens, de mon point de vue, à notre place en tant qu'acteur de la société civile mais aussi en tant qu'acteur professionnel du travail social.

Tout d'abord assistante sociale, chef de service dans le champ des addictions puis formatrice et responsable de formation aujourd'hui, la question du maillage individu/collectif s'est posé à moi à plusieurs reprises : concernant l'accompagnement des personnes en difficultés voir en souffrance, leur isolement, leur marginalisation mais aussi dans la participation de chaque professionnel à la finalité de l'intervention sociale : *faire société* en facilitant une place pour chacun.

C'est donc assez naturellement que la proposition de ce travail de recherche a émergé de ma pratique professionnelle de responsable de formation à la profession d'Assistant de Service Social (ASS) et s'est portée sur le thème de l'intervention sociale collective et des postures professionnelles.

En effet, nous sommes face à des difficultés qu'il nous faut comprendre. Ce mode d'intervention sociale est encore peu développé aujourd'hui même si l'on perçoit des évolutions. Elle est parfois considérée comme novatrice, voire d'avant-garde alors que l'histoire nous montre que dès la fin du 19<sup>e</sup> siècle, les formes d'actions collectives étaient les premières développées sous des appellations différentes mais dans la même visée. Elles naissent au moment où émerge la première question sociale et sont le « terreau » du travail social d'aujourd'hui.

Les années 1980 ont vu la revalorisation de ce mode d'intervention et sa conceptualisation par le terme d'*Intervention Sociale d'Intérêt Collectif (ISIC)*<sup>1</sup>, « *l'intervention sociale collective touche les populations sur un territoire déterminé ; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par-là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions. Elle [...] correspond à une pratique appelée l'approche institutionnelle et collective de l'action sociale [...]. Loin d'ignorer la nécessité de l'aide individuelle, l'ISIC admet que celle-ci ne suffit pas à améliorer les conditions*

---

<sup>1</sup> Conseil Supérieur en Travail Social, (1988), *L'intervention sociale d'intérêt collectif*, La documentation française

*sociales propres à chaque histoire individuelle ; elle s'attachera donc principalement à favoriser des dynamiques sociales riches, où les citoyens trouveront un environnement culturel favorable »<sup>2</sup>.*

De plus, promue par l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS), elle est définie en 2007 comme « *l'action des travailleurs sociaux après des personnes constituées en groupes, sur un territoire , dans une institution , avec pour objectif d'apporter des réponses collectives à des problèmes collectifs, de faciliter l'accès aux ressources existantes et/ou de créer des nouvelles, de développer l'autonomie personnelle et sociale par la participation citoyenne à la vie sociale locale »<sup>3</sup>.*

Elle fait aujourd'hui partie des référentiels professionnels, de formation et de certification de la formation d'ASS.

Ainsi, le terrain de recherche et d'observation est conséquent grâce aux relations soutenues entre les organismes de formation et les terrains de stage dénommés sites qualifiants depuis la réforme de 2004<sup>4</sup>. En effet, la formation d'ASS est composée pratiquement du même nombre d'heures de formation théorique que d'heures de stage. Elle se fonde sur le modèle de l'alternance intégrative dans lequel chaque période de formation maille les apports théoriques et pratiques permettant à l'étudiant de s'inscrire dans un processus de problématisation. En effet, le positionnement professionnel est complexe dans un contexte social empreint de multiples problématiques. Ces éléments amènent les acteurs à collaborer étroitement, et à partager les questionnements.

De plus, depuis cette réforme, les étudiants sont formés à part égale à l'intervention sociale individuelle et collective. Il a donc fallu chercher des terrains de stage adaptés à ces apprentissages et de nombreuses difficultés ont été rencontrées dans ces partenariats. En effet, beaucoup de sites qualifiants ou de professionnels disent ne pas mettre en œuvre d'intervention sociale collective, le manque de temps et/ou de compétences sont parfois mis en avant. D'autres éclairages, dont un rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales en 2006, nous font comprendre que des éléments de contexte sociétal sont aussi des freins au développement de l'approche collective. Les axes forts du droit des personnes, de la contractualisation individuelle de bon nombre de prestations et parfois la

---

<sup>2</sup> Ibid. p 47

<sup>3</sup> DUBASQUE Didier, (2009), *L'intervention sociale d'intérêt collectif : un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ?*, CNAF, Informations sociales n°152, p 106-114

<sup>4</sup> Décret n° 2004-533 du 11 juin 2004, Arrêté du 29 juin 2004

défiante à des formes collectives « de revendications » ne seraient pas compatibles avec des intérêts collectifs ou généraux. Or « *le contrat organise mais ne garantit pas la solidarité (...). La culture du contrat peut être porteuse de significations contraires sinon contradictoires* »<sup>5</sup> précise M Chauvière, elle transforme la société en entité « *calculatrice, évaluant la balance des avantages et des inconvénients* ».

Alors comment professionnaliser de futurs travailleurs sociaux dans ce contexte ? Comment leur permettre de se former en alternance s'il est aujourd'hui très difficile de trouver des stages dans lesquels ils pourront expérimenter les deux formes d'interventions sociales individuelle et collective ? La responsabilité des Instituts de Formation en Travail social est d'être au plus près des réalités de terrain tout en faisant émerger la réflexion sur les dimensions éthiques et déontologiques mais aussi sur le positionnement, les postures professionnelles et toutes les composantes des réalités d'un exercice professionnel.

Au-delà d'un intérêt personnel pour le sujet, la question de l'intervention sociale collective est un enjeu aujourd'hui pour le champ de la formation mais aussi pour le champ professionnel des Assistants de Service Social, profession qui a, nous le verrons, un ancrage singulier dans l'histoire.

Mais l'intervention sociale doit d'abord être resituée dans le vaste champ du travail social ou « travail du social »<sup>6</sup>. Celui-ci représente un prisme très large d'actions, de professionnels et de catégories. Il s'est trouvé à maintes reprises en situation de « crise » de légitimité, questionné sur son utilité. JN Chopart<sup>7</sup> le définit comme une notion qui relève de la complexité et d'un questionnement nécessaire sur le sens.

Le terme « intervention sociale » existe, quant à lui, depuis le début du siècle mais sera utilisé de façon plus importante dans les années 1970. L'intervention sociale désigne « *un processus qui se situe à l'articulation du psychologique et du social, du social et de l'économique, du social et de l'institutionnel, du social et du politique* »<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> CHAUVIERE Michel, (2011), *L'intelligence sociale en danger, chemins de résistance et proposition*, Ed La Découverte, Paris, 251 p, p 93

<sup>6</sup> CHAUVIERE Michel, (2004), *Le travail social dans l'action publique*, Dunod, Paris, 278 p

<sup>7</sup> CHOPART Jean Noël (sous la direction de), (2000), *Les mutations du travail social*, Dunod, Paris, 274 p

<sup>8</sup> DE ROBERTIS Cristina, ORSONNI Marcelle, PASCAL Henri, ROMAGNAN Micheline, (2008), *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire*, 2<sup>ème</sup> édition 2014, Presses de l'EHESP, Rennes, 285 p, p 59

Cette forme d'intervention professionnelle est un processus dynamique fondé sur des principes éthiques et déontologiques. Elle place le ou les bénéficiaires comme sujet - acteur de l'amélioration de la situation à visée d'autonomie et de citoyenneté.

Elle est éclairée par des étayages conceptuels<sup>9</sup>. L'intervention sociale peut être d'« Aide à la Personne »<sup>10</sup> ou « d'Intérêt Collectif »<sup>11</sup>, ces approches étant complémentaires et non opposables. « *L'agir collectif en travail social est essentiel pour permettre une véritable conscientisation de la personne. C'est une condition nécessaire dans la perspective de sa prise d'autonomie ; Cette action doit s'articuler avec le travail individuel qui reste là essentiel* »<sup>12</sup> nous dit Didier Dubasque, président du groupe de travail sur l'ISIC au Conseil Supérieur en Travail Social (CSTS)<sup>13</sup> et Vice-président de l'ANAS.

Le CSTS souligne que « *l'intervention sociale va au-delà d'un mieux-être individuel, elle recherche la transformation de la situation existante, voire de la réalité sociale. C'est donc un processus qui se situe à l'articulation du psychologique, et du social, du social et de l'économique, du social et de l'institutionnel, du social et du politique* »<sup>14</sup>. Cette notion renvoie à la citoyenneté et au concept de solidarité. Source de lien social, l'intervention sociale est au cœur d'une dynamique entre un contexte sociétal, des personnes en difficultés dans un contexte de vie et des intervenants sociaux dans un contexte professionnel. M AUTES définit cette démarche comme « *l'articulation entre les sujets et le social dans toutes les zones de fragilité et d'incertitudes qui marquent ce rapport* »<sup>15</sup>.

Aujourd'hui, le travail social ou l'intervention sociale porte, à mon sens, le questionnement sur le lien social et le « vivre ensemble » dans un contexte sociétal complexe de massification des problèmes sociaux, de mondialisation de l'économie et d'une forme de marchandisation du social<sup>16</sup> faisant craindre une perte de sens et de valeurs.

---

<sup>9</sup> Un domaine de compétence du référentiel des ASS se nomme « Intervention professionnelle en service social », l'Unité de formation dite principale « Théorie et pratique de l'intervention en service social »

<sup>10</sup> Conseil Supérieur en Travail social, (1998), *L'intervention sociale d'aide à la personne*, Les Editions de l'ENSP, collection *Politiques et interventions sociales*, Rennes, 174 p.

<sup>11</sup> Conseil Supérieur en Travail Social, (1988), *L'intervention sociale d'intérêt collectif*, La documentation française

<sup>12</sup> DUBASQUE Didier (2009), *L'intervention sociale d'intérêt collectif : un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ?*, CNAF, Informations sociales n° 152, p 106-114

<sup>13</sup> Instance consultative créée en 1984, placée auprès du Ministère des Affaires Sociales – cf. Annexe 1

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> AUTES Michel, (1999), *Les paradoxes du travail social*, 2<sup>ème</sup> édition 2004, Dunod, Paris, 325 p

<sup>16</sup> CHAUVIERE Michel, (2011), *L'intelligence sociale en danger, chemins de résistance et proposition*, Ed La Découverte, Paris, 251 p

Cette évolution amène une forme d'individualisation des rapports sociaux, ce que R Castel appelle le phénomène de « décollectivisation »<sup>17</sup>.

Ainsi, les travailleurs sociaux ont un rôle à jouer essentiel dans le collectif social. L'intervention sociale et tout particulièrement collective ne doit-elle pas favoriser la participation de tous à la société, dans un maillage de liens sociaux forts avec un sentiment d'appartenance à une entité, un collectif, une force pour être et devenir ?

L'objet de recherche s'est donc construit autour de la problématique du champ professionnel du service social et, de façon concomitante, du champ de la formation. J'aurais pu comparer les choix d'intervention des professionnels (individuel ou collectif) ou m'interroger sur le positionnement des institutions employeurs (pour approfondir la question du manque de temps). Mais j'ai choisi de m'intéresser aux postures professionnelles des ASS qui développent l'intervention sociale collective en cherchant à comprendre les points de vue, les valeurs, les fondements de l'action.

Est-ce un choix professionnel ? Est-il guidé par une approche technique, une « préférence » dans la relation ? Mais aussi un contexte, des contraintes, des limites ?

En effet, nous pouvons parfois observer des prises de partie sur le « tout » individuel ou le « tout » collectif comme si ces modes d'intervention étaient opposables. J'ai préféré ne pas de les opposer au risque de renforcer cet antagonisme mais plutôt de m'intéresser aux postures des professionnels Assistant de Service Social dans ce mémoire, et d'approfondir ce qui les fait aujourd'hui penser et agir. Il s'agit ici de s'extraire de la réflexion sur les méthodologies d'intervention en tant qu'étayage de la pratique et tendre vers le sens de l'agir professionnel.

Afin d'enrichir le questionnement, j'ai trouvé pertinent de faire le lien avec le concept de solidarité, «*Les chercheurs en sciences sociales définissent la solidarité, non pas exclusivement comme un levier de la politique sociale mais, de façon plus générale, comme le fondement de la vie sociale*»<sup>18</sup>. Ainsi, la profession d'ASS participe, par ses finalités aux solidarités, que celles-ci relèvent des politiques publiques ou de valeurs agies dans des considérations plus subjectives.

---

<sup>17</sup> CASTEL Robert, (2009), *La montée des incertitudes, travail, protection, statut des individus*, Collection Points, Edition du Seuil, 450 p

<sup>18</sup> PAUGAM Serge, *Les cycles de la solidarité envers les pauvres*, p 23, in CASTEL Robert, DUVOUX Nicolas, (2013), *L'avenir de la solidarité*, PUF, Collection La vie des idées, Paris, 97 p

Ma question de recherche est donc : *Dans un contexte social d'une grande complexité dans lequel on peut parler de décollectivisation de la société et de mutation du travail social, en quoi les solidarités sont-elles prises en compte par les ASS dans leurs pratiques professionnelles de l'intervention sociale d'intérêt collectif ?*

Le premier chapitre de ce mémoire propose une approche historique et définitionnelle de l'ISIC ainsi qu'un éclairage théorique sur les concepts de liens sociaux et de solidarités au cœur du questionnement. Les acteurs concernés seront au centre du deuxième chapitre avec une réflexion sur la participation et le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA), en tant qu'éléments constitutifs de l'ISIC et un questionnement sur les postures professionnelles des ASS. La dernière partie de ce chapitre nous permettra de faire émerger certains paradoxes entre des prescriptions de pratiques et la question de la participation ainsi que la parole d'acteurs professionnels sur leurs pratiques. Le troisième chapitre développera la problématisation et la démarche de recherche ainsi qu'une analyse thématique des entretiens réalisés avec 14 assistants de service social. La conclusion propose une perspective sur la compréhension des postures professionnelles dans l'intervention sociale collective et les éclairages pour la formation des étudiants en travail social.

## **Chapitre 1: Une approche collective de l'intervention sociale en contexte**

### **I. L'ISIC ancrée dans un contexte dynamique aux paradigmes changeants**

En France, l'intervention sociale se fonde sur une approche collective dès la fin du 19<sup>e</sup> siècle. Alternativement valorisée ou mise au second plan au fil des décennies en fonction des contextes politiques, sociétaux, institutionnels et professionnels, elle est aujourd'hui définie de façon détaillée et générique en France sur un plan institutionnel, depuis la parution du rapport du Conseil Supérieur en Travail Social (CSTS) de 1988. La finalité de l'intervention sociale collective est bien la participation de tous à la citoyenneté, à la vie sociale par le développement des liens sociaux et des solidarités et les objectifs généraux étant de créer des réponses collectives à des problèmes collectifs.

L'histoire et l'actualité de ce mode d'intervention seront développées dans ce chapitre afin d'éclairer la question des postures professionnelles des ASS dans cette pratique.

#### **I.1 L'histoire d'une pratique**

##### **I.1.1 A l'origine du travail social collectif**

A la fin du 19<sup>ème</sup> siècle, les premières expériences de travail social communautaire naissent en Angleterre et aux Etats Unis. (Les « settlement houses » permettent aux habitants de se regrouper pour l'amélioration de leurs conditions de vie). En France, les premières résidences sociales sont créées en 1896 et sont la première forme de travail social et l'origine des centres sociaux grâce à l'action de MJ Bassot<sup>19</sup>. Cette professionnelle réussira, malgré de nombreuses difficultés, à développer cette approche et fondera la première fédération des centres sociaux en 1922. A cette époque, des mouvements issus d'un milieu catholique plutôt caritatif pour les uns ou s'appuyant sur la promotion de la citoyenneté pour les autres se développent et l'idée de la formation se concrétise par la création de plusieurs écoles<sup>20</sup> en service social.

De plus, des professionnels commencent à écrire sur l'intervention sociale et participent ainsi à son inscription dans des politiques publiques : *« Il est peut-être plus touchant de visiter , dans sa journée , cinq ou dix familles nombreuses , de leur obtenir à grand renfort de démarche tel ou tel secours ; il serait sans doute moins touchant mais plus utile ,*

---

<sup>19</sup> MJ Bassot (1878-1935) assistante sociale engagée dans la création des Résidences sociales à Levallois Perret (92)

<sup>20</sup> L'Ecole pratique de service social en 1913 et de l'Ecole des surintendantes d'usine et de services sociaux en 1917

*de préparer le chemin à tel texte légal qui améliorerait l'état familial de toutes les familles nombreuses connues ou inconnues de nous* » Madeleine Delbrêl (1937)<sup>21</sup>.

Dans la période d'après-guerre, à partir de 1945, le service social s'adaptera au contexte par des réponses assez individualisées face aux situations d'urgence « *En définitive, la fonction de l'assistante sociale consiste à compléter une action collective et spécialisée par une action individuelle portant sur l'ensemble de la personne* »<sup>22</sup>. Mais certaines problématiques continueront à être abordées de façon collective : l'éducation populaire poursuivra son développement, la prévention spécialisée sera créée pour accompagner les jeunes de façon collective et individuelle dans un contexte de prise en compte de la délinquance (ordonnance du 2 février 45 sur la prévention de la délinquance).

L'Association Nationale des Assistants Sociaux (ANAS) est créée en 1944. Cette association porte encore aujourd'hui la défense de valeurs et d'idées d'un corps professionnel. Le service social, très dynamique à cette période par une histoire déjà « ancienne » comparée aux autres professions, organise des échanges et une réflexion sur l'intervention sociale. En 1950, par exemple, la 5<sup>ème</sup> conférence internationale du service social aborde le service social de groupe et communautaire. A cette époque, des séminaires sont proposés et organisés dans le cadre d'échanges favorisés par l'Organisation des Nations Unies (Les premiers séminaires sur le travail social de groupe commencent en 1955<sup>23</sup>). Ils permettront la mobilité d'un grand nombre de professionnels entre les Etats Unis et l'ensemble des pays d'Europe et la promotion de méthodes d'intervention diversifiées. En France, le séminaire de Sèvres en 1959 aura un impact important dans la pratique de ces professionnels. Il aborde les principes généraux du travail social de groupe (*Social group Work*) et l'ensemble de ses caractéristiques, le travail social communautaire (*Community organization*) et les compare au travail social individualisé (*Case work*).

---

<sup>21</sup> Cité in Conseil Supérieur en Travail Social, (2010), *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*, Rapport, presses de l'EHESP, 317 p, p 22

<sup>22</sup> ILLOVICI M., *L'évolution du service social*, in *Le service social situation présente, perspective d'avenir*, coll. droit social, XXXIV, février 1949 cité in PASCAL Henri, (2012), *La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales, l'association nationale des assistantes sociales (194-1950)*, Presses de l'EHESP, 276 p

<sup>23</sup> DE ROBERTIS Cristina, ORSONNI Marcelle, PASCAL Henri, ROMAGNAN Micheline, (2008), *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire*, Rennes, Presses de l'EHESP, 285 p

Dans ce contexte, les contenus de formation seront enrichis du Case Work en 1950 et la réforme du Diplôme d'Etat d'Assistante Sociale (appellation de l'époque) de 1962 intégrera l'ensemble de ces approches dans les programmes de formation.

Parallèlement, les centres sociaux poursuivent leur développement soutenu par l'Union Nationale des Caisses d'Allocations Familiales (UNCAF). La revue Informations Sociales en 1964 leur consacre un numéro et les définit comme « *un moyen d'action sociale et culturelle, un moyen d'action communautaire* ». L'UNCAF organisera un séminaire sur le « travail social de communauté » en février 1968 marquant ainsi sa volonté de promouvoir cette approche en travail social.

### **I.1.2 Une approche territorialisée**

La logique «territoire» va concourir au développement de ce mode d'intervention. Historiquement, l'idée d'un service social territorialisé et polyvalent prend forme dès 1919<sup>24</sup> mais c'est en 1964 que seront mises en place les circonscriptions d'action sociale<sup>25</sup>, dans un contexte de forte croissance économique et de mouvements de population vers les milieux urbains face à l'industrialisation. La création du service social départemental va permettre le développement d'actions collectives grâce à la prise en compte de plusieurs problématiques sur un même territoire pour un public composé de familles aux besoins nouveaux.

Suite aux mouvements de 1968, le VIe Plan quinquennal de développement 1970-1975 redéfinit l'action sociale en termes préventifs, thérapeutiques et promotionnelles<sup>26</sup> considérant la personne « *comme un tout dans son fonctionnement individuel et social* » et visant une double cohérence dans la complémentarité des actions et dans un même territoire géographique<sup>27</sup>. Toutefois, la mise en œuvre de ces orientations sera contrecarrée par l'émergence de problématiques sociales plus individualisées et la création de catégories de populations ciblées par l'action publique.

La poursuite d'actions collectives continuera à être favorisée par les différents mouvements sociaux émanant des mouvements de 1968 mais aussi par les acteurs professionnels.

---

<sup>24</sup> Henri Sellier Maire de Suresnes

<sup>25</sup> Décret et circulaire du 30/07/64 et 65 et circulaire du 15/10/75

<sup>26</sup> LORY Bernard, (1975), *La politique d'action sociale*, Toulouse, Privat, cité in BLANC Bernadette, DORIVAL Michèle, GERARD Renée, ROUX Suzanne, ULLERN Marie-Claude, (1989), *Actions collectives et travail social*, tome 2, Processus d'action et d'évaluation, les éditions ESF, 213 p

<sup>27</sup> Ibid.

A cette période, le développement social devient une finalité du travail social. L'ANAS fera des préconisations à ses adhérents afin « *qu'ils prennent conscience de leurs aptitudes à mener concurremment ou parallèlement une action de développement sur le plan collectif et une action de développement sur le plan individuel* »<sup>28</sup>. De nombreux professionnels seront intéressés pour développer cette dimension collective du travail social, des formations seront organisées. Mais les résultats d'une recherche action sur le travail social collectif <sup>29</sup> réalisée en 1978 dans 11 départements montrent que seuls 10% des ASS développent des actions collectives et 10% souhaitent le faire. L'intervention sociale individualisée reste toujours la plus répandue.

La question posée aujourd'hui rejoint donc celle de la fin des années 1970 malgré l'ancrage historique de ce mode d'intervention.

### **I.1.3 L'action sociale globale et le développement social**

Dans cette évolution, l'approche territoire devient un fondement de l'action sociale et du développement social local et prend une dimension particulière dans les années 1980 par un bouleversement dans l'organisation de l'action sociale dû à plusieurs facteurs :

- Un contexte social et politique en mouvement avec l'arrivée au pouvoir de la gauche en 1981 et un projet social plus collectif,
- Des lois de décentralisation en 1982 et 1986 qui proposent une nouvelle répartition des compétences entre l'Etat et les collectivités territoriales. L'action sociale est ainsi décentralisée à l'échelon dit de proximité afin de répondre au plus près aux besoins d'une population.
- La crise économique et la fin des années dites « trente glorieuses » : l'économie et la logique de gestion et de rationalisation des coûts vont s'immiscer dans les politiques sociales.

Ainsi, les problématiques sociales de précarité et de pauvreté prennent de l'ampleur et la création de dispositif de minima sociaux tel que le Revenu Minimum d'Insertion (en tant que réponse aux difficultés de population) voit le jour en 1988<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Revue Française de Service Social, 1970

<sup>29</sup> CSTS, (2010), *Développer et réussir l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 330p

<sup>30</sup> Loi n° 88-1088 du 1<sup>er</sup> décembre 1988 relative au Revenu Minimum d'Insertion

La question des modes d'intervention provoque elle aussi des débats entre professionnels : des positionnements idéologiques se confrontent : le collectif serait plutôt tourné vers l'avenir, et le traitement individuel renverrait à l'exécution des politiques sociales ou à une « psychologisation » du travail social.

Pour autant, l'intérêt pour l'intervention sociale collective se poursuit avec des ouvrages de méthodologies importants: Ceux de Bernadette Blanc<sup>31</sup>, celui de C. De Robertis et H. Pascal<sup>32</sup>, ainsi que de nombreux compte rendus de séminaires.

Le modèle d'intervention de développement social local est donc promu à cette époque dans une logique de territoire mais parallèlement les politiques sociales catégorielles individualisent le traitement social des problématiques (la question de l'insertion professionnelle des jeunes traitée dans le rapport Schwartz en 1981, ou la délinquance des jeunes dans le rapport Bonnemaison en 1982).

Cette situation génère des paradoxes pour les travailleurs sociaux. Entre développement social et dispositifs centrés sur l'individuel, les logiques se confrontent et ces derniers se sentent peu concertés. Pour certains, le travail social représente même un coût car il reste peu visible. De plus, suite à la création de la Politique de la Ville<sup>33</sup>, de nouveaux acteurs rejoignent l'ensemble des intervenants sociaux (chargé de mission par exemple) complexifiant la cohésion dans les interventions.

A cette époque, une certaine « crise de légitimité » apparaît alors dans le travail social. La circulaire<sup>34</sup> produite par N Questiaux<sup>35</sup> en 1982 marquera un tournant dans ce contexte pour les professionnels mais aussi pour l'intervention sociale collective. En effet, ce texte réaffirme la place des travailleurs sociaux intégrés dans un ensemble institutionnel cohérent mais aussi la nécessité de prendre en compte de façon collective les difficultés des personnes, et de « *permettre aux usagers d'être des citoyens à part entière* ». Il évoque les formes collectives d'organisations sociales (syndicats, associations) en tant que forces sociales pour « *une action sociale enracinée sur les solidarités collectives* ».

---

<sup>31</sup> BLANC Bernadette, DORIVAL M, GERARD Renée et alii, (1989), *Actions collectives et travail social*, Paris, Les éditions ESF, tome 1 : 1986, 224p et tome 2, 221 p

<sup>32</sup> DE ROBERTIS Cristina et PASCAL Henri, *L'Intervention collective en travail social : l'action auprès des groupes et des communautés*, Bayard, collection travail social, 1987

<sup>33</sup> Rapport Dubedout, *Ensemble refaire a ville*, 1983

<sup>34</sup> <http://www.cedias.org/article/orientations-principales-sur-travail-social-28-mai-1982>

<sup>35</sup> Ministre de la Solidarité Nationale,

Cette circulaire est une référence dans le monde du travail social<sup>36</sup> car elle pose les problématiques de la société des années 80 et fait état d'une sorte de « programme » à l'attention des travailleurs sociaux dont les principaux éléments sont une action sociale centrée sur les bénéficiaires, plus globale et qui tient compte d'un environnement social dans lequel « *la solidarité et donc ses instruments, ne sauraient être abstraits et déshumanisés* ». Ainsi, « *le travail social ne se contentera pas alors de respecter ses usagers, il se mettra au service de leurs projets individuels ou collectifs* ».

Dans la volonté de poursuivre la promotion du travail social collectif, le Conseil Supérieur en Travail Social (CSTS) produit son premier rapport en 1988. Il propose une définition de l'Intervention sociale d'Intérêt Collectif en terme générique et inscrit ce mode d'intervention dans une logique différente et qui ne s'oppose pas aux autres. Le mandat donné à cette instance témoigne de la préoccupation des pouvoirs publics quant à cette méthodologie peu utilisée en travail social. Nous verrons qu'il sera complété 20 ans plus tard par un deuxième rapport de la même instance au vu du peu d'impacts de celui-ci.

Parallèlement, les années 1990/2000 donneront naissance à une loi fondamentale. En effet, la loi de lutte contre les exclusions de 1998<sup>37</sup> reprend le concept de développement social. Elle parle de « *complémentarité des modes d'actions collectives et des initiatives de développement social local* » et précise que les établissements de formation aux métiers du social doivent contribuer à la promotion de cette approche. Cette loi promeut la complémentarité des modes d'actions individuels et collectifs et définit le développement social comme « *un processus collectif qui permet d'inventer certaines solutions aux problèmes économiques et sociaux et de les mettre en œuvre avec ceux qui en sont les acteurs et les bénéficiaires* ». De nombreuses recherches et rencontres s'organisent et, l'Observatoire national De l'Action Sociale décentralisée (ODAS), créée en 1990, travaille sur le développement social local (enquêtes, ouvrages et séminaires).<sup>38</sup>

Cependant, les politiques sociales se complexifient et les travailleurs sociaux doivent ainsi prendre en considération les politiques sociales catégorielles (protection de l'enfance, personnes âgées), sectorielles (logement) et transversales (politique de la ville, lutte contre

---

<sup>36</sup>Le trentième anniversaire du texte, désigné communément comme l'« Adresse de Nicole Questiaux aux travailleurs sociaux », a fait l'objet du numéro de Vie Sociale, n°3/2012

<sup>37</sup> Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions

<sup>38</sup> Créé le 14 juin 1990, l'Observatoire national de l'Action sociale décentralisée (ODAS) (association de loi 1901) est un organisme indépendant qui a pour objet d'apporter son concours aux différents acteurs publics pour une meilleure connaissance des publics en difficulté et des moyens mobilisés, et notamment d'analyser les dispositifs et les pratiques mis en œuvre pour répondre aux besoins sociaux. Site [www.odas.net](http://www.odas.net)

les exclusions), appréhender de nouvelles problématiques sociales et les nombreux dispositifs peuvent être perçus comme un « empilement » de réponses à chaque problème. Ils sont centrés sur les situations personnelles et les formes collectives sont plutôt des informations de groupe.

Un premier paradoxe apparaît à cette époque entre un « encouragement » à l'intervention sociale collective et des politiques publiques qui individualisent les réponses sociales et institutionnelles. Ce mouvement se poursuit dans les années 2000 et s'enrichit de questionnements.

#### **I.1.4 Les années 2000 : une attention portée aux modes d'intervention**

Dans les années 2000, la production de rapports institutionnels (IGAS, CSTS) et les réformes des diplômes en travail social sont autant d'indicateurs de l'intérêt que les pouvoirs publics portent à l'ISIC. Son corollaire, la question de la « participation » des personnes, usagers des services se développera conjointement.

Le champ de la formation est aussi impacté à cette époque par les réformes de l'ensemble des diplômes et la redéfinition des modes d'intervention<sup>39</sup>. En 2004 pour les Assistants de Service Social (ASS) et 2005 pour les Conseillers en Economie Sociale et Familiale (CESF), l'ISIC est intégrée dans les nouveaux référentiels métiers, de formation et de certification. Ce mode d'intervention est valorisé dans plusieurs référentiels (dont celui d'éducateur spécialisé<sup>40</sup>) mais son appellation et sa définition seront tout particulièrement utilisés dans l'exercice de ces deux professions (ce qui rendra compliqué les transversalités et le partage des pratiques).

Un rapport de l'IGAS de 2005 « *l'intervention sociale de proximité* » estime qu'il devient « *nécessaire et urgent* » de promouvoir cette pratique : Les constats relevés dans ce rapport témoignent du peu d'articulation entre l'intervention sociale individuelle et collective.

Il relève trois axes d'analyse pour enrichir la réflexion :

- L'intervention sociale est dans une logique dite verticale. Elle prend en considération des populations cibles. Il s'agit de distribution de prestations dans une logique de contrôle,

---

<sup>39</sup> Cf. chapitre 2 – partie 2

<sup>40</sup> L'arrêté du 20 juin 2007 y fait référence en précisant que ce professionnel aide à « la mise en œuvre des pratiques d'action collective en direction des groupes et des territoires »

- l'ISIC s'inscrirait dans une logique d'intervention plus globale « *fondée sur un idéal de démocratie participative* »,

- des réticences institutionnelles, politiques mais aussi des professionnels sont à l'œuvre.

Les années 2000 verront naître des lois cadres pour l'action sociale qui valorisent « le sujet individu », les droits de la personne :

- La Loi du 02/01/2002<sup>41</sup> rénovant l'action sociale et médico-sociale sur le fonctionnement des institutions : procédures, évaluation interne et externe des établissements, place et droit des usagers dans les institutions,
- La Loi de 2005<sup>42</sup> rénovant la loi de 1975 en faveur des personnes en situation de handicap,
- La loi de modernisation sociale<sup>43</sup> et la possibilité d'accéder aux diplômes par la Validation des Acquis de l'Expérience, qui valorisent l'expérience individuelle et la reconnaissance de compétences acquises en emploi,

ainsi que l'émergence de nouveaux métiers dans le champ social, et un essor associatif conséquent.

L'histoire alterne donc des modes d'intervention plutôt individuelle ou collective en fonction des contextes et des périodes. L'approche territoire a fortement contribué à revaloriser l'intervention sociale collective dès les années 1960 et bien plus depuis les années 80, période à laquelle cette forme d'intervention s'est véritablement institutionnalisée (définition officielle, référentiels professionnels, politiques publiques) L'intérêt de cette perspective historique est de montrer que, loin d'être dans la nouveauté, l'intervention collective est à l'origine des pratiques sociales. Elle est intégrée dans les référentiels de formation depuis 1962.

Ce mode d'intervention nécessite à présent une définition afin de mieux saisir l'objet de cette recherche.

---

<sup>41</sup> Loi n°2002-2 du 2/01/2002 rénovant l'action sociale et medico sociale

<sup>42</sup> Loi n°2005-102 du 11/02/2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

<sup>43</sup> Loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale

## I.2 Une intervention sociale dynamique et multiforme

L'intérêt pour l'ISIC s'est donc accru à partir des années 1980. Elle est définie de différentes façons et l'ouvrage collectif de 1989<sup>44</sup> propose notamment trois démarches de sa mise en œuvre : L'analyse communautaire, une « méthodologie de projet » et « le travail social de communauté ». Ces approches sont proposées comme objet d'étude s'inspirant des pratiques en cours dans les années 80. Nous les reprendrons de façon synthétique avant de développer deux définitions différentes de l'ISIC plus actuelles : une approche centrée sur les dynamiques d'acteurs<sup>45</sup> et une autre sur les méthodologies d'intervention (rapport du Conseil Supérieur en Travail Social). Cette dernière définition est celle retenue dans les référentiels de formation et de certification du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social.

Les trois démarches exposées<sup>46</sup> proposent donc de différencier :

- **L'analyse communautaire** qui prône l'auto organisation et la « modification des rapports sociaux et de l'environnement » dans lequel le militantisme est valorisé.

Quatre notions de base sont référencées ici : une collectivité, un groupe de base, un projet et le concept de reliance, défini comme étant la mise en relation conviviale, des relations de solidarités dites horizontales. « *Relier c'est réunir ou remettre en rapport ou en communication des acteurs distincts, disjoints, isolés. Le concept de reliance a des dimensions sociales, psychosociologiques, et institutionnelles et mieux que les concepts d'appartenance, d'intégration, d'adhésion(...) il exprime une réalité dont l'émergence est liée à l'évolution du système social global* »<sup>47</sup>.

- La démarche de **méthodologie de projet** qui propose des hypothèses d'action suite à une analyse partagée par des partenaires.

---

<sup>44</sup> DORIVAL Michèle, ULLERN Marie Claude, *Une pluralité de démarches : trois exemples*, in BLANC Bernadette, DORIVAL M, GERARD Renée et alii, (1989), *Actions collectives et travail social*, Paris, Les éditions ESF, tome 2, 213 p

<sup>45</sup> De ROBERTIS Cristina, ORSONNI Marcelle, PASCAL Henri, ROMAGNAN Micheline, (2008), *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire*, Rennes : Presses de l'EHESP, 285 p

<sup>46</sup> Ibid. p 196

<sup>47</sup> ANCIAUX Alain, *L'analyse communautaire*, dossier n°6, Bruxelles, collection Documentation ouverte, 1984 op cité p 177

L'intervention sociale est le fruit d'une interaction entre quatre systèmes : celui des usagers, celui de l'intervenant et de sa structure, celui de l'environnement social formel (association ...) et informel (réseaux, voisinage...).

- **Le travail social de communauté**

Ce terme retenu par des travailleurs sociaux à l'époque de la création de cette appellation en 1968 signifie la volonté de construction de relations sociales à travers l'analyse et de la recherche de solution d'une situation commune. Le projet est l'outil du collectif ainsi créé. La visée est la constitution d'un groupe auto géré constitué en contre-pouvoir (en référence à Saül Alinsky) . Il s'appuie sur la sociologie d'intervention (R Hess) selon laquelle le savoir se construit pendant l'intervention.

Poursuivant son évolution, dans les années 2000, plusieurs définitions seront produites. Cristina De Robertis en 2006 proposera de réaffirmer le lien social en tant que visée de l'intervention et de repositionner la personne en tant qu'auteur: « *L'intervention sociale d'intérêt collectif est l'action des travailleurs sociaux auprès de personnes constituées en groupe sur un territoire ou dans une institution ayant pour objectif de créer des réponses collectives à des besoins collectifs , faciliter l'accès aux ressources existantes et en créer de nouvelles et développer l'autonomie personnelle et sociale par la participation citoyenne des personnes. Partant des situations telles que ressenties et définies par les personnes elles-mêmes, co auteurs de l'action, il s'agit de les aider à élaborer et concrétiser des projets susceptibles d'améliorer leurs conditions de vie, de renforcer leur insertion sociale, de restaurer le lien social* »<sup>48</sup>.

Deux regards sur l'intervention sociale collective sont proposés ici : une approche centrée sur des dynamiques et l'autre sur des méthodologies d'intervention différenciées.

### **I.2.1 Un processus dynamique**

Dans l'ouvrage collectif de référence paru en 2008<sup>49</sup>, l'intervention sociale collective est éclairée par un regard porté à la fois sur les personnes en tant qu'individu mais aussi acteur dans des entités collectives permettant ainsi « *une approche progressive avec les groupes dans une démarche de construction ou de reconstruction tant au niveau individuel que*

---

<sup>48</sup> In De ROBERTIS Cristina, ORSONNI Marcelle, PASCAL Henri, ROMAGNAN Micheline, (2008), *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire*, Rennes : Presses de l'EHESP, 285 p, p.71

<sup>49</sup> Ibid.

*collectif. Ainsi l'ISIC aborde simultanément, et de façon indissociable, les domaines de l'identité personnelle et de l'identité collective en participant à la mise en place d'un processus de socialisation et de mobilisation citoyenne.»<sup>50</sup>. La notion de dynamique est caractéristique de ce mode d'intervention et s'associe au processus afin d'inscrire l'intervention collective dans une perspective de changement. Ce processus « prend en compte les ressources de la personne, des services et les contextes respectifs »<sup>51</sup>, à savoir le contexte professionnel des intervenants, le contexte sociétal des institutions et le contexte de vie du public.*

Les auteurs choisissent ici d'appréhender l'intervention collective non pas en termes de méthode mais en analysant les rapports de pouvoir et les stratégies d'acteurs afin de mieux cerner les enjeux du projet d'intervention. Les trois types d'acteurs doivent être en présence et en interactions dynamiques afin de permettre une intervention pertinente. « *L'ISIC met en œuvre des dynamiques différentes : centrée sur la personne, sur le groupe (dynamique interne au groupe), sur le contexte de vie du groupe (dynamique externe au groupe) et centrée sur le territoire »<sup>52</sup>.*

Quatre niveaux de dynamique sont « *autant de palier dans le processus»<sup>53</sup>*

Un premier niveau de groupe centré sur la personne. Le groupe est un lieu de parole et d'écoute pour des personnes fragiles car très en difficultés. Il s'agit ici de favoriser la réappropriation de l'estime de soi dans une dynamique plus personnelle.

Un deuxième niveau dans lequel le groupe développe une dynamique interne qui lui est propre. Un sentiment d'appartenance au groupe peut se développer en permettant la construction d'un « nous ». Il permet l'émergence de capacité d'entraide.

Un troisième niveau se rajoute et permet le passage à une dynamique externe au groupe. Celui-ci a une identité et une compétence collectives. Il permet au groupe un positionnement dans le champ social qui se réfère à un niveau plus politique « *le groupe se vit comme une force collective capable de produire de l'utilité sociale et du changement »<sup>54</sup>.*

---

<sup>50</sup> Ibid. p 64

<sup>51</sup> Ibid. p 62

<sup>52</sup> Ibid. p 65

<sup>53</sup> Ibid. p 65

<sup>54</sup> Ibid. p 67

Le quatrième niveau rassemble les trois premiers et rajoute la dynamique territoriale en tant que « *force vive d'un territoire* » afin de créer un espace partagé et favorisant le « mieux vivre » ensemble.

Pour les auteurs, ces niveaux ne sont pas toujours des paliers successifs et restent à adapter à chaque groupe.

Cette approche est particulièrement intéressante pour les questions soulevées dans cette recherche car elle convoque nécessairement du mouvement et des valeurs mises en acte comme autant de fondement à l'intervention professionnelle.

Afin de compléter ce panorama des définitions, il est nécessaire de développer les trois formes d'ISIC définies par le CSTS qui sont donc les références officielles pour la formation et la certification des étudiants en service social.

### **1.2.2 Une intervention multiforme basée sur des méthodologies**

En 1988, un premier rapport est publié<sup>55</sup> afin de définir de façon générique ce mode d'intervention, promouvoir la pratique de l'intervention sociale collective et permettre aussi un champ lexical commun. Un deuxième rapport<sup>56</sup> est produit vingt ans plus tard. Valérie Létard, secrétaire d'Etat à la Solidarité et présidente du CSTS, demande une analyse sur l'ISIC qui fasse référence pour tous les acteurs afin de « *repérer les obstacles et lever les freins qui n'en ont pas permis la réalisation* »<sup>57</sup>.

La création du terme Intervention Sociale d'Intérêt Collectif a donc été proposée en tant qu'appellation générique en 1988. Ce mode d'intervention « *intègre les actions collectives qui donnent aux personnes les moyens de disposer des apprentissages économiques, sociaux et culturels nécessaires à la construction de leur identité sociale et à leur citoyenneté. L'ISIC recouvre le travail social communautaire, le travail social avec les groupes le développement social local qui, tous s'appuient sur un processus méthodologique précis et théorisé* »<sup>58</sup>. L'expression choisie est spécifiquement française.

---

<sup>55</sup> CSTS, (1988), *L'intervention sociale collective*, La Documentation française,

<sup>56</sup> CSTS, (2010), *Développer et réussir l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif*, Rennes, Presses de l'EHESP, 330p

<sup>57</sup> Ibid. p 10

<sup>58</sup> CSTS, (1988), *L'intervention sociale collective*, La Documentation française,

En effet, le terme collectif est privilégié à celui de communautaire car l'action collective fait partie d'un usage en France (le compagnonnage, les syndicats), alors que celui de communautaire renvoie dans le contexte français au « communautarisme », perçu comme une forme de repli de la communauté sur elle-même.

Les finalités de l'action sont centrées autour de la promotion d'intérêts généraux sur un territoire. Les liens sociaux sont dynamiques, en mouvement grâce à la communication entre les acteurs concernés et « *le bénéfice recherché est d'ordre collectif même si l'intérêt individuel n'est pas exclu.* »<sup>59</sup>

L'articulation de l'approche individuelle et collective est clairement posée et témoigne de l'intérêt d'une vision globale de l'intervention sociale dans des méthodologies complémentaires.

L'intervention sociale individuelle a aussi été travaillée par le CSTS qui la définit dans la production d'un rapport en 1996<sup>60</sup>. Elle est ainsi nommée « **Intervention Sociale d'Aide à la Personne** » (ISAP). C'est « *une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports à l'environnement voir de les transformer. Cette intervention est mandatée par une institution qui définit, par son champ légitime de compétence, le public concerné* ». Cette méthodologie nécessite une approche globale de la situation respectant les principes éthiques étayant la pratique du travailleur social.

Dans ce modèle, l'ISIC se caractérise par un ensemble de modalités d'intervention professionnelle qui s'ajoute à toutes les formes d'action collective organisées par les personnes concernées : le travail social de groupe , le travail social communautaire et le développement social local . Ces différentes formes d'intervention sont en interaction, chacune pouvant enrichir l'approche de l'autre. Elles ont des visées communes qui font référence à la citoyenneté, aux liens sociaux et aux solidarités et des principes et notions qui sont la participation, l'Empowerment ou Développement du Pouvoir d'Agir (DPA)<sup>61</sup>.

---

<sup>59</sup> Ibid. p 47

<sup>60</sup> CSTS, (1996), *L'intervention sociale d'aide à la personne*, Rennes : Presses de l'EHESP

<sup>61</sup> Ce concept québécois est théorisé par Y LE BOSSE et sera développé dans le chapitre 2

Ces trois déclinaisons de l'ISIC doivent être développées afin de mieux en cerner les contours puis dans une deuxième partie, les notions et concepts évoqués seront approfondis.

### **I.2.2.a Le Travail social de groupe (TSG)**

Cette approche de l'intervention sociale émerge de modèles d'intervention américains ou canadiens mais reste assez peu utilisée en France. Le Travail Social de Groupe est étudié par de nombreux praticiens et formateurs et fait l'objet de publications et recherches. Au Québec, Jocelyn Lindsay et Daniel Turcotte, professeur à l'Université Laval de Québec, appréhendent le travail social de groupe comme une méthode qui s'appuie sur une démarche structurée comprenant une analyse partagée et se fonde sur l'Empowerment.

En France, il existe une Association Nationale des travailleurs sociaux pour le développement du Travail Social avec les Groupes (ANTSG). Pour H. Massa, Assistante sociale et créatrice de l'association, le groupe est un système d'aide mutuelle qui fait face à une ou des problématiques communes. « *Le travail social avec les groupes désigne une pratique d'intervention qui s'appuie simultanément sur la personne et son environnement afin de créer les conditions de transformations dans le champ social et sociétal. Cette pratique complète l'approche individuelle par une démarche collective fondée sur le travail du groupe pour résoudre des situations aux multiples dimensions* »<sup>62</sup>.

Cette définition s'appuie sur deux concepts : le groupe et l'aide mutuelle : Le groupe est défini comme un système d'aide mutuelle entre des personnes rencontrant des difficultés communes et réunies en groupe pour changer, transformer leur situation. L'aide mutuelle s'appuie sur l'idée que « *les membres du groupe peuvent à la fois s'aider eux-mêmes et s'aider les uns les autres, en échangeant des idées, des suggestions, des solutions en partageant des sentiments et des informations, en comparant des attitudes et des expériences* »<sup>63</sup>.

---

<sup>62</sup> MASSA Hélène, (2006), *La pratique du travail social avec les groupes*, Ed ASH, 208 p

<sup>63</sup> HEAP Ken, (1987), *Pratique du travail social avec les groupes*, Paris, E.S.F, Site [www.antsg.fr](http://www.antsg.fr), rubrique Travail social avec les groupes

Selon les textes législatifs produits lors de la réforme du diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social mise en œuvre en 2004<sup>64</sup> et plus précisément l'annexe III<sup>65</sup>, le groupe peut avoir différentes fonctions:

- une fonction support : il permet l'émergence de potentialités individuelles et collectives
- une fonction d'apprentissage ou de réapprentissage de la vie sociale pour des personnes assez isolées
- une fonction « SAS » car il permet aux personnes une réinscription progressive dans des liens sociaux
- une fonction de développement ou de redéveloppement d'un sentiment d'appartenance, « *le sentiment d'avoir une place, sa place, dans cette micro société représentée par le groupe* ».

Une distinction anglo saxonne propose plusieurs formes de travail social avec les groupes<sup>66</sup> :

- *le modèle de traitement social*, inspiré du modèle médical, est centré sur la personne, le groupe est un moyen
- *le modèle de médiation* propose que le groupe fasse médiation entre un fonctionnement individuel et sociétal
- *le modèle à buts sociaux* aide les personnes à prendre conscience de leurs responsabilités sociales. Chaque individu peut participer à la vie sociale et politique.
- *le modèle de pratique pour l'appropriation du pouvoir* postule que les personnes ont pour but de s'approprier ou se réapproprier une certaine autonomie
- *le modèle de travail social de groupe destiné aux personnes difficiles à joindre* s'adresse à des personnes très isolées et fragilisées afin de les aider à créer les conditions de leur insertion.

---

<sup>64</sup> Décret n° 2004-553 du 11/06/04, arrêté du 29/06/04 et Circulaire DGAS/4 A n° 2005-249 du 27 mai 2005 relative aux modalités de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social et à l'organisation des épreuves de certification

<sup>65</sup> Annexe III de la circulaire: L'intervention professionnelle en service social : Intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et Intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) : définitions et exemples – Annexe n°4

<sup>66</sup> CSTS, (2010), *Développer et réussir l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 330p, p 59

Pour M Gutierrez<sup>67</sup>, le travail social avec les groupes est aussi une question de posture, « *un état d'esprit spécifique* ». Il est nécessaire de savoir travailler dans un cadre moins formel, de créer les conditions d'émergence d'une demande, et de savoir se situer dans un rôle moins prescrit dans l'action. L'intervenant « *doit apprendre à partager son pouvoir avec le groupe. Ces éléments sous-tendent des capacités de questionnement et d'analyse au cours du déroulement du travail de groupe afin de prendre la distance nécessaire sur son rôle et sa place* ».

### **I.2.2.b Le Travail Social Communautaire**

Le dictionnaire<sup>68</sup> définit le terme communauté (étymologie : commun) comme « *un groupe social dont les membres vivent ensemble, ou ont des biens, des intérêts communs (communauté de travail, communauté nationale); groupes de personnes qui vivent en mettant leur moyen en commun (vivre en communauté) ou ensemble de personnes de la même origine ethnique, religieuse etc....(communauté juive de France...)* ».

Ainsi, le travail social communautaire s'appuie sur la prise de conscience et le pouvoir d'action de la population à résoudre les problèmes qui se posent à la communauté.

Mais en France, ce mode d'intervention a des difficultés à se développer contrairement à certains pays d'Europe (Italie par exemple), aux Etats Unis et en Amérique latine. En effet, il est parfois associé au communautarisme et à des références culturelles ou religieuses<sup>69</sup>. Or, La distinction est importante puisque le terme communautarisme peut désigner une forme d'ethnocentrisme dans laquelle la communauté serait perçue plus importante que l'individu. Le mot peut être associé au repli sur soi, représentant un danger potentiel. Il est intéressant de constater, par exemple, qu'il n'est pas défini dans la dernière édition du dictionnaire Petit Robert<sup>70</sup> alors qu'il fait l'objet de recherche et colloques<sup>71</sup>.

Le travail social communautaire peut aussi être soutenu par des intervenants institutionnels et Hélène Strohl, Inspecteur Générales des Affaires Sociales, souligne l'intérêt des liens communautaires très présents aujourd'hui dans la société française et le nécessaire

---

<sup>67</sup> GUTIERREZ Margarita, *L'implication des personnes dans les actions collectives*, in BLANC Bernadette, DORIVAL Michèle, GERARD Renée, et alii, (1989), *Actions collectives et travail social*, tome 2, Paris, ESF, 231p

<sup>68</sup> Petit Robert 2012

<sup>69</sup> MOREL Stéphanie,(2002), *école, territoires et identités : les politiques publiques françaises à l'épreuve de l'ethnicité*, Paris, L'harmattan, 354 pages

<sup>70</sup> HALPERN Catherine, *Communautarisme, une notion équivoque*, [www.scienceshumaines.com](http://www.scienceshumaines.com), Mis à jour le 15/06/2011, consulté en aout 2014

<sup>71</sup> 5 février 2004 à Sciences po: Le "communautarisme" : vrai concept et faux problèmes

développement de ce mode d'intervention : « *Ce qui diffère essentiellement c'est l'inscription épistémologique des deux types d'intervention: l'intervention individuelle s'inscrit essentiellement dans un mouvement d'émancipation des citoyens par l'octroi de toujours plus de droits politiques et sociaux, l'intervention communautaire vise avant tout au renforcement de la communauté entendue comme un processus interactif et collectif. En ce sens, peu importe dans quel cadre institutionnel et statutaire se place l'intervention sociale communautaire, elle est de toute façon la plus adaptée à notre époque post moderne.* »<sup>72</sup>

Une des sources de cette approche est le concept de conscientisation créé par le pédagogue Paulo Freire dans les années 1970. La conscientisation est pour lui un « *processus d'apprentissage et d'influence entre des groupes et des personnes de la classe populaire, immergés dans des situations d'exploitation, de domination, et d'aliénation, et des intervenantes et intervenants extérieurs ou intérieurs à la classe populaire, interpellés par de situations et visant à les changer dans une interaction dialectique avec un processus plus globale de transformation politique de la société* »<sup>73</sup>. Il expérimentera cette méthode au Brésil et au Chili et développera le concept dans une optique de lutte pour et avec les « populations opprimées » en travaillant sur l'alphabétisation.

En France : on distingue plusieurs modes d'actions communautaires<sup>74</sup>:

- L'action communautaire est une approche globale et participative des personnes pour résoudre un problème collectif
- Le développement communautaire est la participation consciente de la communauté pour son propre développement
- L'approche communautaire est un processus dans lequel des groupes cherchent à identifier et résoudre leurs problèmes communs
- La participation communautaire est la participation des personnes, de façon formelle ou informelle, permanente ou discontinue à la résolution d'un problème commun.

---

<sup>72</sup> STROHL Hélène, *Trois questions relatives à l'intervention sociale communautaire*, Informations sociales 2007/7, n°143, p104-105

<sup>73</sup> FREIRE Paulo, (1974), *La pédagogie des opprimés*, In Collectif Québécois de Conscientisation (2011), Cahiers de la conscientisation, Québec, 20 p, p.25

<sup>74</sup> CSTS, (2010), *Développer et réussir l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 330p, p 59

Actuellement, en France, le terme communautaire est plutôt utilisé dans le champ de la santé : on parle ici de santé communautaire. Il fait référence, par exemple, dans le champ des addictions.

La dimension communautaire du travail social a donc comme finalité les transformations sociales dans le respect des personnes en recherchant avec la communauté les conditions de leur épanouissement. Elle se rapproche du groupe par le collectif et l'aide mutuelle et s'en différencie car la communauté n'a pas besoin d'identifier un problème pour exister. Le groupe est un support, il y a une forme d'appartenance à la communauté.

### I.2.2.c Le Développement Social Local (DSL)

Cette forme d'intervention part de l'analyse d'une problématique sur un territoire. L'intervention est ici un processus dynamique permettant à chacun des acteurs du territoire de se positionner en synergie dans une visée de développement social. Elle s'est tout particulièrement développée à partir de l'évolution des politiques sociales et de l'action sociale décentralisée depuis les années 1980. C'est en effet dans ce contexte que les solidarités locales et le lien social sont particulièrement promus et plusieurs définitions seront proposées. Le IXe plan lancera le concept en le définissant « *comme la mise en œuvre, le plus souvent mais pas exclusivement, dans un cadre de coopération intercommunale d'un projet global associant les aspects économiques, sociaux, culturels, du développement (...). Généralement initié par les élus locaux, un processus de développement local s'élabore à partir d'une concertation large de l'ensemble des citoyens et des partenaires concernés et trouve sa traduction dans une maîtrise d'ouvrage commune.* »<sup>75</sup>

Dans cette définition, les travailleurs sociaux ne sont pas spécifiquement pris en compte et peu considérés comme acteur à part entière. En effet, cette notion est reprise dans le cadre très général d'une analyse économique des territoires et ne concerne ici que les élus.

Mais le travail social s'approprie aussi le DSL. B. Blanc, par exemple, le caractérise comme « *une méthode, une démarche, un mode d'approche et d'appréhension globale des problèmes locaux qui peut s'appliquer aussi bien à des politiques sociales sectorielles (habitat, emploi culture) qu'à des publics prioritaires (jeunes, personnes âgées...).* »<sup>76</sup>.

---

<sup>75</sup> Cité in BLANC Bernadette, DORIVAL Michèle, GERARD Renée, et alii, (1989), *Actions collectives et travail social*, tome 2, Paris, les éditions ESF, 213 pages, p 16

<sup>76</sup> Ibid. p 52

L'IGAS, dans son rapport de 2005 le définit « *à travers une méthodologie d'intervention qui, née d'un diagnostic social partagé et co-construit avec les habitants, permet l'élaboration de projets ou d'objectifs déclinés et mis en œuvre dans un territoire et dont l'évaluation est assurée à partir d'indicateurs déterminés au préalable. Cette méthodologie vise par l'implication des habitants et l'appui des ressources territoriale à élaborer de nouvelles formes d'intervention sociale, plus collectives, (...) participatives, durables et fondés sur les potentiels de chacun* »<sup>77</sup>

Le DSL est, pour le CSTS, « *une ingénierie de la reconstruction des conditions favorisant le lien social (...). C'est un processus collectif qui permet d'inventer, de trouver certaines solutions aux problèmes économiques et sociaux et de les mettre en œuvre avec les acteurs et bénéficiaires* »<sup>78</sup>. Des dynamiques partenariales mais aussi de réseaux (les populations du territoire, les élus, les institutions, les associations sur un territoire identifié) sont aussi nécessaires au développement social local sur un territoire.

Le DSL est très développé à l'heure actuelle et reste le plus visible en tant que mode d'intervention collectif. Il se met en œuvre autour des dispositifs de la politique de la ville mais aussi par des acteurs professionnels et associatifs sur un territoire compte tenu des réalités spécifiques parfois très locales. Mais la question de la co construction, de la participation est toujours difficile et revêt des enjeux dans le modèle de société contemporain. La mobilisation, les prises d'initiatives et de responsabilités, l'engagement des personnes concernées dans la situation soulignent la dimension d'acteur et de participation, en tant que fondement à toutes les formes d'intervention collective.

L'ISIC est ainsi définie : trois regards sur des collectifs particuliers qui en appellent à des problématiques spécifiques et des entrées différentes. L'intérêt est aussi d'appréhender les interactions possibles dans ces différentes approches afin d'avoir une lecture plus complète de l'intervention sociale collective. Mais l'analyse des contextes sociétaux particuliers est nécessaire pour situer et mieux comprendre les enjeux de l'ISIC et des solidarités à l'œuvre dans les pratiques professionnelles.

---

<sup>77</sup> Cité in De ROBERTIS Cristina, ORSONNI Marcelle, PASCAL Henri, ROMAGNAN Micheline, (2008), *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire*, Rennes : Presses de l'EHESP, 285 p, p 67

<sup>78</sup> CSTS, (2010), *Développer et réussir l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif*, Rennes : Presses de l'EHESP, 330p, p 53

### I.3 Le social : un contexte mouvant et des questions émergentes d'une réalité

« La question sociale peut être caractérisée par une inquiétude sur la capacité de maintenir la cohésion d'une société »<sup>79</sup>. C'est sur cette citation que s'appuie ce développement car la compréhension d'un contexte social doit passer par un regard sur les questions qui la traversent et la font vivre. Ce contexte est composé de plusieurs caractéristiques déterminantes pour les processus de transformations sociales mis à l'œuvre.

Pour R Castel<sup>80</sup>, le social concerne des sociétés de masse caractérisées par l'existence de solidarités et par l'existence du travail comme critère de référence. C'est par ce prisme qu'il étudie l'histoire de la question sociale. Cette notion apparaît comme un débat en France depuis les années 1830. Mais c'est la 2<sup>ème</sup> république qui doit traiter la première question sociale comme un défi pour l'Etat. En effet, à cette époque, le social devient une question<sup>81</sup> fondée sur le critère du travail, sur le droit au travail et les conditions de vie des travailleurs qui vivent dans une grande pauvreté. Ce phénomène de paupérisation se développe dans le paradoxe d'une société économique en plein essor et le développement de la citoyenneté.

L'Etat s'empare donc de cette question, crée et développe les premières politiques sociales qui tentent de traiter ou tout au moins de réguler les problématiques sociales et maintenir la cohésion de la société<sup>82</sup>.

La question sociale évoluera de la figure du vagabond, de l'indigent valide aux problématiques de chômage involontaire, de paupérisme et d'exode rural à l'époque de la révolution industrielle. La 3<sup>ème</sup> question sociale se pose en termes de chômage de masse en lien avec la crise économique mondiale de 1929.

De la période d'après-guerre aux années 1970, la France vit une période de forte croissance économique: de nombreux marqueurs sociaux et économiques expriment le fort développement du pays: le pouvoir d'achat augmente, l'emploi est en plein essor, l'espérance de vie s'accroît et les revenus sont accompagnés d'un système de protection sociale qui exprime une politique volontariste de l'Etat français: création de la sécurité

---

<sup>79</sup> CASTEL Robert, (1995), *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 490 p, p 29

<sup>80</sup> Ibid.

<sup>81</sup> DONZELOT Jacques, (1994), *L'invention du social, essai sur le déclin des passions politiques*, Paris, Edition du Seuil, 263 p

<sup>82</sup> La loi du 15/07/93 sur l'assistance médicale organise les soins gratuits pour les personnes sans ressource

sociale, allocations familiales, régimes de retraite, création d'un salaire minimum, congés payés.

L'ensemble de ces mesures encourage la consommation et assure des revenus pour le plus grand nombre. C'est la période dite des « 30 glorieuses », expression inventée par l'économiste français Jean Fourastié<sup>83</sup> (1907.1990).

Un mouvement s'amorce entre 1970 et 1980 et voit naître une nouvelle question sociale, celle de la pauvreté. En effet, le choc pétrolier de 1973 et le développement de la crise économique qui s'en suit marque une violente rupture et signe la fin du progrès social. Cette situation a de graves conséquences sur l'accroissement économique et sur le marché du travail. Des phénomènes d'explosion du chômage et d'augmentation des problèmes sociaux, un accroissement de la précarité et de la pauvreté sont les événements marquants de cette époque. Des problématiques dites « nouvelles » apparaissent comme celle des travailleurs pauvres. Les effets de la crise sont visibles dans un contexte plus global de vieillissement de la population, de modification des structures familiales (accroissement du nombre de familles monoparentales) et d'évolution du marché du travail vers la précarité. Cette période de décroissance ne cesse de se prolonger malgré des tentatives de restructuration de l'économie.

Le social se voit donc profondément bouleverser par l'économie et « *va se trouver investi, pénétré par la rationalité économique* »<sup>84</sup>. Il est perçu comme une dépense et pensé à l'articulation de l'économique, du politique « *articulation sur laquelle viennent s'agencer à leur tour les sphères domestiques et culturelles* »<sup>85</sup>.

Parallèlement, le travail social est à cette époque questionné sur son « efficacité ». Pour exemple en 1972, la revue *Esprit* publie un numéro spécial titré « A quoi sert le travail social ? » qui a fait référence dans le champ professionnel, sur cette période particulière.

Dans les années 80, la situation continue de se dégrader. On parle plutôt d'inégalités sociales et de lutte contre la pauvreté. Michel Autès parle ici d'une nouvelle idéologie du social autour de la gestion qui s'illustre par cinq thèmes : l'organisation du social, le social vu comme une entreprise, de nouveaux outils de gestion, une scission dans la perception du travail social avec plus de « modernité » et la création de nouveaux dispositifs qui

---

<sup>83</sup> FOURASTIE Jean, (1979), *les trente Glorieuses, ou la révolution invisible de 1946 à 1975*, Paris, Fayard, Réédition coll. « Pluriel », Le Livre de poche, 1980, 288 p

<sup>84</sup> AUTÈS Michel, (2004), *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 1999, 2e édition, 325 p, p 79

<sup>85</sup> Ibid. p 79

articulent le monde économique et l'insertion sociale comme la loi sur le Revenu Minimum d'Insertion<sup>86</sup> ainsi que la création des entreprises d'insertion. Une nouvelle étape est franchie dans la façon de penser les problématiques sociales : un passage à l'action avec de nombreux dispositifs considérés comme autant de moyens au service de « la lutte contre.. ». Le rapport Wresinski intitulé « *grande pauvreté et précarité économique et sociale* » présenté en 1987 par le Conseil Economique et Social développera sur cette question deux axes : la pauvreté en tant que processus, et une série de mesures pour l'éviter.

Dans ce contexte complexe, le modèle de société évolue. Des formes de lien se développent entre le monde économique et le champ social : vie sociale, liens sociaux, mais aussi gestion du social par l'action « contre » et la rationalité économique.

### **I.3.1 Un changement de modèle sociétal**

Actuellement, dans ce contexte de crise et de développement de problématiques sociales, le modèle de société français a évolué. La société française serait « *fatiguée psychiquement* » nous dit Roland Gori<sup>87</sup>. Il fait référence à « *un état de « désorientation » des Français dans la République* ». Dans son article, R Gori cite P Delevoye « *inquiet que le chacun pour soi remplace l'envie de vivre ensemble.* ». L'auteur parle de la « *fin d'une croyance collective dans le progrès social, la recomposition d'un imaginaire collectif* », la crise économique a transformé le malaise social en « *crise morale de confiance* »<sup>88</sup>.

R Castel a tout particulièrement éclairé ces questions au regard de la situation de l'emploi aujourd'hui. En effet, l'évolution du rapport au travail, modifie le « paysage » social et le contexte sociétal. Le sociologue parle de phénomènes de décollectivisation et de réindividualisation<sup>89</sup> : dans le monde du travail par exemple et les trajectoires professionnelles : Les travailleurs sont contraints à la mobilité pour l'emploi, les reconversions professionnelles sont parfois nécessaires et la responsabilité se porte de plus en plus sur l'individu, seul responsable de ce qui lui arrive : « *l'injonction à être un individu se généralise* » et les personnes les plus en difficultés se voient menacées « *d'invalidation sociale* » par la société. D'un statut d'acteur social responsable,

---

<sup>86</sup> Loi n°88-1088 du 1 décembre 1988 relative au Revenu Minimum d'Insertion.

<sup>87</sup> GORI Roland, *Nous faisons un beau rêve*, in Lien social n°1000-1001, 13 janvier 2011

<sup>88</sup> Ibid. p 79

<sup>89</sup> CASTEL Robert, (2009), *La montée des incertitudes, travail, protection, statut des individus*, Collection Points, Edition du Seuil, 450 p

la personne, par la perte de l'emploi, se voit déqualifiée socialement, isolée. Les individus deviennent « *clivés* », Ce sont les processus de « *bifurcation* » et de « *déqualification de l'individu* »<sup>90</sup>.

Dans cette société qu'il décrit, R Castel identifie trois « constellations de risque »<sup>91</sup> :

- « *Le risque social* » avec la fragilisation du système de protection sociale par la montée du chômage de masse et l'apparition de nouveaux risques sociaux comme la problématique de la dépendance des personnes âgées,
- « *Les populations à risque* » : des catégories de personnes sont identifiées pouvant à la fois faciliter la prévention mais aussi provoquer un regard déshumanisé sur les problématiques en remplaçant des individus par des statistiques
- « *les nouveaux risques* » apparus dans les années 80 liés par exemple aux avancées technologiques (ex réchauffement climatique).

Les difficultés de l'Etat à gérer l'ensemble de ces risques de façon collective renvoient les personnes, nous dit R Castel, à une gestion individuelle et transforment un modèle sociétal de solidarité nationale en modèle fondé sur l'assurance privée dans une société composée de nombreux « *facteurs d'incertitude* ».

Le prisme peut s'élargir et au-delà de la situation au regard de l'emploi, c'est tout une société qui se transforme. R Castel nous parle de réindividualisation dans la prise en compte de la personne. La réponse aux besoins est contractualisée. Les politiques sociales deviennent des « *politiques de l'individu en un double sens : c'est sur les individus que sont ciblées les interventions publiques et ce sont les individus qui doivent s'activer pour s'en sortir* ». C'est le nouveau paradigme de « *l'activation* »<sup>92</sup>.

De plus, les phénomènes de pauvreté et de précarité s'amplifient et par voie de conséquence, la place de l'état est questionnée dans son rôle de protection à l'égard des citoyens. J Donzelot<sup>93</sup> parlera de problème de *confiance* de l'individu envers l'Etat qu'il appelle le *consentement* quand il s'agit d'institution et de confiance entre les personnes.

---

<sup>90</sup> Ibid. p 28

<sup>91</sup> Ibid. p 31

<sup>92</sup> CASTEL Robert, DUVOUX Nicolas, (2013), *L'avenir de la solidarité*, PUF, collection La vie des idées, Paris, 97 p

<sup>93</sup> DONZELOT Jacques, *Un Etat qui rend capable*, P 87 in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, 980 p

Cette situation fragilise la cohésion de la société. En 2007, six millions de personnes perçoivent les minimas sociaux, deux millions de personnes sont au chômage et plus de deux millions de salariés sont en situation de pauvreté<sup>94</sup>. Le phénomène de pauvreté engendre une forme de souffrance sociale ayant pour effet un délitement des liens sociaux. *« Ces difficultés semblent surtout fondées sur la désaffiliation c'est-à-dire sur une série de rejets (du marché du travail, du logement, de l'école, de la famille, du quartier sensible, de la culture...), autant de ruptures de liens qu'ont subies des personnes qui perdent ainsi leur capacité à être pleinement elles-mêmes. Les personnes âgées sont elles aussi victimes de l'affaiblissement des solidarités »*<sup>95</sup>.

Dans ce contexte sociétal dit « en souffrance », les politiques sociales ont, elles aussi, évolué et les lois de décentralisation n'ont pas été sans effet.

### **I.3.2 La décentralisation : un tournant pour l'action sociale**

Entre sa participation aux accords de Lisbonne de 2000 pour le développement de l'économie à l'échelle européenne et la volonté de l'Etat de décentraliser l'action publique, la France doit se positionner dans un contexte mouvant aggravé par la crise économique qui, nous l'avons vu, renforce les inégalités sociales.

La décentralisation, débutée en France par les lois dites « Deferre » en 1982<sup>96</sup>, modifie considérablement l'organisation administrative et politique ainsi que le traitement des questions sociales en France. Dans un souci de trouver des réponses adaptées de proximité, l'Etat amorce cette réforme en donnant aux collectivités territoriales des prérogatives pour l'action sociale à plusieurs niveaux afin de sortir d'un système centralisateur et d'une forme d'Etat « tout puissant ».

L'action sociale se voit donc répartie entre les collectivités territoriales et l'Etat et de 1982 à 1988, un travail d'articulation permet de passer d'un contrôle d'opportunité (autorisation à faire) à un contrôle de légalité (conformité) qui permet l'exécution plus facile d'une décision prise localement. Cette prise d'autonomie conséquente du niveau local des responsabilités positionne l'action sociale au cœur de débats et bien souvent d'enjeux politiques. Les conséquences sont nombreuses pour les bénéficiaires des politiques sociales. Les institutions mais aussi les intervenants sont, eux aussi, plus ou moins aux prises avec les acteurs politiques..

---

<sup>94</sup> CSTS, (2009), *Le travail social aujourd'hui et demain*, Rennes, presses de l'EHESS,

<sup>95</sup> Ibid. p 20

<sup>96</sup> Loi n°82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions

A partir de 2003, l'acte 2 de la décentralisation poursuit le processus avec plusieurs lois : La réforme constitutionnelle (2003), trois lois sur les collectivités et la loi relative aux libertés et responsabilités locales du 13/08/04<sup>97</sup>.qui précise les nouvelles compétences transférées par l'Etat aux collectivités locales dont la formation dans le champ sanitaire et social. A partir de cette période, les instituts de formation en travail social verront des arbitrages de deux autorités : le Conseil Régional pour le financement et l'Etat (Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale) pour le contrôle et l'autorisation de fonctionnement des établissements.

L'actualité législative aujourd'hui est principalement centrée dans le secteur sur la loi du 16/12/10<sup>98</sup> de réforme des collectivités territoriales qui va réorganiser la distribution des compétences. Elle a pour objectif de « *renforcer la démocratie locale par l'élection au suffrage universel de nouveaux conseillers territoriaux à la région et au département et accroître l'efficacité de l'action publique locale au plus près des citoyens par la clarification de compétences et des financements, l'achèvement de la construction intercommunale et le développement de la mutualisation des moyens des collectivités* »<sup>99</sup>. Sa mise en œuvre est en cours et concernera sans aucun doute l'action sociale dans l'ensemble des dispositifs mais aussi la formation des travailleurs sociaux et la réorganisation des responsabilités et compétences entre l'Etat et les collectivités.

La décentralisation propose donc trois niveaux de traitement des questions sociales :

- la protection sociale reste centralisée dans une logique assurantielle et généraliste (retraite, maladie, chômage, famille)
- l'aide sociale vient compléter et amène des droits supplémentaires en fonction des territoires et des publics (ex : CCAS et personnes âgées)
- l'action sociale permet la création de droits supplémentaires dans le cadre de politiques transversales des collectivités (exclusion, logement) ou dans le cadre de politiques catégorielles (Aide Sociale à l'Enfance, personnes âgées, personnes handicapées).

---

<sup>97</sup> Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales

<sup>98</sup> Loi n° 2010-1563 du 16 décembre 2010 de réforme des collectivités territoriales

<sup>99</sup> Introduction de Philippe Richert, Ministre chargé des collectivités territoriales, *Loi de réforme des collectivités territoriales : guide pratique*, <http://www.collectivites-locales.gouv.fr/files/files/GuideRCT.pdf>,

Le contexte social français se voit donc impacté par tous ces « mouvements » et la notion de gouvernance est proposée en tant que modèle plus participatif sollicitant les acteurs de la société civile « *un régime de gouvernance se caractérise par l'ensemble des modalités de coordination et d'interaction des acteurs qui visent la réalisation de l'intérêt général au niveau d'un secteur ou de la collectivité* »<sup>100</sup>

Des paradoxes émergent donc entre un idéal d'intérêt général, d'intérêt commun, voir d'intérêt collectif et des conséquences parfois inévitables sur les territoires et pour les citoyens. Cette réalité pose la réflexion à plusieurs niveaux. Des effets pour les personnes sont plutôt positifs et permettent une place en tant que citoyen et acteur. D'autres sont plus négatifs car provoquent le traitement inéquitable de situations sociales. Les territoires sont aussi concernés en termes de développement économique et social.

L'ensemble de ces problématiques a provoqué, ces dernières années, une production de loi et dispositifs tels que les lois sur le RMI (1988) puis le RSA (2008), le surendettement (loi Neiertz en 1989 et Lagarde en 2010), le logement (1989, et 2007 loi DALO) et des lois cadres : la loi de lutte contre les exclusions de 1998<sup>101</sup>, la loi du 2 janvier 2002 et la loi de 2005 sur les droits des personnes handicapées. Le nombre de personnes tributaires des minimas sociaux est, lui aussi, en augmentation. Les travailleurs sociaux sont donc confrontés à une multitude de dispositifs, chacun répondant à une situation bien précise et multipliant les approches individuelles dans des réponses centrées sur un problème.

Roland GORI<sup>102</sup> pense que « *l'empilement ininterrompu des textes législatifs et réglementaires aggrave l'insécurité du citoyen plus qu'il ne la traite* ». De son point de vue, ce phénomène révèle « *la carence de la loi, d'une loi légitime, détentrice d'une autorité véritable au sens d'Hannah Arendt, au profit d'une inflation de normes qui calibrent les comportements* ».

Le travail social, dans ce contexte, conjugue cet empilement de mesures, de dispositifs et de lois. Il semble plutôt pensé dans une logique fonctionnelle, sous forme de « réponses aux problèmes », au risque de stigmatiser des populations « cibles » de dispositifs. La loi de 1988 sur le Revenu Minimum d'Insertion, premier minima social en France, illustre

---

<sup>100</sup> ENJOLRAS Bernard, (2010), *Gouvernance verticale, gouvernance horizontale, et économie sociale et solidaire*, Revue Géographie, Economie et Société, p 15 – 30

<sup>101</sup> Loi n°98-567 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant les institutions sociales et médico-sociales et loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

<sup>102</sup> Lien social n°1000.1001 13/01/2011

cette analyse. En effet, elle instaure la question de l'engagement réciproque autour du contrat (contrat d'insertion) qui renvoie les personnes à un engagement d'« insertion » sociale. Cette situation porte le paradoxe de la responsabilisation des personnes tout en leur suggérant une forme de culpabilisation sur leur situation.

Certains auteurs nous amènent à réfléchir à cette réalité et R Castel<sup>103</sup> pense que ce fonctionnement situe les individus dans une logique de « contrepartie » : d'une logique de réparation, on passe à une logique de responsabilisation, dans laquelle certaines personnes peuvent être, si elles sont en difficultés au regard de l'emploi par exemple, déqualifiées voir menacées « *d'invalidation sociale* »<sup>104</sup>. Cette situation provoque une grande inégalité pouvant faire rupture d'équité dans la citoyenneté et un sentiment de ne pas être traité de la même façon que les autres.

Finalement, la promotion de la « proximité » peut-elle venir à l'encontre d'une logique de citoyenneté ? Quelle place pour les individus dans la société qu'ils composent et dont ils sont acteurs ?

La notion de cohésion sociale doit ainsi être développée afin de mieux appréhender la question des liens sociaux et des solidarités.

### **1.3.3 La cohésion sociale mise à mal**

La cohésion sociale est un terme créé par E Durkheim<sup>105</sup>. Il exprime le fonctionnement de la société dans lequel les personnes sont solidaires et ont une conscience du collectif. Ce concept reprend les questions de liens sociaux et de solidarités et reconnaît aussi la place de chacun. Aujourd'hui très utilisé, le terme de cohésion sociale a été longtemps abandonné des dénominations officielles. C'est actuellement un intitulé de politiques publiques et institutionnelles assez facilement repris dans la presse et par les personnes.

Le Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie (CREDOC) a réalisé une enquête<sup>106</sup> pour la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS).

---

<sup>103</sup> CASTEL Robert, (2009), *La montée des incertitudes, travail, protection, statut des individus*, Collection Points, Edition du Seuil, 450 p

<sup>104</sup> Ibid. p 25

<sup>105</sup> DURKHEIM Emile, (1893), *De la division du travail social*, cité in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, 980 p

<sup>106</sup> CREDOC (2011), *Baromètre de la cohésion sociale. Pour l'opinion, la cohésion sociale repose sur les efforts de chacun et l'action des pouvoirs publics*, Étude réalisée à la demande de la Direction Générale de la Cohésion Sociale, Collection des rapports, n° 275, juin in Rapport, *les politiques de cohésion sociale, acteurs et instruments*, site.sante.gouv.fr/IMG/pdf/24\_cohesion\_sociale\_13022013\_1\_.pdf

Les résultats de cette enquête quantitative montrent que près de 80 % des personnes interrogées en donnent une définition spontanée. « *Ce qui ressort nettement, c'est l'idée que la cohésion sociale exprime une certaine harmonie dans les relations que les individus entretiennent entre eux. Solidarité et respect apparaissent ainsi comme les valeurs à même de soutenir cette représentation du « vivre-ensemble ».*

Mais la cohésion sociale est aujourd'hui fragilisée par le contexte économique et social et la problématique de l'emploi, par une perception de plus en plus individualiste de la vie en société. Mais qu'est ce qui fait cohésion ? Dans le contexte actuel où les inégalités se creusent, quel serait le dénominateur commun qui fasse qu'il y ait un sens à cette notion ?

L'Union Européenne définit la cohésion sociale en tant que « *capacité d'une société à assurer le bien-être de tous ses membres, à minimiser les disparités et à éviter la polarisation. Une société cohésive est une communauté solidaire composée d'individus libres poursuivant des buts communs par des voies démocratiques* »<sup>107</sup>.

Pierre Boissard propose trois composantes à la cohésion sociale: l'égalité, le lien social et l'unité. « *Elle qualifie un état social dans lequel les écarts entre les individus et les groupes sociaux seraient réduits ou du moins acceptables et où les individus seraient insérés dans des liens d'appartenance leur donnant le sentiment d'être membres à part entière d'une même communauté pacifiée* »<sup>108</sup>. Une société cohésive minimiserait les inégalités et valoriserait le capital social et le sentiment d'appartenance à une communauté. L'intérêt de cette approche est qu'elle retient cet ensemble de dimensions dans leurs interactions et nous paraît tout à fait éclairante dans cette recherche.

Pour J Donzelot, ce serait la force d'un « *Etat Animateur* »<sup>109</sup>, c'est-à-dire « *un Etat qui rend capable chacun d'agir, d'entrer dans le jeu, et tous de former un ensemble uni par les buts externes (la compétitivité) et internes (un idéal de vie commune)* »<sup>110</sup>. Il « *incite la société civile à produire de la cohésion sociale* »<sup>111</sup>. L'enjeu est de renforcer et de s'appuyer sur *la confiance* entre les individus dans la dimension subjective des liens sociaux. Le rapport du citoyen à l'Etat est plutôt de l'ordre du « *consentement* » dans une relation verticale évoquée plus haut.

---

<sup>107</sup> Comité européen pour la cohésion sociale, 2004, p 10

<sup>108</sup> BOISSARD Pierre, *La cohésion sociale à l'ère de la mondialisation*, « Droit social », 12, 2008 1225-1231 [http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/40/12/56/PDF/Droit\\_social\\_article\\_PB\\_CS\\_092008.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/40/12/56/PDF/Droit_social_article_PB_CS_092008.pdf), p 9

<sup>109</sup> DONZELOT Jacques, *Un Etat qui rend capable*, P 87 in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, 980 p

<sup>110</sup> Ibid. p 97

<sup>111</sup> Ibid. p 98

Plusieurs approches de la cohésion sociale peuvent nous aider à mieux comprendre les enjeux :

- Ceux qui préfèrent mettre en avant la confiance entre les gens

La notion de *capital social* développée par Mark Granovetter<sup>112</sup> en 1973 dans un article intitulé « *La force des liens faibles* » est par exemple éclairante. La réflexion est proposée autour de l'utilité des réseaux sociaux dans la lutte contre le chômage aux USA. Ici les liens forts sont ceux connus de la famille, du voisinage, de l'environnement social proche. Les liens faibles sont extérieurs au réseau connu mais permettent des opportunités. Ces deux formes de liens doivent se tisser car les liens forts soutiennent la démarche quand les liens faibles proposent des rencontres et facilitent la confiance et l'investissement dans la collectivité.

- Ceux qui préfèrent restaurer le « consentement » envers les pouvoirs publics.

Pour J Donzelot, il faudrait travailler « pour » dans une visée positive plutôt que « contre » (« contre les inégalités » par exemple), ce qui se rapproche de la visée du travail social.

Aujourd'hui, les politiques publiques vont en partie dans ce sens quand on parle d'inclusion plutôt que d'exclusion ou de loi pour l'égalité des personnes en situation de handicap par exemple<sup>113</sup>. Finalement, la cohésion sociale serait renforcée par le passage d'un « *Etat qui protège* » à un *Etat qui rend capable* ».

Cette approche très dynamique renvoie au questionnement global du contexte de l'intervention sociale et de la considération de la personne quant à ses propres potentialités dans la résolution de ses problèmes. Elle se situe à l'inverse du processus de « prise en charge » et d'une certaine forme de culpabilisation dans lequel les personnes peuvent se sentir aujourd'hui.

Ce positionnement est partagé et réaffirmé dans le code de déontologie<sup>114</sup> de la profession d'ASS. Celui-ci précise dans son introduction que « *L'Assistant de Service Social est au service de la Personne Humaine dans la Société. Son intervention vise à l'épanouissement et à l'autonomie des personnes, groupes ou communautés, au développement des potentialités de chacun en le rendant acteur de son propre changement et à l'adaptation réciproque Individus/Société en évolution.*

---

<sup>112</sup> Ibid. p 100

<sup>113</sup> LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

<sup>114</sup> Code de Déontologie de l'Association Nationale des Assistants de Service social Adopté à l'assemblée générale du 28 novembre 1994. Annexe 2

*L'Assistant de Service Social participe au développement social en apportant son concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales et d'améliorer la qualité de la vie ».*

J Donzelot parle de la cohésion sociale fondée sur l'équilibre entre l'égalité des chances de chacun et le civisme de tous comme d'une « 3<sup>ème</sup> voie »<sup>115</sup>. Cette lecture est particulièrement intéressante car elle ne renvoie pas la responsabilité à l'un ou l'autre des niveaux (horizontal ou vertical) mais permet de produire ensemble une certaine forme de cohésion sociale dans laquelle, comme le propose N Elias, les interdépendances ont du sens et fondent le lien social. Les différents types de liens décrits par S Paugam peuvent ainsi être retissés et les solidarités objectives et subjectives positionnées en complémentarité.

Nous avons défini et inscrit l'ISIC dans un contexte sociétal dans lesquels les politiques publiques sont volontairement proches du territoire et des citoyens mais peuvent être source d'iniquité. De plus, la cohésion sociale est mise à mal par des problématiques sociales grandissantes dans lesquels les liens sociaux sont questionnés.

Une approche plus théorique des concepts de liens sociaux et des solidarités est ainsi nécessaire afin d'éclairer le questionnement en cours.

## **II. Les solidarités au fondement de l'intervention collective ?**

La philosophie peut nous éclairer sur l'action collective et nous aider à penser le sens de l'intervention sociale collective. Hannah Arendt<sup>116</sup>, philosophe du 20<sup>è</sup> siècle, appréhende la notion du collectif par sa visée politique. « Etre ensemble », « agir ensemble » est déjà un acte politique, cette faculté d'innover, d'initier une action permet l'évolution du monde. Les conditions humaines seront communes à l'existence à tout homme. Trois traits significatifs sont identifiés sur le plan politique de la condition humaine : la natalité, la pluralité et l'appartenance au monde.

---

<sup>115</sup> DONZELOT Jacques, (2007), *Un Etat qui rend capable*, P 87 in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, 980 p, p 108

<sup>116</sup> DUVAL Michelle, (2008), *L'action collective pensée par Hannah Arendt : comprendre l'agir ensemble pour le favoriser*, Service social, vol. 54, N°1, p 83-86, <http://id.erudit.org/iderudit/018345ar>

L'homme est né pour innover « *la faculté d'agir des humains s'enracine ontologiquement* »<sup>117</sup>, c'est l'essence même de la liberté et d'une spontanéité qu'elle caractérise de « *fragile et imprévisible* ».

H Arendt considère la condition humaine dans sa diversité: « *ce sont les hommes et non pas l'homme qui vivent sur terre et habitent le monde* »<sup>118</sup>, « *c'est la paradoxale pluralité d'êtres uniques* »<sup>119</sup>. La condition humaine d'appartenance permet à des hommes de vivre dans un monde commun composé de personnes spontanées, égales et différentes. L'insertion dans ce monde commun ne peut se faire que par la parole et l'action. « *Dans les sociétés de masse, le monde commun ne peut se développer en raison de l'isolement et du manque de rapports sociaux* »<sup>120</sup>. H Arendt appelle cela « l'atomisation ».

Mais une autre condition donnera du sens à l'action, une compréhension commune des événements et donc des échanges en tant que condition nécessaire à toute action. Agir est tout autant une possibilité qu'une responsabilité et « *le pouvoir d'agir que possède l'humain correspond à la relative liberté dont il dispose par rapport à ce qu'il est* »<sup>121</sup>. Cette responsabilité de l'Agir fait écho aux responsabilités professionnelles d'un point de vue général mais aussi à la question des liens sociaux, du monde commun et du partage nécessaire des perceptions

Afin d'engendrer un mieux-être social, les ASS n'ont-ils pas cette nécessaire préoccupation ? Dynamiser cette forme de « pouvoir d'agir » est tout autant important que d'agir soi-même. Finalement, n'est-ce pas le fondement de l'action sociale : permettre aux personnes de se sentir impliquées, de se mobiliser, différentes et ensembles, dotées de capacités à échanger afin de partager « un monde commun » qui a du sens pour tous ?

Les liens sociaux et les solidarités sont donc des concepts éclairants sur différentes questions constitutives de l'intervention sociale aujourd'hui. Ils sont aussi centraux dans l'action publique. Les politiques dites de solidarité se sont succédées et sont le pivot de la cohésion sociale en France. Un récent groupe de travail « *Gouvernance des politiques de solidarité* »<sup>122</sup> en décembre 2012 témoigne de l'utilisation actuelle de ce concept.

---

<sup>117</sup> ARENDT Hannah, (1958), *Condition de l'homme moderne*, réédition 2002, Pocket, Collection AGORA, Paris, 416 p

<sup>118</sup> Ibid. p 16

<sup>119</sup> Ibid. P 198

<sup>120</sup> Ibid. p 88

<sup>121</sup> Ibid. p 89

<sup>122</sup> Rapport du groupe de travail mandaté par la ministre de la réforme de l'Etat, de la décentralisation et de la

Il est donc nécessaire d'étayer leur compréhension par les différentes définitions données par certains auteurs de référence.

## II.1 Les liens sociaux

Au début du 20<sup>e</sup> siècle, G Simmel et Norbert Elias ont contribué à l'étude des formes des liens sociaux. Partant du même constat que la conscience de l'individualité augmente avec les niveaux de dépendance à la société, G Simmel parlera de l'homme comme un « *être de liaison* »<sup>123</sup>, alors que N Elias travaillera sur la dimension « émotionnelle », interactive et dynamique des liens sociaux.

Pour G Simmel, plus le groupe s'agrandit, plus ses membres se différencient. Mais l'homme reste le lien : « *Nous sommes toujours ceux qui séparent le relié ou qui relie le séparé* »<sup>124</sup>. Il s'intéresse aux différents groupes d'appartenance de l'homme et à la pluralité de ses liens sociaux qui permettent l'organisation de plusieurs groupes qu'il nomme « configuration » :

- Un **modèle concentrique** détermine les fonctions successives d'un individu (nation/territoire/famille). Il fait partie de plusieurs cercles qui s'imbriquent, son autonomie est donc restreinte et son identité est plutôt unique
- Un **modèle juxtaposé** permet à l'homme des identités plurielles. L'individu est responsable des différentes connexions entre ses groupes d'appartenance

G Simmel identifie de fragilités dans ces nouvelles configurations. Dans le modèle juxtaposé, l'homme peut se sentir très autonome mais aussi très seul. En cas de crise sociale, l'individu peut être amené à se renfermer sur lui-même et renforcer son isolement.

Pour Norbert Elias, le questionnement se situe dans le rapport entre l'individu et la société<sup>125</sup> et sur les relations et les « *entrecroisements* » entre les personnes, constitutifs de la société elle-même. La société n'est pas la somme des individus mais bien une entité

---

Fonction publique et du ministre délégué à la ville chargé de traiter la coordination, notamment institutionnelle, entre les collectivités territoriales et l'Etat, l'amélioration des modes de coopération entre les acteurs publics et le monde associatif et plus généralement avec l'environnement direct des usagers. Il s'agit également de remobiliser les solidarités d'engagement et de proximité, l'association des intervenants sociaux et des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques sociales, avec la volonté de viser la mobilisation effective des capacités et ressources des usagers et des personnes en situation de pauvreté et l'identification des besoins et l'évaluation des politiques mises en œuvre, avec le souci de développer l'observation et les expérimentations – décembre 2012, 33p

<sup>123</sup> Cité in PAUGAM Serge, (2008), *Le lien social*, PUF, Paris, 127 p

<sup>124</sup> SIMMEL Georges, (1909), *la tragédie de la culture*, ed rivages, p 166 cité in Ibid. p 53

<sup>125</sup> ELIAS Norbert (1987), *La société des individus*, Fayard 2011 pour la traduction française, collection Agora, Paris, 301 pages

singulière composée par chacun d'entre eux. La question de la vie collective enrichit ainsi notre réflexion. Selon lui, le rapport *entre* les individus fonde la société. La métaphore du filet explique sa pensée. Les nœuds des mailles du filet sont autant de liens d'interdépendance entre les individus. « *Un filet est fait de multiples fils reliés entre eux. Toutefois, ni l'ensemble de ce réseau, ni la forme qu'y prend chacun de différents fils ne s'expliquent à partir d'un seul de ces fils, ni de tous les fils en eux même. Ils s'expliquent uniquement par leur association, leur relation entre eux. Cette relation crée un champ de force dont l'ordre se communique à chacun des fils et se communique de façon plus ou moins différente selon la position et la fonction de chaque-il dans l'ensemble du filet* »<sup>126</sup>

Cette métaphore illustre la dynamique des relations et des liens entre les personnes. Ainsi, l'individu « *issu d'un réseau de relations humaines qui existait avant lui s'inscrit dans un réseau de relations humaines qu'il contribue à former* »<sup>127</sup> ?

L'étude des liens sociaux est aussi un des thèmes de recherche du sociologue S Paugam. Il définit chaque type de lien social dans ce qu'il apporte à l'individu autour de la dimension de la protection et de la reconnaissance<sup>128</sup>. La protection est l'ensemble des ressources sur lesquelles chacun peut compter (famille, institution...), le « compter sur ». Le besoin de reconnaissance et les attentes de l'individu seront représentés par le « compter pour ».

Quatre grands types de liens sociaux sont mis en évidence :

- Les liens de filiation en tant que « *fondement absolu de l'appartenance sociale* ».
- Les liens de participation élective relèvent de « *la socialisation extrafamiliale* ». Ils sont basés sur les relations sociales choisies par la personne.
- Les liens de participation organique sont les liens dans les relations au travail. Ils donnent ce sentiment d'être utile aux autres avec satisfaction, apportant un épanouissement au travail. Ils s'inscrivent dans la durée, la personne peut ainsi se projeter dans le temps et se sentir sécurisée.
- Les liens de citoyenneté renvoient à la notion d'égalité entre tous les citoyens. C'est un principe « d'appartenance à une Nation » censé dépasser les clivages, une forme de considération de la personne.

---

<sup>126</sup> Ibid. p 70-71

<sup>127</sup> Ibid. P 71

<sup>128</sup> PAUGAM Serge, (2008), *Le lien social*, PUF, Paris, 123 p

Ces quatre types de liens sont, pour S Paugam, constitutifs du tissu social même si un lien peut être plus valorisé qu'un autre en fonction des sociétés.

L'évolution du contexte social met ici à mal ces formes de liens sociaux par « *l'insécurité sociale* » définie par R Castel, liée au chômage et au contexte de paupérisation des familles et des individus. Les relations sociales sont remises en question car l'équilibre est rompu, la société instable et les liens de participation organique sont « perturbés ». La société passe d'un élan protecteur pour ses citoyens qui peuvent « compter sur » et « compte pour » à une solidarité qui est une charge car grandissante et ne pouvant plus s'appuyer sur la réciprocité de ses membres. Les personnes fragiles, en difficultés sociales par la perte d'un emploi et des conditions de vie précaires, deviennent « des exclus » pour certains, des « assistés » pour d'autres.

Alors qu'en est-il de la question des solidarités dans la société et comment cette notion peut-elle éclairer cette recherche ?

## II.2 Les solidarités : entre confiance et consentement

Dans l'histoire des solidarités, la fin du 19<sup>e</sup> siècle est un tournant marquant par des événements fondateurs. La création des syndicats et des corporations professionnelles en tant que mode d'expression des solidarités entre pairs est possible en 1884<sup>129</sup>. Les recherches d'Emile Durkheim, sociologue et fondateur de la sociologie contemporaine, ouvrent, quant à elle, des espaces d'élaboration conceptuelle. Parti d'un questionnement sur le lien individu /société « *Comment se fait-il que, tout en devenant plus autonome, l'individu dépende plus étroitement de la société ?* »<sup>130</sup>, E Durkheim étudie les formes de liens sociaux et de solidarités. Pour lui, « *l'individu porte les liens en lui qui le rattache à autrui et constitue son humanité* »<sup>131</sup>.

Il définit deux formes de solidarités :

- la solidarité mécanique correspond à la solidarité « par similitude » et renvoie aux sociétés traditionnelles dans lesquelles les individus sont peu différenciés les uns des autres. Ils partagent les mêmes sentiments et obéissent aux mêmes valeurs.

---

<sup>129</sup> Loi Waldeck-Rousseau du 21/03/1884 relative à la création des syndicats professionnels

<sup>130</sup> DURKHEIM Emile, (1893), *De la division du travail social*, cité in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, 980 p

<sup>131</sup> Ibid. p 24

- La solidarité organique correspond aux sociétés dites « modernes » dans laquelle les croyances et valeurs sont différenciées. Les liens sociaux sont ici pluriels et variables. Les fonctions sont nécessairement complémentaires. La division du travail favorise la complémentarité des uns et des autres par la conscience que chacun est utile à la société par son travail, ce qui, si on prend cet angle de vue, rend critique aujourd'hui la réalité des solidarités organiques.

**Le concept de solidarisme**<sup>132</sup> développé par Léon Bourgeois à la fin du 19<sup>e</sup> s se fonde, quant à lui, sur la dette entre les générations mais aussi entre tous, unis par une forme de contrat qu'il appelle « *un casi contrat d'association* ». Il pose ainsi les jalons de l'Etat social et la notion « *d'associés solidaires* ». C'est une forme de rassemblement, de fédération des différents niveaux de réseaux de solidarité qui sera au fondement de la création de la sécurité sociale en 1946. L'appartenance au groupe, à la société permet donc de garantir un système de protection sociale pour tous les citoyens, une solidarité qui permet plus d'indépendance à l'égard de la famille, plus d'autonomie et une reconnaissance de son statut social. Ce fondement de la solidarité a joué un rôle fondamental dans la « *constitution d'un nouveau sentiment de l'égalité économique et sociale* »<sup>133</sup>.

S Paugam, quant à lui, définit les formes de solidarités en les associant aux niveaux de liens sociaux. Les solidarités objectives sont portées par l'action des politiques publiques dont la lutte contre l'exclusion ou aujourd'hui « pour l'inclusion sociale ». Elles incluent les dispositifs mettant en place les minimas sociaux par exemple et sont une forme de solidarité institutionnalisée. Les formes de solidarités subjectives sont liées aux différents niveaux de relations sociales des individus : solidarités familiales, de voisinage, liées au travail et les solidarités au sens du lien de citoyenneté.

Cette conceptualisation des solidarités étaye cette recherche en inspirant l'hypothèse développée plus loin.

Cependant, le contexte social aujourd'hui et la nouvelle question sociale, liée à l'amplification du phénomène de la crise économique et de ses incidences sur l'emploi, reposent la question de la solidarité organique. Serge Paugam parle de pauvreté

---

<sup>132</sup> Ibid.

<sup>133</sup> ROSENVALLON Pierre, in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser les solidarités, l'apport des sciences sociales*, PUF, Paris, 980 p, p 18

disqualifiante<sup>134</sup>, les moins qualifiés sont aujourd'hui les moins protégés, constat qui fragilise les fondements des solidarités. De plus, les inégalités se situent entre générations, mais aussi sous d'autres formes de ségrégation comme la question des territoires (quartiers, villes). Les politiques publiques de solidarité ont évolué et induisent parfois elles-mêmes cette situation, avec, pour exemple, la politique de la ville qui va identifier, caractériser un territoire particulier afin d'y favoriser des interventions.

Le « *paradigme de l'activation* »<sup>135</sup>, proposé par R Castel, transforme aujourd'hui les solidarités collectives en responsabilités individuelles. Le sociologue dénonce cette tendance des politiques sociales à vouloir « *activer* » les individus, à les rendre responsables de leur situation. Les politiques sociales deviennent des « politiques de l'individu » et la solidarité devient contractuelle. L'exemple du RSA illustre ce changement de paradigme : on passe d'une aide pour des personnes sans ressources à une aide sous condition qu'ils « bougent », s' « activent », dans une logique de « contrepartie ».

L'écart se creuse donc aujourd'hui entre les principes, les valeurs énoncées et la réalité sociale avec un phénomène grandissant d'exclusion auquel les politiques publiques sont associées. Les conséquences sont fortes sur le système de protection sociale car les solidarités avec les plus pauvres représentent aujourd'hui un coût important pour la société.

Dans cette optique, il est nécessaire de tenter un éclairage économique pour bien comprendre les effets de la situation sur les logiques de solidarité. La question sociale de la paupérisation, de la fragilité d'une partie de la population par manque de travail relance les fondements de la solidarité institutionnalisée par la protection sociale. L'Etat social était alors perçu comme un organisateur des solidarités et une sorte de contrat social unissait les travailleurs et l'Etat par un système de redistribution des cotisations. Aujourd'hui, le déséquilibre des forces amène à questionner le positionnement des acteurs dans la solidarité au vu des impacts économiques de la crise et du chômage. Il semble qu'il y ait rupture d'une forme de consensus d'une société solidaire avec un renforcement des écarts entre les plus riches et les plus pauvres.

---

<sup>134</sup> Ibid., p 7

<sup>135</sup> CASTEL Robert, DUVOUX Nicolas, (2013), *L'avenir de la solidarité*, PUF, coll. La vie des idées, Paris, 97 p, p 8

« Pendant la crise, les plus riches continuent de s'enrichir tout en se plaignant de devoir contribuer davantage à la solidarité nationale (le « ras-le-bol » fiscal). »<sup>136</sup>

Pour J Donzelot, la solidarité permet la réduction des inégalités, « l'émancipation de chacun et la protection de tous »<sup>137</sup>. Dans son article « un Etat qui rend capable », une dimension des solidarités objectives est intéressante car elle propose le positionnement de l'individu dans l'interaction de deux niveaux :

- un niveau horizontal entre les personnes représenté par une appartenance à un groupe professionnel, une corporation, une identité sociale
- un niveau vertical envers l'Etat.

Cet ensemble est donc remis en question aujourd'hui par la crise de la société salariale et, pour l'auteur, les formes de solidarité objective ne suffisent plus. Il est nécessaire de renforcer les deux niveaux en s'appuyant sur les liens de confiance qui unissent les individus et en transformant le « lien d'obéissance » en « lien de consentement envers l'autorité ».

L'intervention sociale collective est ainsi contextualisée dans ce chapitre et des concepts choisis y sont attachés. La dimension des acteurs est maintenant nécessaire dans cette recherche. Usagers des services sociaux, professionnels, associations et institutions sont concernés. La question de la participation des usagers est au centre des débats professionnels et institutionnels aujourd'hui. Elle sera abordée en premier lieu dans le chapitre suivant. Puis, les professionnels concernés par cette recherche étant les ASS, nous approfondirons la connaissance de ce corps professionnel qui a une culture riche en histoire et en positionnement.

---

<sup>136</sup> [www.inegalites.fr](http://www.inegalites.fr), Observatoire des inégalités, 2008-2011 : inégalités en hausse, revenus en baisse pour les plus modestes, rédaction du 10 février 2014

<sup>137</sup> DONZELOT Jacques, *Un Etat qui rend capable*, P 87 in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *repenser les solidarités, l'apport des sciences sociales*, Paris, PUF, 980 p

### I. Quelle place pour les personnes dans l'intervention

#### I.1 La participation est-elle possible ?

La question de la participation n'est pas nouvelle mais prend encore plus de sens ici dans une recherche sur les pratiques sociales compte tenu de la dimension du collectif, des solidarités et des postures professionnelles. En effet, elle est aux fondements de la démarche d'intervention sociale collective au même titre que la référence à la citoyenneté. C'est un questionnement d'actualité aujourd'hui autant dans les politiques publiques que dans de nombreuses recherches (mémoires) et échanges entre professionnels (séminaires ou journées d'étude).

Cette notion est aussi abordée par le CSTS car « *l'objectif de l'ISIC sous ses différentes formes est de placer la personne- le jeune, l'habitant ou toute autre- dans une position décisionnelle sur tous les projets et les dispositifs qui la concernent afin qu'elle soit le sujet plutôt que l'objet des interventions sociales* »<sup>138</sup>. Deux types d'approche caractérisent la participation<sup>139</sup>: elle peut être restrictive car uniquement définie sur la base des activités sociales de la personne ou globale incluant toutes les activités mais aussi le rôle social des personnes. La notion d'intelligence collective y est afférente en tant que « *recréation du lien social par les échanges de savoirs, reconnaissance, écoute et valorisation des singularités, démocratie plus ouverte, plus directe, plus participative* »<sup>140</sup>.

Dans l'histoire, le travail social a traversé des crises mais sur un plan éthique et du point de vue de la déontologie professionnelle de l'ASS, la place de l'utilisateur, bénéficiaire, ou plus globalement du citoyen est affirmée au fondement des pratiques depuis leurs premiers développements.

Elle est aussi inscrite dans l'histoire des politiques publiques et par de nombreux auteurs :

---

<sup>138</sup> CSTS, (2010), *Développer et réussir l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif*, Presses de l'EHESP, Rennes, 330 p. p 74

<sup>139</sup> Ibid. p 71

<sup>140</sup> LEVY P, (1997), *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace*, la Découverte, Poche, cité in Ibid. p 74

Dans les politiques publiques, la circulaire produite par Nicole Questiaux, Ministre des Affaires sociales en 1982,<sup>141</sup> fait état de cette question « *fondamentalement, l'enjeu politique est celui-ci : Qui contrôle le dispositif d'action sociale ?*

*Qui en définit les objectifs ? Qui en apprécie les effets et les résultats ? Dans une perspective de développement de la démocratie, la réponse est évidente : ce sont les citoyens dans leur expression individuelle et collective »* et encore « *le travail ne se contentera pas alors de respecter ses usagers ; il se mettra au service de leurs projets individuels ou collectifs* ».

D'un point de vue législatif, La participation des usagers à la mise en œuvre des politiques d'action sociale devient centrale et institutionnalisée avec la loi du 02/01/2002<sup>142</sup>. Cette dimension de la place des personnes bénéficiaires marque un tournant pour les institutions sociales et médico sociales et devient incontournable dans les règlements et procédures mais aussi dans les questionnements professionnels et les fonctionnements des établissements. La loi réaffirme les droits des usagers accompagnés dans les institutions et la mise en place de Conseils de Vie Sociale afin de les associer et de promouvoir leur participation<sup>143</sup>.

En février 2002, une loi sur les modalités de « *démocratie de proximité* »<sup>144</sup> traite plus largement de la participation des citoyens au débat public par la création de « conseils de quartiers » incluant des élus et des associations d'habitants. Cette question sera même portée dans le cadre de la révision constitutionnelle de 2003<sup>145</sup> instituant, par exemple, un référendum local décisionnel et non plus consultatif. Plus récemment, en 2013, le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé a lancé le projet d'Etats Généraux du Travail Social dont l'un des objectifs est d'« *analyser l'adéquation entre les pratiques de travail social, les attentes des usagers et les problématiques sociales actuelles* »<sup>146</sup>. Des thématiques transverses sont ainsi repérées : place des usagers mais aussi place des

---

<sup>141</sup> QUESTIAUX Nicole, Orientations principales sur le travail social, Circulaire du 28 mai 1982, Vie Sociale 2012/3, [http://www.cedias.org/sites/cedias.org/files/questiaux\\_vs-3-2012.pdf](http://www.cedias.org/sites/cedias.org/files/questiaux_vs-3-2012.pdf), p 18, consulté en juin 2014

<sup>142</sup> Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

<sup>143</sup> Art. L. 311-6. – « Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. (...) »

<sup>144</sup> Loi n° 2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité

<sup>145</sup> Révision constitutionnelle du 28 mars 2003 relative à l'organisation décentralisée de la république, <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/approfondissements/democratie-proximite.html>

<sup>146</sup> [http://www.travail-social.com/IMG/pdf/DGCS\\_presentation\\_des\\_etats\\_generaux\\_csts\\_juin\\_2013.pdf](http://www.travail-social.com/IMG/pdf/DGCS_presentation_des_etats_generaux_csts_juin_2013.pdf)

travailleurs sociaux, management, organisation et coordination inter-institutionnelle entre acteurs, formation initiale et continue et le développement social local.

Néanmoins, le terme de participation est utilisé de façon assez usuelle et peu précise comme un préalable presque incontournable à des positionnements politiques ou professionnels mais parfois sans explicitation sur le sens donné à ce regard.

« *La participation des usagers est devenue une injonction à mettre en œuvre en tout temps et en tout lieu* »<sup>147</sup>.

D'un point de vue plus théorique, pour Joëlle ZASK,<sup>148</sup> La société peut être vue selon deux logiques : Comme un ensemble d'individus assemblés, parfois disqualifiés et ne pouvant s'en sortir qu'aux termes de nombreux changements dans leurs choix de vie ou « *L'individualisation à outrance* », un concours à celui qui y arrivera le mieux.

La participation peut être entendue ici par un ensemble de trois figures, chacune étant une condition d'une individuation :

- *Prendre part* comme forme de sociabilité qui repose sur la réciprocité.

Celle-ci dépend tout autant de la variété des situations possibles que de l'engagement de chacun dans ces situations. « *La qualité de la vie sociale et celle de l'individualité dépendent l'une de l'autre. Plus les relations sociales sont libres et variées, plus les ressources et les conditions dont les individus ont besoin afin de se développer sont présentes, plus les individualités sont affirmées. Réciproquement, plus les individualités sont affirmées au titre de personne singulier, plus leur attente d'une expérience singulière est forte, et plus les institutions sociales sont intelligentes. L'interdépendance entre l'individuation et la socialisation ne signifie donc pas que les individus adviennent en ingérant les normes sociales et qu'ils s'unissent du fait qu'ils ont ingérés les mêmes ; elle implique que les individus accèdent à la vie sociale et à ses multiples règles par l'intermédiaire de leur participation, c'est-à-dire par l'intermédiaire de l'expérience personnelle qu'ils en font* »<sup>149</sup>.

---

<sup>147</sup> PASCAL Henri, *Les conditions de la participation, de la mobilisation et de l'adhésion des usagers/habitants*, Intervention lors de la journée Débat sur les pratiques de l'ISIC, Institut Méditerranéen de Formation, 30 Mai 2013

<sup>148</sup> ZASK Joëlle, (2011), *Participer*, Paris, Le Bord de l'eau, 200 p

<sup>149</sup> Ibid. p 48 cité In Institut Méditerranéen de Formation, Cahiers de l'observatoire de l'ISIC n°1, Marseille, 2014

- Apporter une part soit *Contribuer* :

La personne doit être sûre que sa contribution apportera et sera reconnue par le groupe, la société à laquelle elle prend part. La part est personnelle et non individuelle et elle change la situation

- *Recevoir* qui permet la reconnaissance dans un « *environnement suffisamment bon* »

Cette notion a fait l'objet de nombreuses recherches, nous ne pouvons la développer ici. Elle est bien à la fois un indicateur de l'ISIC et un fondement à penser pour faire exister le collectif en termes de visée, de projet de société.

Henri Pascal nous dira lors de la journée d'étude organisée sur l'ISIC à l'Institut Méditerranéen de Formation : « *La première condition pour que la participation puisse exister c'est qu'elle soit mise en œuvre dans une perspective d'accroissement du pouvoir d'agir des usagers du travail social et non dans la seule perspective de faire passer l'action des décideurs, de favoriser le consensus* »<sup>150</sup>.

C'est l'Empowerment ou sa traduction française le « Développement du Pouvoir d'agir » qui sera développé comme une approche de référence aujourd'hui dans l'intervention sociale.

## I.2 Le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA)

Les apports sur le concept d'Empowerment, en français le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA), sont incontournables pour éclairer la recherche. De plus, la question des postures professionnelles y trouve un étayage. En effet, dans les nouveaux référentiels professionnels en travail social, la notion d'expertise sociale (compétence attendue pour les professionnels ASS<sup>151</sup>), renvoie à la posture dite de l'Expert, détenteur d'un savoir qu'il dispense ou produit dans sa pratique. Or, étymologiquement, le mot « expert » vient de *ex peritia* (« *qui sait par expérience* »). Pour Claire Jouffray<sup>152</sup>, il faut ainsi différencier la posture du travailleur social qui peut être un expert *de* l'intervention sociale mais pas *dans* l'intervention sociale : « *c'est par sa capacité à s'appuyer sur l'expertise expérientielle*

<sup>150</sup>PASCAL Henri, *Les conditions de la participation, de la mobilisation et de l'adhésion des usagers/habitants*, Intervention lors de la Journée Débat sur les pratiques de l'ISIC, Institut Méditerranéen de Formation, 30 Mai 2013

<sup>151</sup> Annexe 3

<sup>152</sup> JOUFFRAY Claire (sous la dir.). (2014), *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, coll. *Politiques et interventions sociales*, Presses de l'EHESP, 227 p

*des personnes qu'il accompagne que le travailleur social tire son expertise de l'intervention professionnelle* »<sup>153</sup>.

Dans l'approche de l'Empowerment, la posture est souple et fait appel au « lâcher prise » de l'intervenant sur la question du pouvoir et du savoir. La réciprocité conditionne les échanges dans lesquels chacun peut enrichir l'autre.

Historiquement, cette notion apparaît dans les années 70 au Québec et en France dans les années 2000. Yann Le Bossé, professeur titulaire au *Département des fondements et pratiques en éducation* de l'université Laval à Québec, travaille depuis presque 20 ans sur sa conceptualisation, sa mutualisation.

C. Jouffray<sup>154</sup>, en France, fait connaître ce concept par la production d'articles, d'un ouvrage<sup>155</sup>, par sa participation à des conférences et la création d'une association nationale.<sup>156</sup>

L'inscription théorique se situe dans le champ de la psychologie dite communautaire aux États-Unis en 1966. Yann le bossé théorise cette pratique dans une logique ascendante en partant de savoirs expérientiels et de pratiques de terrain. Il propose tout d'abord une « *remise en question des finalités des pratiques* » pour lesquels la participation aux « *changements structurels* » est incontournable. Le DPAest présenté à la fois comme une démarche, un processus mais aussi une finalité : « *cette approche ne vise pas à faire plus avec moins mais faire mieux avec autant* »<sup>157</sup>. Y Le Bossé travaille sur ce qu'il appelle « *l'hypothèse des carences* » qui correspond à une finalité « *réparatrice des politiques sociales* »<sup>158</sup>. Pour se décentrer de ce modèle qu'il rapproche de la réflexion de R Castel sur le « *paradigme de l'activation* », l'Empowerment propose de valoriser la participation et la co production. C'est « *un processus par lequel les personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir de manière efficiente sur ce qui est important pour elles mêmes, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles*

---

<sup>153</sup> Ibid. p 51

<sup>154</sup> ASS de formation, Claire Jouffray est titulaire d'une DEA et membre fondatrice de l'Association Nationale pour le Développement de l'approche DPA en France (AndaDpa)

<sup>155</sup> JOUFFRAY Claire (sous la dir. de), (2014), *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, coll. *Politiques et interventions sociales*, Presses de l'EHESP, 227 p

<sup>156</sup> Association Nationale pour le Développement de l'Approche DPA (Anda-Dpa). [www.andadpa.fr](http://www.andadpa.fr)

<sup>157</sup> LE BOSSE Yann, *Le développement du pouvoir d'agir personnel et collectif, une alternative crédible ?*, 05/05/2007, site [www.andadpa.fr](http://www.andadpa.fr), rubrique texte de référence.

<sup>158</sup> Ibid. p 71

*s'identifient* »<sup>159</sup>. Les perspectives de micro changement permettent d'intervenir de façon simultanée sur les individus, le collectif et le contexte structurel.

Quatre points d'appui sont nécessaires à cette approche: le repérage des acteurs, de leurs enjeux et du contexte, l'implication des personnes concernées, la conduite des interventions en contexte « ici et maintenant » et l'adoption d'une démarche d'action dite « conscientisante ». Les forces et les potentialités des personnes sont valorisées et non plus leurs carences et leurs faiblesses. Il s'agit donc bien d'avoir un regard résolument positif sur des perspectives de changement si minimes soient elles.

Hanna Arendt évoque la dimension de partage dans le pouvoir, dans ce qu'elle appelle « *l'être ensemble* », « *La parole et l'action sont les modes par lesquels les êtres humains apparaissent les uns aux autres, non certes comme des objets physiques mais en tant qu'hommes (...). C'est par le verbe et l'acte que nous nous insérons dans le monde humain* »<sup>160</sup>. Ce n'est pas un pouvoir *sur* mais un pouvoir *en commun*, rendu possible par les personnes qui le partagent.

L'Empowerment est aussi utilisé, de façon beaucoup plus large, dans le champ de l'économie par exemple. Un numéro de la revue Géographie, Economie et Société<sup>161</sup> l'aborde tout particulièrement. Son éditorial<sup>162</sup> met en relief les lectures parfois optimistes « *vecteur de démocratisation* », mais aussi sceptiques « *sur les effets somme toute limités de ces dynamiques sociales sur la remise en question des rapports de domination* » et plus critiques dans lesquelles l'Etat « *sous couvert de démocratisation des politiques publiques et de transformation de ses relations sociales avec la société civile* » se déresponsabiliserait « *en faisant peser sur elle les conséquences des choix étatiques en matière de politiques macroéconomiques et de traitement des inégalités socioéconomiques* ». L'Empowerment est ici qualifié « *d'indissociable d'une analyse de la transformation des liens sociaux et politiques en même temps qu'il alimente un débat plus général sur la démocratie et la citoyenneté* ».

---

<sup>159</sup> LE BOSSE Yann, (2012), *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*, tome 1, Fondements et cadre conceptuel, Québec, ARDIS, p 232, p 74

<sup>160</sup> ARENDT Hannah cité in JOUFFRAY Claire (sous la dir. De), (2014), *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, coll. *Politiques et interventions sociales*, Presses de l'EHESP, 227 p

<sup>161</sup> Géographie, Economie et Société, volume 8, Paris, Lavoisier, 2006/1

<sup>162</sup> JOUVE Bernard, Editorial, *L'empowerment : entre mythe et réalités entre espoir et désenchantement*, Géographie, économie, société, volume 8, Paris, Lavoisier, 2006/1, p 5-15

De nombreuses réflexions sont ainsi possibles sur les pratiques professionnelles, sur une lecture du social, des liens sociaux mais aussi une vision du monde dans laquelle « *la posture est une façon d'être et de faire changer le monde au quotidien* »<sup>163</sup>

Après avoir posé la question de la participation des personnes dans ce mode d'intervention, nous proposons d'aller à la « rencontre » des professionnels Assistants de Service Social, et de reprendre quelques faits significatifs qui ont permis d'étayer cette recherche.

## **II. Professionnels et postures**

Ce mémoire s'intéresse à l'exercice professionnel des assistants de service social. L'objet de recherche est à la fois en lien avec des constats de terrain mais nous souhaitons aussi éclairer la formation des futurs professionnels et impulser ainsi une réflexion plus globale sur la dynamique d'une profession.

### **II.1 Histoire et fondements d'une profession**

La profession d'ASS est, nous l'avons vu, fortement ancrée dans un contexte social et historique. De ce fait, elle a beaucoup évolué et occupe une place particulière dans l'ensemble des travailleurs sociaux.

L'origine et la dynamique de développement de ce corps de métier sont intéressantes. Le service social s'est créé dans un contexte d'avant-guerre. Après les premières résidences sociales de la fin du 19<sup>e</sup> s<sup>164</sup>, des mouvements d'aide s'initient pour certains caritatifs et religieux et pour d'autres laïques. Au début de la guerre de 1914, les femmes sont de plus en plus nombreuses à travailler. Des professionnelles nommées « *surintendante d'usine* » tentent de les aider dans leurs difficultés. Ce mouvement participera à un courant du service social plutôt laïque qui mettra en place une formation afin de formaliser la profession dans une visée d'action sociale et d'instauration de politiques sociales.

Cette profession d'aide s'institutionnalise donc rapidement, les premières écoles voient le jour dès le début du 20<sup>e</sup> siècle (Ecole pratique de service social 1913, Ecole des Surintendantes d'Usine et de services sociaux en 1917). La profession commence à s'organiser en association au début des années 1920 et la première conférence internationale de service social s'est réunie à Paris en Juillet 1928. Le premier diplôme

---

<sup>163</sup> Titre du 1<sup>er</sup> colloque sur le DPA des personnes et des collectivités, université Laval à Québec, octobre 2012 cité in JOUFFRAY Claire (sous la dir. De), *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, coll. *Politiques et interventions sociales*, Presses de l'EHESP, 2014, p 39

<sup>164</sup> Cf. chapitre 1

d'Etat d'Assistant Social (nommé Brevet de capacité professionnelle) sera officiel en 1932. Parallèlement, la création d'un service social à l'hôpital en 1920 facilite un rapprochement entre les infirmiers et les ASS, et les deux diplômes fusionneront en 1938 en mettant en place un tronc commun de formation sur la première année jusqu'à la réforme de 1968. C'est à la fin des années 1960 que d'autres professions sociales et éducatives s'institutionnalisent avec la création de plusieurs diplômes et formation. (Éducateurs spécialisés en 1967, par exemple).

La nécessaire adaptation de cette profession aux contextes sociétaux a eu pour conséquence plusieurs réformes. La loi fondatrice de la reconnaissance de la profession en 1946<sup>165</sup>, puis des réformes en 1968, 1980 et 2004 seront les étapes de son évolution.

La loi de 1946 instaure :

- l'obligation d'obtenir le Diplôme d'Etat pour exercer et prévoit des poursuites en cas d'exercice illégal ou « usage frauduleux du titre »,
- l'enregistrement du diplôme à la préfecture dans le mois qui suit son obtention.
- Le respect du secret professionnel pour tous les professionnels ASS et étudiants en service social. Celui-ci est référencé dans le code pénal<sup>166</sup>.

Les modifications de 1968 et 1980 prendront en compte les évolutions de la société mais c'est la dernière réforme de 2004 toujours d'actualité aujourd'hui que nous détaillerons plus loin.

De plus, cette profession se caractérise par une forte identité professionnelle. La création d'une association nationale (Association Nationale des Assistantes Sociales) dès 1944 participe à cette institutionnalisation de la profession mais aussi à sa dynamique. Cette association, toujours active à ce jour, représente la profession d'ASS dans les instances consultatives (commissions ministérielles, etc...). Elle occupe une place conséquente dans les débats publics sur les problématiques sociales et reste une référence pour le corps professionnel. Des journées d'étude regroupent les professionnels du champ social mais aussi de différentes disciplines, des universitaires, des étudiants et formateurs, des

---

<sup>165</sup> Loi n° 46-630 du 8/04/46 organisant les professions d'assistantes ou d'auxiliaires de service social et d'infirmiers et infirmières, JO du 09/04/46

<sup>166</sup> Article 226-13 et 226-14 du code pénal

institutionnels. Les thèmes sont contextualisés<sup>167</sup> et les journées de 2014 « *Politiques publiques et population : le travail social créateur de cohésion ?* » sont tout à fait dans l'actualité d'aujourd'hui. L'ANAS a toujours fortement affirmé ses prises de position quant à la défense des droits des personnes et à la participation de tous aux changements afin de permettre l'évolution des problématiques sociales. La dynamique associative est le reflet de l'adaptation de la profession à ses évolutions. En effet, avant 1945, les politiques sociales sont peu structurées et la profession se construit sur des expériences et des pratiques.

Dès la fin de la 2<sup>nd</sup>e guerre mondiale, les politiques sociales prennent leur essor, les législations se multiplient et les emplois d'assistant de service social se développent dans un cadre dicté par la loi. Les orientations du service social seront ainsi définis en 1950 « *Entrons loyalement, sans arrière-pensée, dans le jeu des institutions modernes, respecter l'homme, adapter, voilà pour nous des responsabilités souvent lourdes à porter* »<sup>168</sup>.

Un code de déontologie<sup>169</sup>, adopté en 1950 et révisé en 1981 et 1994, précise les fondements de l'exercice professionnel. C'est un point d'appui à la réflexion et au positionnement professionnel. Il « *est destiné à servir de guide aux Assistants de Service Social dans l'exercice de leur profession. Ses dispositions s'imposent à tout adhérent de l'Association, titulaire du diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social ou étudiant en Service Social* »<sup>170</sup>. La place de l'utilisateur y est clairement affirmée dans le processus d'intervention.

Les caractéristiques de cette profession sont donc un diplôme d'Etat obligatoire pour exercer, un code de déontologie et le secret professionnel, une Association Nationale, qui participe aussi à des rencontres à un niveau international et une identité forte.

---

<sup>167</sup>Journées de Marseille en 2010 "Etre professionnel aujourd'hui : de la contrainte à la créativité, transformons les freins en leviers.. Sous le signe du 60e anniversaire du code de déontologie, construisons la profession de demain"

<sup>168</sup> PASCAL Henri (2012), *La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales, l'ANAS (1944-1950)*, Presses de l'EHESS, Rennes, 243 p, p 135

<sup>169</sup> Association Nationale des Assistants de Service Social, *Code de Déontologie de l'ANAS*, Adopté à l'assemblée Générale du 28 novembre 1994. Annexe 2

<sup>170</sup> Ibid. Préambule

## II.2 Une actualité toujours en mouvement

La dernière réforme de 2004<sup>171</sup> s'inscrit dans un contexte composé de plusieurs éléments  
*« La réforme du diplôme d'Etat d'assistant de service social s'inscrit dans une volonté d'intégrer les mutations qui ont marqué l'action sociale et les professions sociales depuis la précédente réforme du diplôme en 1980. Les objectifs poursuivis par cette réforme sont ambitieux : une meilleure adéquation entre l'exercice professionnel et la formation, le renforcement de l'attractivité de la profession et la réaffirmation de la légitimité professionnelle des assistants de service social, notamment en matière d'intervention sociale d'intérêt collectif. »*<sup>172</sup>

Au-delà de la profession d'ASS, la volonté de l'Etat est de construire un paysage de diplômes en travail social chacun composé de compétences identifiées afin d'en permettre l'accès par la Validation des Acquis de l'Expérience. En effet, la loi de Modernisation sociale du 17/01/ 2002<sup>173</sup> vient impacter le champ du travail social de façon importante car de nombreux professionnels « faisant fonction » vont faire reconnaître et valider leurs compétences professionnelles construites sur le terrain. Une restructuration des diplômes en travail social est alors engagée dans une architecture commune par domaines de compétences dont certains sont dits « socles » et d'autres transversaux à plusieurs diplômes. Ce sont les référentiels Assistant de service social et Educateurs de Jeunes enfants, qui ouvriront cette première « vague » de réforme en 2004, puis les DE d'Assistants familiaux, d'Aide Médico-Psychologique, en 2007 les formations d'Educateurs Spécialisés et de Moniteurs Educateurs et en 2009 les Conseillers en Economie Sociale et Familiale.

Les enjeux sont multiples ici : permettre des transversalités et les mobilités entre formation et profession, promouvoir la certification et la qualification d'intervenant « faisant fonction » et redynamiser les professionnels du champ social et éducatif.

Les formations sont construites sur la base de trois référentiels : un référentiel professionnel, de formation et de certification<sup>174</sup>.

---

<sup>171</sup> Décret n° 2004-533 du 11 juin 2004, Arrêté du 29 juin 2004, Circulaire N° DGAS/4A/2005/ 249 du 27 mai 2005 relative aux modalités de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social et à l'organisation des épreuves de certification, Circulaire N° DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'Etat d'assistant de service social

<sup>172</sup> Circulaire N° DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'Etat d'assistant de service social

<sup>173</sup> LOI n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de Modernisation sociale

<sup>174</sup> Cf. annexe 3

Le référentiel des ASS est composé de quatre domaines de compétences à acquérir :

- Intervention professionnelle en service social
- Expertise sociale
- Communication professionnelle en travail social
- Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles, inter institutionnelles

Cette réglementation s'est imposée à l'ensemble du champ professionnel et les instituts de formation ont été mandatés pour assurer la transmission et la médiation, face à l'ensemble des terrains professionnels (dénommés site qualifiant depuis cette réforme) partenaires.

Son contenu propose d'aborder la compétence de l'intervention professionnelle en service sociale en valorisant les méthodologies individuelles et collectives.

*« La durée du stage porte de façon équivalente sur l'intervention sociale d'aide à la personne et sur l'intervention sociale d'intérêt collectif. L'annexe III rappelle les définitions de ces deux modalités d'intervention et propose des exemples concrets. »<sup>175</sup>*

Mais l'ère de l'Europe et les accords de Lisbonne en 1999 ont participé à un autre mouvement pour les professionnels du champ social : permettre la mobilité des étudiants et des professionnels en France et en Europe<sup>176</sup>. De nouveaux textes<sup>177</sup> sont donc venus modifier ceux de 2004 afin d'organiser les formations de niveau 3 en semestres permettant l'obtention de crédits sur le modèle universitaire. Les « *orientations pour les formations sociales 2011-2013* » réaffirment et confortent cet objectif de mise en crédits des formations. « *Ainsi, compte tenu des particularités des formations et diplômes de travail social et de l'intérêt de donner toute lisibilité à ces diplômes, au plan européen, la priorité consistera : d'une part, à appliquer plusieurs des axes du processus de Bologne et notamment l'application du système européen de crédits capitalisables et transférables (ECTS), à hauteur de 180 crédits (DEASS, DEEJE, DEES, DEETS, DECESF), l'organisation des formations en semestres et unités capitalisables et la délivrance d'un supplément au diplôme (annexe descriptive) et d'autre part, à veiller à ce que, en*

---

<sup>175</sup> Circulaire N° DGAS/4A/2005/ 249 du 27 mai 2005 relative aux modalités de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social et à l'organisation des épreuves de certification

<sup>176</sup> Pour les ASS, cette possibilité est restreinte puisque le titre est protégé en France. Une procédure est nécessaire pour les ASS diplômés et une distinction est faite dans la réglementation entre les professionnels de l'Union Européenne ou hors Union Européenne

<sup>177</sup> Arrêté du 25 août 2011 modifiant l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat d'assistant de service social ; circulaire interministérielle n° DGCS/4A/DGESIP/2001/547 du 5/12/11 relative à la mise en crédits européens (ECTS) des formations préparant aux diplômes post baccalauréat de travail social

*conséquence, les diplômes de travail social post baccalauréat soient positionnés au même niveau du CEC que leurs homologues européens. »<sup>178</sup>.*

Cette nouvelle organisation a été mise en place dans les instituts de formation à la rentrée de 2013 pour les étudiants en 1<sup>ère</sup> année.

Mais, cette partie ne serait pas complète si nous ne faisons pas référence à la future refonte des diplômes suite à l'évaluation de l'ensemble des réformes et au rapport produit par le cabinet GESTE<sup>179</sup>.

L'idée est d'harmoniser par niveau de formation et de diplôme : des tronc communs et des spécialisations métiers sont envisagés afin de diminuer le nombre de titres professionnels. La France est, en effet, le pays d'Europe dans lequel il existe le plus de diplômes et de certificats professionnels.

En synthèse, la formation d'ASS aujourd'hui est toujours d'une durée de 3 ans et de niveau 3 (au Répertoire National des Certifications Professionnelles). Elle est composée de 1740 heures de formation théorique et de 1680 heures de stage. L'alternance est un fondement de son déroulement et chaque période de stage se maille avec des périodes de formation en institut afin de permettre à chaque étudiant de s'inscrire dans un processus de professionnalisation complexe dans lequel le questionnement est central. Ce modèle d'alternance dit intégrative nous amène à travailler étroitement avec les terrains professionnels et donc à rencontrer de nombreux ASS exerçant dans des structures très diversifiées. Nous percevons lors de ces rencontres, des inquiétudes, des questionnements au regard de ces multiples bouleversements. Les enjeux de la profession semblent aujourd'hui centrés autour de la reconnaissance et la légitimité d'un exercice professionnel difficile dans un contexte dans lequel les logiques de contrôle et de gestion sont assez prégnantes.

L'éthique et le questionnement sur les postures professionnelles sont donc au fondement des pratiques et enrichissent notre travail.

---

<sup>178</sup> Rapport de la CPC du 27 janvier 2009 « Mise en crédits des formations préparant aux diplômes post bac de travail social » cité dans la circulaire du 5/12/11

<sup>179</sup> Cabinet GESTE, *Evaluation de la réingénierie du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social* - Direction Générale de la Cohésion Sociale- Version du 27 août 2012

### II.3 Ethique et posture professionnelle

Dès la création de cette profession et de l'ANAS, les questions d'éthique et de valeur ont pris une large place dans les réflexions des professionnels. Dans le contexte actuel de mutation, elles prennent encore plus de sens, « *dans ce chantier de déconstruction généralisée identifiée comme celui de la postmodernité la nécessité de l'éthique apparaît en tous lieux* »<sup>180</sup>. Comme le dit B Bouquet, « *au travers des questions éthiques, sont en jeu les règles du vivre ensemble* »<sup>181</sup>.

Ces questions, au cœur du travail social, ne manquent pas de réinterroger les professionnels et plus largement les acteurs du champ social.

L'éthique est, rappelons-le, du côté du questionnement. « *Elle ne juge pas, contrairement à la morale, elle permet de réfléchir au « Comment vivre » plutôt « que dois-je faire ? »* »<sup>182</sup>. Elle se caractérise<sup>183</sup> par une visée, des « *impératifs hypothétiques* », « *elle est l'art de raisonner nos comportements et nos choix en fonction de nos propres valeurs* »<sup>184</sup>. C'est une philosophie de l'action, évolutive et subjective. « *Elle doit conduire à des considérations sociales et politiques* ».

La référence à Paul Ricœur est riche et ici, porteuse de liens. Pour lui, l'éthique est « *la visée de la vie bonne avec et pour autrui dans des institutions justes* »<sup>185</sup>. Cette définition nous fait réfléchir à l'éthique professionnelle et la question des liens sociaux et des solidarités au sein d'une société dans laquelle, comme le dit J Donzelot, il devrait y avoir des « *relations de confiance et de consentement* ».

Brigitte Bouquet parle d'une éthique « *ouverte sur la dimension collective et qui prend en compte que l'homme et son environnement social sont liés et ne peuvent progresser l'un sans l'autre* »<sup>186</sup>.

Le questionnement sur l'éthique enrichit ainsi la réflexion sur les postures professionnelles au cœur de ce travail. En effet, la question de postures singulières dans l'intervention

---

<sup>180</sup> JOSSELIN G., *une éthique des sciences sociales. La limite et l'urgence*, Paris, L'harmattan, 1992 cité p 4 in : BOUQUET B, *Ethique et travail social, une recherche de sens*, (2012), Dunod, Paris, 2<sup>ème</sup> édition réactualisée, 240 p,

<sup>181</sup> BOUQUET Brigitte, (2012), *Ethique et travail social, une recherche de sens*, 2<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris, 240 p, p 4

<sup>182</sup> BOUQUET Brigitte, (2012), *Ethique et travail social, une recherche de sens*, 2<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris, 240p, p 14

<sup>183</sup> CSTS, commission éthique, cité in : Ibid. .BOUQUET B p 16

<sup>184</sup> Ibid. BOUQUET B p 16

<sup>185</sup> RICEUR Paul, (1990), *Soi-même comme un autre*, Le Seuil, Paris cité in : Ibid. p 17

<sup>186</sup> Ibid. BOUQUET B p 33

sociale collective exige d'en définir le terme et le sens. De plus, le terme posture est souvent utilisé et amalgamé avec celui du positionnement et les ouvrages sur les postures professionnelles, sont dans le champ du travail social, souvent en lien avec une thématique : l'accompagnement<sup>187</sup>, l'Empowerment<sup>188</sup>, ou encore l'expertise sociale<sup>189</sup>. Les sciences de l'éducation apportent un éclairage particulier sur ce concept dans le champ de la pédagogie et de la formation et les recherches d'Anne JORRO<sup>190</sup> sont une référence

Il est tout d'abord nécessaire de différencier positionnement et posture :

Le positionnement professionnel est un « *processus de construction qui permet de se positionner mais aussi d'être positionné dans un environnement défini. Il permet de dire notre position, où on est dans l'espace et dans l'environnement « par rapport à..... »* »<sup>191</sup>. Didier Dubasque<sup>192</sup> le résume ainsi : « *savoir où l'on est, ce que l'on fait, pourquoi on le fait, poser sans cesse la question du sens et agir en conséquence* ». Au-delà de l'action, le positionnement professionnel nécessite d'argumenter ses actes en fonction des différentes références sur lesquelles on s'est construit.<sup>193</sup> Le positionnement regroupe donc les dimensions des postures, de l'éthique, des missions et de la déontologie professionnelle.

Le positionnement professionnel est débattu dans de nombreuses journées ou Forum<sup>194</sup>. Laurence Boillée, Formatrice en travail social, publie un article<sup>195</sup> dans lequel elle cite Henri Pascal « *Par positionnement professionnel, nous entendons la manière dont le travailleur social se situe en tension à l'intérieur entre les éléments constitutifs de son intervention : 'usager dans ses différentes dimensions (personne, groupe, collectif, communauté, le cadre législatif des politiques d'action sociale et les conventions internationales, l'institution employeur, ses missions et son mode de fonctionnement et la*

---

<sup>187</sup> PAUL Maela, (2004), *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, l'Harmattan, 356 p

<sup>188</sup> JOUFFRAY Claire (sous la dir de), (2014), *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, coll. *Politiques et interventions sociales*, Presses de l'EHESP, 227 p

<sup>189</sup> GUELLIL Akim, GUITTON-PHILIPPE Sandra, (2012), *Construire une démarche d'expertise en intervention sociale*, 2<sup>ème</sup> édition, coll. *Actions sociales*, ESF Edition, 236 p

<sup>190</sup> Anne JORRO est Dr en Sciences de l'Education, Pr au CNAM et membre du Centre de Recherche sur la Formation.

<sup>191</sup> JOUFFRAY Claire, *l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir: une approche qui vient faire bouger les postures dans l'accompagnement social*, AIFRIS article n°143, site aifris.eu, congrès de Genève, 2011

<sup>192</sup> Président du groupe de travail sur l'ISIC au sein du CSTS

<sup>193</sup> [http://www.anas.fr/Assistant-de-Service-Social-l-identite-professionnelle-en-question\\_a309.html](http://www.anas.fr/Assistant-de-Service-Social-l-identite-professionnelle-en-question_a309.html)

<sup>194</sup> Forum Positionnement professionnel, face aux mutations : mobilisons nos compétences, organisé par l'ANAS du Va le 20/03/07 à la Seyne sur Mer

<sup>195</sup> BOILEE Laurence, *Le positionnement stratégique des assistants de service social de l'éthique à la stratégie*, Revue Française de Service Social, n°230/2008-3

*déontologie professionnelle et les valeurs humanistes* ». Elle y rajoutera les savoirs et la méthodologie d'intervention comme contribution au positionnement professionnel.

Le mot posture trouve, quant à lui, son origine en latin *ponere* : placer, poser, mettre. Les synonymes<sup>196</sup> sont *attitude, tenue, situation*.

Mais au-delà, la posture définit une manière de s'approprier un positionnement dans les interactions et inter relations. Elle peut donc être différente d'une situation à une autre, en fonction des circonstances.

On ne situe plus « par rapport à... » mais « avec », dans l'interaction. « *Par la posture s'incarnent les valeurs d'un professionnel en relation à autrui* »<sup>197</sup>.

La posture professionnelle est aussi définie par Anne Jorro comme « *une intentionnalité du sujet ouverte aux valeurs, aux récits, aux imaginaires, à l'éthique professionnelle* »<sup>198</sup>. Elle est « *incarnée* », singulière. La posture est une façon de faire, de dire, de penser, de croire, d'agir dans les situations professionnelles dans toute leur diversité. « *Cette identité/altérité du sujet caractérise le registre existentiel de la posture* »<sup>199</sup>. C'est en quelque sorte une forme d'état d'esprit dans laquelle le sujet aborde les choses : L'agent subit, il est spectateur ou agit sous la contrainte ; L'acteur a une marge de manœuvre mais pas de latitude dans le changement ; L'auteur est dans la création. Cette dimension de la posture rejoint la praxis en tant que pratique à la recherche de sens : « *le praticien tente d'ouvrir le sens de l'action, de pratiquer un dépli pour défaire l'ourlet de son implication* »<sup>200</sup>.

Pour J Ardoino, la posture est « *un système d'attitude et de regard vis-à-vis des partenaires, des situations, des objets, dans le cadre des recherches ou des pratiques sociales* »<sup>201</sup>.

La personnalité, la singularité de chaque professionnel en situation ainsi que la recherche de sens sur les pratiques étayent la réflexion.

---

<sup>196</sup> Dictionnaire des synonymes, Paris Larousse, 2005

<sup>197</sup> PAUL Maela, (2004), *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, l'Harmattan, 356 p, p.153 cité in : JOUFFRAY Claire, (2014), p 32

<sup>198</sup> JORRO Anne, (1998), *L'inscription des gestes professionnels dans l'action*, Revue En Question n°19, Aix en Provence

<sup>199</sup> Ibid. 7

<sup>200</sup> Ibid. P 13

<sup>201</sup> ARDOINO, Jacques, (1990), *Les postures ou impostures respectives du chercheur, de l'expert et du consultant*. Les nouvelles formes de la recherche en éducation. Paris : Matrice, Andsha-ARFISE, pp. 22-34., in : ARDOINO J, (2000), *Les avatars de l'éducation*, PUF, Paris, 270 pages, p 81

Ces définitions peuvent nous aider à caractériser les choix des professionnels et à mieux comprendre la façon dont ils agissent en situation. Quel sens donnent-ils à leurs interventions collectives ? Dans quel registre de pensée ou de niveau d'implication ? Qu'est ce qui finalement caractérise leur singularité professionnelle ?

Des portraits ou des éléments étayant une posture ou une autre sont éclairants :

La posture d'expert est empreinte d'une intentionnalité. « *l'intentionnalité est, selon nous, la mesure profonde de la posture d'expertise.(...). Elle enveloppe à la fois l'origine et la finalité portées par l'expert (...) et le processus qui lie les deux* »<sup>202</sup>. J Ardoino définit la posture d'expert au regard de ses compétences et connaissances. L'expert reçoit une demande voir une commande qu'il traite pour la rendre « *conforme à des modèles en fonction des cadres préexistants* »<sup>203</sup>.

L'étayage et la réflexion sur les postures professionnelles est aussi pertinente dans cette recherche en référence au Développement du Pouvoir d'Agir et la façon dont le professionnel se situe dans les interactions avec le collectif. Elle nécessite un déplacement. Ni expert, ni exécutant, la posture professionnelle est plus proche *du passeur*, de « *l'inventeur de solution ponctuelles pour des situations uniques* ». « *Le passeur est celui qui accompagne l'autre sur un chemin qui n'est pas tracé d'avance* »<sup>204</sup>.

Y Le Bossé dira lors d'une conférence à Montpellier en 2008<sup>205</sup> que cette posture se construit en « *fondant sa mission professionnelle sur l'élargissement du « monde des possibles » plutôt que sur l'atteinte d'un objectif abstrait, en devenant, un empêqueur de « penser et d'agir en rond » partout où c'est possible, chaque fois que c'est possible, en encourageant ses collègues à utiliser toutes les possibilités de faire bouger les gens et les structures pour leur propre santé mentale et pour celui de la collectivité, en devenant un praticien-créateur, une force de proposition pour que les pratiques sociales offrent de réelles opportunités de changement social et en enracinant le sentiment « d'être utile » sur l'archétype du passeur plutôt que sur celui du sauveur ou du policier* ».

---

<sup>202</sup> GUELLIL Akim, GUITTON-PHILIPPE Sandra, (2012), *Construire une démarche d'expertise en intervention sociale*, 2<sup>ème</sup> édition, coll. Actions sociales, ESF Edition, 236 p, p 73

<sup>203</sup> ARDOINO Jacques (1990), Ibid. p 84

<sup>204</sup> JOUFFRAY Claire (2014), Ibid. p 36

<sup>205</sup> LE BOSSE Yann, *Le développement du pouvoir d'agir personnel et collectif, une alternative crédible ?*, exposé présenté lors de la Conférence de l'Association Nationale des Assistants de Service Social, 11/2008, site [www.andadpa.fr](http://www.andadpa.fr)

Dans l'intervention collective, C Jouffray souligne le changement de posture des professionnels réalisé en situation, une sorte de « *rééquilibrage des forces* ». Serait-ce une façon différente de vivre les interactions, de questionner les rapports de pouvoirs et de domination, de s'inscrire dans une vision du monde et dans un registre de valeurs. La façon dont Claire Jouffray définit la posture dans le Développement du Pouvoir d'Agir donne, de notre point de vue, du sens à la réflexion :

*« Si la posture selon Michel Chauvière, est une façon d'être au monde, on pourrait ajouter que dans l'approche centrée sur le DPA des personnes, la posture est une façon d'être et de faire changer le monde au quotidien »<sup>206</sup> .*

Participation et postures professionnelles sont donc les notions clés de l'ISIC mais qu'en est-il du discours sur les pratiques ?

### **III. Des points de vue significatifs sur une pratique professionnelle**

#### **III.1 Les politiques publiques prescrivent**

Aujourd'hui, la pratique de l'ISIC et la « participation » peuvent être perçues comme des incitations voir des formes de prescriptions des pouvoirs publics à l'égard des professionnels du champ social mais aussi des bénéficiaires de l'action sociale et de tous les acteurs concernés.

En effet, au vu du nombre de rapports mais aussi compte tenu des changements de référentiels professionnels, la pratique l'ISIC va au-delà d'être encouragée. C'est une obligation réglementaire dans la formation.

De plus, de nombreux articles sont produits sur le sujet et participent au champ de questionnement qui met cette pratique sur le devant de la scène professionnelle.

Les deux rapports du CSTS en 1988 et 2008 témoignent tout d'abord des préoccupations des pouvoirs publics. Le Conseil Supérieur en Travail Social produit un premier rapport en 1988<sup>207</sup> qui définit l'ISIC avec des notions clé telles que : prise en compte des caractéristiques d'un territoire et d'une population, évaluation des intérêts collectifs, approches institutionnelles et collectives de l'action sociale. Un 2<sup>ème</sup> rapport en 2008<sup>208</sup>

---

<sup>206</sup> Titre du 1<sup>er</sup> colloque sur le DPA des personnes et des collectivités, Université Laval Québec, Octobre 212, cité in : JOUFFRAY Claire (2014), Ibid. p 39

<sup>207</sup> Conseil Supérieur du Travail Social, (1988), *L'intervention sociale collective*, la Documentation française,

<sup>208</sup> Conseil Supérieur du Travail Social, (2010), *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*, Presses de l'EHESP, 331p

analyse les difficultés et les freins quant au développement de cette pratique. Ce rapport veut s'adresser aux travailleurs sociaux et aux étudiants afin d'être un document commun de référence. *« Si nous voulons positionner l'ISIC en tant qu'outil stratégique au service de la mise en œuvre des politiques de solidarités, il nous faut comprendre ce qui, dans notre société, nuit au développement du lien social.*

*Il nous faut aussi analyser ce qui, dans les institutions, perturbe les interventions des travailleurs sociaux, limite leurs actions, et ne leur permet pas d'apporter des réponses portées par du sens et de la méthode ».*

Un rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales en 2005, nous l'avons vu, fait émerger les mêmes constats et souligne la pertinence de ce mode d'action.

Ce rapport propose une analyse des freins :

- du point de vue des institutionnels, des politiques : une méfiance de ce qui fait groupe, collectif, une confusion entre « communautaire » et « communautarisme » qui pourrait nuire à « l'Etat Républicain ».
- du point de vue des professionnels : une génération plus formée au « case-work », avec une prédominance de la psychologie, au sein de l'évolution de la société qui place l'individu au centre des préoccupations et des relations sociales

Parallèlement à ces constats, l'Etat a choisi, dans le cadre d'une réforme d'envergure de tous les diplômes en travail social, d'intégrer l'ISIC dans les référentiels professionnels, de formation et de certification des ASS<sup>209</sup> et plus tard des Conseillers en Economie Sociale et Familiale<sup>210</sup> modifiant ainsi les référentiels professionnels, de formation et de certification. Les contenus de formation ont donc évolué en conséquence (une part beaucoup plus importante à l'approche collective, le groupe, le territoire, la participation) et le champ professionnel s'en trouve modifié puisqu'aujourd'hui et depuis 2007, tous les ASS diplômés ont une formation à part égale entre Intervention sociale d'Aide à la Personne (ISAP) et Intervention Sociale d'Intérêt Collectif (ISIC).

La participation nous semble être le deuxième axe fort de l'attention des pouvoirs publics aujourd'hui dans le champ social. En effet, cette question est au cœur des débats repris par

---

<sup>209</sup>Décret n° 2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'assistant de service social ; Arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat d'assistant de service social

<sup>210</sup> En 2009

tous, auquel l'Etat souscrit en proposant en 2014 les Etats Généraux du Travail Social qui s'inscrivent dans le contexte de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Cette instance a souligné plutôt des difficultés quant à l'évolution du travail social et « *a mis en lumière une évolution de la demande de travail social liée aux évolutions des politiques sociales : Une remise en cause de la posture traditionnelle des professionnels, avec des attentes de plus en plus nombreuses et parfois contradictoires. Des organisations de travail et des pratiques de management pas toujours adaptées, un risque d'isolement des travailleurs sociaux, source de repli et d'usure professionnelle et un risque de malentendus sur les responsabilités des travailleurs sociaux dans la mise en œuvre des différentes politiques sociales* »<sup>211</sup>.

Trois enjeux sont retenus dans la démarche : « *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 ; Faire évoluer le regard porté sur le travail social par la société et les usagers ; et Faire évoluer le regard des travailleurs sociaux sur les usagers.* »<sup>212</sup>

La volonté est de renforcer la légitimité des travailleurs sociaux mais aussi, grâce à la participation d'usagers ou de bénéficiaires de services, de promouvoir une meilleure communication entre tous.

La participation est aussi une recommandation de bon nombre de dispositifs d'évaluation des pratiques professionnelles dans le cadre des évaluations externes des établissements sociaux et médico sociaux. Mais cette question de la participation peut sembler parfois instrumentalisée. En effet, l'ensemble des acteurs est d'accord sur le principe, sur l'idée mais on voit naître des débats de fond sur la participation sans que les personnes concernées n'aient l'occasion de s'exprimer. Elles sont invitées à participer à des conférences, colloques qui les concernent au même titre que les professionnels mais n'ont pas toujours la parole.

Ce questionnement a donc du sens afin de mobiliser les professionnels dans une dynamique qui porte attention à leur pratique. De plus, la nouvelle question sociale tourne

---

<sup>211</sup> [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/DGCS\\_presentation\\_des\\_etats\\_generaux\\_csts\\_juin\\_2013.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/DGCS_presentation_des_etats_generaux_csts_juin_2013.pdf)

<sup>212</sup> Ibid.

aujourd'hui autour du *Vivre ensemble*. Malgré ces éléments, l'ISIC reste difficile à développer et pourrait devenir un enjeu pour le travail social dans ce contexte.

### **III.2 L'illustration d'un contexte : un paradoxe entre une approche problème et une promotion du collectif**

La décentralisation a développé une approche par territoire dite de proximité. Le développement social local a vu le jour mais paradoxalement les différentes législations depuis les lois de décentralisation centrent leur préoccupation sur les personnes, dans une forme de catégorisation. La notion de développement social local est donc valorisée par mais les politiques sociales sont plutôt catégorielles et privilégient la dimension individuelle du travail social. Cette façon d'appréhender les problématiques sociales s'inscrit dans une démarche opposée à l'ISIC. Les personnes peuvent se sentir enfermées par la façon dont elles sont considérées, parfois « identifiées » à leurs problèmes, ce qui ne leur permet pas de prise d'initiative et d'implication dans une approche collective. A l'inverse, cette catégorisation favorise parfois la création de groupe mais c'est alors l'entrée problème qui fait que la personne est invitée à participer à une action collective.

L'ensemble apparaît donc confus sur les intentions. En effet, R. Castel décrit dans quel contexte les personnes sont aujourd'hui renvoyées à leurs responsabilités dans ce qui devient leur problème. Des processus de « *désaffiliation* » sont à l'œuvre ; Catégorisées puis culpabilisées, les personnes ont du mal à se sentir citoyennes et à se faire confiance « entre soi » mais aussi dans les institutions. Le « Nous » collectif ne peut exister dans un contexte individualiste. Le rapport du CSTS de 2008<sup>213</sup> partage le constat « *qu'un grand nombre de lois continuent de privilégier des réponses qui renvoient le sujet à sa propre responsabilité sans tenir compte des conditions d'existence ni des moyens dont il dispose. La majorité des lois considèrent les responsabilités des citoyens comme individuelles et les responsabilités collectives et solidaires sont rarement évoquées* »

Les politiques publiques tentent donc de promouvoir une approche collective des problématiques sociales tout en mettant en œuvre une individualisation dans la prise en compte des situations.

---

<sup>213</sup> Ibid.

Comment les travailleurs sociaux, bien qu'acteurs dans leurs pratiques, peuvent-ils participer aux changements, aux transformations sociales dans de telles contradictions ?

### III.3 Les professionnels interrogent cette pratique

L'histoire nous montre que l'approche collective du travail social est présente depuis le début du 20<sup>e</sup>. Depuis 1962 dans les référentiels de formation, il semble qu'il y ait peu de développement des pratiques de l'ISIC par les ASS jusqu'à ce jour malgré de forts encouragements du champ professionnel lui-même et des institutionnels. De plus, beaucoup d'articles dans les revues spécialisées (ASH, lien social...) sur l'ISIC parlent de cette difficulté, témoignant ainsi d'une mobilisation afin que les professionnels s'« intéressent » à l'ISIC.

A plusieurs reprises, c'est le verbe OSER qui soutiendra le propos, comme un engagement à prendre des risques, à faire bouger les pratiques et les regards sur tous les possibles. Dans l'article des ASH n° 2624 du 18/09/09 « *Les professionnels doivent oser l'ISIC* », Florence Pagneux fait la synthèse du rapport du CSTS et rappelle les enjeux énoncés. La mobilisation des professionnels est recherchée sur cette méthodologie d'intervention. D'autres articles, dans cette revue et bien d'autres, témoignent du questionnement autour de l'ISIC. La Revue Française de Service Social <sup>214</sup> veut « *Oser le collectif* » dans une approche dynamique.

Mais les sites qualifiants sont en difficultés. En effet, depuis la réforme du DEASS en 2004, le partenariat dans la formation avec les terrains professionnels est plus soutenu et la dimension du site qualifiant en tant qu'organisation apprenante apparaît dans les nouveaux référentiels. Elle devient un enjeu pour le champ professionnel et pour réaffirmer l'alternance comme fondement de la formation.

*« Le site qualifiant, organisme d'accueil d'étudiants, est considéré comme une organisation professionnalisante, tant au plan de la pratique professionnelle, qu'au plan de l'acquisition des savoirs et des connaissances complémentaires. Le site qualifiant s'inscrit dans le champ de l'intervention sociale. Ce champ recouvre prioritairement les services sociaux polyvalents, les services sociaux spécialisés, mais il s'entend aussi dans une acception plus large des lieux d'accueil des stagiaires. Il concerne les structures ou*

---

<sup>214</sup> Revue Française de Service Social, *Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement*, n°232-2009

les services qui mettent en place des actions, dans le cadre de la politique de la ville, des plans locaux d'insertion et d'emploi, des projets sociaux relevant du développement territorial, des réseaux associatifs (CHRS, logements d'urgence, accueils de jour...)»<sup>215</sup>.

Afin de rendre plus lisible l'offre des stages et la contractualisation de ces partenariats, les sites qualifiants et les instituts de formation doivent signer une convention cadre sur les conditions d'accompagnement de l'étudiant de part et d'autres. Dans cette convention, le site qualifiant précise les compétences qu'il permet à l'étudiant de travailler et l'organisme de formation propose son projet pédagogique. Or, nous avons observé que certains sites qualifiants ne souhaitent pas inclure l'ISIC dans l'offre de formation aux stagiaires car cette méthodologie d'intervention est peu ou pas développée dans leurs établissements.

De plus, nous avons regardé le parcours des étudiants en formation d'Assistant de Service Social sur notre lieu d'emploi<sup>216</sup>. Celui-ci comprend obligatoirement la mise en œuvre de la méthodologie de l'ISIC en 2<sup>ème</sup> année de formation. Mais les sites qualifiants accueillant les étudiants en 2<sup>ème</sup> année ont des caractéristiques spécifiques.

Années	Nombre total de stages par année scolaire	Nombre total de site qualifiant proposant un stage autour de l'ISIC (exclu l'international)	Parmi ceux-ci, nombre de site qualifiant sans professionnel ASS	Soit en %
2010/2011	40	23	14	60%
2011/2012	42	37	12	32%
2012/2013	42	34	13	38%
2013/2014	35	27	10	37%

Malgré les sensibilisations du champ professionnel, les deux dernières années montrent que près de 40% des terrains de stage proposant des apprentissages autour de l'ISIC n'ont

<sup>215</sup> Circulaire N° DGAS/4A/2005/ 249 du 27mai 2005 relative aux modalités de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social et à l'organisation des épreuves de certification, Circulaire N°DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'Etat d'assistant de service social

<sup>216</sup> Chiffres extraits des statistiques annuels de la formation ASS pour les étudiants en 2<sup>ème</sup> année

pas d'ASS dans leur équipe. C'est à la fois un effet très positif pour les stagiaires qui se forment avec d'autres professionnels du champ social.

Mais c'est aussi le constat que beaucoup de terrain employeur d'ASS ne proposent pas ce mode d'intervention dans leur offre de stage, ce qui, pour certains, peut vouloir dire que les ASS ne travaillent pas ou peu l'intervention sociale collective, qu'ils le souhaitent ou non.

Des professionnels se sentent aussi en difficultés avec ce mode d'intervention. Nous avons pu réaliser un questionnaire dans le cadre d'une rencontre avec les sites qualifiants accueillant des étudiants ASS en 2011/2012 sur les pratiques des participants concernant l'ISIC. Sur 26 questionnaires donnés, nous avons obtenu 21 réponses dont 17 assistants de service social de formation initiale exerçant des fonctions d'ASS, de cadre socioéducatif, de référent social, de responsable de lieu d'accueil RSA. Ils sont pour 50% employés par l'Etat ou une collectivité territoriale.

Un peu plus de la moitié de ces professionnels se disent formés à l'ISIC. Les 2/3 des professionnels interrogés disent se sentir compétents pour mettre en œuvre ce type d'intervention.

La moitié dit avoir déjà mis en œuvre une ISIC (TSG pour l'ensemble). Les autres professionnels évoquent un manque de temps et de moyen, (7 réponses sur 10). Cinq personnes évoquent des raisons en lien avec l'institution (pas dans les missions, pas dans la culture institutionnelle, pas de réflexion sur le sujet)

Nous avons demandé aux professionnels leur avis sur la pertinence de ce mode d'action. Quelques notions clés sont présentes dans les discours des professionnels : *« C'est enrichissant, cela favorise la cohésion, le lien social, cela permet de lutter contre l'isolement et dynamise la citoyenneté. L'ISIC est complémentaire à l'individuel, et correspond aux attentes de la nouvelle définition de la profession mais reste difficile par la culture actuelle autour de l'individualisme »* Ce discours témoigne de la préoccupation d'inscrire les pratiques du travail social dans une dimension globale qui prend en compte la société, le collectif, la citoyenneté.

Un peu plus de la moitié des personnes interrogées pensent que les pratiques professionnelles sont en évolution sur cette question, en citant à plusieurs reprises l'inscription de l'ISIC dans les nouvelles orientations d'une collectivité territoriale. Pour

d'autres, la pratique de l'accompagnement individualisé est une habitude, et il n'y aura pas de changement pour le moment.

Dans leur majorité, les professionnels pensent que c'est un mode d'action pertinent mais seule la moitié pense qu'il y a une évolution des pratiques professionnelles tendant vers l'ISIC.

Le questionnaire n'est que très partiel mais illustre comme un « instantané » le point de vue d'un petit groupe de 20 professionnels. Ceci étant, plusieurs biais influencent les réponses : les personnes présentes à ce séminaire sont intéressées et concernées par l'accueil de stagiaires et ce questionnaire a été proposé dans le cadre de notre poste de travail.

Afin de compléter ces constats, nous rajouterons que, suite au diagnostic de besoin, nous avons mis en place un *Observatoire des pratiques de l'ISIC*. Plusieurs axes composent ce projet : une formation de trois jours pour les professionnels, un axe mutualisation des pratiques dans l'objectif de répondre aux professionnels se disant souffrir d'isolement et un axe de communication plus global par une journée de rencontre/débat. De plus, la rédaction de « *cahiers de l'observatoire de l'ISIC* » permet de faire trace des moments clés de ce projet.

Malgré la demande qui apparaissent nombreuses de la part des professionnels, seules 7 à 8 personnes ont participé aux ateliers mutualisation et 8 étudiants se sont inscrits et sont venus régulièrement. Cet exemple de terrain peut illustrer à une toute petite échelle certains paradoxes dans lesquels les professionnels mais aussi les institutions peuvent se trouver : S'agit-il d'un manque de disponibilité, d'un refus d'autorisation de déplacement, d'un sentiment de travail supplémentaire ? D'un désintérêt des professionnels sur la question ?

Ce chapitre sur les acteurs de l'intervention sociale, usagers et professionnels mais aussi institutionnels a permis d'aborder les questions afférentes à « la participation des usagers » et une réflexion sur les postures des professionnels, ici les assistants de service social, au regard d'un certain nombre de constats et discours. Cet ensemble nous permet de proposer une problématique sur le thème de cette recherche afin d'aboutir à une question de recherche et une hypothèse.

### Chapitre 3: Problématiser l'Agir professionnel au cœur des solidarités

#### I. Une problématique émergente : les solidarités à l'épreuve de l'intervention sociale

##### I.1 La complexité du vivre ensemble

Les différentes formes de solidarité décrites par S Paugam<sup>217</sup> participent donc à la problématique. Le phénomène de *décollectivisation*<sup>218</sup> renvoie à ses responsabilités dans une société où « *l'injonction à être un individu se généralise* »<sup>219</sup>. Malgré cela, la notion de cohésion sociale est très présente dans le vocabulaire. Alors, comment à la fois se situer dans le « vivre ensemble » et la cohésion sociale et à la fois renvoyer chaque citoyen à des responsabilités individuelles sur ce qui lui arrive ?

Ce phénomène a pour effet une perte de valeur et de sens sur la question des solidarités, du collectif et de la collectivité. Alors que la société, plus qu'une somme d'individu, est un ensemble constitué d'inter relations entre tous<sup>220</sup>, l'histoire nous montre une évolution dans les rapports sociaux. De 1945 aux années 80 en France, le développement social est très important : dans les années dites des 30 glorieuses, le progrès est associé aux solidarités<sup>221</sup>. La notion de progrès social, développée après-guerre, et les solidarités sont la condition du progrès social. La crise économique qui s'en suit a généré des phénomènes de précarité et de pauvreté grandissants. Les impacts sur l'emploi, l'augmentation du chômage et du travail précaire entraînent un morcellement des liens sociaux. Les valeurs s'effritent et le phénomène de l'exclusion prend de l'ampleur. Le modèle de société est ici plutôt individualiste, chacun pense à soi pour soi dans une logique du « sauve qui peut ».

La question du « faire société » est alors criante. Comment faire société quand les inégalités sont aussi importantes ? Le « vivre ensemble » est mis à mal dans toutes ses composantes : travail, logement, ressources, relations sociales, parfois même relations familiales allant jusqu'à questionner la place de citoyen que chacun doit occuper dans la société. L'ensemble des dimensions des solidarités subjectives évoquées par S Paugam est en souffrance, allant jusqu'à perdre du sens.

---

<sup>217</sup> PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, collection Le lien social, PUF, 980 p

<sup>218</sup> CASTEL Robert, (2009), *La montée des incertitudes, travail, protection, statut de l'individu*, Edition du Seuil, Paris, 450 p

<sup>219</sup> Ibid., p 24

<sup>220</sup> ELIAS Norbert, (1991), *La société des individus*, collection AGORA, Edition Fayard pour la traduction française, Paris, 301 p

<sup>221</sup> DONZELOT Jacques, (2007), *Un Etat qui rend capable*, in PAUGAM S, Ibid.

Et pourtant, l'homme, l'individu, le citoyen est bien là, il compte et au-delà car « *L'homme n'est pas un animal social comme les autres animaux ; il vit en société, mais il a la particularité de produire de la société pour vivre* »<sup>222</sup>.

Le citoyen ne peut être passif, mais la situation, dans sa complexité, rend l'action ardue. Comment redonner une force au « vivre ensemble » et considérer chacun comme acteur de transformations sociales, comme sujet ?

Dans cette vision du monde, les usagers, bénéficiaires des services sociaux, sont acteurs de cette dynamique : chacun peut retrouver une place et participer à sa façon aux différentes formes de solidarités portées par les sujets.

Pour J Donzelot, il faut renforcer cette dimension subjective des liens sociaux car la dimension des solidarités objectives et la cohésion sociale ne proposent plus ce point d'appui nécessaire au fonctionnement d'une société. Un sentiment de confiance de deux ordres peut alors être à l'œuvre : la confiance qui unit les individus entre eux et la confiance des individus envers l'état et les institutions qui devient une forme de consentement. Développer la confiance entre les personnes permettrait de « compenser » les effets de la perte de solidarité objective portée par les politiques publiques.

## **I.2 Les paradoxes portés par les politiques publiques**

En effet, beaucoup de politiques publiques sont porteuses de cette volonté de l'Etat. Une forme d'institutionnalisation de la solidarité est censée réduire les inégalités par des politiques sociales qui s'adaptent aux évolutions des contextes sociaux. Pour exemple, la politique publique du Revenu Minimum d'Insertion dans le contexte de crise des années 80 puis du Revenu de Solidarité Active<sup>223</sup> est l'expression de cette évolution et de la place de la solidarité publique par la mise en œuvre d'un revenu minimum. Ce dispositif évoluera dans un rapport contractuel entre l'allocataire et la société de « *droit et devoir* » pour la personne qui s'engage, dans un « *contrat librement débattu* », a effectué « *les actes positifs et répétés de recherche d'emploi* ». Une lecture de ce dispositif nous permet d'interpréter une forme de « mise en dette » de la personne et de culpabilisation sous-jacente par cet engagement individuel puis « réciproque » entre une personne et une institution.

---

<sup>222</sup> GODELIER Maurice, (1984), *L'idéal et le Matériel, pensée, économie, sociétés*, édition Fayard, Paris, 350 p.

<sup>223</sup> Loi n° 2008-1249 du 1/12/08 généralisant le revenu de solidarité active et reformant les politiques d'insertion

De plus, les politiques publiques d'action sociale sont, pour beaucoup, envisagées dans une logique descendante et distributive qui met chaque citoyen en position de *bénéficiaire* d'une redistribution des richesses<sup>224</sup>. Elles apparaissent comme un empilement de dispositif, de réglementation dans lequel il est parfois difficile de retrouver des liens et du sens. Elles semblent parfois répondre à l'équation « à un problème, une solution », en proposant des catégorisations de public alors que les problématiques sociales sont complexes et plurielles. Les réponses parcellisées à des problèmes traités isolément font perdre de vue une forme d'ensemble, de cohésion et risque de réduire les individus à leurs problèmes en les nommant même parfois de cette façon (pour exemple, les Rmistés). C'est une force descendante par laquelle l'état propose voir impose à des personnes des réponses supposées bien pour elles. La personne est considérée responsable de sa situation même si les marges d'autonomie s'affaiblissent ou sont nulles et que les personnes sont amenées, au vu de la gravité de la précarité économique et sociale, à ne plus pouvoir trouver les moyens de désamorcer la gravité de leur situation.

La décentralisation a été promue comme l'expression de cette solidarité publique puisque censée répondre à des besoins de proximité par des acteurs locaux. Elle doit donc mieux appréhender les réalités sociales de chaque territoire mais n'est-elle pas aussi l'expression d'un « *affaiblissement du pouvoir intégrateur de l'Etat* » qui prend le rôle d'« *animateur* »<sup>225</sup> ? Sans tout attendre de l'Etat providence, pouvons-nous considérer que les citoyens devraient être pris en compte, être considérés à une place d'acteur de la société et du territoire dans lequel ils vivent ? En effet, le projet politique de la décentralisation est en partie axé sur la proximité des besoins et donc des réponses plus adaptées mais toujours dans une logique descendante. Il n'est pas attendu que le « terrain » fasse remonter des données ou besoins ou l'expression de projet mais plutôt qu'il propose des formes d'application des politiques publiques. Il doit modifier la perception du territoire et du local afin d'adapter les réponses avec peu de marge de manœuvre.

Alors, comment parler de solidarités objectives si les acteurs de celles-ci ne sont que peu considérés ? Comment construire le rapport Etat/ citoyen afin que celui-ci se sente acteur et qu'il puisse, non pas uniquement recevoir, mais aussi penser, se positionner et peut être même

---

<sup>224</sup> ROSANVALLON Pierre. *La société des égaux*. Seuil, 2011

<sup>225</sup> DONZELOT Jacques, ESTEBE Philippe, (1994), *L'Etat animateur, essai sur la politique de la ville*, collection Ville et Société, Editions Esprit, Paris, 238 p

### **I.3 Des professionnels acteurs**

Dans l'histoire du travail social, la participation de tous aux transformations sociales est un principe fondateur afin que toutes les personnes au sein de la société aient un niveau et une qualité de vie qui permettent de donner un sens au collectif social. Quand on parle de travail social, le concept de solidarité fait référence dans ces deux dimensions subjectives et objectives, l'action sociale des travailleurs sociaux étant à la croisée des chemins.

L'assistant de service social fait figure de porteur de ces principes et valeurs. De plus, le collectif professionnel s'est très rapidement composé peu après la création du Diplôme d'Etat. On peut y voir une analogie entre une approche professionnelle fondée sur des valeurs partagées par tous et une vision du monde portée sur le « faire société » qui donne du sens au collectif et à place de chacun comme acteur .

Mais différents courants ont traversé les pratiques professionnelles et la perception du collectif a pu être associée à une forme de communautarisme qui a plutôt signifié repli sur soi, en groupe et, manque d'ouverture. Cette « méfiance » ou défiance à l'égard de la « communauté » et l'évolution des pratiques professionnelles amènent à une forme de domination de l'approche individuelle (« le case work »), un courant qui a fortement marqué l'exercice de la profession d'ASS en France des années 70 jusqu'à ce jour. Car même si les formes collectives de l'intervention sociale font partie des formations depuis les années 60, beaucoup d'ASS disent aujourd'hui ne pas avoir été formés à cette « méthode » et considèrent que seule l'approche centrée sur l'individu permet la résolution de ses difficultés.

Penser le collectif est, de notre point de vue, aussi intimement lié à la place donnée aux citoyens et aux usagers des services par la société, par les institutions et par les acteurs de l'intervention sociale. Cette question renvoie à l'éthique professionnelle. Quel sens donné à l'accompagnement social si ce n'est favoriser pour chacun une place dans la société? Car il faut pouvoir se sentir sujet pour penser collectif. Le processus à l'œuvre est l'individuation qui amène l'individu à se penser autonome et donc qui peut agir et se positionner.

Donc aujourd'hui, dans une société fondée sur l'individualisme, quel sens à la promotion d'un collectif dans l'intervention sociale ?

Comment l'ASS peut-il se positionner, affirmer une intentionnalité dans sa pratique sociale au confluent des formes de solidarités dites objectives et subjectives afin de permettre aux usagers, bénéficiaires de l'action sociale de (re)trouver une place de citoyen dans la société ?

La richesse ou la force de ces solidarités est qu'elles s'expriment au plus proche de chacun. Si ces liens sociaux sont revalorisés, ils peuvent devenir une force émergente, les personnes peuvent, ensemble, proposer, animer une dynamique dans laquelle leur contribution à la société aura une valeur.

Mais quelle en sera sa reconnaissance ? L'ASS, dans sa pratique du collectif peut en assurer les conditions dans une intentionnalité, une visée. La profession d'ASS s'est ajustée à un contexte social, à l'évolution des places des acteurs, à des politiques sociales dans lesquelles l'utilisateur n'est pas toujours citoyen même si des principes sont réaffirmés (loi du 02/01/2002). Elle a dû prendre part et prendre en compte les différentes réformes qui ont jalonné la formation, le DE et les définitions officielles du métier.

Aujourd'hui, compte tenu de la diversité et la complexité des problématiques sociales et de l'évolution des professions sociales (mode de certification, référentiels professionnels par niveau), une valorisation des modes d'intervention diversifiés est nécessaire : l'approche individuelle (ISAP) et l'une approche collective (ISIC) sont composantes aujourd'hui du référentiel ASS.

Mais une partie des professionnels déjà en activité ne se sent pas à l'aise ou en accord avec ce qui est vécu comme des modes de prescription voir d'injonction à l'intervention sociale collective censés pour certains répondre à des contingences économiques ou de rationalité des coûts. Cette vision prend en compte la période de marchandisation du social<sup>226</sup> de rationalisation des dépenses et d'un modèle de gestion dans l'action sociale qui est aussi une certaine réalité.

Par ces réformes, y a-t-il de façon sous-jacente, l'évolution d'un modèle de société ? C'est le paradoxe : dans un contexte social dans lequel les politiques publiques sont plutôt sur un modèle individualiste, les pratiques sociales se voudraient plus diversifiées en prônant une approche collective ?

---

<sup>226</sup> CHAUVIERE Michel, (2011), *L'intelligence sociale en danger, chemins de résistance et proposition*, Edition La Découverte, Paris, 251 p

Mais peut-on réduire l'intervention sociale collective à ces débats ? N'y a-t-il pas une intentionnalité particulière, singulière dans cette pratique, à considérer l'intervention sociale comme un facilitateur d'accès à une place de citoyen, acteur d'une société ?

En synthèse, plusieurs processus sont à l'œuvre dans cette problématique :

- une meilleure prise en compte des territoires mais un paradoxe entre une politique de décentralisation dont l'intention est la réponse ajustée mais, un état « *prescripteur* » et « *animateur* » dans un modèle de politiques publiques qui valorisent une approche individualiste et parfois « culpabilisante »
- l'évolution du travail social dont la visée est la transformation sociale, des évolutions dans les pratiques professionnelles, des évolutions dans les référentiels métiers, la promotion d'approche professionnelle individuelle mais aussi collective, les solidarités sont à l'œuvre mais lesquelles et comment ?
- des travailleurs sociaux qui ne font pas consensus autour des pratiques : une situation qui interroge quant au développement des interventions sociales collectives relevant parfois d'un choix, d'un point de vue qui résulte d'une analyse individuelle ou de l'institution employeur
- des personnes en difficultés qui pourraient prendre leur place dans le débat public sur le projet de transformation sociétale mais qui ne sont que peu sollicitées.

#### **I.4 Une question de recherche**

Le questionnement émerge donc ainsi : Dans un contexte social d'une grande complexité dans lequel on peut parler de décollectivisation de la société et de mutation du travail social, en quoi les solidarités sont-elles prises en compte par les ASS dans leurs pratiques professionnelles de l'intervention sociale d'intérêt collectif ?

Nous faisons l'hypothèse que les assistants de service social qui développent des actions collectives ont une posture professionnelle singulière. Celle-ci exprime une intentionnalité, empreinte de valeurs centrées sur le projet de « faire société » et sur la force du NOUS. Les solidarités subjectives sont au cœur de leurs interventions dans un projet qui relève d'une logique d'émergence dans laquelle les usagers (ou bénéficiaires) sont acteurs/auteur.

Cette posture est de notre point de vue incarnée au sens où elle relève de conviction, de croyance et de valeur.

Elle inscrit l'intervention dans un projet de société dans lequel les usagers sont acteurs. Au-delà du mouvement ascendant/descendant, nous proposons ici de parler plutôt de logique d'émergence comme un tourbillon dans lequel tout prend du sens, y compris les imprévus, à partir d'une dynamique partagée.

## **II. Une démarche compréhensive pour analyser les postures professionnelles**

### **II.1 Méthodologie utilisée**

Nous avons choisi de rencontrer des professionnels Assistant de Service Social diplômé d'Etat afin de circonscrire la recherche à un groupe de professionnels en lien avec l'origine de cette recherche (ou les points d'appui) à savoir la formation des étudiants ASS. De plus, le choix s'est porté sur des professionnels proposant des actions collectives dans leurs pratiques. En effet, n'ayant pas de visée comparative entre deux méthodologies d'intervention, (individuelle ou collective), l'intérêt est centré sur le sens donné par les acteurs à cette pratique et non pas au discours « en creux » sur ce qu'ils ne souhaitent pas faire.

La représentativité de ce groupe de professionnels n'a pas été visée et le panel est assez varié quant à leur lieu d'emploi, parcours et ancienneté.

Une approche qualitative a accompagné ce travail de recherche qui, nous l'espérons, permettra d'alimenter le champ de réflexion sur les pratiques en travail social sans assener de certitude ou de prescription de « bonnes pratiques ».

La production de résultat généralisable n'est pas attendue. Le projet est de mieux saisir le point de vue des acteurs dans toute leur singularité. *« Leurs concepts propres ne sont pas comme les concepts scientifiques(...) mais des éléments constitutifs de leur pensée, et, par conséquent, en tant que tels, un objet d'étude lui même, - le type de raisonnement qui est le leur, logique ou non peu importe(...) »*<sup>227</sup>.

La méthode choisie est donc plutôt clinique car elle s'attache au sujet, à son discours, à sa pensée.

---

<sup>227</sup> CHAUCHAT Hélène, (1996), *Méthode d'enquête en psychosociologie*, Dunod, Paris, cité in KEVASSAY Sophie, (2006), *Mémoire de recherche*, Vuibert, Paris, 186 p. , p 95

« La méthode clinique (de recherche) produit des savoirs sur un phénomène à partir du récit des sujets. Le chercheur en méthode clinique s'intéresse à la parole du sujet social qu'il rencontre et écoute à propos d'une expérience (« professionnelle ») thématique ou problématique, en tous cas ciblée <sup>228</sup>»

En effet, il est pertinent de mettre au travail l'hypothèse sur les postures professionnelles à travers les discours des personnes interrogées. La singularité étant au cœur de sa définition, la possibilité de faire émerger le sens pour chacun est essentiel ainsi que de laisser de la place à de l'imprévu. .

Nous aurions pu approfondir l'attention portée à l'énonciation, à la dynamique du discours, ou à l'analyse de la forme d'expression. Mais, par souci de faisabilité, nous nous sommes attachés aux liens entre les contenus et les thèmes choisis. Cette méthode d'analyse, dite « intensive » en tant qu' « analyse d'un petit nombre d'informations complexes et détaillées »<sup>229</sup>, a donc une visée compréhensive « grâce à la valeur démonstrative de la singularité des cas »<sup>230</sup>. En conséquence, le nombre de personnes rencontrées est limité afin de rendre possible l'exploitation des données dans le temps imparti.

L'outil utilisé est l'entretien semi directif. Un canevas de six thèmes reprend les différents éléments de l'hypothèse<sup>231</sup>: Chaque entretien a duré en moyenne une heure et a été retranscrit intégralement. Le contenu a été exploité pour chaque thème au regard d'un répertoire évaluatif indiquant les points de vue sur le thème et un répertoire se référant aux pratiques professionnelles.

## II.2 Les acteurs rencontrés

14 professionnels Assistants de Service Social ont été rencontrés dans le cadre de cette recherche dont la moitié a obtenu leur diplôme avant la dernière réforme de 2004. Ils travaillent dans le champ associatif (5), dans des collectivités territoriales (5), à la CAF(2) et en hôpital (2)<sup>232</sup>.

---

<sup>228</sup>VIAL Michel, (2005) Conférence au séminaire CREN, axe 3 Clinique de l'éducation et de la formation, Université de Nantes. Méthodologie clinique en sciences de l'éducation : posture du chercheur. [www.michelvial.com](http://www.michelvial.com)

<sup>229</sup> QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUDT Luc, (1995), *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod, Paris, 288 p, p 231

<sup>230</sup> KEVASSAY Sophie, (2006), *Mémoire de recherche*, Vuibert, Paris, 186 p., p 96

<sup>231</sup> Annexe 6

<sup>232</sup> Cf. Annexe 5

L'intervention sociale collective fait partie de leur pratique professionnelle. Les professionnels ont été rencontrés grâce à notre réseau ou par mise en relation. Ils ont été conduits selon les mêmes modalités, dans un bureau ou un espace adapté à l'entretien.

### II.3 Des thèmes analysés

Chacun de thèmes reprend un élément constitutif de l'hypothèse :

Thème 1	Thème 2	Thème 3	Thème 4	Thème 5	Thème 6
La dimension du projet	Le « faire société »	L'intervention sociale collective	La notion d'émergence et la dynamique d'acteur	Les solidarités	Les postures professionnelles

L'attention portée à la dimension du projet permet de distinguer des « préférences » du côté du « projet visé » ou du « projet programme », approche conceptualisée par J Ardoino.<sup>233</sup>

Le thème du « faire société » est, quant à lui, inspiré des travaux de Norbert Elias<sup>234</sup> dans lesquels l'auteur développe la conception du rapport de l'homme à la société : *comment une multitude d'individu forme quelque chose qui est quelque chose de plus et quelque chose d'autres que la réunion d'une multitude d'individus isolés, autrement dit , comment ils forment une « société »*<sup>235</sup>.

Les points d'appui et ressources concernant la pratique de l'ISIC permettent de faire ressortir le sens qui lui est donné par les professionnels. Les méthodologies professionnelles sont-elles évoquées, Quels sont les liens entre l'individuel et le collectif? La dénomination est-elle questionnée ? Les notions d'intérêt, commun, général ou collectif sont-elles évoquées? Quels sont les points d'appui, les ressources pour l'intervention des ASS dans leurs pratiques collectives ?

La logique de processus d'émergence permet de regarder plus précisément la façon dont chacun se positionne dans l'action collective, des espaces de créativité sont-ils possible ?

<sup>233</sup> ARDOINO Jacques, (2000), *Les avatars de l'éducation*, Education et formation, Presses Universitaires de France, Paris, 270 p

<sup>234</sup> ELIAS Norbert, (1991), *La société des individus*, collection Agora, Edition Fayard , Paris, 301 p

<sup>235</sup> Ibid. p 41

De l'imprévu ? que dit-on des mouvements descendants, ascendants et émergents dans l'action ?

La question des solidarités, solidarités subjectives et objectives est au cœur de ce travail et nécessite donc un éclairage particulier. En effet, comment les ASS croisent-ils, dans leurs pratiques professionnelles, les solidarités subjectives et objectives ? Une mise en avant de l'une ou l'autre des formes de solidarités est-elle exprimée ? Quel sens et quels liens font ils avec leur posture dans l'action ?

Le thème de la posture professionnelle conjugue l'ensemble. C'est une façon de faire singulière, d'agir, de penser dans de situations professionnelles diverses. Des postures singulières vont-elles apparaître ici et comment se caractérisent elles ? Sont-elles nommées par les professionnels eux-mêmes ?

Cette analyse va nous permettre de mettre au travail l'hypothèse d'une posture professionnelle singulière des assistants de service social qui développent des actions collectives.

### II.3.1 Le projet

Nous avons choisi d'utiliser les références des sciences de l'éducation pour travailler cette notion Le projet tel que défini par M Vial<sup>236</sup> « *n'est pas une mode, une notion « d'occasion » (...) Il s'intéresse aux personnes et à leur individualité, à leur façon de faire singulière* ». J Ardoino en définit ses deux dimensions<sup>237</sup> : Le « *projet visée* » a une dimension plus subjective. Il articule le processus avec les procédures, et convoque une intentionnalité du sujet pour un projet pertinent avec le contexte et la situation. La notion de valeur lui est attachée, « *c'est pourquoi ce sens est toujours plus ou moins lié à ce que l'on appelle parfois le sens philosophique du terme (...). Lorsque nous parlons de projet de société par exemple, c'est incontestablement dans ce sens. Si donc, nous nous interrogeons à ce propos, sur le rôle de l'imaginaire, c'est d'un imaginaire non seulement moteur mais plus encore créateur qu'il est effectivement question* »<sup>238</sup>.

Le « *projet programme* », quant à lui, est composé de dimensions techniques et organisationnelles. Il est cohérent, avec des objectifs quantitatifs et externes, des

---

<sup>236</sup> VIAL Michel (1999), *Le projet, une occasion de faire autrement*, colloque international IUFM-Uniméca, Le projet en Éducation technologique, 24/27 novembre, Marseille

<sup>237</sup> ARDOINO Jacques, (2000), *Les avatars de l'éducation*, Education et formation, Presses Universitaires de France, Paris, 270 p

<sup>238</sup> Ibid. p142

procédures dans une intention plus qu'une intentionnalité, « *Il se définit par sa rigueur, son exactitude, sa consistance logique et, le cas échéant, par sa référence à une réalité qui en permet la possibilité, sinon la probabilité ou la faisabilité (...) Il veut être la préfiguration la plus exacte possible de ce qu'il anticipe* »<sup>239</sup>.

Le projet est évoqué à plusieurs reprises dans les discours de l'ensemble des professionnels interrogés. C'est un mot très utilisé dans le champ de l'intervention sociale mais on peut voir différents niveaux de projet interrogés. Il nous a semblé pertinent de tenter de « classer » les discours des personnes selon ce modèle théorique et au regard des indicateurs de discours suivants :

<p><b><u>Projet visée :</u></b>          valeur, sens, projet de société          philosophie du projet,          processus et procédure,          pertinence,</p>	<p><b><u>Projet programme :</u></b>          objectifs techniques et opérationnels,          organisation,          procédure,          cohérence</p>
--	---

Nous retrouvons dans le contenu des discours 4 sous thèmes sur le projet :

- **L'expression** sur la nature du projet *visée ou programme* :

6 professionnels sur 14 inscrivent plutôt leurs pratiques dans le « projet visée » avec des finalités énoncées et associées à des valeurs telles que la solidarité et la promotion du lien social. L'utilisateur est ici plutôt nommé acteur, le mouvement permet justement ce positionnement de chacun dans le projet. Il faut pour l'un d'eux (F1) « *bouger les lignes pour être sur le même pied d'égalité* ». L'émergence du projet renvoie aussi à une notion de dynamique pour tous avec une dimension politique, « *un projet de faire ensemble comme une action politique, un acte de résistance pour les personnes* » (F3).

Pour 2 d'entre eux, la visée est évoquée pour la posture professionnelle « *c'est une pensée construite, affirmée comme une intention* »(F13) ou la « *ligne de conduite de l'ASS afin de savoir travailler sur le bien-être et le fait que les personnes puissent exprimer ce qu'elles vivent* ». 3 professionnels se situent plutôt dans une vision programmatique du projet avec des objectifs à mettre en œuvre. Les usagers doivent adhérer au projet et les « *résultats doivent satisfaire les attentes réciproques des institutionnels et de l'action* » (F4). Des

<sup>239</sup>Ibid. p143

stratégies doivent permettre d'atteindre des objectifs grâce à des outils pour la mise en œuvre.

Pour 5 professionnels, une forte articulation des approches « visées » et « programmes » est possible entre, « *une intervention pour les situations dans le quotidien et une analyse plus politique des conséquences de passe-droit sur le renforcement des inégalités qui nuisent aux solidarités* »(F14).

- **Le projet est *processus*** dans lequel les personnes sont engagées.

Il allie finalités et objectifs. Les liens sociaux sont une finalité par rapport à la problématique de l'isolement (exprimés à plusieurs reprises). La visée est pour beaucoup la valorisation des personnes, l'autonomie et la notion d'acteur est très fortement référencée. Il s'agit de « *renforcer les connaissances des personnes pour qu'elles puissent faire des propositions dans l'intérêt général* » (F2). Le projet est de « faire ensemble ».

- **Le sens est valorisé** : Sens pour les usagers, sens dans la pratique professionnelle, sens de l'intervention collective.

Le projet risque sinon d'être « *juste une action* » (qui peut être associée à de la consommation) et pas un « *projet partagé* » (F7). Cette notion de partage apparaît d'ailleurs dans trois entretiens « *la finalité est d'aider les personnes à trouver des solutions pensées ensemble car le groupe est porteur de partage* » (F12). Plusieurs parleront d'appropriation des finalités de projet, de sens et d'intention.

**La temporalité** est évoquée dans la majorité des entretiens mais de façon très différente: certains parlent du temps de l'adhésion au projet alors que d'autres font référence à la projection des personnes dans l'avenir. Le projet nécessite du temps pour huit d'entre eux, « *Parce que vraiment ça demande du temps, le temps de rencontre, le temps d'échange pour construire le projet* » (F14). Le temps d'appréhender l'altérité pour l'un d'eux est à prendre en compte dans le processus en lien avec la visée de lien social. Le processus permet au collectif d'aller plus vite car les acteurs, y compris l'ASS sont dans une relation de « *donnant/donnant* » et « *l'effervescence du groupe, les prises de parole font que ça se fait plus rapidement on va dire* »(F14). Les professionnels rendent compte des difficultés à lier projet et processus dans le rapport au temps entre une finalité qui se pense et des objectifs à atteindre (F2).

Dans la réflexion sur la mise en œuvre des politiques publiques, différentes temporalités s'opposent.

Le temps est nécessaire pour l'appropriation du projet mais les dispositifs des politiques publiques ont des attentes de retours sur objectifs qui doivent être donnés rapidement « *parce qu'il faut toujours rendre compte des objectifs atteints ou non* » (F2).

**Le temps des professionnels et aussi différent du temps pour les personnes :** « *ce ne sont pas des gens qui se projettent, nous on a des agendas mais tout le monde ne manie pas un agenda dans sa vie* » (F2). La posture de l'ASS dans l'ISIC permet de mieux prendre en compte les temporalités ; « *on est obligé d'attendre jusqu'à ce que le plus grand nombre adhère à la proposition* »(F4). Les bénéficiaires d'une action collective sont parfois à court terme mais pour les participants, c'est parfois « *6 à 12 mois d'oxygène* » (F8)

**En synthèse,** la dimension du processus dans lequel se dessinent les liens sociaux est donc évoquée par la majorité des professionnels. La qualité de ces liens est exprimée comme une finalité pour dix personnes rencontrées. Les notions d'évaluation et d'intentionnalité ne se retrouvent pas dans les discours mais leurs contenus se rapprochent plus de la dimension « projet visée » que « projet programme ». C'est finalement 6 professionnels qui tendent vers l'expression du « projet visée », 5 dont les contenus maillent les deux approches et 3 dont les éléments font ressortir des indicateurs du « projet programme ».

### **II.3.2 Faire Société**

Le thème du « faire société » tel que défini dans les termes du modèle d'analyse a été abordé par huit personnes dans des propos clairs et explicites sur leur positionnement et sur leur lecture du collectif et des liens sociaux.

**Dans le registre de l'évaluatif,** 5 professionnels ont exprimé des points de vue sur cette notion : L'accompagnement pour l'un aide les personnes à prendre conscience qu'ils font partie « *d'un tout, d'une communauté au sens anglophone du terme* ». Il parle « *d'un aller-retour perpétuel entre les personnes qui en se regroupant forme une force collective et le processus qui permet un retour pour chacun* ». Dans son analyse, les personnes ne se sentent plus légitimes à occuper l'espace public et se replient sur leur territoire de vie, mais l'accompagnement en collectif peut leur permettre de prendre une place de « *citoyens éclairés* »

Pour l'un d'eux, le vivre ensemble est cité à la fois comme une finalité et un objectif

2 personnes tiennent des propos plus négatifs ; les liens sociaux développés dans une action collective ne permettent pas « *une ouverture au monde social* », les gens continuent à manquer d'autonomie dans leur « *être au monde* ». Les participants à une action collective acceptent de rentrer « *dans des cases en trouvant une utilité sociale* » (« *puisque je suis au RSA faut bien que je serve à quelque chose* »).

Les contenus parlent plus globalement des pratiques professionnelles : Le lien social est évoqué comme un objectif de projet, quel que soit l'intervention collective proposée.

**Un constat d'isolement social** est posé par tous, « *isolement réel ou sentiment d'isolement* » précise un professionnel et seules deux personnes évoquent la citoyenneté.

Pour l'un d'eux, le travail de l'assistant de service social aide les personnes à prendre conscience qu'ils font partie d'une communauté et qu'ils deviennent acteur dans « *l'intérêt général* », c'est la légitimité de citoyen pour « *créer du lien social et faire société* ». Ce discours est très fort sur cet axe, sans doute en lien avec son expérience dans l'intervention sociale collective autour de la citoyenneté.

Le territoire est évoqué en termes d'espace public et d'espace privé. Les personnes sont en lien sur un même espace, et les formes de liens sociaux qui les unissent participent au diagnostic réalisé par les professionnels, comment vivent ils ensemble ? Ces observations doivent être « *intégrées dans la réflexion et la définition de stratégie* ».

**En synthèse**, seule la moitié évoque la notion de citoyenneté et le « faire société ». Est-ce à dire que cette notion<sup>240</sup> proposée comme un rapport de l'individu à la société, une sorte d'équilibre entre le « je » et le « nous », « *soumis à des variables* », n'est pas un élément constitutif d'une posture professionnelle ? Le « faire société » est plutôt considéré ici autour de la problématique de l'isolement, comme une réponse potentielle à un environnement social mis à mal. L'ASS accompagne vers la citoyenneté mais un retour sur l'individu est considéré comme nécessaire.

---

<sup>240</sup> ELIAS Norbert (1987), *La société des individus*, Fayard 2011 pour la traduction française, coll. Agora, Paris, 301 pages

L'individu semble ici central contrairement au modèle proposé par N. Elias, idée renforcée par le peu de discours sur la dimension sociétale. L'ASS reste-t-il finalement centré sur la personne même si parfois il articule les regards ?

Dans les 6 entretiens dont les contenus évoquent ce thème, seuls 3 professionnels parlent du groupe comme une force (F7.3.14). Le « faire société » est une visée ; un seul considère que c'est à la fois une visée et un objectif et 2 personnes considèrent le lien social comme un objectif du projet. Le mot citoyenneté ne sera que très peu cité.

### II.3.3 L'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif

Le répertoire évaluatif sur ce thème est peu conséquent mais contient des éléments significatifs d'analyse.

**Le registre évaluatif :** Plusieurs éléments sont évoqués dans les entretiens pour définir des points forts de cette pratique du point de vue des acteurs et des notions sont porteuses de sens pour les professionnels interrogés.

**La question de la participation** est évoquée par plusieurs professionnels mais n'est pas un axe central des discours. Dans la relation professionnels/usagers, l'ISIC permet une relation « *équilibrée et plus participative* » (F8), « *ce n'est pas toi le référent qui note quelque chose sur un contrat (...) forcément quand tu fais un pique-nique il y a autre chose qui se passe (...) c'est rapide, plus évident, plus dynamique mais plus court* » (F8). Les personnes interrogées parleront plutôt d'un mode d'expression: « *pouvoir parler des problématiques communes : (...) échanger sur leur rôle de parent, comment faire face aux problématiques du quotidien. Il y a eu vraiment de très, très bon retour sur leur estime d'elle-même, le fait de parler avec d'autres parents des difficultés de chacune, ça leur a permis de prendre confiance en tant que parent* » et seul un professionnel évoquera l'Empowerment ou le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA), « *Comment le collectif à la fois citoyen, d'usagers peut, comment dire sans être caricatural, je dirais reprendre son destin en main. Mais ce n'est pas tout à fait ça. C'est l'idée que j'en ai* »(F2).

La notion **d'intérêt** est évoquée que par deux personnes : *intérêt général ou intérêt commun* mais aucun ne parlera d'intérêt collectif alors que c'est un élément de l'appellation générique « *Il faut travailler sur le renforcement de leurs connaissances pour arriver non plus, individuellement mais collectivement à des propositions qui visent l'intérêt général (...), tu es accompagnateur facilitateur (...).*

*C'est l'intérêt général qui fait la force de l'intervention collective et l'échange entre pairs (...) c'est un aller-retour perpétuel entre à la fois, ces individus qui vont devenir une force collective et dans ce processus-là, individuellement, il y a des choses qui se jouent pour toi. »(F2).*

**Les personnes rencontrées développent une analyse de la société et des liens sociaux.**

En effet, certains professionnels (F9.10.13) fondent leur posture professionnelle sur des éléments d'analyse. L'un d'eux différencie le social et le problème social. Sur un projet, il dira « *c'est la maison des parents, si on demandait aux gens ce qu'ils voudraient ce serait une maison de repos et pas un lieu pour parler de leurs enfants et de leurs problèmes, ils en ont plein des lieux pour dire que ça ne va pas, donc c'est les écouter vraiment et dire que pendant deux heures on ne fait rien, on ne voit pas d'ASS, on ne va pas à la CAF ni à pôle emploi parce que le quotidien c'est ça. ...Donc voilà, moi ça m'intéresse de faire que le terme social sorte un peu de ça* ».

**Mais le regard est partagé dans tous les entretiens sur la problématique de**

**l'isolement** Cette problématique est à l'origine de bon nombre de projet dans le discours de la majorité des professionnels interrogés. Les personnes sont très isolées, « *renfermées, introverties* » (F8) et le collectif « *permet de travailler l'isolement et je ne vois pas comment je peux le travailler autrement, objectif difficilement atteignable en individuel et entre quatre murs et c'est une problématique qu'on a sur 2000 habitants et 700 logements (...). Il y a beaucoup de personnes recluses dans leur appartement.*

*Parfois pour une personne, c'est une petite victoire (...) en entretiens, elle me dit beaucoup plus de choses, c'est comme si, comme on se connaissait dans un autre contexte, elle venait plus volontiers, elle parle plus facilement, et pourtant dans le cadre du projet, elle ne prend pas trop la parole mais elle est toujours là. En collectif, elle va venir parce qu'elle découvre autre choses. » (F10).* L'un d'eux évoquera aussi l'isolement des professionnels (F9).

**L'idée de « partage »** est développée comme un appui: partager des ressources, des avis, des expériences, « *l'idée était de favoriser la parole, (.)dans un premier temps les femmes avaient tendance à s'adresser à nous et à attendre des réponses et puis on a réussi à transformer ça en renvoyant les questions, en expliquant qu'on n'avait pas les réponses mais qu'on était là pour enrichir les réponses et se servir de leurs expériences les unes et les autres (...)* et ce qui a été très intéressant, elles ont dit, lors du bilan de juin, qu'elles avaient vraiment appris à se connaître alors qu'elles se connaissaient déjà parce qu'elles

*avaient participé à plein de rencontres et elles accompagnaient leurs enfants à la sortie de l'école. Là, on a compris que le groupe pouvait être assez rassurant pour qu'elles parlent d'elles (...) ça, c'est vraiment essentiel» (F12)*

Une opinion particulière émerge du discours de trois professionnels qui mettent en lien **l'ISIC et le contexte de réduction budgétaire**. Ce mode d'intervention en collectif serait une façon de pallier au manque de moyens, comme un volet restreint de l'action sociale, *« avec l'évolution du contexte économique, de plus en plus d'institutions manquent de moyen, donc je pense que le collectif peut être aussi un domaine à développer pour combler les manques financiers ou le désinvestissement de l'état dans certains contextes» (F13)*. Même s'ils sont peu nombreux à évoquer cette idée, nous le relevons car nous l'avons aussi entendue dans la phase exploratoire de ce mémoire.

**Concernant l'ISIC, la question de la motivation et de l'envie** du professionnel est évoquée par plusieurs personnes. Seul l'un d'eux parlera d'action aux effets très momentanés mais comme *« une bulle d'oxygène » (F8)*.

**Le répertoire des pratiques :** Les professionnels se sont beaucoup exprimés sur les points d'appui et les ressources pour développer l'ISIC. Des éléments positifs, voir très positifs sont énoncés et un seul professionnel (F8) sera très critique sur ce mode d'intervention : *« les personnes jouent le jeu pendant les projets mais après, à mon avis, chacun rentrent chez soi (...) elles rentrent dans les cases du projet »* (elle utilise ce mot à plusieurs reprises). Quand le projet est terminé, dit-elle, les relations entre les participants ne durent pas. *« Ça permet aux personnes de s'inscrire dans une relation (...) après il y a une relation de confiance qui fait que la personne en face se dit qu'elle va faire plaisir à l'ASS, un peu un rendu »*. Les conséquences sont, pour elle, *« individuelles et privées »* et de courte durée. Il y a une sorte *« d'espoir de solidarité »* mais si la situation de la personne n'évolue pas après sa participation à une action collective, celle-ci ne voudra plus du tout s'inscrire dans un autre projet.

**Les apports de l'ISIC : La plus-value du collectif:** Certains amènent l'idée que l'ISIC est *« l'avenir du travail social » (F9)*. C'est une *« plus-value astronomique »* pour les liens développés entre les personnes et dans *« leur implication dans leur vie » (F3)*. Dans l'accompagnement, l'intervention sociale collective permet un apport sur le long terme *« il y a plus d'inconnu et plus d'expérience(...) l'entretien individuel, c'est bien mais on arrive vite au bout avec une famille» (F5)*.

Les personnes sont liées par le « *projet de faire ensemble* ». L'aspect socialisant de l'intervention collective est essentiel (F3) et le groupe rend bienveillant : « *au niveau des enfants, je trouve que c'est donner un modèle, sans faire du rentre dedans et ça permet à l'enfant de se projeter dans l'âge, grandir ça fait pas trop peur, il me semble que c'est vraiment intéressant pour ça, pour se projeter, pour se construire autrement, c'est des modèles d'identification (...) voilà, et j'y mettrais une solidarité, comment s'aider à grandir, entre nous* » (F12)

Dans une majorité des discours, **un lien entre l'accompagnement individualisé et l'intervention sociale collective est proposé**. Les personnes interrogées débutent l'entretien par une **comparaison** entre l'intervention sociale collective et l'intervention sociale individualisée et tout particulièrement **par le mouvement de l'individuel vers le collectif** pour 9 d'entre eux. 6 partiront de l'analyse de la demande exprimée en entretien individuel mais aussi à partir d'un besoin suite à un diagnostic.

L'ISIC permet un « *recueil de parole*», « *c'est vraiment le processus d'Empowerment : tu pars toujours de l'individu, de son expérience, de sa conscientisation critique* », « *C'est en entretien individuel que je repère les besoins et je vois s'il y a de l'isolement social ou pas: si elles sont parties prenantes, si elles sont à ce stade-là de leurs préoccupations parce que c'est aussi ça, j'aborde ça avec elle en entretiens individuels, je leur explique, je leur parle en terme de besoins* »(F10).

**L'ISIC peut aussi s'appuyer sur des manques à combler** (F7, F12) et devient ainsi une forme de réponse quand à des demandes entendues à titre individuel « *si on ne réussit pas à combler les difficultés, l'ISIC se pose (...) les difficultés du public mais aussi les difficultés rencontrées par l'intervenant à répondre aux besoins du public qui reviennent sans cesse en entretiens individuels* »

Mais tous ne font pas le lien de la même façon entre les deux formes d'intervention : les 2 professionnels de l'hôpital le nuancent. Pour l'une, toutes les personnes invitées à participer à une action collective ne sont pas forcément accompagnées individuellement. L'autre est la seule à ne faire aucun lien avec l'accompagnement individualisé, se dit même « *embêté* » quand cela peut se croiser.

**L'ISIC est aussi au croisement de plusieurs données** et c'est, en fonction des professionnels, une articulation entre l'environnement, le territoire, le partenariat, les besoins exprimés par les personnes. Une intervention collective se monte, pour l'un d'eux

(F7) « *sur la base du partenariat, des entretiens individuels, de l'environnement et de la théorie qui est toujours là pour venir compléter, pour revenir définir les termes utilisés* »

**Le diagnostic**, qui justement croise et analyse différentes sources, est une notion évoquée par tous : il peut être « *partagé* » construit sur les bases de « *données chaudes et froides* » (F5). Il est un point d'appui pour la majorité des professionnels. Il se fonde parfois sur des échanges en équipe ou avec des partenaires et pour deux personnes peut être étayé par des éléments théoriques. Il « *articule individuel et territoire* »(F2), et croise les besoins identifiés par les travailleurs sociaux et les demandes des personnes

**Les ressources du territoire** sont centrales pour au moins 5 professionnels (F2.3.4.5.7) intéressés par les données objectives et subjectives. Pour eux, la compréhension du territoire mais aussi les représentations de l'espace public et l'espace privé doivent être prises en compte. « *Les personnes ont élargies leur sphère privée. Il y a parfois un accompagnement spécifique à faire pour aider les personnes à sortir de ce territoire et se sentir légitime ailleurs* » (F2). Pour l'un d'eux (F3), le croisement de « *l'individuel et le territoire* » constitue la ressource pour l'action collective. Il faut « *repérer les instances participatives pour « s'articuler » et ne pas arriver « par-dessus, comme quelque chose qu'on rajoute* » (F5).

**Dans les discours sur la pratique professionnelle**, l'intervention sociale est un support à la citoyenneté « *Ça serait bien qu'on travaille sur l'entrée citoyenneté. (...) On est en France, sur un régime de solidarité. Ça m'a toujours questionné cette forme d'inconscience et de consommation et en même temps on maintient les gens dans une incapacité à comprendre sans leur expliquer* » (F11) .Mais la participation n'est pas plus évoquée si ce n'est en contre-exemple d'une pratique institutionnelle de convocation sur la base de listings. C'est dans ce cas l'institution qui sollicite et qui développe une offre de service qui part de besoins communs à plusieurs personnes. « *Quand ça part du centre social, ça part des gens (...), on travaille ensemble à ce qu'ils veulent faire. Alors que lorsqu' on part de listing par rapport à une problématique repérée (...) ce n'est pas pareil. Mais si je dois parler d'action collective, c'est vraiment ce que je fais sur le terrain, ça part du lien social, on travaille sur la relation humaine, on travaille que la construction d'un projet commun, on travaille sur un objectif collectif et commun à toutes* » (F 14).

Néanmoins, **10** professionnels nomment les personnes « **acteur** ». La co construction et la marge de manœuvre pour chacun sont des éléments clés.

Dans le registre de la démarche professionnelle, « **aller vers** » est évoqué par quatre professionnels (F3.5.8 9) « *On est dans une politique d'allers vers (...). 70% des familles reçues ne sont pas connues des services sociaux (...) et si on veut donner du sens à l'action collective, c'est bien de le mettre en lien avec l'individuel et d'autant plus dans le contexte actuel* »

L'idée de « *copié crée* » est développée par l'un d'eux exprimant ainsi **la singularité de chaque projet** qui émerge de chaque groupe de personnes : « *L'idée est que quand tu crées un collectif c'est à lui de décider ce qu'il veut faire, comment il veut devenir acteur de son environnement* ». C'est pour lui à partir d'une « *somme d'individu* » qu'on crée le collectif « *qui vise à retravailler, redevenir acteur de son environnement en fonction des différentes ressources* ». « *L'idée est de démarrer avec un petit groupe qui sera « levier de mobilisation », « une espèce de noyau dur »* : L'hypothèse est que chaque personne a un minimum de réseau, un minimum de lien (familiaux, communautaires.). Chacune a une personnalité particulière, et « *a des choses à dire sur le quartier, le territoire* » (F8) . On trouve aussi des leaders dans les communautés, que cela soit formel ou non (« *sage* », « *chef de clan* » F2).

L'action est ; dans ce cas ; **dynamique** et fait émerger des compétences, ce que l'un des professionnels (F11) appellera des **compétences en bougeons**, « *Pour moi c'est un peu l'histoire de potentialiser des compétences en bourgeon chez les gens (...). Grace à la créativité, c'est le support qui a aidé, d'avoir une structure, un cadre. Le collectif met sous le regard de l'autre, tu es obligé d'être en relation sociale avec l'autre et il y a quelque chose, elles fabriquent quelque chose qu'elles montrent. Le groupe, c'est accepter qu'il y ait un regard social sur ce qu'elles font, ce qu'elles sont capables de produire* », le regard social qui est un regard extérieur qui ne permet pas toujours « *d'oser montrer* ».

**Des dispositifs existants** sont considérés **comme point d'appui** pour 3 professionnels (F6, 10, 14). Un professionnel qui, malgré son ancienneté (1999), débute dans les actions collectives, choisi comme point d'appui les dispositifs existants dans l'institution employeur car il ne se sentait pas de tout monter pour une première expérience. C'est « *le terreau de quelque chose de plus personnalisé par la suite* ». Ce professionnel a néanmoins l'impression de faire les choses à l'envers en proposant un dispositif existant pour le rendre après « *plus malléable* » en fonction des demandes et besoins du groupe. Un autre trouve ça « *assez simple puisqu'ils sont fait pour ça* »(F10).

De multiples références apparaissent donc dans les discours: **L'ISIC est une ressource, une plus value pour l'intervention sociale.** Elle permet de lutter contre l'isolement, rééquilibre les relations entre les professionnels et les usagers qui sont nommés acteurs par la majorité des personnes interrogées. De façon paradoxale, la participation en tant que fondement de l'intervention n'est que peu évoquée autant dans le discours sur ce qu'ils pensent que dans celui du registre des pratiques professionnelles.

### II.3.4 Une logique d'émergence

La notion d'émergence est définie comme une « *l'apparition soudaine d'une idée, d'un fait social* »<sup>241</sup>. Elle renvoie à une dynamique, à de l'imprévu et de la créativité. Y a-t-il quelque chose de singulier dans le contenu des entretiens qui la caractérise ? L'émergence pourrait elle traduire ici le collectif, le positionnement dans la société, l'inter actions et interrelations dans un système ?

**Le terme d'émergence** est utilisé par 11 ASS dont 8 nous paraissent plus proche de ce que nous avons défini. Cette dynamique permet pour certains des surprises « *Je pense que le collectif c'est ce qui marche le mieux pour les personnes, pour leur faire du bien, en dehors de tout rapport financier, de plaisir, le groupe ça motive, ça de stigmatise et ça permet des surprises* » (F9).

Il croise plusieurs thématiques : **l'émergence de la prise de conscience du social** (F6) et des solidarités en tant que valeurs. **Les solidarités sont ici plurielles** et deux professionnels ont parlé d'émergence (F7 et F11) : « *Les solidarités pour moi ça va au-delà du lien social, c'est face à quelque chose qui va émerger de façon spontanée. On rejoint la solidarité parce qu'il y a quelque chose de gratuit et pas imposé. Je me dis le lien social, on le favorise, on utilise des outils pour mettre en relation des personnes à la fois entre elle et dans l'environnement, la solidarité c'est face à quelque chose qui va émerger, ce sont des valeurs* (F7). Dans ce collectif, une force émerge pour deux professionnels et « *l'usager participe à une force commune pour lutter contre les problématiques du quotidien* » (F14). L'un d'eux parle de **l'émergence du projet à partir de la demande des personnes**, il utilise « *l'émergence du terrain (...)* et *l'imprévu est nécessaire et inhérent au processus* » (F5). Un autre l'affirme : l'action doit émerger du

---

<sup>241</sup> [www.larousse.fr](http://www.larousse.fr) – consulté le 17 octobre 2013

terrain qui « *impose aux experts, les travailleurs sociaux, un objet pour lequel ils vont mobiliser des outils pour la mise en place d'une action* ». Il parle de l'émergence d'idées.

**L'émergence de liens** « *forts et singuliers* » qualifie une **authenticité** dans la relation : « *C'est comme si tu créais une mini société tolérante* » dit l'un d'eux. « *Ce jour-là, une brèche s'est ouverte mais malgré la façade qu'elle mettait en scène dans le groupe, ça a été très important pour elle. Et c'est le groupe qui a permis ça. Et là, tout à coup, la façade est tombée, quand ça s'est passé j'ai pensé à ça tout de suite, j'ai été touché par ce qu'elle montrait à ce moment-là. J'ai tout de suite interprété qu'il se passait quelque chose de fort pour elle* » (F12).

**L'ISIC permet l'émergence d'un nouveau rôle social pour les participants**, la notion de personnes ressources est souvent citée dans les entretiens, en tant que nouvelle considération de soi même dans la société

Cette **dynamique d'émergence** fait donc partie de la conception de l'ISIC **pour la majorité des professionnels** rencontrés. Le projet émerge mais aussi les liens entre ses participants qui leur permettent de se vivre à une autre place dans la société.

### II.3.5 Les solidarités

Le thème des solidarités subjectives et objectives a été abordé dans tous les entretiens. Dans un premier temps, nous avons souhaité écouter les professionnels sur ce que cette notion évoquait pour eux. Des « préférences » ou des partis pris sont incidents dans les pratiques et permettraient de vérifier l'hypothèse de la valorisation des solidarités subjectives dans la posture professionnelle.

Concernant l'approche globale de cette notion, **la solidarité est une valeur** pour seulement 2 personnes (F7 et 10). 2 personnes remettent en question le terme de solidarité pour les politiques publiques (F9, F3). Pour l'une d'elle, la solidarité ne peut rimer qu'avec l'humain.

3 professionnels ont développé une approche plus théorique. L'un d'eux différencie le lien social qui est « *un concept travaillé en formation et intégré à la pratique professionnelle* » et la solidarité qui est une notion et renvoi à des valeurs plus personnelles de l'ordre du don. La solidarité « *dépasse le travail social* ». Le lien social est au cœur de l'ISIC et de

l'intervention sociale, et c'est le lien entre les personnes qui rencontrent les mêmes difficultés qui permettra de trouver des solutions collectives. Les solidarités peuvent favoriser l'ISIC mais, dit-il, ne suffisent pas : « *L'ISIC pour moi ça part de l'intellect, je pars d'un diagnostic (...) Le lien social en tout cas moi je l'utilise pour bien montrer que c'est une action intéressante pour les personnes, des fois ça peut être juste, pour favoriser le lien social. Mais il ne suffit pas de donner juste le terme il faut bien montrer à quoi ça correspond pour la personne* ».

Le concept et la notion sont différenciés, « *les solidarités, c'est plein de liens, mais je préfère le différencier. Le lien social, c'est dans la relation et sa place dans la société, les solidarités me semblent plus larges dans le sens où c'est pluriel. Je ne dis pas que le lien social n'a pas à voir avec du groupe mais par solidarité on va entendre plusieurs qui se réunissent, alors que le lien social ça peut concerner une personne dans son environnement, il n'y a pas quelque chose de défini. Alors qu'on peut rejoindre un collectif solidaire, le lien social part plus de soi* ». La solidarité ne peut pas être un objectif « *qu'on peut imposer* », « *on ne peut pas forcer des personnes à être solidaires les unes des autres* ». Dans une action, la solidarité peut aller « *au-delà* » de l'ISIC alors que ce n'est pas un objectif. « *On n'avait même pas besoin de travailleur social, ça venait du groupe parce que ça touchait les valeurs intrinsèques des personnes* ». Il pense qu'aujourd'hui les personnes manquent de solidarités, se replient sur elles et préfèrent « *moins s'impliquer* ».

Un autre fera sur ce thème un lien avec le contexte social individualiste et tiendra un discours autour du rapport de l'individu à la société comme source d'épanouissement. Le troisième (F13) abordera dans son discours la question de l'altérité dans son rapport au monde et la vie en société.: « *pour moi intervenir sur du collectif c'est rappeler à chaque d'entre nous dans une société individualiste qu'il y a l'autre avec lequel on vit, (...) il y a l'ego et l'alter, l'ego c'est ce que nous sommes en tant qu'individu unique et l'alter est la partie de nous qui s'est construite par rapport à l'autre, qui s'est construite dans un contexte mais pour moi, il est difficilement concevable d'être un être humain, si on ne considère que l'aspect ego, ça ne peut pas fonctionner, donc étant persuadé que l'alter contribue à notre propre épanouissement j'ai toujours ça qui me guide* »

### Les solidarités subjectives

Elles sont définies en tant que solidarités familiales, de voisinage, liés au monde du travail et enfin lien de la personne avec la société, une solidarité qui relève de la citoyenneté, c'est-à-dire « *des valeurs d'égalité entre les membres d'une même communauté politique* »<sup>242</sup>.

Il s'agit ici de tenter de comprendre la perception qu'en ont les professionnels et nous constatons que chacun y a associé des significations différentes. Nous avons trouvé intéressant de faire ressortir l'idée force qui se dégage de leurs discours. En effet, dans l'hypothèse, nous préfigurions cette forme de solidarité au cœur de l'intervention. Or, nous pouvons voir ici deux approches :

Les solidarités subjectives sont plutôt vues :

#### **De façon positive comme une ressource pour la moitié des professionnels :**

En termes de réseaux de solidarité (F2) (communautaire, locataire...), les personnes sont liées par le projet de « *faire ensemble* » (F3). Les liens sociaux sont une finalité, peu importe l'âge, le parcours(F6) ; L'un d'eux (F9) dit ne travailler « *qu'avec la solidarité* », elles se trouvent à tous les niveaux de lien social (F10), se font « *entre pairs* » (F12). La solidarité est de l'ordre « *du don de soi, on le fait et on attend rien en retour(...). La solidarité, ce n'est pas quelque chose qui se définit d'avance, c'est de l'entraide* » (F7).

#### **La perception de l'autre moitié des professionnels est plutôt pessimiste**

Le développement des solidarités peut être bloqué par des représentations sociales (par exemple sur les liens de voisinage), par des « *enjeux de survie* » (F14) liés à la grande précarité des familles et sont parasitées par les dimensions politiques dans la vie des cités. Les solidarités existent dans l'intervention mais ne permettent pas « *l'ouverture au monde social* » (F1). Elles ne durent que le temps de l'intervention (F8) mais l'ISIC pourrait permettre un changement de « *regard social* », favoriser la mixité sociale et permettre le développement de nouvelles solidarités. La situation d'accompagnement social facilite la parole et les gens « *s'affranchissent. Ils parlent de la vie politique en trouvant que la société est dure et qu'effectivement le voisin ne fera rien pour lui* ».

Les quatre formes de solidarité subjective ne seront évoquées que par trois ASS (F7, F10, F9); 2 ASS mentionneront les trois thématiques : famille, voisinage et citoyenneté (F2, F8),

---

<sup>242</sup> PAUGAM Serge, *Les cycles de la solidarité envers les pauvres*, in CASTEL Robert et DUVOUX Nicolas, (2013) *L'avenir de la solidarité*, la vie des idées, Presses Universitaires de France, 97 p

et 2 ASS n'en mentionneront que deux et de façon différente (Un ASS sur les solidarités de voisinage et de citoyenneté (F5) et un ASS sur les solidarités familiales et de voisinage (F14)). Seul un ASS (F13) évoquera les solidarités au travail liées à la corporation professionnelle en lien avec son lieu d'emploi et 4 personnes évoquent la notion de solidarité au travail en référence au travail d'équipe.

Une autre forme de solidarité a émergé des discours de **la majorité des professionnels : la solidarité entre pairs** : Neuf ASS évoquent cette forme de solidarité (F1, 3,4, 6, 7, 11,12) voir communautaire (F2, F13)

**En synthèse, les approches sont donc très diverses** dans la perception des formes de solidarités et on ne peut conclure à une vision commune. La solidarité dans les liens de citoyenneté est reprise dans la moitié des entretiens mais c'est la solidarité entre pairs qui est partagée par plus de la moitié des professionnels (9/14). Sur ce thème, le discours émerge plutôt d'un répertoire évaluatif, les professionnels expriment leur point de vue que nous regrouperons ici en deux parties : l'expression sur les objectifs de l'intervention et une 2<sup>ème</sup> partie sur ses effets.

**Dans le registre évaluatif**, les personnes interrogées pensent qu'il faut redynamiser et réactiver les solidarités. Pour beaucoup, « *faire du lien* » est un fil rouge dans les interventions voir une finalité. L'idéal pour l'un d'eux (F9) « *serait qu'à la fin, elles se passent de nous et qu'elles continuent à maintenir les liens, la finalité ce serait ça* ». Mais aujourd'hui, la principale difficulté est la mobilisation (F2) et « *les gens n'y sont plus du tout en terme de réseau social* ».

Pour permettre ces solidarités, le « **regard social** » a été évoqué par plusieurs professionnels. **La transformation du regard des uns sur les autres est nécessaire** et peut être produit par une action collective favorisant ainsi plus de mixité sociale mais aussi plus de lien avec l'entourage familial et de proximité, « *ce qui est intéressant aussi au niveau des solidarités, ce sont toutes ces personnes qui travaillent et qui sont abreuvées d'images très péjoratives sur les gens qui sont au RSA. Ce qui pourrait être intéressant dans le cadre de ces actions, ce serait de permettre aussi un changement de regard donc peut être que des actions collectives qui se déplacent sur des lieux comme des théâtres par exemple, des lieux où il y a différentes populations. Peut être que les personnes, quand elles participent à une action collective, c'est un changement de statut, elles montrent ce* ».

*qu'elles savent faire, à l'entourage, aux voisins, à la famille, et il y a des répercussions » (F8) « c'est un regard sur le monde et c'est important de continuer à se regarder » (F9.)*

Valoriser la **citoyenneté est une visée chère à plusieurs professionnels** (F7, 8, 9, 13,12). C'est à la fois une dimension citoyenne dans l'action : aider tel groupe de personne à reprendre place dans la société et un discours sur leur propre positionnement et les valeurs : *« pour moi, quand je pense aux solidarités je mets une dimension de valeur intrinsèque mais peut être aussi citoyenne, fortement citoyenne (...). Les jeunes appartiennent à un groupe mais aussi à une société et c'est pour ça que je vais agir et faire des choses gratuites et pas forcément définies » (F7). Ce qui manque aujourd'hui, c'est « agir parce qu'on y trouve du sens dans la société ». L'action collective pour l'un d'eux (F8) aide les personnes à se penser citoyen : « elles quittent le statut d'assisté, le temps d'un moment, plus d'obligation de contrat (...). Elles ne sont plus dans une relation de venir rendre des comptes, de demander de l'aide, c'est l'ASS qui compte aussi sur lui et ses propres ressources ». « Ces actions collectives peuvent amener un nombre de personnes à se rappeler qu'il existe dans une société et donc en lien et relation avec les autres. C'est ce que je pose comme hypothèse de départ dans mon approche du collectif. Et effectivement c'est aussi développer des solidarités. C'est une visée que je me donne » (F13)*

**Mais les inégalités ne permettent pas la solidarité :** L'un des professionnels (F14) insistera beaucoup sur cette analyse. Il a y des réseaux d'influence ou de passe-droit et chacun reste très individuel : *« je pense que dans l'objectif, bien entendu, on veut qu'il y ait cette solidarité-là, réellement. Alors c'est peut être les cités qui font ça et mon manque d'expérience, mais je ne suis pas sûre qu'il y ait vraiment une cohésion, qui va se poursuivre. Dans la théorie, pour tous les travailleurs sociaux qui travaillent avec ce public, l'objectif final, c'est qu'il y ait quelque chose qui se passe, et qu'ils aient une force commune à la fin (...). Là aujourd'hui, je ne sais pas si c'est le contexte des cités, et des problématiques qui sont vraiment trop lourdes, j'ai l'impression que comme on les a pris, on les laisse. Bien sûr, ils se connaissent, il y a des petits trucs en plus qui se passent mais (...) Il me semble que les problématiques sont tellement lourdes qu'elles ne peuvent pas penser de manière collective en fait. Elles ont des enfants pour la plupart, et elles pensent à la survie de leur enfant, ce qui les sensibilisent vraiment au quotidien, et pour moi c'est vraiment de la survie avec toutes les problématiques de santé ».*

**Solidarité et survie** s'opposent et nécessitent « *le chacun pour soi* ». Les conflits entre famille sont nombreux et compliqués à gérer dans un contexte où les problématiques sont très lourdes, « *c'est compliqué de créer une solidarité entre chaque personne parce qu'il y a tellement de facteur qui vont parasiter la relation. Alors oui, sur une action elles vont être ensemble, mais une fois qu'on est sorti de cette action-là, le cours de la vie reprend. Donc dans la théorie oui, l'objectif est de créer une solidarité mais là, il y a tellement de problèmes et de choses qui parasitent* »(F14). Cela met à mal les solidarités « *dans l'action collective, certaines travaillent et d'autres pas (...). Il y a dans la famille, l'amour et la connaissance de l'autre qui permettent de la solidarité, ce que j'ai vu. Dans le voisinage il y a une action collective qui réunit tout le monde autour d'un même objectif mais il y a du parasite, le problème du logement, du politique, ça crée de la haine envers l'autre. L'inégalité, l'influence des politiques en fonction de qui on connaît est énorme, très lourde* ». (F14).

**Un point de vue sur les effets** : deux professionnels évoquent une « **surprise** » quant aux liens sociaux et de voisinage qui se créent. Les personnes « *dans ce projet, reprennent leur vie en main à travers la culture et moi, là, je suis scotchée* »(F3). Un 2<sup>ème</sup> professionnel (F11) s'est trouvé surpris par la nature des relations entre les personnes «*toutes les choses que je n'avais pas pensé, voilà, les repas ça m'a surpris, agréablement, mais ça enrichit aussi ma pratique, ça ouvre sur des choses, ça ouvre le questionnement et les possibilités (...) ce qui me plait c'est que les gens se surprennent eux mêmes, ils me surprennent et se surprennent en découvrant des gens imprévus. C'est un atelier de créativité mais créativité dans tous les sens et ça a aussi créé dans la relation*»

La solidarité est une force pour un d'eux (F14) et aussi de l'imprévu dans l'action : « *lors de la deuxième action collective, ce sont les gens qui ont vu leur mère et qui ont eu envie de venir. Il y a eu une confrontation mère fille sur leur vision de l'homme, la place de l'homme dans la famille. Il y a eu une acculturation aussi, il y a des valeurs, regards croisés très riches pour les mères et les filles. Dans la famille, ça a créé un lien beaucoup plus fort parce qu'elles ont appris à mieux se connaître, ça a ouvert la famille sur d'autres choses. Le fait de mieux connaître l'autre, il y a eu une réussite. Entre voisins, des choses se sont faites, se sont dénouées* ».

**Mais certains professionnels ont un regard critique** (F1, 2 8). Les liens sont limités dit l'un d'eux (F1) « *ça ne permet pas une ouverture au monde social, ça les rend pas plus autonomes dans les démarches sociales, non, dans leur être, être au monde.* ». Un des ASS (F8) dit même ne pas être certain que des solidarités se développent dans les actions collectives. Ca peut même être un contre sens, si l'action n'a pas de fin, « *Si tu crois que des solidarités vont se mettre en place, l'inverse peut se mettre en place de manière aussi forte. Si le travailleur social croit et fait comme si, l'horreur peut se passer aussi.* ». Une action collective peut créer des liens mais juste le temps de l'action, avec des effets pour chacune des personnes dans leur vie privée (assurance, affirmation de soi) mais pas dans le groupe, « *chacun tire les couvertures à soi dans le groupe, les conséquences restent individuelles et privées* ».

**La mixité sociale est difficile** et le travailleur social peut sembler désabusé et ne plus croire que cela soit possible, « *ça se met jamais en place dans des lieux prestigieux. L'action collective va se passer dans un centre social, c'est génial un centre social mais ça va pas se passer dans la salle fitness à 200 euros. Mais en même temps on ne les a jamais sollicités non plus. Parce que quand tu proposes, les gens sont ok mais pas au centre social, car les gens en difficultés sociales à un moment donné ils en ont ras le bol* » ;

**Dans le répertoire des pratiques, la problématique de l'isolement** apparaît à nouveau comme une préoccupation permanente sur le terrain. La lutte contre l'isolement par un travail autour des liens sociaux et les solidarités est donc une finalité, comme une forme de « *terreau* », de soubassement à l'action, nécessaire et incontournable.

La solidarité est affirmée comme une valeur mais aussi une mise en acte nécessairement sur le territoire La notion de partage est valorisée entre les habitants d'un quartier, entre aussi les anciens, les « *piliers sur quartier, les garants de l'histoire et les nouveaux qui arrivent* ». (F10)

**C'est une responsabilité professionnelle que d'entretenir les solidarités** « *pour ne pas que ça s'arrête* » (F3). La pratique permettra aux professionnels de travailler ces liens de différentes façons : dans le travail social de groupe (groupe d'adolescents, groupe de femmes) : « *Elles parlaient d'elles en tant qu'être humain, de leur histoire et dans le cadre du groupe, très confidentiel, c'était rassurant, Je dirais qu'il y avait des liens sociaux entre elle* ». Ces liens qui, dit-elle, se sont créés avec le temps et grâce au cadre contenant,

« Elles savaient plein de choses sur les unes et les autres, et donc elles pouvaient être très attentives quand il y avait des soucis. Cette solidarité-là, elle y était entre elles ». Un seul professionnel évoquera les solidarités liées au monde du travail puisque ASS dans ce secteur : il s'agira là de solidarités liées à un corporatisme professionnel (F13).

**L'un des professionnels témoignent de l'importance des réseaux dans sa pratique :** des associations de locataires mais aussi des réseaux communautaires et des réseaux de passage d'information qui constitue les éléments d'analyse pour l'action.

**En synthèse,** l'expression dans le registre évaluatif est bien plus importante sur la thématique des solidarités subjectives que le répertoire des pratiques. Les professionnels ont tenu à exprimer leur point de vue sur cette notion mais c'est aussi une finalité de leurs interventions Il n'y a pas de discours « majoritaire » qui émerge.

Ils considèrent **pour moitié cette notion de façon positive** comme un plus à mobiliser, riche de contenu et de futur mais nous ne pouvons établir de corrélation entre leur lieu d'emploi, le nombre d'année d'expérience ou l'année d'obtention de leur Diplôme d'Etat.

Les ASS sont souvent critiques sur les conditions sociales, sur le contexte et l'environnement qui ne permettent pas les solidarités.

Tous vont s'exprimer sur les différentes formes de liens et c'est la notion de citoyenneté qui sera évoquée le plus souvent (par la moitié d'entre eux).

### **Les solidarités objectives :**

Le discours des professionnels exprime ici leur rapport aux politiques publiques de solidarité.

**Le registre évaluatif** nous révèle un regard est assez critique sur la mise en œuvre de ces politiques et sur leurs effets sur la situation des personnes. 12 professionnels témoignent de leur point de vue : (F1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,13,14).

**Les politiques publiques sont dites éloignées des besoins des personnes :** Elles ne permettent pas « *une ouverture au monde social, ça les rend pas plus autonome dans les démarches sociales, dans leur être, être au monde (...)* Combien de personnes j'ai vu passer 6 mois dans un chantier d'insertion, aller aux ASSEDIC, revenir au RSA et ça dure (F1) ». ».

Le dispositif RSA par exemple est fortement critiqué car au service de l'insertion professionnelle et non pas de l'insertion sociale globale. « *Il y avait peu de dispositif à notre arc et du coup les travailleurs sociaux faisaient un travail créatif énorme et qui étaient au plus près des besoins. Là, on nous a donné plein de dispositifs et qui apportent des minimas sociaux et c'est important aussi mais on ne peut faire que rentrer des gens dans des cases...et je déteste les cases* »(F1)

**Les dispositifs sont parfois jugés contraignants et peu opérationnels** par plusieurs professionnels (F1.2.3.5.) et c'est parfois l'institution qui « *s'accroche à l'intervention même si celle-ci n'a plus besoin d'elle* » (F3). Le dispositif serait l'outil de l'interface entre l'ASS et les politiques dites descendantes mais « *il y a beaucoup de dispositifs. Après, tu t'en sers ou pas en fonction de la pertinence, en fonction de l'évaluation des besoins que tu as fait avec la personne, ça c'est la première chose, tu peux t'en servir comme outil. C'est difficile de t'en parler maintenant car si j'en suis partie c'est aussi parce que je n'y crois pas* ». L'un d'eux (F5) parle même d'instrumentalisation de dispositif.

**Les politiques publiques servent la réduction des coûts budgétaires** et le Revenu de Solidarité Active (RSA) coutant moins cher que l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) « *on va laisser des personnes psychologiquement fragiles au RSA* » (F1). De plus, elles obligent à un cadre d'action temporel, sans ajustement possible. « *On laisse trop de place à l'économie au détriment du sens*» (F7).

**Les politiques sociales sont trop généralistes et stigmatisent le public** (F1.2.3.4.7.13). C'est du « *placoplatre sur la misère sociale pour éviter une explosions sociale, on rafistole* » dit l'un d'eux. Les politiques publiques « *achètent la paix sociale* » et construisent des réponses en urgence. Les dispositifs ne permettent pas la mixité sociale, « *ça les enferme dans les mêmes classes sociales* » (F7). Dans le RSA, la politique publique « *assigne* » les personnes à une place, usagers comme travailleur social « *ça ne permet pas à la personne de développer sa capacité à agir et c'est ça que je n'aime pas dans les ISIC. C'est la dérive. Aujourd'hui le dispositif RSA est devenu tellement énorme, qu'il n'y a plus de place aux initiatives solidaires, tout est pensé, même l'ISIC elle devient formalisée* » (F7)

**Les usagers sont culpabilisés dans une société qui individualise les situations, qui enferme les personnes dans un territoire.**

L'un d'eux (F2) parle d'une polarisation sur certains territoires des politiques publiques voir de « *ghettoisation* » sur les territoires politique de la ville et d'empilement de dispositifs qui enferment les gens dans leur quartier jusqu'à parfois les bloquer dans leur mobilité professionnelle. C'est même une « *machination* » (F3) pour individualiser et culpabiliser les personnes. Le dispositif du RSA est « *une organisation pour dire à chaque personne qu'elle ne doit pas oublier sa dette envers la société qu'elle doit montrer dans le bureau de l'ASS et à pôle emploi* ». Elle dit refuser « *je ne l'intègre pas ni sur un plan éthique, ni déontologiquement* »(F3). Le rapport RSA et politiques solidaires est « *litigieux* » car, pour elle, en contradiction avec ce qu'elle pense de la société. De ce fait, les personnes ne peuvent plus avoir confiance dans les institutions. « *Aujourd'hui on accuse l'usager de profiter des aides* » (F7). Les politiques publiques ne permettent pas la création de liens sociaux ni la « *matérialisation des solidarités (...) en agitant le discours* » (F4).

**Certains professionnels se sentent aussi instrumentalisés** (F5, F7) « *A tous les niveaux on essaye de nous brider, usagers, travailleur social. Mais malheureusement, il y a aussi beaucoup de référents qui pensent aussi comme ça. Il faut faire correspondre telle situation à telle action, mais on se demande pas ce que les actions vont apporter. Parce que il y en a qui sont intéressantes mais si on n'a pas, avant ça, fait le diagnostic de ce fameux lien social, pourquoi les personnes n'arrivent pas à trouver leur place, on ne pourra jamais faire correspondre. Si le travailleur social est mal dans son poste, et il y en a beaucoup, si il n'a pas une certaine maîtrise des actions, il ne pourra pas conseiller, et plus on est mal, plus on est écrasé et ce n'est pas possible de transmettre quelque chose* ». Cette situation peut provoquer **un malaise** pour les travailleurs sociaux. L'un d'eux parle « *d'étouffement* » (F7). Le travailleur social est pris dans un mouvement, il y a moins de place laissée à la réflexion « *on fait des bilans mais ça répond tellement à des besoins économiques qu'on a plus le temps de penser, pour être plus libre dans sa capacité à agir. Les référents souffrent de ça, à la fin tout le monde devient comme ça; Ça ne les intéresse pas quand on veut amener dans une certaine réflexion* » (F7).

Pour 6 professionnels, l'ASS est plutôt vu comme un exécutant, un « agent » (F4) des politiques publiques. Cette situation crée un paradoxe entre stigmatisation et finalité de l'intervention en termes d'autonomie.

**Le regard sur l'institution est lui aussi assez critique** car la contrainte institutionnelle prive le travailleur social de sa liberté d'action (F4). Les cadres ne mettent pas les mêmes moyens sur le collectif que sur l'individuel (F10).

*« Un responsable m'a répondu une fois que le collectif ne servait à rien parce que ça produit pas de résultat, c'est du vent et du temps perdu. La responsable m'a dit que les problèmes ne pouvaient avancer que en individuel(...) alors que les familles suivies en MDS, des fois tu les revois 10 ans après(...) elle était très fermée dans son discours».*

**En tant que ressources pour l'intervention, les politiques publiques et les dispositifs sont aussi des supports et des points de départ à une action collective** (F6).

Elles facilitent l'ISIC car permettent un cadre ; F6 dit « *s'engouffrer* » dans l'espace proposé par les politiques de solidarité mais dit les « *distordre* » dans leur utilisation en proposant un pas de côté pour adapter les dispositifs aux demandes des personnes. La solidarité publique est nécessaire quand le problème se répète et « *prend de l'ampleur* » (F7).

**L'évaluation des politiques publiques** est abordé par un seul professionnel: « *il vaudrait mieux mettre en place des évaluations à tous les niveaux, il faut arrêter de faire croire qu'on fait des bilans en remplissant des cases. Plus on laissera de liberté, plus on répond, et on est tous pareil, on répond à des schémas* » Il évoque à plusieurs reprises le manque d'évaluation des politiques publiques et la difficulté à « *lâcher l'idée* » à remettre en question ce qui ne fonctionne pas.

**Plutôt sociales que de solidarité**, les politiques publiques sont interrogées **sur le sens** par 4 professionnels et l'un d'eux « *n'a pas confiance dans ce qui vient d'en haut* » (F14). Elles sont mal nommées « *ça veut rien dire. Les politiques de solidarités ne sont pas expliquées aux gens, elles n'ont pas de sens, pour le plus grand nombre c'est des politiques pour les pauvres. Or, ce n'est pas que ça, je laisserai le mot social à sa place* » (F9).

**Sur le répertoire évaluatif, tous les professionnels se sont exprimés de façon assez critique sur les politiques publiques**, qui semblent être « à côté » ou « en haut ». Les politiques sociales « *stigmatisent* » les bénéficiaires sans répondre à leurs besoins et rendent difficile la posture du professionnel.

**Concernant le répertoire des pratiques, seuls 4 professionnels** ont un discours en lien avec les politiques publiques. Pour la plupart, ils parlent d'une logique descendante par une prescription d'action. Dans le dispositif du RSA, des actions collectives sont mises en place dans le cadre de l'accompagnement mais cela doit rester dans un cadre précis. *« C'est très compliqué d'innover, d'être hors cadre, de proposer quelque chose qui ne rentre pas dans la petite case, surtout au CG, à la fois on va promouvoir le collectif, c'est un peu la vitrine et à la fois faut pas trop en faire non plus. Il ne faut pas oublier d'où tu viens, ni oublier qui tu représentes, il faut toujours faire avec l'accord du hiérarchique qui lui est plus frileux sur certaines choses, qui travaille avec qui »* (F 10).

**La visée d'autonomie est parfois malmenée,** *« Mais encore, même si quelqu'un se débrouille tout seul, non, il faut qu'il soit suivi, c'est lourd ; ça les enferme et c'est paradoxal car le but c'est d'être autonome. Mais sinon, c'est aussi tout simplement que le CG a financé des actions donc il faut qu'il y ait du monde dans ces actions (...). En gros, on est un peu fournisseur d'action financée »* (F 8).

**Il est nécessaire de promouvoir la rencontre entre les usagers et des représentants institutionnels.** En effet, certains mobilisent par exemple des personnes détachées pour expliquer les politiques publiques en référence à ses interventions: *« on part d'eux, de leur constat et de leur questionnement à partir de thèmes et tout le travail de l'association c'est d'aller chercher des professionnels ou d'interpeller des institutions (ex MDPH) »* (F2). Le discours fait référence aussi sur ce thème au processus d'Empowerment et à la pédagogie en travaillant en amont avec les acteurs des politiques publiques afin de les « préparer » à « *une expression pédagogique* », « *tu crées la rencontre* ». Le projet est de faire travailler ensemble les élus, les habitants et les professionnels pour qu'il n'y ait plus de « *politique descendante* » mais un projet de co construction et de co production. Pour ce professionnel, les institutionnels veulent prescrire, obliger la participation, comme si c'était ça la finalité

**Les politiques publiques sont donc perçues de façon très critique,** contraignantes, trop généralistes ou au service de réduction des coûts. Les dispositifs associés produisent des paradoxes et vont à l'encontre de l'autonomie des personnes et des professionnels. La question de la participation peut être instrumentalisée.

**En synthèse**, les contenus des discours des professionnels sur ce thème se révèlent assez critiques sur l'environnement social qui ne favorise pas les solidarités entre les personnes. Ces liens sont néanmoins une finalité de leurs interventions et les points de vue sont riches sur la question. Beaucoup se sentent exécutants des politiques publiques sans marge de manœuvre et la logique est très clairement perçue comme descendante.

### II.3.6 Les postures professionnelles

La posture, nous l'avons vu, définit une manière « d'habiter » un positionnement agi dans l'interaction avec d'autres. Elle peut donc être différente d'une situation à une autre, en fonction des circonstances. On ne situe plus « par rapport à » mais « avec », dans l'interaction. « *La posture définit la manière de s'acquitter de sa fonction ou de tenir son poste. C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à la singularité de chacun, accueilli en tant que personne. Elle suppose une compétence à passer d'un registre à un autre. [...]. Par la posture s'incarnent les valeurs d'un professionnel en relation à autrui* »<sup>243</sup>.

Au regard des apports des différents auteurs cités dans ce mémoire, nous parlerons de postures au pluriel car elles sont constituées de valeurs mais aussi d'ajustement et de composantes singulières aux situations.

**Le registre évaluatif** : L'ensemble des professionnels rencontrés questionne sa pratique et la dimension de la posture professionnelle. Chacun propose des éléments personnels dans une approche plus évaluative. Nous pouvons retenir la définition des valeurs comme « *les projets et idéaux visés pour accomplir l'unité du lien social, résistant à l'éphémère, à la destruction, au chaos* »<sup>244</sup>.

**5 professionnels** (F9.10.12.13.14) **associent les postures professionnelles à des convictions** pour parler de leur profession et de leur pratique de l'intervention collective, « *Je fais ce travail parce que j'ai envie d'y croire, j'ai envie de dire que c'est des valeurs, on fait ça parce qu'on y croit, ce serait horrible sinon* » (F9), « *j'ai envie de tourner au positif malgré tout, j'ai toujours envie de continuer (...)* C'est très fatigant ; ça fait 3 ans (...) j'ai encore envie d'y croire, pour moi, on peut y arriver ». (F14).

---

<sup>243</sup> MAELA Paul, (2004), *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, l'Harmattan, Paris, 153p.

<sup>244</sup> CHANTREAU André, (1993), *Le concept de valeurs et ses filiations*, Rencontre, n°88, cité in BOUQUET Brigitte, (2012), *Ethique et travail social, une recherche de sens*, Ed. Dunod, Paris, 2<sup>ème</sup> édition réactualisée, 240 p, p 26

« De toute façon c'est ce que je crois. On ne peut pas faire d'ISIC sans y croire ...tu le vois dans certaines institutions, tu les questionnes sur le sens il y en a pas» (F10).  
« L'expérience doit être partagée, c'est évident(...).moi, je pense qu'il n'y en a pas assez de collectif, ça c'est sur» (F12). Et l'un d'eux veut « croire au collectif » mais des inégalités liées au pouvoir politique nuisent à cette approche

« Moi j'y crois au collectif mais c'est à dire dans les cités et dans les quartiers nord, il y a un poids politique énorme, malheureusement elles disent qu'il y a des passe droits, du coup il y a quelque chose qui se passe et une inégalité entre elle. Penser collectivement quand il y a une inégalité c'est compliqué»

**La motivation est centrale pour 3 professionnels :** « Ça se joue dans un contexte professionnel et aussi personnel. Un être humain, s'il n'a pas d'intérêt, ne peut pas basculer sur la motivation. Si un professionnel n'est pas motivé, c'est voué à l'échec » (F13)

**Des valeurs agies dans la sphère privée :** 3 d'entre eux (9.10.13) font les liens entre le professionnel et le personnel, « Même dans ma vie privée ça doit être comme ça aussi, (...) envie qu'il y ait du lien entre les uns et les autres, dans ma vie privée, dans l'individuel ou dans le collectif » (F 9).

**L'éthique et les raisons personnelles** sont évoquées en premier lieu : « ça vient des valeurs qui m'ont été transmises, des valeurs familiales et des valeurs autour de tout ce qui est action syndicaliste aussi(...) cette nécessité de faire évoluer aussi la société collectivement. J'y crois intimement (...) mais il y a aussi, je pense, une réponse dans le collectif à apporter au niveau de la société et des moyens qu'elle met en œuvre pour venir en aide à des populations. Avec l'évolution du contexte économique, de plus en plus d'institutions manquent de moyen, donc je pense que le collectif peut être aussi un domaine à développer pour combler les manques financiers ou le désinvestissement de l'état dans certains contextes(...)j'y suis particulièrement sensible parce que je pense que « l'union fait la force » et que le collectif est inné chez l'humain et que je pense que c'est aussi dans ce travail et dans cette approche-là , et aussi au niveau de mes valeurs , d'explorer ce que ce champ me permettait de mettre en pratique (...) Les humains ne peuvent cohabiter que sur des espaces collectifs sinon on est mort et c'est aussi de cette conviction là qu'on est animé » (F13).

**Des éléments constitutifs des postures : 8 professionnels parlent de mouvement et de dynamique** (F 2.3.5.6.9.10.11.13) : Le professionnel a la responsabilité de maintenir la dynamique du lien entre les personnes qui soutient le projet. La moitié des professionnels évoque cette dimension pour faire bouger les travailleurs sociaux, qui « *sont en train de mourir* » (F3) ou « *faire du collectif sinon on va penser qu'à part attendre le client dans le bureau on fait rien. Moi je suis un travailleur de terrain , jamais dans mon bureau, à la rencontre des populations pour mieux les connaitre, faire remonter les besoins, réfléchir en proposant des actions, de la prévention* » (F13) mais aussi pour que **les professionnels puissent faire changer le regard des institutions sur les réalités de terrain** par des diagnostics produit annuellement sur un territoire.

Dans cette dynamique, c'est le choix de **travailler les ressources plutôt que les manques** et sur un projet valorisant pour les personnes « *un peu à part qui ne représente pas le nième projet* » (F 5). 3 professionnels évoqueront la dynamique dans leur pratique par le mouvement ascendant qui doit faire remonter des propositions (F2, 5,6). L'un d'eux l'appelle « *l'ascenseur dans lequel il y a la réflexion* » (F6). Les ASS doivent avoir un rôle de force de proposition (F6 sur « *ce qui se fait dans la société* »), « *de liberté dans l'action* » (F9). Le collectif donne de l'élan pour les bénéficiaires et pour l'ASS et dans cet élan, **la créativité** a toute sa place (F3, 11, 2, 13) : l'ISIC c'est du « *copié crée* »(F2).

**Le partage de valeurs dans l'équipe est une dynamique.** L'un des professionnels parle de jeu de miroir entre le collectif d'équipe et le collectif de l'intervention sociale. Il est nécessaire de se positionner dans le mouvement, dans des aller /retour. « *Après on va plus facilement travailler avec des gens avec lesquels je m'entends sur les valeurs on va dire que quelqu'un que je vais sentir sur une approche administrative avec les familles, je ne peux pas* » (F10).

Les **valeurs** sous-tendent les postures professionnelles :

**Le collectif comme vision du monde :** 4 professionnels (F7.9.10.13) insistent tout particulièrement sur le collectif comme fondement de leur façon de penser la société : « *à plusieurs on est plus fort* » (F9) et « *faire ensemble* » est dit à plusieurs reprises. Le groupe est une force pour trouver des solutions aux problèmes collectifs et de société (F7).

Dans leur idéal, la solidarité devrait être une valeur pour tous et à tous les niveaux.

*« Le collectif c'est aussi la société (...). L'ASS doit faire le lien (...). Mon travail est d'expliquer ce qu'est le RSA, expliquer leur droit, la solidarité c'est aussi les droits, on est là pour expliquer ce qu'est le contrat (...). Cet engagement ensemble, oui c'est compliqué quand tu as 200 personnes dans une file active(...) moi je prends le temps(...)tu peux pas t'occuper des gens autrement (...)Le système rend les choses difficiles »(F9).*

De façon paradoxale dans un discours sur l'action collective, **le lien social** ne sera évoqué que par **7 professionnels** en termes de regard sur la société : *« le social ce n'est pas que les difficultés sociales, le social c'est partout »* (F6). On parle de *« lien actifs »* (F3), de *« nouveau lien social »*(F8).

**La citoyenneté** renvoie à une dimension d'acteur pour 3 professionnels (F3, 11,13). **Pour les personnes**, elle peut s'expliquer *« oui bien sûr parce qu'on est tous acteurs de ça et à un moment donné on vote....c'est un discours que je tenais quand je sentais que c'était possible(...) En France c'est comme ça, les gens ont les mêmes droits et aussi des devoirs»* (F 11) et dans le lien avec le politique au sens premier *« Se grouper est une action politique qui dépasse l'intervention sociale »* (F3).

La citoyenneté est aussi une valeur **pour soi** : F 13 évoque la citoyenneté et la démocratie dans l'expression de ses convictions. *« Je crois énormément en la démocratie au sens premier (...) je crois vraiment que vivre en démocratie, c'est être citoyen et c'est tout cet aspect-là que j'ai aussi dans ma tête et quand je te parlais des valeurs c'est du sens. Le sens profond des mots (...), tout ça me porte, même en formation dans mes stages en développant des actions collectives ».*

Le collectif est aussi valorisé **avec ses collègues de travail**. Il ne peut se faire qu'avec des personnes qui partagent les mêmes valeurs : *« Mais c'est aussi une question de personne, d'individu qui ont envie d'avancer dans la même direction, en tout cas, la même manière de concevoir le travail social ou plutôt envie de faire changer les choses. On n'est pas là pour soi, on est vraiment avec des gens qui font chacun des actions et quand on en parle on se dit qu'on devrait les faire ensemble. C'est des gens qui croient au vivre ensemble, faire avec les autres, dans l'intérêt de l'autre et faire en sorte de changer le quotidien de l'autre. Enfin c'est ça la finalité (...) Dans mon idéal, la solidarité devrait être une valeur pour tous les professionnels et à tous les niveaux.*

*On n'est pas solidaire que d'un corps de métier, on est solidaire aussi dans le collectif, ce n'est pas qu'avec les gens, c'est vraiment aussi en équipe (...) je ne pourrais pas rester si je m'entendais pas avec l'équipe dans laquelle je travaille » (F9).*

**La réciprocité dans la relation** est abordée par la moitié des professionnels (F1.3.9.10.11.12)

Afin de se positionner, la réponse doit sortir du dispositif pour aider les personnes à s'exprimer, favoriser l'échange, l'expression, « *le projet de cœur* » dira l'un d'eux. (F3). Deux professionnels (F3, F10) qualifient le **lien de « égal »**, dans une position « *ni haute ni basse mais humaine* » où la parole de chacun a la même valeur et qui parfois autorise à parler de soi et à se situer différemment.

*« On est autre chose en collectif, on n'est plus la méchante ASS et celle qui donne des aides financières. Déjà, on s'appelle tous par nos prénoms, même sur les invitations, on met nos prénoms. Dans un principe d'égalité, d'équité, même si on reste dans le vouvoisement, parfois il y a qui me font la bise et me serre la main en entretien individuel(...) je ne suis pas pareil. Pour le tutoiement c'est plus par rapport à la culture. Moi je vouvoie tout le monde, pour le moment en tout cas. En collectif, on va parler de plein de choses et je peux parler de moi, de mon fils par exemple, alors qu'en individuel je ne le fais jamais ça (...) c'est plus propice, c'est plus détendu, ce n'est pas moi qui mène un entretien, on est sur un échange collectif » (F10).*

**Le rapport au savoir et au pouvoir** est évoqué par deux autres professionnels (F1, F9) « *faire du collectif c'est aussi se révéler, quand tu es en individuel tu as le pouvoir, quand tu es en collectif tu n'as plus cette place-là, la façon dont tu travailles transparait forcément* ». Il faut « *bouger les lignes* » (F1) pour ne pas être dans un rapport de pouvoir avec les personnes et toujours se questionner sur la complexité des tissus sociaux et des problématiques dans l'échange avec les personnes sur leur perception de l'environnement social (F7).

**Une proximité** dite « *inhabituelle* » (F3) permet une libération de la parole et nécessite une adaptation. « *Dans le collectif, le lieu est différent(...), ça contient plus que contraint (...). Il y a une proximité. En entretiens individuels, c'est la maman qui vient pour un temps assez court. Elles viennent avant tout avec une demande sociale et du coup on travaille à partir d'une entrée plus claire, alors que dans le groupe, il y a un espace qui est ouvert, qui est contenu par un cadre et où il peut se passer plein de choses* ». La posture est dit-elle dans une proximité différente, « *on invente des choses et on est obligé de s'adapter* » (F11).

Une posture singulière qui pourrait être « *plus radicale* » dans la proximité **en parlant de sa propre expérience** « *me mettant au même niveau (...) on est dans la même galère certes je suis professionnelle mais je peux partager des expériences avec vous en tant que mère* ». Cette posture peut permettre un changement de regard des uns pour les autres et une facilitation dans l'appropriation et le partage des expériences. « *quand tu as toujours une position de recul, de retrait c'est-à-dire tu écoutes et tu peux amener quelque chose (...) mais en général, ça apparaît comme quelque chose que tu connais, que tu as lu, que tu as appris, c'est pas ton expérience, donc partager ton expérience pour moi ça fait un groupe plus fort mais en même temps il ne s'agit pas de raconter son histoire. Avec ces femmes, on se faisait la bise, pour moi sans problème, et ça c'était lié au groupe* » (F12).

Alors que les notions **d'acteur et de participation** sont débattues sur un plan professionnel et dans les débats publics, voir politique, elles sont finalement très peu évoquée par les professionnels alors qu'elles sont centrales dans l'intervention sociale d'un point de vue éthique et déontologique. La participation est nommée par 4 professionnels (F3.4.5.12), « *les bénéficiaires sont des acteurs qui participent à la modification de la commande* » (F4). L'intervenant est facilitateur et garant des possibilités de co construction (F2). La notion de participation, dans les discours, évoque, par exemple le regard des participants sur le professionnel qui change « *donc ça c'est intéressant, j'étais d'abord une participante du groupe* » (F12).

**La notion de plaisir** est soulignée par plusieurs professionnels C'est une dimension intéressante de la posture car peu souvent évoquée dans la littérature professionnelle.

Nous retiendrons dans les différents entretiens le plaisir des professionnels dans l'action. « *Ça me plait, il fallait que ça me plaise aussi, enfin, je voulais prendre du plaisir avec elle, je voulais qu'on partage ça* » (F11). « *Certains considèrent que c'est vraiment un travail d'accompagner les gens. C'est un travail bien sûr, mais ça me plait, j'ai choisi, je fais ce que j'aime dans la vie, parce que il y a des petites victoires. J'ai dit tout ce que j'aimais dans l'action collective et tout le négatif ce n'est pas venu* » (F9). « *'y crois et moi je m'éclate dans ce que je fais et les gens ont du plaisir à venir, on aborde du positif, leur loisirs (...) Y croire et avoir vraiment envie* » (F10).

La notion de plaisir est aussi parlée pour les personnes qui participent à l'action : « *L'action collective permet aux usagers de prendre du plaisir, on fait autre chose, on ne parle pas que de travail, on parle des enfants. Pour moi, ce qui est important c'est le plaisir* » (F9).

Un répertoire de postures professionnelles est ainsi nommé par les professionnels de façon spontanée :

- La posture du « **passeur** » « *dans le lien, la bienveillance, la discrétion* »(F5).

Cette posture « *favorise l'organisation entre les uns et les autres* », elle est plus compliquée car « *on y met de soi* ».

- La posture est du « **contorsionniste** » (F10) :

« *C'est le jeu de l'artiste, tu joues des rôles différents en fonction des endroits et des interlocuteurs (...) À un moment donné, je vais intégrer le système, tout en cherchant à le contourner, ou à me contorsionner* »

- La posture de l'« **expert** » pour deux professionnels.

Il sait s'adapter au terrain, transmettre et favoriser un diagnostic « *en articulant données chaudes et froides* ». Cet expert doit savoir se doter d'« *outils* » pour faire un diagnostic. Il est aussi **médiateur** pour l'un d'eux.

- La posture **du compositeur** entre politiques publiques, besoins et demandes des usagers.
- Une posture dite du « **lâcher prise** » en référence au Développement du Pouvoir d'Agir et ses caractéristiques.

« *Lâcher prise c'est accepter de ne pas tout maîtriser, abandonner un certain pouvoir qu'on peut avoir dans l'interaction pour se situer d'avantage dans la réciprocité* »<sup>245</sup>.

---

<sup>245</sup> JOUFFRAY Claire (sous la dir. De), (2014), *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, coll. *Politiques et interventions sociales*, Presses de l'EHESP, 227 p

Dans ce thème sur les postures, les professionnels ont beaucoup plus exprimé leur point de vue que tenu un discours sur leurs pratiques. Les idées sont assez diversifiées et trois items ont été exprimés par 5 à 7 professionnels.

Items	Nombre de professionnels
Le collectif comme vision du monde	7 (F2, 3,6, 7, 8, 10, 11, 13)
La réciprocité	6 (F1, 3 ,9 ,10 ,11 ,12)
La notion d'acteur et de participation	5 (F 2, 3, 4, 5,12)
La citoyenneté	3 (F7, 11, 13)
La proximité	3 (F3, 11, 12)
Le plaisir	3 (F 9, 10, 11)
la solidarité et le partage	2 (F9, 10)

Les personnes rencontrées parlent d'une posture dynamique et en mouvement fondée sur la réciprocité et la participation des personnes.

**Le paradigme du collectif comme vision du monde ressort du discours de la moitié des professionnels interrogés.** Mais, il n'y a pas d'éléments énoncés majoritairement par l'ensemble : 1 personne utilisera 5 items sur les 6 (F11), 2 personnes se réfèrent à 4 items (F 3 et 10), 2 personnes à 3 items (F9 et 12). Ces éléments interrogent déjà l'hypothèse choisie d'une posture spécifique univoque dans l'intervention sociale collective.

### II.3.7 Synthèse de l'analyse

La majorité des thèmes choisis pour l'analyse a été abordée par les 14 personnes :

<b>Le projet</b>	<b>14/14</b>
<b>Faire société</b>	<b>6/14</b>
<b>L'ISIC</b>	<b>14/14</b>
<b>Logique de processus d'émergence</b>	<b>12/14</b>
<b>Solidarités</b>	<b>14/14</b>
<b>Postures professionnelles :</b>	<b>14/14</b>

Le thème **faire société** est le moins avancé. La dimension de la citoyenneté dans l'intervention est centrale pour les personnes qui s'expriment mais peu évoquent le « nous » collectif.

**L'approche collective est jugée utile et pertinente pour lutter contre l'isolement**, problématique ressortant de façon prégnante. Cet élément d'analyse est partagé par toutes les personnes rencontrées. En effet, favoriser la qualité des liens sociaux est une finalité pour la majorité des professionnels. Certains parleront de partage de ressources et/ou d'expériences mais aucun ne parlera d'intérêt collectif et peu d'intérêt général.

**La notion d'émergence** est aussi proposée comme caractéristiques des liens sociaux, « *authentiques et singuliers* », permettant parfois un nouveau « regard sur soi » en tant qu'acteur social.

**L'ISIC apporte une plus-value à l'intervention sociale** car elle permet des effets à long terme pour les personnes mais la notion de participation n'est pas centrale. Les professionnels souhaitent favoriser l'expression et, de façon un peu paradoxale, les personnes sont nommées « acteur » car il y a parfois « création » dans un projet appréhendé comme « entité unique et singulière ».

**Le mouvement de l'individuel vers le collectif** est évoqué à de nombreuses reprises pour la plupart des professionnels, alors que le développement social local et les ressources des territoires ne sont que peu pris en compte dans l'intervention. Il y a création, émergence à partir du terrain et grâce à des solidarités plurielles. Mais, nous retiendrons que là aussi, le discours n'est pas univoque et les solidarités subjectives sont vues comme une ressource de façon positive pour seulement la moitié des professionnels. De plus, le registre évaluatif est bien plus conséquent sur les deux formes de solidarités. Ce thème amène peu d'élément sur les pratiques professionnelles (seules quatre personnes en parlent).

**La critique des politiques publiques est un point de vue unanimement exprimé** : stigmatisantes, éloignées des besoins des personnes, elles ne servent qu'un objectif budgétaire au détriment de leurs finalités. Les professionnels perçoivent une instrumentalisation de leur rôle, et cette situation engendre un malaise qui a des répercussions sur les pratiques mais aussi sur les postures professionnelles. Ils se sentent « exécutant » ou « agent » des politiques publiques. La critique est aussi sévèrement partagée concernant l'institution, et les cadres d'intervention même si le travail d'équipe est valorisé.

De plus, les idées exprimées sur les postures professionnelles ne sont pas univoques et le lien entre pratiques professionnelles de l'ISIC et le paradigme du collectif comme vision du monde n'est pas partagé par tous.

### III. L'émergence de figures professionnelles

La création de figures professionnelles est éclairante dans la recherche et renvoie à des logiques non pas contradictoires mais différentes. Ces figures privilégient d'un côté un discours idéologique fondé sur des convictions à la fois personnelles et professionnelles et de l'autre une orientation plutôt fondée sur une méthodologie d'intervention, appliquée.

L'idéologie est ici utilisée dans une acception positive du terme. En effet, le mot idéologie peut évoquer deux approches <sup>246</sup> : « *une conscience fausse du réel, avec la double dimension d'une conscience aliénée, réifiée, faisant obstacle à la science, mais aussi d'une conscience partisane se présentant comme « un miroir inversé du réel »* » ou au contraire un « *système d'interprétation du monde, la logique d'une idée comme l'écrivait Hannah Arendt qui donne une représentation de l'unité et qui oriente l'action* ». C'est donc ici un discours composé d'un ensemble d'idée qui fait sens, porté par des valeurs que je retiendrais.

Dans ce tableau, chaque thème est corrélé avec chacune des figures comme fondements d'« *une stratégie d'intervention sociale* »<sup>247</sup> : sont-ils précisément dans l'une ou l'autre des figures ou arrivent-ils à mailler les deux figures afin d'en combiner une 3<sup>ème</sup> ?

---

<sup>246</sup> GRAVIERE Lilian, JAEGER Marcel, *Les fondements idéologiques du travail social*, 2014/4, Edition ERES, 238p

<sup>247</sup> DUMAS Bernard et SEGUIE Michel, (1999), *Construire des actions collectives. Développer les solidarités*, Edition Chronique Sociale, Lyon, 226 p

	<p><b>Figure idéologique :</b> le collectif est une vision du monde, les valeurs sont affirmées dans une société dans lequel la notion de citoyenneté est associée avec force</p>	<p><b>Figure méthodologique :</b> L'expert met en œuvre des orientations institutionnelles. le collectif est un groupe construit, sur un court terme. L'ISIC est une méthodologie appliquée</p>
<b>le projet</b>	Projet visée, philosophie du projet, processus, pertinence, projet de société, valeur et sens	Projet programme, technique et organisationnelle, cohérence et objectifs, procédure et méthode
<b>Faire société</b>	le vivre ensemble et les liens sociaux sont des finalités. les valeurs sont centrées sur le collectif et la force du « nous »	Le lien social est un objectif de l'intervention
<b>L'ISIC</b>	Discours sur le processus, la Co construction	Discours sur la méthode : doute voir critique sur le collectif mais le pratique comme une méthode, un moyen comme un autre complémentaire, un « objet »
	L'utilisateur acteur /auteur et la participation est un enjeu de l'action, le groupe ou collectif exprime une volonté d'agir, Réflexion avec les personnes sur les effets des actions : participe au processus d'autonomisation	L'utilisateur est passif, utilisateur ou destinataire de l'action
	L'intervention s'appuie sur des ressources Le partenariat n'est pas nommé ni qualifié, les notions de communauté, groupe sont plus présentes	L'intervention part d'un diagnostic et s'appuie sur des manques le partenariat est une force mais ce sont toujours les professionnels qui agissent
	DPA : une intervention « en contexte » et en perpétuel mouvement qui nécessite de s'y adapter tout le temps	DPA : une approche explicative des problèmes par l'histoire (une « centration sur l'histoire ») (C Jouffray (2014))
<b>L'émergence</b>	L'émergence comme une dynamique et pas seulement comme une réponse en « contraire », ou « opposée » sous une forme binaire descendant/ascendant ; dynamique, de l'imprévu, de la créativité, synergie créatrice	Pas d'émergence mais une réponse à une logique descendante, voir ascendante comme un contraire Qualifie plutôt une organisation qui additionne, superpose ou multiplie les interventions
<b>Les solidarités</b>	Les solidarités subjectives sont valorisées, le mouvement est humain et permet à tous de s'inscrire dans un processus Les politiques publiques de solidarité sont assez critiquées car stigmatisantes	Les solidarités sont peu parlées, peu « considérées ». Les politiques publiques sont « le terreau » de l'action
<b>Les postures</b>	<b>Approche système :</b> Faire bouger les lignes, créer du mouvement, de la dynamique, Réciprocité <b>Approche problématique :</b> complexité du tissu social	<b>Approche problème,</b> qui s'explique (par le quartier, les politiques publiques....) Le professionnel est un expert qui a le savoir et qui coordonne
	Dans la Co construction, négociateur, facilitateur ou médiateur voir comment l'appeler	Dans l'interaction
	Mobiliser les personnes dans la définition de leurs problèmes et des solutions Usager acteur/auteur	Usager bénéficiaire
	<b>En référence au Développement du Pouvoir d'Agir : posture du « Lâcher prise »:</b> Rapport au temps : ici et maintenant <b>La posture du passeur</b>	<b>En référence au Développement du Pouvoir d'Agir :</b> Origine des difficultés ou risque possible ; évaluation globale <b>La posture de l'expert</b>

D'un point de vue méthodologique, le discours de chacun est catégorisé en six thèmes (projet, faire société, ISIC, émergence, Solidarités et postures) croisés avec les figures construites afin de tenter de dégager une sorte de « figure professionnelle » type. Nous avons nécessairement laissé la place à une « figure de l'entre deux ».

Les figures sont codées ainsi : 1= la figure idéologique, 2= l'entre deux, et 3= la figure méthodologique<sup>248</sup>.

### Résultats par professionnel :

**1 seul profil professionnel** est composé de l'ensemble des items de la figure idéologique (F9)

**2 profils professionnels** ont l'ensemble des items de la figure méthodologique. (F4 et 6)

**11 professionnels présentent des profils combinés** et parmi ceux-ci, **7 professionnels** présentent dans leur discours les caractéristiques **d'une posture qui s'inscrit dans la figure « idéologique »**. Pour les autres items, il y a une combinaison des éléments des 2 modèles voir de l'entre deux.

	Projet	Faire société	ISIC	émergence	solidarités	posture
F1	1	3	2	3	1	1
F2	2	1	1	3	3	
F3	1	/	2	/	1	
F7	2	1	2	1	2	
F10	3	/	3	1	1	
F11	2	/	1	1	3	
F12	1	/	1	1	3	
	Des réponses réparties de façon égale entre la figure idéologique et l'entre deux	4/7 ne se sont pas exprimés	Des réponses réparties de façon égale entre la figure idéologique et l'entre deux	Une majorité de figure idéologique	Des réponses réparties de façon égale entre la figure idéologique et la figure méthodologique	Figure idéologique

<sup>248</sup> Cf Annexe 7

Nous pourrions nommer cette posture : *La figure combinée teintée d'une préférence idéologique.*

**1 professionnel** (F5) répond par 3 items à la figure idéologique mais qui se rapproche plus d'une posture de l' « entre deux ».

**3 professionnels** dont les contenus des réponses renvoient aux trois « catégories ».

	Projet	Faire société	ISIC	émergence	solidarités	postures
F8	2	/	3	/	2	3
F13	1	/	1	3	2	2
F14	1	2	3	1	3	2
	Plutôt la figure idéologique	2/3 ne se sont pas exprimés	Plutôt la figure méthodologique	Chaque réponse différente	Plutôt l'entre deux	Plutôt l'entre deux

Nous pouvons ainsi dire que l'hypothèse n'est pas validée complètement dans les termes choisis. En effet, un seul professionnel affirme une posture correspondant complètement aux différents éléments composants l'hypothèse. La moitié des professionnels présentent plutôt des profils qui forment une *figure combinée teintée d'une préférence idéologique* dans laquelle la posture professionnelle est très clairement inscrite dans une approche complexe des problématiques sociales. Ces professionnels questionnent le sens de l'intervention, analysent la problématique dans un contexte social, et inscrivent leurs interventions collectives dans une dynamique et une réciprocité. Ils tendent, sur la question du projet, vers une approche idéologique pour la moitié d'entre eux. L'hypothèse est nuancée car la notion de « faire société » est peu abordée alors que nous émettions l'idée qu'elle était centrale dans leur posture. De plus, le discours sur les solidarités est partagé entre les deux figures. La notion d'émergence d'idée, de projet, de créativité, de dynamique la caractérise et l'intervention sociale collective est plutôt considérée d'un point de vue idéologique en tant que processus dans lequel la participation est un enjeu de l'intervention qui se construit dans un contexte dynamique et mouvant.

## Conclusion

Nous avons choisi dans ce mémoire de problématiser la question des postures professionnelles des ASS et la notion *d'intervention sociale d'intérêt collectif* qui aujourd'hui interrogent les pratiques professionnelles de l'intervention sociale et de la formation. En effet, les interventions sociales individuelles ou collectives sont parfois opposées dans le discours de certains professionnels comme des formes contraires voire incompatibles. L'idée de cette recherche est donc de prendre de la distance avec ce qui peut sembler un antagonisme individuel/collectif, d'éclairer la question des postures professionnelles afin d'enrichir la réflexion de façon plus globale sur les finalités de l'intervention sociale et la dynamique des liens sociaux. Pour ce faire, il a été nécessaire de redonner une dimension à l'ISIC étayée par l'analyse du contexte, des enjeux, des dynamiques individuelles, collectives et sociétales en tant que possibilité d'intervention malgré *la montée des incertitudes*<sup>249</sup>.

L'étayage théorique autour du concept de solidarité maillé à celui sur les postures professionnelles construit le questionnement afin de mieux comprendre le sens que donnent les praticiens à leur pratique sur le terrain.

Afin de travailler la question du regard sur les solidarités dans l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif, nous avons posé l'hypothèse que les professionnels adoptent une posture dans le « tout » collectif en tant que vision du monde, valorisant ainsi les solidarités subjectives comme une finalité de leurs interventions.

Deux figures un peu théoriques et schématiques nous ont permis de proposer l'analyse. Une figure idéologique au sens de la « logique d'une idée ». Celle-ci renvoie à une posture professionnelle *du passeur* qui fait appel au lâcher prise et s'inscrit dans une approche systémique. Une figure plutôt méthodologique renvoie, quant à elle, à la posture de *l'expert* dans une approche problème plus explicative.

Les résultats nous montrent que l'hypothèse n'est pas validée en ces termes car il n'y a pas « ce qui croient et font du collectif » et les « autres ». En effet, une seule personne sur 14 répond totalement à l'ensemble des composantes de l'hypothèse et les professionnels interrogés sont engagés, portent des valeurs mais leur regard n'est pas nécessairement univoque sur le collectif. Comme souvent, ce travail nous a montré qu'il est nécessaire de

---

<sup>249</sup> CASTEL Robert, (2009), *La montée des incertitudes, travail, protection, statut des individus*, Collection Points, Edition du Seuil, 450 p

sortir de la facilité de l'explication pour aller vers la complexité du questionnement. Les discours ne sont pas tranchés et en effet, rien n'est simple sur cette question.

Nous proposons donc de passer d'une vision univoque d'une posture professionnelle fondée sur un paradigme collectif à une vision plurielle de postures professionnelles teintées d'une époque, d'un contexte social. Les pratiques professionnelles sont nuancées par des sensibilités professionnelles et sont autant de compositions, de combinaisons possibles fondées sur l'éthique et la déontologie de l'ASS. Il n'y a donc pas *une* mais *des* postures et notre recherche montre qu'il y a bien un étayage composé d'un ensemble d'idées et de façons de concevoir l'intervention sociale collective dans lesquels les questions du processus et de la réciprocité sont importantes. En effet, la moitié des professionnels révèlent plutôt les caractéristiques de la *figure combinée teintée d'une préférence idéologique* mais rappelons que les items analysés du discours de 11 professionnels sur 14 font ressortir des caractéristiques renvoyant tantôt à l'une et l'autre des figures proposées.

De plus, il n'y a pas *un* mais *des* professionnels même s'ils exercent la même profession : En effet, ce mode d'intervention sociale fait débat et est loin de faire consensus. Il ne suffit pas de dire que tous les ASS, voir tous les travailleurs sociaux, doivent inscrire leurs pratiques dans une approche collective. Nous l'avons vu, l'intervention sociale collective apparaît pour certains comme un objet à débattre. Nouveau ou méconnu pour les uns, il n'a parfois pas de sens dans le social pour d'autres, et pour beaucoup le contexte institutionnel de leurs pratiques ne le favorise pas. Ces professionnels ne sont donc pas un groupe uniforme mais un ensemble d'acteurs sociaux dynamiques et riche à considérer. L'éthique et la déontologie, mais aussi l'expérience, en tant que moments vécus et acquis professionnels, est à prendre en compte dans un parcours et dans des choix de pratiques professionnelles. Ceci nous ouvre des perspectives pour poursuivre la réflexion voir un travail de recherche sur ces questions.

De plus, le contenu de la dernière réforme de 2004 est venu renforcer ce questionnement car il a, de notre point de vue, redynamiser le champ professionnel en valorisant les deux modes d'intervention. Il ouvre à nouveau les possibilités d'une intervention sociale issue d'une analyse d'un contexte, et questionne institutions et professionnels grâce au contenu du nouveau référentiel métier et la nouvelle définition de la profession mais aussi grâce à l'accueil des stagiaires.

La formation des travailleurs sociaux a, elle aussi, évolué et cette recherche permet des conclusions sur la posture de formateur. En effet, la posture « *du passeur* » telle que définie dans la première figure nous semble pertinente à bien des titres et nous incite à la rapprocher des pratiques en formation. L'accompagnement au questionnement est au cœur de la formation. Des ateliers d'analyse des pratiques professionnelles et de nombreux écrits produits par les étudiants jalonnent leur parcours. Mais, très rapidement, la demande de l'étudiant peut être centrée sur la technique, la méthodologie et tout particulièrement en ce qui concerne l'ISIC. En effet, lors des stages, les résultats sont parfois « visibles » en ce qui concerne la constitution d'un groupe par exemple et donc perçue comme plus valorisante. Le questionnement sur les finalités est parfois occulté au bénéfice d'une approche plus résolutive d'un problème, emporté aussi par les réalités d'un contexte qui nous l'avons vu, tend à tirer les professionnels à des paradoxes et les étudiants (et les formateurs) à des productions « concrètes ». En effet, les référentiels de certification tendent vers le contrôle d'intervention sociale réalisée alors que certains étudiants n'ont pas pu expérimenter, au sens de l'expérience vécue, la mise en œuvre d'une ISIC avec les bénéficiaires, ce qui rend parfois la réflexion très compliquée.

Nous pensons donc nécessaire d'insister aussi sur les postures du formateur pour permettre un déplacement de la méthode, de la technique au questionnement afin d'aider les étudiants à tisser de façon complexe les savoirs, savoirs faire et savoirs être.

Celle-ci demande en effet une certaine vigilance. Facilement érigé en expert, le formateur doit faciliter un regard systémique et complexe sur l'intervention sociale. Finalement, lui aussi inspiré de la *posture du passeur*, il invite l'étudiant futur professionnel à une réflexion sur le tissage complexe des finalités de l'intervention sociale alliant individuel et collectif, mieux être individuel et vivre ensemble dans une dynamique de liens sociaux et de solidarités. La formation initiale et continue doit pouvoir porter cette référence comme un engagement. Cette posture en formation favorise une réflexion sur les finalités, la visée, les ressources et potentialités d'un contexte, d'une situation, de personnes.

Elle permet le lâcher prise en acceptant de ne pas tout maîtriser, se situer dans la réciprocité et décaler la question de la relation de pouvoir formateur /formé entre celui qui sait, l'expert, et l'étudiant pour aller vers une relation d'accompagnement au sens de la médiation d'apprentissage par la mise en mot de l'action.

Le passeur « *se préoccupe tout autant de l'aménagement des conditions du passage que de la manière dont il est vécu (...). Il peut travailler à l'aménagement des berges, à améliorer les conditions du voyage ou même à réfléchir à des manières de franchir l'obstacle qui ne nécessiterait plus son soutien* »<sup>250</sup>

Plus globalement, un déplacement de regard de chacun des groupes d'acteurs sur l'ensemble permettrait d'agir collectivement dans le partage d'engagement sans que la question de la participation des uns ou des autres ne se pose comme un débat. Acteurs de la société civile (usagers des services, collectifs d'habitants, associations), acteurs professionnels (intervenants sociaux et formateurs) et acteurs institutionnels devraient pouvoir participer chacun de leur place dans une dynamique collective de liens sociaux et de solidarités plurielles dans une forme d'Empowerment.

Ce travail de recherche a favorisé un regard plus complexe sur le champ de l'intervention sociale et des postures professionnelles et nous aimerions faire le lien avec celles qui seront les nôtres en ingénierie sociale. Alain Penven nous dit que « *l'ingénierie sociale doit intégrer à son projet et à ses méthodes des logiques collectives expérimentales et contribuer ainsi à générer des réponses appropriées voir novatrices, validées démocratiquement* »<sup>251</sup>.

Finalement, malgré l'inconfort et les incertitudes, l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif contribue au « *Faire société* ». C'est aussi, de notre point de vue, une forme d'ingénierie sociale au croisement de dynamiques émergentes dans laquelle pluralité des postures et potentialités sont autant de ressources pour permettre la dynamique des liens sociaux et des solidarités.

---

<sup>250</sup> LE BOSSE Y., CHAMBERLAND M., BILODEAU A., BOURASSA Bruno (2007), *Formation à l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités : étude des modalités optimales de supervision*, Travailler le social n°38-40, p133-157, cité In JOUFFRAY Claire (sus la direction de), *Développement du pouvoir d'agir: Une nouvelle approche de l'intervention sociale*, collection Politiques et interventions sociales, Presses de l'EHESP, 2014.232 p, p 24

<sup>251</sup> PENVEN Alain, (2013), *L'ingénierie sociale, expertise collective et transformation sociale*, ed. Eres, Paris, 185 p., p 33



## Bibliographie

### Ouvrages

ARDOINO J, (2000), *Les avatars de l'éducation*, Presses Universitaires de France, Paris, 270 pages

ARENDT Hannah (1958), *Condition de l'homme moderne*, réédition en 08/2002, Pocket, Collection Agora, Paris, 416 p

AUTES Michel, (1999), *Les paradoxes du travail social*, 2e édition 2004, Ed. Dunod, Paris, 325 p

BACQUE Marie Helene, BIEWENER Carole, (2013), *L'Empowerment, une pratique émancipatrice*, Edition La Découverte, Paris, 175 p

BLANC Bernadette, DORIVAL Michèle, GERARD Renée, ROUX Suzanne, ULLERN Marie-Claude, (1989), *Actions collectives et travail social*, Paris, Les éditions ESF, tome 2, 213 p

BOUQUET Brigitte, (2012), *Ethique et travail social, une recherche de sens*, Ed. Dunod, Paris, 2<sup>ème</sup> édition réactualisée, 240 p

CASTEL Robert, (1995), *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Ed. Fayard, 1995, 490 p

CASTEL Robert, (2009), *La montée des incertitudes, travail, protection, statut des individus*, Collection Points, Edition du Seuil, 450 p

CASTEL Robert, DUVOUX Nicolas, (2013), *L'avenir de la solidarité*, PUF, collection La vie des idées, Paris, 97 p

CHAUVIÈRE Michel, (2004), *Le travail social dans l'action publique*, Ed. Dunod, Paris, 278 p

CHAUVIÈRE Michel, (2011), *L'intelligence sociale en danger, chemins de résistance et propositions*, Ed La Découverte, Paris, 251 p

CHOPART Jean Noël (sous la direction de), (2000), *Les mutations du travail social*, Dunod, Paris, 274 p

CSTS, (2010), *Développer et réussir l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif*, Presses de l'EHESP, Rennes, 330 p

CSTS, (1988), *L'intervention sociale collective*, La Documentation française, 1988

CSTS, (1996), *L'intervention sociale d'aide à la personne*, 2ème édition, 2014, Presses de l'EHESP, Rennes, 181 p

CSTS, (2009), *Le travail social aujourd'hui et demain*, Presses de l'EHESS, Rennes, 127 p

DE ROBERTIS Cristina, ORSONNI Marcelle, PASCAL Henri, ROMAGNAN Micheline, (2008), *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire*, 2<sup>ème</sup> édition 2014, Presses de l'EHESS, Rennes, 285 p

DONZELOT Jacques, *Un Etat qui rend capable*, P 87 in PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, 980 p

DONZELOT Jacques, (1994), *L'invention du social, essai sur le déclin des passions politiques*, Paris, Ed. du Seuil, 263 p

DURKHEIM Emile (1893), *De la division du travail social*, coll. Les grands textes, Presses Universitaires de France, 2004, 416 p.

DUMAS Bernard et SEGUIER Michel, (1999), *Construire des actions collectives. Développer les solidarités*, Edition Chronique Sociale, Lyon, 226 p

DUVOUX Nicolas, (2012), *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Ed Le Seuil-, La République des idées, 108 p.

ELIAS Norbert, (1987), *La société des individus*, Fayard 2011 pour la traduction française, coll. Agora, Paris, 301 pages

FREIRE Paulo,(1974), *La pédagogie des opprimés*, In Collectif Québécois de Conscientisation (2011), *Cahiers de la conscientisation*, Québec, 20 p

GRAVIERE Lilian, JAEGER Marcel, *Les fondements idéologiques du travail social*, Revue Vie Sociale 2013/4, Edition ERES ,238 p

GUELLIL Akim, GUITTON-PHILIPPE Sandra, (2012), *Construire une démarche d'expertise en intervention sociale*, 2<sup>ème</sup> édition, coll. Actions sociales, ESF Edition, 236 p

GUTIERREZ Margarita, *L'implication des personnes dans les actions collectives* , in BLANC Bernadette, DORIVAL Michèle, GERARD Renée, ROUX Suzanne, ULLERN Marie Claude , (1989), *Actions collectives et travail social* , tome 2, Paris, les éditions ESF, 213 p

KEVASSAY Sophie, (2006), *Mémoire de recherche*, Ed. Vuibert, Paris, 186 p.

LE BOSSE Yann, (2012), *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*, tome 1, fondements et cadre conceptuel Québec, ARDIS, p 232

LORY Bernard,(1975), *La politique d'action sociale*, Privat, Toulouse cité in BLANC Bernadette, DORIVAL Michèle, GERARD Renée, ROUX Suzanne, ULLERN Marie-Claude, (1989), *Actions collectives et travail social*, tome 2, processus d'action et d'évaluation , les éditions ESF , 213 p

PAUL Maëla, (2004), *L'accompagnement: une posture professionnelle spécifique*, l'Harmattan, 356 p

MASSA Hélène, (2006), *La pratique du travail social avec les groupes*, Ed ASH, 208 p

MOREL Stéphanie, (2002), *Ecole, territoires et identités : les politiques publiques françaises à l'épreuve de l'ethnicité*, Paris, L'harmattan, 354 p

NINACS, William, (2008), *Empowerment et intervention : Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*,. Les presses de l'Université Laval Québec, 140 pages

PASCAL Henri, (2012), *La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales, l'association nationale des assistantes sociales (194-1950)*, presses de l'EHESP, 276 p

PAUGAM Serge, (2008), *Le lien social*, Presses Universitaires de France, Paris, 127 p

PAUGAM Serge (sous la direction de), (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, 980 p

PAUL Maëla (2004), *L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique*, ed . L'Harmattan, 346p

PENVEN Alain, (2013), *L'ingénierie sociale, expertise collective et transformation sociale*, ed. Eres, Paris, 185 p.,

QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUDT Luc, (1995), *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod, Paris, 288 p

ZASK Joëlle, (2011), *Participer*, Paris, Le Bord de l'eau, 200 p

### **Articles**

BENATTAR Bernard, (2011), *Philosophie de l'action collective*, Conférence introductive , [www.penser-ensemble.eu](http://www.penser-ensemble.eu)

BOILEE Laurence, *Le positionnement stratégique des assistants de service social de l'éthique à la stratégie*, Revue Française de Service Social, n°230/2008-3

BOISARD Pierre, *La cohésion sociale à l'ère de la mondialisation*, Droit social, 12, 2008, pp 1225-1231, [hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/40/12/56/PDF/Droit\\_social\\_article\\_PB\\_](http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/40/12/56/PDF/Droit_social_article_PB_) .

DUBASQUE Didier, *L'intervention sociale d'intérêt collectif : un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ?*, CNAF, Informations sociales, 2009/2, n°152, p 106-114

DUVAL Michelle, *L'action collective pensée par Hannah Arendt : comprendre l'agir ensemble pour le favoriser*, Service social, vol. 54, N°1, p 83-86, <http://id.erudit.org/iderudit/018345ar>

GORI Roland, *Nous faisons un beau rêve*, in Lien social n°1000-1001, *Le travail social aujourd'hui comment résister*, 13 janvier 2011,

HALPERN Catherine, *Communautarisme, une notion équivoque*, [www.scienceshumaines.com](http://www.scienceshumaines.com), Mis à jour le 15/06/2011, consulté en aout 2014

HEAP Ken, (1987), *Pratique du travail social avec les groupes*, Paris, E.S.F, [www.antsg.fr](http://www.antsg.fr), rubrique Travail social avec les groupes

JORRO Anne, (1998), *L'inscription des gestes professionnels dans l'action*, Revue En Question n°19, Aix en Provence

JOUBE Bernard, (2006), *L'empowerment : entre mythe et réalités entre espoir et désenchantement*, Géographie, économie, société, volume 8, Paris, Lavoisier, 2006/1, p 5-15

PAUGAM Serge, (2013), *Les cycles de la solidarité envers les pauvres*, p 23, in CASTEL Robert, DUVOUX Nicolas, (2013), *L'avenir de la solidarité*, Presses Universitaires de France, Paris, 97 p

STROHL Hélène, *Trois questions relatives à l'intervention sociale communautaire*, Informations sociales 2007/7, n°143, p104-105

QUESTIAUX Nicole, Orientations principales sur le travail social, circulaire du 28 mai 1982, Vie Sociale 2012/3, [www.cedias.org/sites/cedias.org/files/questiaux\\_vs-3-2012.pdf](http://www.cedias.org/sites/cedias.org/files/questiaux_vs-3-2012.pdf)

### **Revue ou actes de colloques :**

Institut Méditerranéen de Formation, (2014), *Cahiers de l'observatoire de l'ISIC*, n°1, Marseille, [site www.imf.asso.fr](http://site.www.imf.asso.fr)

LE BOSSE Yann, *Le développement du pouvoir d'agir personnel et collectif, une alternative crédible ?*, 05/05/2007, site [www.andadpa.fr](http://www.andadpa.fr), rubrique texte de référence.

La Revue Française de service social, *Osons le collectif*, n°232, 2009-1, ANAS 139 p

### **Interventions :**

PASCAL Henri, *Les conditions de la participation, de la mobilisation et de l'adhésion des usagers/habitants*, Intervention lors de la Journée Débat sur les pratiques de l'ISIC, Institut Méditerranéen de Formation, 30 Mai 2013

JOUVE Bernard, Editorial, *L'empowerment : entre mythe et réalités entre espoir et désenchantement*, Géographie, économie, société, volume 8, Paris, Lavoisier, 2006/1, p 5-15

LE BOSSE Yann, *Le développement du pouvoir d'agir personnel et collectif, une alternative crédible ?*, exposé présenté lors de la Conférence de l'Association Nationale des Assistants de Service Social, 11/2008, [site www.andadpa.fr](http://www.andadpa.fr)

### **Sitographie**

Introduction de Philippe Richert, Ministre chargé des collectivités territoriales, *Loi de réforme des collectivités territoriales : guide pratique*,  
<http://www.collectivites-locales.gouv.fr/files/files/GuideRCT.pdf>,

CREDOC (2011), *Baromètre de la cohésion sociale. Pour l'opinion, la cohésion sociale repose sur les efforts de chacun et l'action des pouvoirs publics*, Étude réalisée à la demande de la Direction Générale de la Cohésion Sociale, Collection des rapports, n° 275,

Observatoire des inégalités, 2008-2011 : inégalités en hausse, *revenus en baisse pour les plus modestes*, rédaction du 10 février 2014, [www.inegalites.fr](http://www.inegalites.fr),

<http://www.anas.fr>



## Table des sigles

ANAS :	Association Nationale des Assistants de Service social
ASS :	Assistant de Service Social
CSTS :	Conseil Supérieur en Travail Social
DPA :	Développement du Pouvoir d'Agir
DSL :	Développement Social Local
IGAS :	Inspection Générale des Affaires Sociales
ISAP :	Intervention Sociale d'Aide à la Personne
ISIC :	Intervention Sociale d'Interêt Collectif
TSC :	Travail Social Communautaire
TSG :	Travail Social de Groupe



## Table des matières

<b>Remerciements</b> .....	<b>1</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Chapitre 1: Une approche collective de l'intervention sociale en contexte</b> .....	<b>9</b>
I. L'ISIC ancrée dans un contexte dynamique aux paradigmes changeants.....	9
I.1 L'histoire d'une pratique .....	9
I.1.1 A l'origine du travail social collectif.....	9
I.1.2 Une approche territorialisée .....	11
I.1.3 L'action sociale globale et le développement social.....	12
I.1.4 Les années 2000 : une attention portée aux modes d'intervention .....	15
I.2 Une intervention sociale dynamique et multiforme.....	17
I.2.1 Un processus dynamique.....	18
I.2.2 Une intervention multiforme basée sur des méthodologies .....	20
I.2.2.a Le Travail social de groupe (TSG) .....	22
I.2.2.b Le Travail Social Communautaire.....	24
I.2.2.c Le Développement Social Local (DSL) .....	26
I.3 Le social : un contexte mouvant et des questions émergentes d'une réalité.....	28
I.3.1 Un changement de modèle sociétal.....	30
I.3.2 La décentralisation : un tournant pour l'action sociale .....	32
I.3.3 La cohésion sociale mise à mal .....	35
II. Les solidarités au fondement de l'intervention collective ?.....	38
II.1 Les liens sociaux.....	40
II.2 Les solidarités : entre confiance et consentement .....	42
<b>Chapitre 2: Des acteurs concernés par l'intervention sociale collective</b> .....	<b>46</b>
I. Quelle place pour les personnes dans l'intervention .....	46
I.1 La participation est-elle possible ?.....	46
I.2 Le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA).....	49
II. Professionnels et postures .....	52
II.1 Histoire et fondements d'une profession .....	52
II.2 Une actualité toujours en mouvement .....	55
II.3 Ethique et posture professionnelle.....	58
III. Des points de vue significatifs sur une pratique professionnelle.....	62
III.1 Les politiques publiques prescrivent.....	62
III.2 L'illustration d'un contexte : un paradoxe entre une approche problème et une promotion du collectif.....	65
III.3 Les professionnels interrogent cette pratique.....	66



<b>Chapitre 3: Problématiser l'Agir professionnel au cœur des solidarités .....</b>	<b>70</b>
I. Une problématique émergente : les solidarités à l'épreuve de l'intervention sociale ..	70
I.1 La complexité du vivre ensemble .....	70
I.2 Les paradoxes portés par les politiques publiques.....	71
I.3 Des professionnels acteurs.....	73
I.4 Une question de recherche .....	75
II. Une démarche compréhensive pour analyser les postures professionnelles .....	76
II.1 Méthodologie utilisée .....	76
II.2 Les acteurs rencontrés .....	77
II.3 Des thèmes analysés .....	78
Chacun de thèmes reprend un élément constitutif de l'hypothèse :.....	78
II.3.1 Le projet.....	79
II.3.2 Faire Société.....	82
II.3.3 L'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif.....	84
II.3.4 Une logique d'émergence .....	90
II.3.5 Les solidarités .....	91
II.3.6 Les postures professionnelles .....	103
II.3.7 Synthèse de l'analyse.....	110
III. L'émergence de figures professionnelles.....	112
<b>Conclusion .....</b>	<b>116</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>120</b>
<b>Table des sigles.....</b>	<b>125</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>126</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>128</b>



## ANNEXES

**Annexe 1 :** Le Conseil Supérieur en Travail Social

**Annexe 2 :** Le Code de déontologie

**Annexe 3 :** Les référentiels professionnels

**Annexe 4 :** Annexe III de la circulaire N° DGAS/4A/2005/ 249 du 27mai 2005 relative aux modalités de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social et à l'organisation des épreuves de certification

**Annexe 5 :** le tableau récapitulatif des professionnels interrogés

**Annexe 6 :** Outil pour l'entretien

**Annexe 7 :** La grille d'analyse des figures

**Annexe 8 :** Tableau thèmes/entretiens codés



## LE CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (CSTS)

Représentation nationale des acteurs de la mise en œuvre des politiques sociales, le Conseil Supérieur du Travail Social a été créé en juillet 1984 (décret n° 84-630 du 17 juillet 1984). Il s'agit d'une instance consultative placée auprès du ministre chargé des affaires sociales qui en est le président. Le CSTS comprend des membres qui élisent, parmi eux, un vice-président pour la durée de la mandature soit 3 ans.

Il est organisé en 8 collèges : les départements ministériels concernés, les collectivités locales, les caisses de protection sociale, les employeurs, les organisations syndicales de salariés, les acteurs de la formation, les usagers et structures et les personnes qualifiées (8).

La compétence du CSTS s'étend à l'ensemble des questions générales concernant le travail social, notamment :

- l'exercice des professions sociales à l'exception des points relatifs à la négociation et à l'application des conventions collectives ;
- la formation des travailleurs sociaux ;
- les relations internationales dans le domaine du travail social.

Le CSTS rédige des rapports, fait des recommandations et des propositions à la demande du ministre sur les thèmes que celui-ci lui propose. Il donne un avis sur les textes réglementaires concernant le travail social qui lui sont soumis. La loi relative aux libertés et responsabilités locales précise que le CSTS donnera un avis sur les orientations définies par le ministre chargé des affaires sociales en ce qui concerne les diplômes et titres du travail social délivrés par l'Etat.

Au moins deux fois par an, le CSTS siège en assemblée plénière pour suivre les travaux des groupes, donner un avis sur les projets de textes réglementaires qui lui sont soumis et traiter des questions de l'actualité sociale. Il se réunit également pour réfléchir et faire des propositions sur des thèmes particuliers.

La création d'une Commission professionnelle consultative (CPC) du travail social et de l'intervention sociale a conduit à préciser et élargir les missions du CSTS dont la composition a été revue afin de prendre en compte la structuration du secteur en branches professionnelles (arrêté du 11 septembre 2002). Le vice-président du CSTS est membre de la CPC de même que le président de la CPC est membre du CSTS.

Le CSTS suit les travaux de la Commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale (CPC) et prend en compte leurs effets notamment sur l'exercice des professions sociales.

Depuis la création en 1984, il y a eu **5 mandatures** du CSTS.

La 5<sup>e</sup> a commencé le 19 mai 2003 s'est achevée le 1<sup>er</sup> décembre 2006. Au cours de l'assemblée plénière d'installation, Madame Brigitte BOUQUET, personne qualifiée, titulaire de la chaire en travail social au CNAM, a été élue vice-présidente du CSTS et 3 mandats ont été donnés aux groupes de travail dont les présidents ont été désignés :

1. L'Usager au centre du travail social, représentation et participation des usagers, Président : Monsieur Jacques LADSOUS. Le rapport de ce groupe approuvé lors de L'assemblée plénière du 16 juin 2006, intitulé : « *L'usager au centre du travail social, de l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté, conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices* » est en cours de publication aux Editions de l'ENSP.

2. Décloisonnement et articulation du sanitaire et du social, président : Monsieur François ROCHE. Le rapport de ce groupe approuvé lors de l'assemblée plénière du 16 juin 2006, intitulé: « *Décloisonnement et articulation du sanitaire et du social, Le décloisonnement, une fausse évidence l'articulation du sanitaire et du social, une voie recommandée* » est en cours de publication aux Editions de l'ENSP.

3. Le travail social face à la grande pauvreté et à l'exclusion, président : Monsieur Christian CHASSERIAUD. Le rapport de ce groupe approuvé lors de l'assemblée plénière du 16 juin 2006, intitulé « *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et l'exclusion* », est en cours de publication aux Editions de l'ENSP.

Le CSTS a organisé le 14 février 2005 au Sénat une journée de réflexion sur « les enjeux du travail social aujourd'hui » en présence de Madame Nelly OLIN, ministre déléguée à l'intégration, à l'égalité des chances et à la lutte contre l'exclusion (+ de 280 participants). Cette rencontre entre élus, responsables administratifs et associatifs et professionnels a permis de faire connaître le sens et le rôle du travail social, de favoriser l'émergence d'une culture commune autour du travail social et de médiatiser des expériences innovantes d'intervention sociale menées localement).

Dans le cadre de sa mission de veille, le CSTS a élaboré :

- trois avis sur le projet de loi pour la prévention de la délinquance afin d'attirer l'attention du ministre et relayer les inquiétudes suscitées chez les travailleurs sociaux par ce texte en préparation dont certaines dispositions pourraient avoir des répercussions importantes sur la nature et les objectifs de leurs missions.
- Un communiqué pour apporter sa contribution aux réflexions menées tant sur la crise générée par les violences urbaines que sur la protection de l'enfance et la prévention de la délinquance en rappelant quelques éléments fondamentaux.
- Des réflexions et propositions pour la protection de l'enfance.

Le bureau du Conseil supérieur du travail social est composé du directeur général de l'action sociale ou de son représentant, de la vice-présidente du conseil, et des présidents des groupes de travail. Il est chargé d'une mission de coordination fonctionnelle. A ce titre il assure la continuité de l'action du conseil et la coordination entre les travaux des différents groupes favorisant ainsi leur éventuelle articulation. Le bureau se réunit en tant que de besoin et systématiquement une fois avant chaque assemblée plénière dont il prépare les ordres du jour.

Une commission éthique et déontologie du travail social a été créée au sein même du CSTS qui se trouve de plus en plus fréquemment interpellé sur ce type de questions. Elle a élaboré deux des avis sur la loi de prévention de la délinquance qui ont été adoptés par l'assemblée plénière.

ASSOCIATION NATIONALE des ASSISTANTS de SERVICE SOCIAL
--

Code de Déontologie de l'ANAS Adopté à l'assemblée Générale Du 28 novembre 1994

### PREAMBULE

L'A.N.A.S., en tant qu'association professionnelle, mène depuis sa création en 1945, une réflexion constante sur la Déontologie, concrétisée par la parution de deux codes : en 1949 et en 1981. Le Service Social, en tant qu'activité professionnelle distincte et spécifique, est à la fois né du changement et lié aux changements de plus en plus rapides et foisonnants de la Société. Le Code tient compte de ces évolutions et des valeurs fondamentales qui soutiennent la profession. Il s'appuie sur la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, sur les conventions internationales et sur les textes législatifs en vigueur en France qui mettent en évidence les droits des usagers et le respect du droit à la vie privée. Ce Code est destiné à servir de guide aux Assistants de Service Social dans l'exercice de leur profession. Ses dispositions s'imposent à tout adhérent de l'Association, titulaire du diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social ou étudiant en Service Social.

### TEXTES DE REFERENCE

Vu :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de l'O.N.U. du 10 décembre 1948
- la convention de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe, Rome, 4 novembre 1965
- la Charte Sociale Européenne signée à Turin le 18 octobre 1961, entrée en vigueur le 26 février 1965
- la Convention des Nations Unies relative aux Droits de l'Enfant du 20 novembre 1989
- le Code de la Famille et de l'Aide Sociale : art. 218 à 229 (art. 218, J.O. du 20/1/1991) sur les conditions d'exercice de la profession
- le Code Pénal : art. 226-13 sur le respect du secret professionnel ; art. 226-14 sur les dérogations légales (J.O. du 23/7/1992)
- le Code Civil : art. 9 (loi du 17 juillet 1970) sur le respect de la vie privée
- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 dont le titre I porte sur la liberté d'accès aux documents administratifs, complétée par la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à l'amélioration des relations entre l'administration et le public



-le Code International de Déontologie des Assistants de Service Social adopté par la F.I.A.S., Assemblée Générale, SRILANKA, août 1994

-la définition du Service Social donnée en 1959, par la division des Affaires Sociales des Nations Unies.

## LA PROFESSION D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

L'Assistant de Service Social est au service de la Personne Humaine dans la Société. Son intervention vise:

-à l'épanouissement et à l'autonomie des personnes, groupes ou communautés

-au développement des potentialités de chacun en le rendant acteur de son propre changement

-à l'adaptation réciproque Individus/Société en évolution.

L'Assistant de Service Social participe au développement social en apportant son concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales et d'améliorer la qualité de la vie.

L'Assistant de Service Social engage sa responsabilité à l'égard :

-des personnes auxquelles s'adresse son activité

-des lois régissant sa profession

-des institutions au sein desquelles la profession est exercée.

L'organisation et la pratique de la profession s'inscrivent dans le cadre des institutions et de la législation en vigueur. La formation continue, du fait de l'évolution des connaissances et de la société, s'impose à tout Assistant de Service Social comme une nécessité.

## TITRE I : PRINCIPES GENERAUX ET DEVOIRS

### Art.1 – De la dignité de la personne

Le respect de la personne fonde, en toutes circonstances, l'intervention professionnelle de l'Assistant de Service Social.

### Art. 2 – De la non-discrimination

Dans ses activités, l'Assistant de Service Social met sa fonction à la disposition des personnes, quels que soient leur race, leur couleur, leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, leur opinion politique et quels que soient les sentiments que ces personnes lui inspirent.

### Art. 3 – De la confidentialité

L'établissement d'une relation professionnelle basée sur la confiance fait de l'Assistant de Service Social un « confident nécessaire » reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine.



#### Art. 4 – Du secret professionnel

L'obligation légale de secret s'impose donc à tous les Assistants de Service Social et étudiants en service social, sauf dérogations prévues par la loi.

#### Art. 5 – De la protection et de la communication des données nominatives

L'Assistant de Service Social doit toujours veiller à la protection du dossier de l'utilisateur et avoir conscience que ce dossier est communicable à la personne concernée. La constitution des dossiers doit tenir compte des dispositions légales sur l'accès aux documents administratifs.

Art. 6 – L'introduction et le développement des technologies modernes de recueil et de traitement des informations, imposent à l'Assistant de Service Social de se préoccuper, dès la phase de conception d'un projet, des règles de conservation et de recoupements, au regard du respect de la vie privée des individus et des familles.

#### Art. 7 – De l'indépendance et de la liberté

L'Assistant de Service Social ne peut accepter d'exercer sa profession dans des conditions qui compromettraient la qualité de ses interventions. Il doit donc être attentif aux formes et conditions de travail qui lui sont proposées et aux modifications qui pourraient survenir.

Tenant compte de la nature et des objectifs de l'organisme employeur, il s'assure qu'il peut disposer de l'autonomie nécessaire :

- pour choisir la forme de ses interventions et les moyens à employer
- pour décider de la poursuite ou de l'arrêt de son action.

Art. 8 – L'Assistant de Service Social ne peut, en aucun cas, utiliser sa fonction à des fins de propagande. Il ne peut s'en servir pour procurer ou tenter de procurer à qui que ce soit, des avantages injustifiés ou illicites. L'Assistant de Service Social salarié ne peut accepter des personnes ressortissant de son champ d'activité professionnelle, une rémunération pour services rendus.

#### Art. 9 – De la compétence

L'Assistant de Service Social a l'obligation de compétence, c'est à dire :

- maîtriser sa pratique professionnelle et tendre constamment à l'améliorer
- développer ses connaissances
- être vigilant quant aux répercussions que peuvent entraîner ses interventions dans la vie des personnes et celle des institutions.

## TITRE II : DEVOIRS ENVERS LES USAGERS

### A – INTERVENTION DIRECTE AUPRES DES USAGERS

Art. 10 – Lorsqu'il intervient, l'Assistant de Service Social procède à une évaluation aussi complète que possible avant de proposer une réponse à la demande formulée



Art. 11 – L'Assistant de Service Social doit rechercher l'adhésion des intéressés à tout projet d'action les concernant, en toutes circonstances et quelle que soit la façon personnelle dont ils peuvent exprimer leur adhésion.

Art.12 – L'Assistant de Service Social informe les intéressés des possibilités et des limites de ses interventions, de leurs conséquences, des recours possibles.

Art. 13 – Toute action commencée doit être poursuivie. L'Assistant de Service Social doit faire le nécessaire pour éviter les conséquences fâcheuses qui pourraient résulter de l'interruption de son action.

Art. 14 – L'Assistant de Service Social doit aux personnes qui s'adressent à lui une aide d'une durée aussi longue que l'exige la situation, en dépit des difficultés rencontrées et quels que soient les résultats obtenus. Il ne doit pas s'imposer lorsque son aide n'est plus nécessaire.

Art. 15 – L'Assistant de Service Social ne doit pas accepter d'intervenir, ni de fournir des renseignements dans un but de contrôle.

Art. 16 – Lorsque, dans l'exercice de ses fonctions, l'Assistant de Service Social constate une fausse déclaration, il lui appartient d'en faire prendre conscience à ceux qui en sont les auteurs, mais il n'a pas à les dénoncer.

Art. 17 – L'Assistant de Service Social ne doit ni déposer, ni témoigner en justice pour tout ce dont il a pu avoir connaissance du fait ou en raison de sa profession – obligation confirmée par la jurisprudence – et garde cependant, aux termes de la loi, selon les dispositions du Code Pénal, la liberté de témoigner dans les cas de dérogation au secret professionnel.

## B - INTERDISCIPLINARITE ET PARTENARIAT

Art. 18 – La situation de l'usager impose souvent la nécessité soit d'une concertation interdisciplinaire, soit de faire appel à un dispositif partenarial mettant en présence des acteurs sociaux diversifiés ou de multiples institutions. L'Assistant de Service Social limite alors les informations personnalisées qu'il apporte aux seuls éléments qu'il estime strictement indispensables à la poursuite de l'objectif commun, dans le respect des articles 11 et 12 du présent Code.

Art. 19 – Dans ces instances, l'Assistant de Service Social veille plus particulièrement à la confidentialité des informations conformément au droit des usagers.

Art. 20 – L'Assistant de Service Social n'est délié d'aucune de ses obligations envers l'usager, quelle que soit la forme d'action commune et quels que soient les intervenants, même soumis au secret professionnel selon les termes de l'art. 226-13 du Code pénal.

## TITRE III : OBLIGATIONS ENVERS LES ORGANISMES EMPLOYEURS

Art. 21 – L'Assistant de Service Social rend compte régulièrement de son activité aux responsables de son organisme employeur. Il le fait dans la forme la mieux adaptée au



contexte dans lequel il s'insère, et dans les limites compatibles avec le secret professionnel et les objectifs généraux de sa profession.

Art. 22 – L'Assistant de Service Social assume la responsabilité du choix et de l'application des techniques intéressant ses relations professionnelles avec les personnes. Il fait connaître à l'employeur les conditions et les moyens indispensables à l'intervention sociale qui lui est confiée. De même, il se doit de signaler tout ce qui y fait entrave. De ce fait, il ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'une insuffisance de moyens ou d'un défaut d'organisation du service qui l'emploie.

Art. 23 – Il entre dans la mission de l'Assistant de Service Social d'apporter aux responsables de son organisme employeur, les éléments susceptibles d'éclairer les décisions en matière de politique d'action sociale.

#### TITRE IV : OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION

Art. 24 – Les objectifs de la profession et la façon dont ils sont pratiquement mis en oeuvre, doivent faire l'objet d'études et de réflexions constantes de la part des Assistant de Service Social, pour assurer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Art. 25 – L'Assistant de Service Social a l'obligation de contribuer à l'évolution constante de sa profession dans un souci d'ajustement aux évolutions de la société.

Art. 26 – L'Assistant de Service Social doit avoir une attitude de confraternité à l'égard de ses collègues. Il observera les devoirs de l'entraide professionnelle et s'abstiendra de tout acte ou propos susceptible de leur nuire.

#### TITRE V : SANCTIONS

Art. 27 – Les manquements graves aux dispositions du présent Code relèvent de la Commission de contrôle, constituée dans le cadre des statuts de l'Association (art. 5, 19 et 20).



## **REFERENTIEL PROFESSIONNEL DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL**

### **DEFINITION DE LA PROFESSION ET DU CONTEXTE DE L'INTERVENTION**

L'assistant de service social exerce de façon qualifiée, dans le cadre d'un mandat et de missions spécifiques à chaque emploi, une profession d'aide définie et réglementée (article L411-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles) dans une diversité d'institutions, de lieux et de champs d'intervention. Les assistants de service social et les étudiants se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal (article L411-3 du code de l'action sociale et des familles).

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'assistant de service social accomplit des actes professionnels engageant sa responsabilité par ses choix et ses prises de décision qui tiennent compte de la loi et des politiques sociales, de l'intérêt des usagers, de la profession et de ses repères pratiques et théoriques construits au fil de l'histoire, de lui même en tant qu'individu et citoyen.

Dans une démarche éthique et déontologique, il contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

Dans ce cadre, l'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes par une approche globale pour :

- améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel,
- développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société,
- mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou de surmonter leurs difficultés.

Il est force de propositions pour la conception des politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'organisme qui l'emploie, ce qui l'amène à occuper des fonctions de nature différente pouvant nécessiter une spécialisation ou l'exercice de responsabilités particulières en conformité avec les finalités de sa profession.

L'assistant de service social à partir d'une analyse globale et multiréférentielle de la situation des personnes, familles ou groupes procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention conclu avec la participation des intéressés. Il contribue aux actions de prévention, d'expertise ainsi qu'à la lutte contre les exclusions et au développement social en complémentarité avec d'autres intervenants. Il initie, promeut, participe, pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers.



En lien avec les établissements de formation, il a également pour mission de transmettre son savoir professionnel par l'accueil de stagiaires sur des sites qualifiants.

Les secteurs d'intervention des assistants de service social sont diversifiés :

- Fonction Publique de l'Etat (Ministères chargés des affaires sociales, de l'éducation nationale, de la Justice, de la défense....),
- Fonction Publique Territoriale (Conseils Généraux, Mairies, Centres communaux d'action sociale),
- Fonction Publique Hospitalière,
- Organismes de protection sociale (Caisses primaires d'assurance maladie, Caisse d'allocations familiales, Mutualité sociale agricole),
- Union nationale des associations familiales,
- Etablissements de santé publics et privés,
- Etablissements et Services médico-sociaux et sociaux,
- Entreprises publiques ou privées,
- Associations,
- Secteur Libéral,
- Politique de la ville.

La diversité des secteurs d'emploi amène une pluralité de fonctions et d'activités des assistants de service social qui s'exerce par des moyens adaptés à l'intervention et diversifiés tels que les permanences et les visites à domicile et de tout autre moyen que requiert l'intervention.

Un socle de compétences commun à l'ensemble des assistants de service social permet de délimiter un « emploi générique stratégique » et justifie la mise en place d'une certification et d'une formation qualifiante commune à la profession.



## REFERENTIEL D'ACTIVITES

Les fonctions/activités des assistants de service social s'exercent en référence à des repères éthiques et déontologiques garantissant la qualité de leurs interventions

FONCTIONS	ACTIVITES
Accueil/ Evaluation/ Information /Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrer en relation/se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande</li> <li>- Informer la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé</li> <li>- Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement</li> <li>- Orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé</li> </ul>
Accompagnement social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter une aide à la personne en favorisant ses propres ressources et celles de son environnement (famille, milieu de travail, etc...)</li> <li>- Co-élaborer un plan d'action avec la personne en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de son environnement, des moyens de l'institution.</li> <li>- Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi</li> <li>- Rechercher et mobiliser les moyens, coordonner, articuler le travail d'accompagnement en lien avec différents acteurs</li> <li>- Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence</li> <li>- Rédiger des écrits professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur</li> </ul>
Médiation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement</li> <li>- Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics</li> <li>- Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les logiques institutionnelles ou individuelles</li> </ul>
Veille sociale/Expertise/ Formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la veille documentaire</li> <li>- Recueillir/classer/ synthétiser/analyser des données sociales sur un secteur d'intervention</li> <li>- Rédiger des rapports d'activité</li> <li>- Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur</li> <li>- Apporter un éclairage social et donner un avis d'expert à l'autorité de décision</li> <li>- Contribuer à l'élaboration de documents à destination des partenaires sur les effets constatés concernant l'application des dispositifs, les pratiques administratives ou l'émergence de nouveaux phénomènes.</li> <li>- Participer à la recherche</li> <li>- Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation</li> <li>- Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue</li> </ul>
Conduite de projets/Travail avec les groupes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place des actions de prévention des risques sanitaires et sociaux</li> <li>- Repérer les besoins et/ou intérêts communs de plusieurs personnes et les mobiliser sur une problématique commune</li> <li>- Impulser, mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif dans lesquels les usagers sont au cœur du partenariat.</li> <li>- Analyser/ Evaluer les effets de ces actions</li> <li>- Contribuer au soutien de groupes dans le cadre d'une démarche de développement social local</li> </ul>



Travail en réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter un appui spécifique à des professionnels du champ éducatif/social ou médico-social</li> <li>- Participer à des instances de concertation, de décision et de planification en matière d'hébergement, de logement, d'insertion sociale et professionnelle, de santé et de lutte contre les exclusions et de toute problématique concernant le champ social</li> <li>- Etablir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux</li> <li>- Coordonner des travaux avec les institutions et les professionnels et/ou contribuer à un diagnostic partagé avec les partenaires</li> <li>- Représenter par délégation son institution auprès de partenaires</li> </ul>
-------------------	---

## REFERENTIEL DE COMPETENCES

### **Domaine de compétences 1 - Intervention professionnelle en service social**

#### **Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne**

- 1-1 Evaluer une situation
- 1-2 Evaluer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié
- 1-3 Apprécier les résultats de l'intervention

#### **Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif**

- 1-4 Concevoir et mener des actions avec des groupes
- 1-5 Impulser et accompagner des actions collectives
- 1-6 Contribuer au développement de projets territoriaux

### **Domaine de compétences 2 – Expertise sociale**

- 2-1 Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions
- 2-2 Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques
- 2-3 Développer et transférer ses connaissances professionnelles

### **Domaine de compétences 3 (transversal) – Communication professionnelle en travail social**

- 3-1 Elaborer, gérer et transmettre de l'information
- 3-2 Etablir une relation professionnelle

### **Domaine de compétences 4 (transversal) – Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles**

- 4-1 Développer des actions en partenariat et en réseau
- 4-2 Assurer une fonction de médiation
- 4-3 S'inscrire dans un travail d'équipe



DOMAINES DE COMPETENCES	COMPETENCES	INDICATEURS DE COMPETENCES
<b>DC1 - Intervention professionnelle en service social</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne</b></li> </ul>	<p>1.1 Evaluer une situation</p> <p>1.2 Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié</p> <p>1.3 Apprécier les résultats de l'intervention</p>	<p>1.1.1 Savoir recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation</p> <p>1.1.2 Savoir clarifier les difficultés et les aspirations d'une personne</p> <p>1.1.3 Savoir identifier les potentialités d'une personne</p> <p>1.1.4 Savoir mesurer et gérer son implication personnelle</p> <p>1.1.5 Savoir analyser une situation complexe</p> <p>1.2.1 Savoir utiliser des techniques relationnelles appropriées</p> <p>1.2.2 Savoir proposer et formuler un plan d'aide sur la base d'objectifs contractualisés</p> <p>1.2.3 Savoir mettre en œuvre des stratégies (environnement, ressources, contraintes, etc...)</p> <p>1.2.4 Savoir utiliser les ressources des dispositifs sociaux</p> <p>1.2.5 Savoir évaluer l'action dans la durée</p> <p>1.2.6 Savoir agir dans le respect des règles déontologiques</p> <p>1.2.7 Savoir évaluer la notion de risques</p> <p>1.3.1 Savoir définir des indicateurs de progression</p> <p>1.3.2 Savoir évaluer ses méthodes pratiques et outils</p> <p>1.3.3 Savoir partager les analyses avec la personne et les partenaires</p> <p>1.3.4 Savoir construire une fin d'intervention</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif</b></li> </ul>	<p>1.4 Concevoir et mener des actions avec les groupes</p> <p>1.5 Impulser et accompagner des actions collectives</p> <p>1.6 Contribuer au développement de projets territoriaux</p>	<p>1.4.1 Savoir appliquer la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes</p> <p>1.4.2 Savoir repérer une problématique commune à un groupe</p> <p>1.4.3 Savoir mobiliser les personnes</p> <p>1.4.4 Savoir développer l'aide mutuelle</p> <p>1.4.5 Savoir définir le but et les objectifs de l'action</p> <p>1.4.6 Savoir évaluer l'action</p> <p>1.5.1 Savoir faire émerger les demandes d'une population</p> <p>1.5.2 Savoir négocier les priorités d'action avec tous les partenaires pertinents et en formuler les objectifs</p> <p>1.5.3 Savoir apporter un appui technique à l'action des groupes et populations mobilisées</p> <p>1.5.4 Savoir évaluer les résultats de l'action et les effets du processus d'intervention</p> <p>1.6.1 Savoir repérer les données caractéristiques d'un territoire et contribuer à un diagnostic social d'un territoire</p> <p>1.6.2 Savoir utiliser la méthodologie de gestion de projets</p> <p>1.6.3 Savoir traduire les attentes des habitants en actions</p> <p>1.6.4 Savoir comprendre les enjeux politiques et institutionnels</p>



<p><b>DC2 - Expertise sociale</b></p>	<p>2.1. Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions</p> <p>2.2. Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques</p> <p>2.3. Développer et transférer ses connaissances professionnelles</p>	<p>2.1.1. Savoir collecter des données</p> <p>2.1.2. Savoir croiser des données qualitatives et quantitatives</p> <p>2.1.3. Savoir mettre en lien des constats avec l'environnement social et économique</p> <p>2.1.4. Savoir formaliser et restituer les éléments recueillis</p> <p>2.1.5. Savoir participer à l'élaboration d'un diagnostic</p> <p>2.1.6. Savoir mettre en valeur les résultats d'un diagnostic</p> <p>2.1.7. Savoir faire des propositions en fonction de son destinataire (cadre institutionnel)</p> <p>2.2.1. Savoir prendre en compte les évolutions des problèmes sociaux</p> <p>2.2.2. Savoir actualiser ses connaissances sur les évolutions des politiques sociales</p> <p>2.2.3. Savoir capitaliser les expériences professionnelles collectives</p> <p>2.2.4. Savoir prendre du recul sur les pratiques professionnelles et les conceptualiser</p> <p>2.2.5. Savoir s'auto-évaluer</p> <p>2.2.6. Savoir appliquer les méthodologies de recherche</p> <p>2.3.1. Constituer des savoirs professionnels en vue de former des étudiants</p> <p>2.3.2. Savoir transmettre des valeurs et méthodes professionnelles et les traduire dans les pratiques</p>
<p><b>DC3- Communication professionnelle dans le travail social</b></p>	<p>3.1. Elaborer, gérer et transmettre de l'information</p> <p>3.2. Etablir une relation professionnelle</p>	<p>3.1.1. Savoir informer sur l'accès aux droit</p> <p>3.1.2. Savoir sélectionner des informations</p> <p>3.1.3. Savoir traiter et conserver des informations</p> <p>3.1.4. Savoir leurs donner du sens pour une aide à la décision</p> <p>3.1.5. Savoir construire et rédiger des analyses</p> <p>3.1.6. Savoir argumenter des propositions</p> <p>3.1.7. Savoir écrire la synthèse d'une situation</p> <p>3.1.8. Savoir utiliser les nouvelles technologies</p> <p>3.2.1. Savoir se présenter et présenter son service</p> <p>3.2.2. Savoir accueillir</p> <p>3.2.3. Savoir favoriser l'expression</p> <p>3.2.4. Savoir adapter son mode de communication au public ciblé et aux partenaires</p> <p>3.2.5. Savoir utiliser les techniques de communication</p>
<p><b>DC4 - Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles</b></p>	<p>4.1 Développer des actions en partenariat et en réseau</p> <p>4.2. Assumer une fonction de médiation</p> <p>4.3. S'inscrire dans un travail d'équipe</p>	<p>4.1.1. Savoir identifier les partenaires inter institutionnels de son environnement et connaître leur culture</p> <p>4.1.2. Savoir animer un réseau de professionnels</p> <p>4.1.3. Savoir décoder les positionnements et les stratégies de l'ensemble des acteurs</p> <p>4.1.4. Savoir établir des relations avec l'ensemble des acteurs</p> <p>4.1.5. Savoir valoriser son savoir-faire</p> <p>4.2.1. Savoir utiliser les techniques de gestion des conflits</p> <p>4.2.2. Savoir négocier avec les personnes, les institutions</p> <p>4.3.1. Savoir coopérer avec d'autres professionnels de son service, solliciter leur avis, leurs connaissances, leurs compétences</p> <p>4.3.2. Savoir transmettre ses propres observations et analyses</p> <p>4.3.3. Savoir confronter ses observations</p>



### Annexe III :

#### L'intervention professionnelle en service social : Intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) - définitions et exemples -

Dans le cadre de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social, un enseignement pratique complète l'enseignement théorique.

C'est au travers d'un stage professionnel, qui se déroule sur deux ou trois sites qualifiants, que l'étudiant intègre les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'assistant de service social. Une des compétences fondamentales à acquérir concerne le mode d'intervention.

Lors de ses préconisations, en 2000, le Conseil Economique et Social a rappelé :

*« Pour donner tout son sens au travail social, les bénéficiaires doivent être acteurs de leur propre devenir ; c'est à partir de leurs attentes, de leurs problèmes, de la perception qu'ils ont de leur propre devenir, de leur potentialité visible ou à faire émerger, que doit se développer le travail social »*

(Rapport et avis du Conseil économique et social "Mutations de la société et travail social", juin 2000)

Il est possible de décrire le travail social à partir des fonctions (informer, prévenir, accueillir, évaluer, traiter, projeter, observer, former) ou à partir des actes professionnels (entretiens, démarches etc.), ou encore à partir des modes d'intervention mobilisés par le professionnel, pour engager son action.

C'est en fonction des enjeux de la situation que l'assistant de service social choisit un mode plutôt qu'un autre.

L'intervention sociale est au service d'une personne. Le mode d'intervention est au service d'objectifs professionnels. Il ne définit pas ces derniers, il les véhicule pour qu'ils atteignent les résultats escomptés.

L'intervention s'appuie sur une méthodologie particulière.

Quel que soit le mode choisi (intervention sociale d'aide à la personne, ISAP, ou l'intervention sociale d'intérêt collectif, ISIC), celui-ci traduit un processus dynamique et interactif, articulé autour de la personne :

- appréhendée comme sujet, acteur et auteur
- en capacité de mobiliser ses propres ressources, son environnement pour résoudre ses difficultés

Il est fondé sur des **principes éthiques**, déontologiques et sur la législation relative au secret professionnel, conditions essentielles à l'établissement d'une relation professionnelle en service social.

C'est un **processus**, car celui-ci est caractérisé par un ensemble d'actions qui vont s'organiser dans le temps, pas forcément de façon linéaire ; il est conçu comme un mécanisme, une suite méthodique d'opérations qui doivent aboutir à un résultat et surtout à une évolution de la situation.

Le processus traduit la réalité mouvante et multidimensionnelle de la personne et de son environnement et mobilise des ressources multiformes.



**Le facteur temps** revêt une importance majeure : le temps de la compréhension du problème (au delà du discours manifeste, il est en effet nécessaire d'identifier le discours latent), le temps de la construction de la relation de confiance et de la relation d'aide, le temps de l'identification, de l'émergence et de la valorisation des ressources et des potentialités de la personne, le temps de la consolidation des acquis...et le temps de l'imprévisible et de l'imprévu.

Deux modes d'intervention sont explorés dans le cadre de la formation au diplôme d'Etat d'assistant de service social : l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC). Ce sont deux modalités d'approche différentes mais dont la conjugaison est souvent nécessaire.

Le stage professionnel, réalisé au titre de l'ISAP ou de l'ISIC, doit permettre l'identification de ces différents mécanismes.

## **I. L'INTERVENTION SOCIALE D'AIDE A LA PERSONNE (ISAP)**

*"L'intervention sociale d'aide à la personne est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire les transformer. Cette intervention est mandatée par une institution qui définit, par son champ légitime de compétence, le public concerné".*  
(Rapport du Conseil supérieur du travail social, 1996)

L'ISAP est centrée sur un problème qui peut être résolu soit à court terme soit à plus long terme, si le problème est complexe ou si les ressources doivent être construites ou encore si la personne est particulièrement éloignée d'une insertion sociale.

L'accompagnement social est alors la clef de voûte de cette intervention qui mobilise, par ailleurs, une approche globale de la situation, une logique de contrat avec la personne et une dynamique de projet, le tout dans le respect des principes éthiques définis par la profession. Même si elle est majeure, l'ISAP ne se limite pas à une relation duelle ; elle peut intégrer la dimension collective et associer les compétences complémentaires d'autres professionnels.

**Deux exemples illustrent le processus lié à ce mode d'intervention (ces exemples ne prétendent pas décrire de façon exhaustive la complexité du travail social conduit).**

- *M. X est âgé de 75 ans et vit seul, dans un studio transformé en taudis, sans eau, sans électricité totalement désocialisé. Il sollicite parfois des voisins ou les associations caritatives pour se nourrir. Un voisin finit par signaler la situation aux services sociaux. M. X accepte la visite d'un assistant de service social (ASS) et les rencontres qui s'ensuivent.*  
*Dans le cadre de l'accompagnement social qu'il met en place, l'ASS commence par régler les problèmes qui relèvent des besoins élémentaires : réouverture de l'eau, de l'EDF, livraison de repas à domicile, rétablissement de ses droits à la retraite.*  
*Puis, l'ASS engage avec M. X un accompagnement budgétaire pour assainir sa situation financière.*  
*La communication reste très difficile, compte tenu du grave état de désocialisation de M. X.*  
*Ce n'est qu'au bout de 6 mois, que M. X peut exprimer sa trop grande solitude et progressivement, après des périodes d'angoisse, de peurs, des reculs, il réussit, d'abord à imaginer, puis à construire un nouveau projet de vie, avec le soutien régulier de l'assistant de service social.*



*Les 1<sup>ères</sup> visites à la maison de retraite se sont très mal passées,...et un jour, toujours accompagné par l'ASS, il a pu décider d'aller s'y installer.  
Au bout de 3 mois, il a un vrai rôle de lien social au sein de l'établissement.*

- *Melle Y âgée de 24 ans, hémiplégique, fait une demande de logement à une ASS. Elle a toujours vécu dans sa famille.  
L'ASS associe une conseillère en économie sociale et familiale et l'assistante de service social de la CRAM à l'élaboration du projet de relogement.  
Elle accompagne Melle Y dans ses différentes démarches : CAF- ANPE- ASSEDIC- banque- assurance.... C'est un accompagnement négocié qui a été proposé à la jeune fille, aidant celle-ci à progressivement dépasser les angoisses liées à son handicap (apparence physique, difficultés d'élocution).  
Au moment de l'installation dans l'appartement, Melle Y traverse des périodes de repli, de renoncement et de renvoi douloureux à son histoire familiale et à la surprotection maternelle.  
L'ASS l'aidera dans ce cheminement identitaire et progressivement la jeune fille va pouvoir construire son projet de vie.*

## **II. L'INTERVENTION SOCIALE D'INTERET COLLECTIF (ISIC)**

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

*(Rapport du Conseil supérieur du travail social, 1988)*

L'intervention sociale d'intérêt collectif prend en compte la finalité de l'action, la promotion, le renforcement ou la restauration d'objectifs d'intérêt général et de bénéfices collectifs « d'une population » donnée sur le territoire où s'exercent les activités de cette population. Le bénéfice recherché est d'ordre collectif avant d'être d'intérêt individuel.

Il paraît important de préciser davantage ce qu'est l'ISIC, car ce mode d'intervention s'inscrit dans deux types d'intervention professionnelle :

- l'intervention sociale auprès de groupes
- le développement social local

### **a) L'intervention sociale auprès de groupes**

Cette intervention part d'une observation de l'assistant de service social ou d'une information recueillie au cours de suivis individualisés (ou collectifs) des usagers. Ces constats, partagés avec ces derniers, permettent de leur proposer de construire, en groupe, les modalités de résolution de la problématique qui concerne chacun d'entre eux.

Le groupe a ainsi une fonction support ; c'est un levier d'émergence des potentialités « refoulées » et des ressources individuelles de chacun. Les faire émerger en groupe facilite l'élaboration individuelle du projet de vie de chacun.

Le groupe a également une fonction d'apprentissage (ou de ré-apprentissage) de la vie sociale par la mise en situation d'une nouvelle confrontation avec les autres, le nécessaire respect des règles qui en découle.



Il a aussi une fonction « sas » car il permet à la personne de se réinscrire progressivement dans des liens sociaux parfois très distendus, en luttant contre l'isolement, l'enfermement psychosocial, la méfiance ou le rejet des autres qui découlent du repli sur soi. Le groupe permet de lutter contre le risque de se « conforter » dans des situations d'échec. Et enfin, le groupe développe à nouveau un sentiment d'appartenance, le sentiment d'avoir une place, sa place, dans cette micro société représentée par le groupe.

Par la suite, les membres du groupe peuvent décider de maintenir et de développer le lien social qu'ils ont contribué, chacun, à créer :

- soit en formalisant le statut du groupe (en créant une association),
- soit en maintenant une forme souple et informelle de rencontres,
- soit enfin, en le faisant évoluer vers un réseau de solidarité, d'échanges et de savoirs.

Une telle action collective contribue à développer la vie sociale sur un quartier, à recomposer et retisser les liens sociaux de proximité.

Le rôle professionnel de l'assistant de service social sera d'identifier à travers les entretiens individuels ou les rencontres collectives les problématiques qui sont communes, d'animer les réunions du groupe en favorisant l'expression de chacun, en aidant à clarifier les messages exprimés, en accompagnant l'écoute de l'autre, en mobilisant les points forts du groupe.

Il aidera donc à l'expression et à la formalisation de chaque projet individuel, voire d'un projet collectif, à la réalisation de ceux-ci et à leur consolidation.

Par ailleurs, l'assistant de service social aidera à l'émergence d'un processus d'aide mutuelle au sein du groupe, afin que chacun devienne ressource pour l'autre. La logique d'intervention de l'assistant de service social doit donc progressivement s'estomper au profit de l'autonomie du groupe et de la maîtrise de son devenir.

### **Deux exemples illustrent ce mode d'intervention**

- *Dans le cadre de leurs permanences sur un quartier, les assistants de service social de la CAF et du Conseil Général ont identifié plusieurs problèmes d'isolement de femmes, qui devaient aussi se débattre dans des problématiques budgétaires. Les assistants de service social ont proposé à ces femmes des occasions de rencontres autour d'ateliers axés sur leur vie quotidienne (cuisine/nutrition, couture, informations concernant le développement des enfants, sorties culturelles...). Motivées par ces rencontres, ces femmes ont décidé de s'impliquer dans la vie sociale de leur quartier en se constituant en association. Elles ont été aidées, dans un premier temps, par les assistants de service social, puis ont acquis suffisamment d'autonomie pour créer une fonction économique (vente des objets qu'elles fabriquaient ensemble).*
- *Des bénévoles du Secours Catholiques et des assistants sociaux du Conseil Général constatent qu'une communauté de gens du voyage sédentarisés est dans une situation de grande précarité. Ensemble, les professionnels et les gens du voyage décident de créer une boutique familiale. Au delà de la vente de produits de première nécessité à moindre coût, un accompagnement budgétaire a été proposé à la population du quartier. La mixité de la fréquentation de cette boutique alimentaire a contribué à la restauration d'un lien social.*



## b) Le développement social local (DSL)

Le développement local traduit la mise en œuvre d'un processus jalonné d'étapes qui caractérisent, toutes, le passage d'un état dans un autre. Ce processus associe tous les aspects de la vie d'un territoire (économique, social ou culturel). A travers une vision partagée des acteurs, il y a mouvement, projection d'un devenir, d'un développement, d'une progression.

Le DSL est une des dimensions du développement local : il part d'une problématique sociale et a pour ambition de revitaliser les relations sociales dans son acception générale.

Trois paramètres caractérisent le DSL :

- **le territoire** : un territoire identifié, à géométrie variable, défini en fonction du projet  
C'est un territoire de projet ; il peut concerner un quartier, une ville, une agglomération ou un pays.

Le territoire sera appréhendé à travers ses forces, ses ressources et ses faiblesses.

- **les populations** : les bénéficiaires mais aussi les habitants citoyens du territoire.  
Ils expriment un intérêt collectif et non un besoin individuel.

La population est catalyseur et co-maître d'œuvre dans ce cadre d'intervention.

- **les élus politiques, les institutions, les associations** présents sur le territoire sont donc potentiellement des acteurs

**La stratégie partenariale** s'appuie sur trois principes majeurs : consensuel- conflictuel- de conscientisation.

Le DSL appréhende les problématiques d'un territoire à partir d'un diagnostic partagé relayé par un projet élaboré, conduit et évalué en commun.

Il s'appuie sur les forces endogènes du territoire.

Il s'ancre sur une approche globale transversale et traduit une dynamique, par la mobilisation, l'implication et la mise en synergie de tous.

Il privilégie la concertation, les espaces de négociation et la contractualisation.

Il s'appuie sur une volonté politique forte.

La finalité du DSL affiche la promotion de l'habitant et de son territoire.

### Deux exemples illustrent cette démarche :

- *Grâce au travail, animé en concertation par les assistants de service social et les différents acteurs du quartier, ainsi qu'à la volonté du bailleur d'associer les habitants concernés, la réhabilitation de trois immeubles a été réussie, tant au niveau urbanistique qu'au niveau social.*

*Cette mobilisation de tous au service du même projet a également permis de créer une identité de quartier (qui n'existait pas avant), ce qui a contribué à développer le lien social à travers les chantiers réalisés par les jeunes du quartier (chantier d'insertion), les fêtes de quartier et autres manifestations festives et interculturelles*

- *L'habitant, co-producteur du développement social : 200 habitants d'un quartier ont été rencontrés dans le cadre d'entretiens menés par les travailleurs sociaux de la CAF, de la MSA et du conseil général. Ils ont ensuite été associés aux réunions de synthèse et à la définition des problèmes à traiter. Quatre commissions thématiques ont été montées. Elles sont composées des habitants, des élus, des professionnels et des associations pour construire des réponses aux besoins identifiés sur le champ de la santé des jeunes,*



*de la parentalité face à l'adolescence, du logement et des impayés de loyer) et du cadre de vie.*

*Tout ce travail a généré une dynamique d'entraide entre les familles mono parentales et entre les bénéficiaires du RMI.*

*Par ailleurs il a favorisé le décroisement des suivis individualisés.*

D'autres actions ont abouti à la mise en place de réseaux d'échanges et de savoirs : l'engagement dans des bénévoles, la création d'associations de solidarité qui interpellent directement les pouvoirs publics en fonction de leurs besoins.

En conclusion et en rapprochant les deux types d'intervention d'intérêt collectif pour mieux les définir :

- ☒ l'intervention sociale auprès de groupes réunit un groupe de personnes qui ont une problématique commune alors que le DSL regroupe des personnes qui ne sont pas identifiées à partir de problèmes individuels mais en fonction de leur territoire de résidence
- ☒ l'intervention sociale auprès de groupes mobilise des partenaires ciblés sur la problématique appréhendée tandis que le DSL mobilise toutes les forces partenariales du territoire
- ☒ l'intervention sociale auprès de groupes vise à dépasser les logiques d'assistance pour contribuer à développer l'autonomie et la responsabilité individuelles. Le DSL vise de plus une stratégie de changement d'un territoire dans ses différentes dimensions
- ☒ les interventions sociales auprès de groupes contribuent aux processus de développement mis en œuvre dans le cadre du DSL.
- ☒ la méthodologie de projet peut-être mobilisée par l'intervention sociale auprès de groupes, elle est systématiquement utilisée par le DSL.



	Date entretien	Champ d'activité actuel	Année DE
ASS F1	février 2013	association	2001
ASS F2	Ferrier 2013	association	2000
ASS F3	Mars 2013	Institution (CCAS)	1999
ASS F4	Mars 2013	Institution (CCAS)	2012
ASS F5	Mars 2013	Institution (CAF)	2010
ASS F6	Avril 2013	Institution (CG)	1996
ASS F7	Mai 2013	association	2003
ASS F8	Mai 2013	association	1995
ASS F9	Juin 2013	Institution (CG)	2005
ASS F10	Juillet 2013	Institution (CG)	2005
ASS F11	Juillet 2013	Institution (hôpital)	2005
ASS F12	Juillet 2013	Institution (hôpital)	1984
ASS F 13	Septembre 2013	association	2008
ASS F 14	Septembre 2013	Institution (CAF)	2010

Champ d'activité actuel : Associations 5, institutions 9

Année de diplôme : avant 2004 : 7      après 2004 : 7



Outil de passation d'entretien

Présentation de la recherche sur l'ISIC, présentation du cadre et de la confidentialité

Présentation du professionnel

**L'ISIC** : Quel type d'actions collectives (travail de groupe, communautaire, sur le territoire ? Avec quel public ? Sur quelle thématique ? Exemples ? Les ressources pour développer une action collective

Que dire de la notion **de projet** ?

**Liens sociaux** : quelle prise en compte, quel type de lien ? Quelle analyse ?

**Les formes de solidarités** existantes sur le territoire ou entre les personnes rencontrées

Comment sont-elles prises en compte dans les propositions d'intervention collective ?

**Les politiques publiques** : quel avis sur ce thème

**Une interface** entre les deux formes de solidarité subjective et objective ?

**La temporalité** dans l'ISIC

**Profil professionnel** : lieu d'emploi et année de diplôme



	<p><b>Figure idéologique :</b> le collectif est une vision du monde, les valeurs sont affirmées dans une société dans lequel la notion de citoyenneté est associée avec force</p>	L'entre deux	<p><b>Figure méthodologique :</b> L'expert mets en œuvre des orientations institutionnelles. le collectif est un groupe construit, sur un court terme. L'ISIC est une méthodologie appliquée</p>
le projet	<p><b>F1</b> évoque le processus du projet en lien avec la visée de lien social. Souhaite l'évaluation de la pertinence par projets par les groupes, et évoque souvent la notion d'usager acteur. Notion de « <i>bouger les lignes pour être sur le même pied</i> », notion de mouvement</p> <p><b>F3</b> parle d'émergence de projet qui « <i>croise les besoins du public et les besoins de l'institution</i> », un projet de « <i>faire ensemble</i> » comme « <i>une action politique, un acte de résistance</i> » pour les personnes. Le sens est très souvent évoqué pendant l'entretien, sens dans sa pratique professionnelle, sens pour les usagers, sens pour l'intervention sociale (« <i>l'action collective est une plus-value pour l'intervention sociale qui prends là tout son sens</i> »)</p> <p><b>F5</b> évoque le sens et la notion de projet dès le début de l'entretien Elle parle de processus: « <i>les gens doivent avoir confiance dans le projet qui doit émerger de la demande des personnes</i> » et de valeur dans le projet. Ce qui est parfois difficile à comprendre par les partenaires. Pense qu'on n'interroge plus l'<b>intention</b> du projet le processus aujourd'hui. Le <b>sens</b> donné à l'action est essentiel,</p>	<p>5/14 parlent de visée avec forte articulation</p> <p><b>F2 :</b> difficile de lier finalités et objectifs Le processus évoqué est caractérisé par un « <i>aller-retour perpétuel</i> » entre méthodologie et place des personnes ans la société</p> <p><b>F7</b> problématise la question du projet en articulant les deux dimensions mais parle de la visée et du sens d'un projet sans le nommer processus : « <i>le projet doit faire sens pour la personne et le groupe</i> ». Fait référence dans un premier temps plutôt à un ensemble de données : partenariat/entretien/environnement/ Propose des apports théoriques/ pour étayée une action co. Evoque aussi le terme de faisabilité, financière et matérielle Approche programmation puis évoque la visée pour parler du lien social Utilise beaucoup le mot SENS « <i>on va se remettre en question en tant que TS mais quand c imposé ou quand il n'y a pas eu de dia avant ou que ce dialogue</i></p>	<p><b>F4 :</b> attend que le plus grand nombre adhère à la proposition. L'action doit émerger du terrain grâce à l'expertise des usagers, le dispositif est une « <i>action permanente, support de mobilisation du public sur les actions ponctuelles</i> ». Parle d'action, de financement, d'évaluation de l'action (mais les critères sont élaborés par les institutionnels), d'expertise. Notion de satisfaction d'attentes réciproques entre la commande institutionnelle et l'action ? « <i>on essaye d'agir pour trouver les moyens et définir les stratégies qui puissent nous permettre d'atteindre les objectifs</i> », il se dit agent sur le projet.</p> <p><b>F6</b> parle de projet mais très rapidement de dispositif et d'outil de suivi « <i>on va se saisir des outils que le CG nous propose</i> ». Le projet est de monter une action sur le territoire « <i>facile pour les gens</i> »</p> <p><b>F10</b> parle de finalité comme d'objectif, de dispositifs institutionnels comme solution : « <i>Dans le projet plusieurs finalités : pour l'institution, mettre en place des temps familiaux et moi dans le cadre de mon travail il s'agit aussi de trouver des solutions de vacances pour</i></p>

<p>il faut échanger être professionnels (participe la création d'un collectif de professionnel fondé sur le concept de l'errance). Le groupe a construit une vision de l'usager acteur et non plus consommateur. Il s'approprié les choses à sa façon.</p> <p><b>F9</b> évoque les finalités d'un projet : l'autonomie et y associe des valeurs pour l'action comme la solidarité. cette dimension se retrouve à plusieurs moments de l'entretien</p> <p><b>F13</b> la visée est une pensée construit, professionnel qui n'est pas dit aux usagers mais affirmé comme une intention</p> <p><b>F14</b> : c'est du côté de la posture qu'elle le situe  <i>« savoir travailler sur leur être et le fait qu'elles puissent exprimer ce qu'elles vivent »</i>  <i>« Je pense que quand on monte une action collective c dans un but développement social local pour permettre d'être une force commune pour affronter les Pb du quotidien »</i>  L'action co est donc une force, comme un contrepuvoir pour « affronter », une lutte</p>	<p><i>ne fait pas sens , il nous échappe et il ne fait pas sens , parce que des fois , ça peut faire sens, ça dépend de la façon dont on va le transmettre et chercher l'adhésion de l'autre personne , on va enlever cette étape , et donc du coup ce sera juste une action et pas un projet partagé »</i></p> <p>Différencie l'action et le projet : l'action est associée à de la consommation alors qu'un projet se construit dans le temps, « avec des idées partagées : une action pourra donner de l'idée par la suite mais voilà ça suffit pas pour faire un projet. Un projet, c'est une projection. à un moment donné, ce sont des personnes qui se projettent dans le futur, se disent ce qui serait nécessaire pour que cette difficulté n'existe pas, et donc c'est construit. On part d'une idée (...) c une idée, c quelque chose qui est pensé, partagé c'est de l'intellect partagé avec une personne alors que quand c'est imposé c'est déjà une idée donnée par l'autre »</p> <p><b>F8</b> : articule les deux approches : la finalité est la valorisation des personnes afin qu'elles prennent ensuite le projet en « charge » toute seule, projet qui peut bouger en fonction des besoins. Introduit très rapidement la dimension</p>	<p><i>les enfants, il y a peu de temps familiaux par ex, même pas sur une journée, du coup ce dispositif permet ça aussi, de découvrir des choses ensemble» et le collectif permet d'aller plus vite.</i></p>
--	--	---

Faire société	<p>F2 : Il n'y a pas forcément de liens entre les personnes mais l'ASS aide à la prise de conscience que les gens « <i>font partie d'une communauté et qu'ils deviennent vraiment acteur mais dans l'intérêt général</i> ». Parle de légitimité de citoyen pour créer du lien social et faire société. Pense que faire société aujourd'hui pour les jeunes ne veut rien dire « <i>quand ils parlent de la société c'est les autres</i> », le système fonctionne sans eux.</p>	<p>dynamique dans l'entretien « <i>le but c de sortir de ce statut qui pèse sur eux, et d'une certaine culpabilité ...on est au RSA on est des feignants</i> ». Il y a « <i>bons objectifs</i> » dans les projets, par ex, la mixité de public. Utilise le terme projet assez fréquemment pour parler d'une action collective à court terme, les participants sont autonomes ils ne sont plus dans une relation d'assistance.</p> <p>F11 évoque le projet en rapport avec l'évaluation et le temps nécessaire. La notion de processus est associée au projet qui a des finalités, des visées « <i>la visée est de travailler sur la parentalité</i> »</p> <p>F12 la finalité est « <i>d'aider à trouver des solutions pensées ensemble car le groupe est porteur de partage</i> » mais peu développé</p>	
		<p>F14: le vivre ensemble est une finalité et un objectif</p>	<p>F1 : les liens sociaux développés dans une isic ne permettent pas une ouverture au monde social. Les gens acceptent de rentrer dans des cases pour trouver une utilité sociale. Les liens sociaux sont un objectif et pas une ressource. Les gens « <i>peuvent être plus autonomes dans leur démarche mais dans leur « être au monde</i> »</p> <p>F8 n'y croie pas du tout : « <i>les personnes jouent un peu le jeu pendant les projets mais après, à</i></p>

	<p>Aujourd'hui pense que les personnes ne se sentent plus « <i>légitimes</i> » dans l'espace public. De plus, elles se replient sur le territoire où elles habitent. Nécessité de faire un travail de valorisation, de prise de parole et de travail sur les émotions: fragilité « <i>ça fait tellement longtemps qu'on ne les a pas vu ni entendu ...quand tu ouvres un espace les gens se déchargent dans les pleurs comme dans la colère</i> »</p> <p>Les personnes grâce à leurs interventions sont des « <i>citoyens éclairés</i> ». Parle de processus d'« <i>empowerment collectif</i> ». Il faut travailler sur « <i>le renforcement de leurs connaissances pour arriver non plus, individuellement mais collectivement à des propositions qui visent l'intérêt général</i> ».</p> <p>L'accompagnement vise à aider les personnes à prendre conscience qu'ils « <i>font partie d'un tout, d'une communauté au sens anglophone du terme</i> ». Elle parle « <i>d'un aller-retour perpétuel entre à la fois, ces individus qui vont devenir une force collective ...et dans ce processus-là, individuellement, il y a des choses qui se jouent pour toi.</i> »</p> <p><b>La finalité de l'ISIC c'est « le vivre ensemble et faire société ».</b> Les projets sont autant de « <i>copié créer</i> » car ils s'appuient sur des groupes et des territoires tous différents</p> <p><b>Territoire :</b> Intérêt de la question de l'espace public et l'espace privé : Comprendre comment les personnes se sentent en lien et sur quel espace, les</p>	<p><i>mon avis, chacun rentre chez soi</i> », les personnes acceptent de rentrer dans des cases en trouvant un intérêt à un moment donné d'utilité sociale « <i>puisque je suis au RSA faut bien que je serve à quelque chose</i> »</p> <p>Les participants à une action Co changent de positionnement : « <i>Les personnes quand on leur a proposé ont très bien compris que sans elles on ne peut pas mettre en place ce projet donc elles ont les cartes en main et ça je pense que ça fait du bien, c rare.et même si tu essayes de le faire individuellement c un travail de fond alors que là c plus évident, ça devient plus évident.</i> »</p>
--	---	--

	<p>formes de liens sociaux entre les personnes font partie du diagnostic de territoire</p> <p><b>F7</b> : n'absorbe que peu le faire société sauf sur solidarité et citoyenneté mais c plutôt quelque chose qui appartient à une personne et qui lui permet de se sentir citoyen</p> <p>Le lien social est le fondement du travail social</p> <p><b>F9</b> : le collectif et les solidarités familiales sont importantes pour elle. « <i>c'est de la solidarité, C'est Durkheim, solidarité organique et mécanique, organique c quand on a besoin les uns des autres, c les solidarités familiales (...)</i>Ça avancera pas sinon, on a tous besoin les uns des autres, c un regard sur le monde c important de continuer à se regarder (...)<i>Moi j'ai fait ce boulot pour faire avec les autres, je l'ai jamais vu autrement ce travail, il y a pas forcément besoin d'être as pour faire de l'action Co. Mon père est Dr.,il soignait une famille et pas que une personne..</i>».Elargit la notion de solidarité à la société,</p> <p>Parle de solidarités subjectives à tous les niveaux y compris dans la citoyenneté</p> <p>Elle veut agir sur le social et non pas uniquement sur les Pb sociaux pour sortir les personnes de la stigmatisation dont elles sont victimes</p>		
L'ISIC	<p><b>F2</b>: L'ISIC est un besoin de personnes ou d'un territoire. Sur la participation, insiste sur l'implication nécessaire « <i>Comment le collectif à la fois citoyen, d'usagers peut, comment dire sans</i></p>	<p>La majorité des ASS parlent d'emblée du lien individuel vers le collectif F1, F2, F5, F7</p> <p>A partir de la demande et en entretien</p>	<p><b>F1</b> : A partir de la demande et en entretien individuel. le groupe c'est un « <i>recueil de parole</i> ». Le lien individuel et collectif est questionné; les personnes sont-elles prêtes à</p>

	<p>être caricatural, je dirais reprendre son destin en main. Mais ce n'est pas tout à fait ça. C'est l'idée que j'en ai »</p> <p><b>La place des usagers : La notion d'acteur apparaît tout de suite dans le discours de F2</b> A partir d'une « somme d'individu, on crée le collectif qui vise à retravailler, redevenir acteur de son environnement en fonction des différentes ressources»</p> <p><b>Notion de copié créer :</b> « L'idée est que quand tu crées un collectif c'est à eux de décider ce qu'ils veulent faire ...comment ils veulent devenir acteur de leur environnement »</p> <p><b>Le collectif :</b> A partir de la demande et en entretien individuel : « c'est vraiment le processus d'empowerment ...tu pars toujours de l'individu, de son expérience, de sa conscientisation critique » Ne plus être dans une relation individuelle dans laquelle tu es « accompagnateur facilitateur » « c'est l'intérêt général qui fait la force de l'intervention collective ...et l'échange entre pairs». Parle « d'un aller-retour perpétuel entre à la fois, ces individus vont devenir une force collective et dans ce processus-là, individuellement, il y a des choses qui se jouent pour toi. »</p> <p>Avant toute mise en œuvre d'une action collective, il faut partager le diagnostic, ce qui existe, ce qui est déjà fait. Repérer les instances participatives pour « s'articuler » et ne pas arriver « par-dessus, comme quelque chose qu'on rajoute »</p>	<p>individuel : F1, F2, F7</p> <p><b>F3</b> engagerait la parole des usagers dès le début pour les associer à la conception du projet. Croise des données d'une analyse de besoins faite par les TS (publiques rencontrées au quotidien) et la parole des personnes pour voir si des thématiques sont communes et permettent d'aborder le qualitatif et le quantitatif. Se dit plus sur le comment. Croisement de « l'individuel et le territoire »</p> <p>« Fait émerger » la demande. La visée du travail est l'autonomie du groupe. Le besoin des usagers croise le besoin « institutionnel ». fait le lien individuel/collectif et note une plus-value « astronomique » dans ce lien</p> <p><b>F7 :</b> l'ISIC se construit suite à un diagnostic de territoire et de manques. C'est aussi une démarche intellectuelle ans laquelle le lien social est au centre. « si on ne réussit pas à combler les difficultés, l'ISIC se pose » « avant de faire une ISIC, on va privilégier les partenaires »</p> <p>L'ISIC s'inscrit par défaut de réponses apportées par les partenaires et fait toujours suite à de l'individuel. Un projet se monte « sur la base du</p>	<p>mettre en lien leur besoin ?</p> <p>utilise le terme prestations pour nommer l'intervention sociale (« parce que des gens étaient demandeurs donc je me suis dit, même si ce n'est pas la même prestation, prestations, oui, c'est comme ça qu'on parle, ce n'est pas la même... »)</p> <p><b>F4 :</b> pour que ça soit vraiment une action co, il faut mettre en place des actions qui ne répondent pas à une commande. L'action doit émerger du terrain : « le terrain impose aux experts TS un objet à partir duquel les experts vont mobiliser des outils pour la mise en place d'une action »</p> <p>parle d'une « action coll. permanente au sens où c un support de mobilisation du public » alors que certains collègues nomment dispositif la même offre aux bénéficiaires. Un peu plus loin dans l'entretien, l'action est nommée dispositif. Favorise l'émergence d'idée et d'implication dans un groupe. Il voudrait faire une évaluation de l'action en impliquant les TS à l'origine de l'action car très difficile de s'engager dans une évaluation, dit-il, quand on n'a pas élaboré les critères. Mais ceux-ci n'ont pas été prévus</p> <p>L'action Co est « un support de mobilisation du public »</p> <p><b>F6 :</b> A choisi d'utiliser un dispositif existant au CG car ne se sentait pas de tout monter pour une première expérience pensée comme « le terreau de quelque chose de plus personnalisé par la</p>
--	---	--	--

<p>L'idée est de démarrer avec un petit groupe qui sera « <i>levier de mobilisation</i> », « <i>un espèce de noyau dur</i> ». Il faut « <i>gagner la confiance</i> »</p> <p>L'hypothèse est que chaque personne a un minimum de réseau, un minimum de lien (familiaux, communautaires), plus des leaders dans les communautés, que cela soit formel ou non (« sage », « chef de clan »)</p> <p>Nécessité de prendre en compte ces notions d'espaces publics et d'espaces privés et la temporalité qui peut être différente en fonction des personnes</p> <p>« <i>Le thème est un support, un « prétexte » au processus d'empowerment</i> »</p> <p><b>Elle évoque un système d'acteur dans lequel</b> inter agissent les habitants, les professionnels et les politiques, le « <i>triptyque</i> » sur des projets. Le groupe se crée sur un territoire, on travaille avec les acteurs de proximité et repère les personnes relais (leader, chef de communauté ...), afin de partager le diagnostic, <b>c'est une force pour le projet</b></p> <p><b>F5 : Un enjeu</b> : démontrer la plus-value de l'action Co dans le travail social : L'ASS parle de sens dès le début de l'entretien. Dans l'action Co, il y a plus d'inconnu et plus d'expérience. Dans le rapport à l'ISAP « <i>l'entretien individuel, c bien mais on arrive vite au bout avec une famille ...à un moment, on sent que la famille a besoin de trouver sa place</i> »</p>	<p><i>partenariat, des entretiens individuels, de l'environnement et de la théorie qui est toujours là pour venir compléter, pour revenir définir les termes utilisés</i> »</p> <p>le groupe est une « <i>force</i> » car l'individuel ne suffit pas pour trouver une solution aux Pb.</p> <p>Fait une différence entre ISIC imposée et actions collectives : « <i>Des fois c un peu ce qu'on rencontre, parce que là, si c imposé, on est plus sur une réflexion thématique et pas dans une recherche de solution par rapport aux difficultés rencontrées</i> »</p> <p>Fait référence au dispositif RSA dans lequel il est imposé des actions collectives. Ce n'est donc pas de l'ISIC. Ce qui est imposé c comme une réponse à l'avance : « <i>plus on force quelque chose qui est imposé plus ça devient de la consommation, plus ils vont prendre. Mais ça ne répondra pas à quelque chose qui fera sens pour la personne et pour le groupe.</i> »</p> <p>L'ISIC est une action « <i>menée</i> » et encadrée, des étapes et une durée. Les solidarités peuvent favoriser l'ISIC mais « <i>elles ne suffisent pas</i> », et l'ISIC vient « <i>cadrer</i> » les liens dans une durée « <i>et si ça dure ça veut dire que le Pb se renouvelle, là ça devient une ISIC, il y a un besoin d'encadrer ça</i> »</p>	<p><i>suite</i> ». A l'impression de faire les choses à l'envers en proposant un dispositif existant pour le rendre après « <i>plus malléable</i> » en fonction des demandes et besoins du groupe :</p> <p>Dans un premier temps, ne part pas de l'individuel mais d'une proposition d'action de son employeur dans le cadre de PP de solidarité locale. C'est d'abord sa motivation qui prime puis, l'action Co part, en plus de son envie, d'entretiens individuels et de la problématique de l'isolement exprimé par les femmes lors de Contrat d'Engagement Réciproque</p> <p>Le parti pris choisi a été de ne pas faire apparaître dans le CER l'engagement dans l'action Co pour ne pas dévoyer le caractère volontaire de la démarche, sans obligation, qu'elles s'en saisissent « <i>avec plaisir</i> »</p> <p>la <b>confiance</b> se joue aussi dans la gestion de l'animation d'un groupe , dans le cadre posé ( non jugement , pas de bonne ou mauvaise réponse , veiller à ce que les gens ne débordent pas dans quelque chose de trop intime. « <i>la force de l'ISIC</i> » (p8) serait cette notion de confiance, grâce à la manière de poser le cadre et de ne pas faire croire aux gens des choses impossibles, en dehors des réalités.</p> <p><b>F8</b> : dit d'emblée commencer l'ISIC maintenant après plus d'années d'expérience, car est « <i>focalisé sur l'entretien de face à face, ça m'intéresse beaucoup plus, c'est plus intime</i> »</p> <p>Lie l'ISIC et la question de la réduction de</p>
---	--	---

<p>Notions de données chaudes et données froides, on est dans une politique d'allers vers « 70% des familles reçues ne sont pas connues des services sociaux ». ... et si on veut donner du sens à l'action collective, c bien de le mettre en lien avec l'individuel et « d'autant plus dans le contexte actuel ». Parle d'instrumentalisation des dispositifs et de perte d'autonomie des associations quand on demande des subventions, et professionnaliser, c perdre une marge de liberté,</p>	<p><b>Le lien social est le fondement du travail social</b> ; L'Isic prend en compte une histoire, à un instant T, elle projette un groupe. C'est une intervention définie de laquelle peut se dégager des « choses fabuleuses »</p> <p>« Dans l'ISIC, il faut qu'il y ait quelqu'un qui mène au départ, qui est garant du cadre, le propre de l'ISIC, c une idée de départ qui évolue donc on vient avec une idée et on voit ce que ça fait (...) L'ISIC pour moi ça part de l'intellect, je pars d'un diagnostic, je vais vraiment construire quelque chose... mais c vraiment pour moi »</p>	<p>budget en tout début d'entretien. Le CG a « fait des coupes budgétaires sur les actions collectives liées à la santé et à a vie sociale » mais pas sur tout le territoire. Ce contexte a favorisé un projet pour répondre à un besoin de personnes isolées, précarisées « et peut être en manque de solidarité »</p>
<p><b>F7</b> : l'ISIC doit être un projet partagé finalités de l'isic : solutions pensées ensemble</p>	<p><b>F11</b> L'action Co est un cadre sécurisant pour les personnes « avant de pouvoir se lancer dans un regard social beaucoup plus neutre, anonyme, il y a un espèce d'exercice »</p>	<p>D'un côté des personnes « rencontrées en individuel » et « des personnalités qui ont des choses à dire sur le quartier », leur territoire et des personnes très isolées « renfermées, introverties pour essayer de créer des ponts entre ces personnes ». Pense que les personnes jouent « le jeu » pendant le projet « mais après, à mon avis, chacun rentre chez soi », les personnes rentrent dans « les cases du projet » (elle utilise ce mot à plusieurs reprises), mais quand le projet est terminé, affirme que les relations entre les participants ne durent pas. (Fait le lien avec son expérience professionnelle de 18 années). Ça permet aux personnes d'être dans une relation « après il y a une relation de confiance qui fait que la personne en face se dit qu'elle va lui faire plaisir, un peu un rendu »</p>
<p>Les actions Co sont intéressantes quand elles sont menées par le public « si ils sont pas là , ça n'existe pas , ce sont eux qui la font vivre ...là , on essaye d'en construire une sur le territoire, ce sont les structures qui essayent de la monter et pour l'instant le public moi , je le vois pas , et il est pas représenté. On est quelques ASS à intervenir on essaye de porter cette voix-là »</p> <p><b>Sur un projet</b> : « c la maison des parents, moi je dis que si on demandait aux gens ce qu'ils</p>	<p><b>Liens ISAP/ISIC</b> : définit le diagnostic de l'action Co par des constats communs à certaines situations personnes mais aussi constats en équipe et avec des partenaires</p> <p>« des entretiens individuels quand même, en tout cas toutes les personnes qui sont dans le groupe, je les ai connues aussi en entretiens individuels. C'est-à-dire qu'il y a des dames dans</p>	<p>Mais les impacts sont individuels, et de courte durée. Si la situation de la personne ne bouge pas après sa participation à une action collective, les personnes ne veulent plus du tout s'y inscrire. Il y a une sorte « d'espoir de solidarité » et s'il n'y a pas de suite après (sortir du RSA ou des effets positifs de la participation à une action Co), la personne ne participera plus</p>

<p>voudraient ce serait une maison de repos et pas un lieu pour parler de leurs enfants et de leurs Pb, ils en ont plein des lieux pour dire ça va pas, donc c les écouter vraiment et dire pendant deux heures on fait rien, on ne voit pas d'ASS, on ne va pas à la CAF ni à pôle emploi parce que le quotidien c ça. ...Donc voilà, moi ça m'intéresse de faire par forcement lié au social, que le terme social sorte un peu de ça ... »</p> <p>Différencie le social et le Pb social et dit vouloir agir sur le social plus globalement pour sortir les personnes de la stigmatisation dont elles sont victimes, en fonction de la façon dont e groupe construit par l'as (« car c toujours des groupes que tu construis »)</p> <p>Le 2<sup>ème</sup> élément important est la démarche d'aller vers « moi l'action Co, ça me plait parce qu'on apprend des gens on est surpris tout le temps ». « je pense qu'on devrait tous en faire, même si c à ta manière, au moins que tu y participes, dans le travail social, on fera plus que ça après(...). Je pense que le collectif est c ce qui marche le mieux pour les personnes ....pour leur faire du bien, en dehors de tout rapport financier »</p> <p><b>F12</b> : parle d'un atelier d'écriture : groupe monté à la demande du médecin par l'ASS et l'orthophoniste du service pour un groupe d'adolescent en difficultés scolaires ; objectif « les remobiliser intellectuellement ». Des ados plutôt inhibés dans la relation, « ces ados pendant une année ne se sont adressés qu'aux adultes et ne se parlaient pas entre eux .il a fallu sortir des murs et</p>	<p>cette unité qui n'ont pas forcément besoin d'une ASS mais il se trouve que toutes les personnes à qui on a proposé la participation à l'atelier de créativité je les avais rencontré en entretien individuel.</p> <p><b>Les ressources pour l'ISIC</b> : l'isic unit les gens et fait émerger « Des compétences en bourgeon. (...)Il y a une histoire et ensemble c plus facile ...en tout cas c un moyen pour mettre à profit des choses qui parfois sont plus difficiles à mettre en œuvre ». C'est un moyen</p> <p>Les compétences en bourgeon : « un de mes constats était que les femmes accueillies sont très, se posent beaucoup de questions sur leur capacité à être maman mais n'en parle pas. Elles expriment des inquiétudes sans le dire, elles s'expriment autrement. Elles ne parlent pas non plus à leur enfant. et pourtant quand tu discutes avec elle ,elles peuvent exprimer un peu plus clairement des inquiétudes et des compétences pour s'occuper de leur enfant donc c'était aussi proposer en groupe avec d'autres mamans et les animateurs , comment on fait pour parler à son enfant , et aussi comment lui dire qu'on est pas forcément bien, qu'on a envie de faire (...) Le fait d'être</p>	<p>à une action Co.</p> <p>Les effets de l'action Co ne durent pas plus de 6 mois. Mais l'action Co est plus rapide plus dynamique mais moins un travail de fond. Elle est plus « intense » ; « il va se passer plus de choses dans un temps condensé mais bon après faut savoir repérer tout ça et après le reprendre en individuel .....Mais le risque est que l'énergie retombe »</p> <p>Sort ici un nouveau thème : <b>l'évaluation</b> qui n'est pas suffisamment conduite dans les projets. Pense que c fait « de manière artisanale », « ce n'est pas organisé comme ça devrait être dans le travail social »</p> <p>parle d'une action avec « un budget de folie » qui a fait un « flop » car le service n'a pas eu de nouvelle d'un des principaux participants, manque de régulation</p> <p><b>La place des usagers : La notion d'acteur est dite</b> dès le début de l'entretien mais l'usager est plutôt <b>bénéficiaire</b>,</p> <p><b>F10</b> : trouve le collectif assez simple à mettre en place et nomme le dispositif PISL « avec ces dispositifs, c assez simple de construire du collectif parce que c un dispositif qui est fait pour ça (c la seule à en parler comme ça) et c surtout des actions qui existaient avant que j'arrive avec les centres sociaux »</p> <p>Différencie l'ISIC et l'info coll. (réf Carsat)</p> <p>Sur le public : « Déjà y aller c être associé à la cité, pour des mères isolées ...et du coup ce que</p>
---	---	--

	<p>faire un pique-nique pour que le groupe « prenne forme » : l'ass parle de relations très fortes entre les ados, un « attachement très fort qui naissait »</p> <p>Le groupe rend « bienveillant », parle de « <b>contenance bienveillante</b> »</p> <p>Cette bienveillance est un effet du groupe et aussi du temps, « grâce à l'accrochage au cadre » Le groupe rend aussi tolérant et « c'est comme si tu créais une mini société tolérante et ça fait du bien »</p> <p>L'idée est de <b>partager</b>, « un groupe de partage de ressources autour de l'éducation des enfants »</p> <p>Le diagnostic est aussi partagé par le CMP et le centre social : même constats donc action Co proposée à un groupe de femme du quartier :</p> <p>« Le début a été très difficile car elles avaient l'habitude de groupe où quelqu'un leur apportait quelque chose. Et nous l'idée c'était de favoriser la parole que ce n'était pas nous qui avions les réponses même si il y avait une psycho, une EJE et une ASS donc, dans un premier temps, les femmes avaient tendance à s'adresser à nous et à attendre des réponses et puis on a réussi à transformer ça en renvoyant les questions , en expliquant qu'on n'avait pas les réponses mais qu'on était là pour enrichir les réponses et se servir de leurs expériences les unes et les autres »</p> <p>L'action, ça a permis à ces femmes de mieux se connaître (...) et ce qui a été très intéressant. A la fin de l'année, elles ont dit, lors du bilan de juin, qu'elles avaient vraiment appris à se connaître alors qu'elles se connaissaient parce qu'elles</p>	<p>en groupe, d'avoir un thème , des objets à manier, en tout cas pour une des mamans , il y a quelque chose qui s'est mis en route sur un projet professionnel.</p> <p>Grace à la créativité, c le support qui a aidé et aussi d'avoir une structure, un cadre. Le collectif ça positionne sous le regard de l'autre, tu es obligé d'être en relation sociale avec l'autre et il y a quelque chose. Elles fabriquent quelque chose qu'elles montrent. Le groupe c accepter qu'il y ait un regard social sur ce qu'elles font, ce qu'elles sont capables de produire</p> <p><b>Le regard social</b> : c le regard extérieur mais c aussi bien plus compliqué que ça. Oser montrer ce que tu fais donc ce que tu es pour une part, c quand même pas rien, en général , en tout cas si on veut travailler sur une activité professionnelle , tu es obligée d'être en rapport avec les gens »</p> <p><b>Diagnostic</b> : en entretien , les échanges en équipe et des éléments théoriques qui amènent la réflexion</p> <p><b>l'ISIC c'est créer de la différence et en même temps souligner le fait que les personnes ayant le même Pb peuvent se rencontrer.</b> N'a pas anticipé la question des solidarités et des liens sociaux dans la mise en œuvre de l'action Co actuelle mais dit «ça s'est</p>	<p>j'ai fait cette année en particulier et on s'est mis d'accord avec la collègue de la CAF c que elle faisait partir des <b>invitations</b> et moi aussi à des personnes qui ne connaissaient pas du tout le CS, des personnes qui sont venues, qui ne participaient à rien du tout et étaient isolées chez elle , Ca a été une réussite cette année , d'avoir enrichi le groupe , sans être resté sur un noyau de femmes qui font déjà pas mal de choses sur le CS. Après, avec la collègue de la CAF on a plus pris en main le projet cette année, on a fait une charte avec le groupe, on a acté le fonctionnement du groupe : un groupe fermé. décisions prises entre nous mais les deux personnes qui peuvent trancher c'était nous, par ex si une maman ne vient pas pendant 2 ou 3 réunions ...on a une maman qui n'est pas venue pendant 2/3 mois et qui est revenue au moment des sorties , moi je n'étais pas favorable à ce qu'elle continue parce qu'elle avait pas été dans la démarche et n'avait pas rempli les <b>termes du contrat</b> comme les autres familles » :</p> <p>Mot clé : projet contractualisation isolement.</p> <p>Sur la mise en place d'une ISIC, parle de sa posture par rapport aux décisions « La collègue de la caf était plutôt pour, on a proposé au groupe de décider et ils ont dit ok ...donc c'était bien, sans surprise mais on a voulu que la décision leur appartienne, qu'on ne soit pas à la tête des décisions ».</p> <p>La temporalité est aussi évoquée de suite</p> <p>Hésite sur les termes réunions/rencontres :</p>
--	--	---	--

<p>avaient participé à plein de rencontres au C aéré et elles accompagnaient leurs enfants à la sortie de l'école. Là, on a compris que le groupe pouvait être assez rassurant pour qu'elles parlent d'elles car là c d'autres choses dont il s'agissait car autour des enfants elles ont toutes raconté leur histoire, souvent très lourdes, des histoires d'enfant. Cette femme exemplaire vivait dans les bidonvilles et son père ne voulait pas qu'elle aille à l'école, elle se cachait pour y aller et se faisait frapper ...donc elles parlaient d'elles en tant qu'êtres humains, de leur histoire et dans le cadre du groupe, très confidentiel, c'était rassurant. Je dirais qu'il y avait des liens sociaux entre elles, elles disaient « ma copine va arriver »... »</p> <p>Mais l'action pouvait être enfermante avec le temps. La 2<sup>ème</sup> année, volonté des professionnels d'ouvrir le groupe mais l'ASS dit qu'elles n'ont pas « réussi » à faire que d'autres femmes participent à ce groupe malgré des tentatives, a suggéré que le groupe se déplace dans un lieu plus « neutre » que le centre social mais sans plus de succès.</p> <p>Pense que le fait qu'elles se connaissent toutes provoquent une limite dans la parole.</p> <p>« Donc je referais si le groupe était plus ouvert sur le quartier, et avec des gens nouveaux que ça intéresse de partager. Par contre ce qu'on a réussi à faire passer c'est de réfléchir ensemble et de dire que dans ce cas-là, peut être que ça vaut le coup de tenter ça ...et la fois suivante la personne raconte comment ça s'est passé. Que ça soit un lieu de</p>	<p>passé. Elles se sont invitées à manger, échanger les numéros de téléphone (...).Je ne l'avais pas trop pensé, ça faisait pas partie du projet».</p> <p>L'ISIC enrichit sa pratique et favorise le questionnement « ce qui me plait c que les gens se <b>surprennent eux même</b>, ils me <b>surprennent</b> et se <b>surprennent</b> en découvrant des gens imprévus mais tant mieux. C un atelier de créativité mais créativité dans tous les sens. Ça a aussi créé dans la relation. L'atelier c un support, moi, je suis contente de créer des choses avec elle parce que ça me plaît, il fallait que ça me plaise aussi, enfin, je voulais prendre du plaisir avec elle aussi, je voulais qu'on partage ça »</p> <p><b>liens ISAP/ ISIC</b> : Dans le collectif, le lieu est différent, il y a des horaires qu'il n'y a pas dans l'entretien individuel, « ça contient plus que contraindre ». En entretiens individuels, c'est la maman qui vient pour un temps assez court, en général plus court que les ateliers et elles viennent avant tout avec une demande sociale et du coup on travaille à partir d'une entrée plus claire , alors que dans le groupe , il y a un espace qui est ouvert, qui est contenu par un cadre et où il peut se passer plein de chose . En entretien individuel, il peut aussi se</p>	<p>« donc on a décidé de s'adresser individuellement , en mettant la date parce qu'on sait très bien que le rapport au temps pour certains c'est pas évident , un rdv dans un mois c parfois très compliqué, donc on décidait de mettre à chaque fois une invitation et le CR de la dernière réunion , on voulait fonctionner à égalité , on s'est dit ça, on a acté ça , on rajoutait les objectifs de la prochaine réunion ...rencontre plutôt et voilà, et contrairement aux autres années on a eu quasiment tout le groupe à toutes les réunions »</p> <p><b>Lien individuel /coll</b> : « Quand je discute avec certaines familles en entretien individuel, c pour ça aussi que je cible, j'ai une file active de 200 familles, donc en fait c en entretien individuel que je repère les besoins et je vois s'il y a de l'isolement social ou pas, si elles sont parties prenantes, si elles sont à ce stade-là de leurs préoccupations parce que c aussi ça , j'aborde ça avec elle en entretiens individuels, je leur explique , je leur parle e terme de besoins...moi en fin d'année j'avais recenser quelques familles, et je leur ai adressé des invitations , indépendamment des familles repérées par le CS</p> <p>Ce sont des familles qui ont eu des besoins identifiés. Ils savent qu'il y a des financements donc on se voit pour travailler ensemble là-dessus. »</p> <p>C pour rompre l'isolement, « via les entretiens individuels c ce qui est ressorti »</p> <p>« Pour moi le collectif ça permet de travailler</p>
---	---	---

	<p>ressources et qu'on partage les ressources. Ca c vraiment essentiel ... »</p> <p><b>Le partage est essentiel</b>, elle l'associe à toutes les actions collectives,</p> <p><b>Finalité du groupe : aider à trouver des solutions pensées ensemble, s'appuyer sur le groupe ...le groupe est porteur du partage. Je ne fais pas de lien avec l'individuel, d'ailleurs, il y en a une qui est venue consulter au CMP et ça m'a embêté, mais elle n'est pas venue très longtemps.»</b></p>	<p>passer plein de choses mais l'entrée est sur un point »</p> <p>Le collectif est possible à l'hôpital mais pas forcément initié par l'ASS, ce n'est pas de l'intervention sociale mais du soin. « Concrètement, le cadre, tu ne peux pas le poser, c le médical qui a le pouvoir »</p> <p>L'espace est à co construire dans le groupe si on veut que l'espace soit ok, « il y a une toute petite marge de manœuvre avec elle (...), pour moi c une expérience autant pour moi que pour elle et on construit petit à petit »</p>	<p><i>l'isolement et je ne vois pas comment je peux le travailler autrement, objectif difficilement atteignable en individuel et entre 4 murs et c une problématique qu'on a sur 2000 hab. et 700 logements. Il y a beaucoup de personnes recluses dans leur appartement. Parfois pour une personne, c une petite victoire ...en entretien, elle me dit beaucoup plus de choses, c comme si, comme on se connaît dans un autre contexte, elle vient plus volontiers, elle parle plus facilement, la dernière fois elle a accepté qu'on aille ensemble au CMP, je l'ai accompagné et elle a pu prendre rdv avec le psy, elle m'a avoué qu'elle avait toujours pas fait le deuil de son mari depuis 15 ans ...et je la connais depuis 2 ans la dame et elle ne m'a jamais parlé de tout ça. Pourtant dans le cadre du projet, elle prend pas trop la parole mais elle est toujours là. En entretiens inde, parfois, elle n'est pas bien, elle a pris des médicaments, mais en collectif elle va venir parce que elle découvre autre choses. »</i></p> <p>Insiste beaucoup sur le fait qu'elle arrive mieux à toucher les gens en collectif</p> <p><b>La place des usagers</b> : volontariat et demande des usagers sont bien sur valoriser « il fallait faire en sorte d'être sur la base du volontariat et de la demande des familles quand ils veulent partir ensemble, par groupe de 5 familles de mettre ensemble des « meneurs » et des suiveurs ».</p> <p><i>On a des familles autonomes dans l'espace qui</i></p>
--	---	---	--

savent demander un renseignement, qui vont savoir ....deux dames comoriennes assez introverties qui parlent français, qu'elles partent avec des familles qui ont un esprit de solidarité.»

**Les mots contrats, volontariat, décisions des professionnels et inscription, l'ISIC s'inscrit dans un dispositif existant.**

**F13 :** l'ISIC s'appuie sur « le besoin des populations qui me sont confiées. Des indicateurs mais pas forcément référencés dans une grille mais au regard des demandes des personnes que ce soit plutôt à titre individuel dans ma pratique professionnelle que collective mais j'ai eu aussi l'occasion de développer du collectif à partir d'institution et donc c à un moment donné d'identifier une problématique ou des problématiques à titre individuel ou au titre d'une équipe, qui m'a amené à penser que les besoins peuvent être comblés à partir d'une intervention collective »

**Lien ISAP / ISIC** mais pas uniquement car parle aussi de problématique identifiée par une équipe, de besoins « comblés » comme une réponse mais peut aussi résonner comme du remplissage.

L'articulation entre des besoins individuels et un contexte est nécessaire. Si le contexte ne se prête pas au collectif, l'action ne pourra pas se mettre en œuvre

« Ça vient d'une posture professionnelle mais

		<p>aussi d'une possibilité, l'espace que le TS va acquérir dans les équipes. Mais aussi des accointances personnelles, parce que il y a des collègues qui vont dire qu'elles ont une même problématique mais il ne leur viendrait pas à l'idée de faire du collectif car ça n'appartient pas à leur pratique, elles en sont distanciées. Je l'explique peut être par le fait que je suis issue de la réforme et qu'on a redonné « les blasons » au collectif qui ont eu tendance à s'effacer depuis les années 70/80 au profit de l'individuel. Mais je suis tombée dedans quand j'étais petite »</p> <p>Rejoint un fort positionnement sur le parti pris d'un regard collectif sur le social</p> <p>« Mais il y a aussi, je pense, une réponse dans le collectif à apporter au niveau de la société et des moyens qu'elle met en œuvre pour venir en aide à des populations. Avec l'évolution du contexte économique, de plus en plus d'institutions manquent de moyen, donc je pense que le collectif peut être aussi un domaine à développer pour combler les manques financiers ou le désinvestissement de l'état dans certains contextes »</p> <p><b>La temporalité</b> dans le collectif « des fois le besoin d'action Co demande très peu de travail en terme de temps et de partenariat et de moyen et je pense que le collectif qui demande du temps est plus difficile à réaliser aux yeux des institutions il faut de l'efficacité, déjà, et ensuite, c aussi plus compliqué, car ça veut dire</p>
--	--	---

qu'il faut passer du temps avec les gens et ça devient extrêmement compliqué de passer ce temps (...), donc parfois un ensemble de paramètres ne te permette pas de développer dans le temps ...bon c peut être mon expérience du commercial qui me fait agir comme ça mais c aussi de dire : je montre que je suis efficace sur du court terme pour satisfaire les attentes du manager et derrière je réfléchis à une action Co sur du plus long terme parce que c là où je pense il y aura le sens de l'action que je veux donner. Les temporalités dépendent des projets et des moyens »

F14 aborde le thème en scindant « théorie et pratique », parle décalage et peu d'expérience (une seule action Co). C'est en s'impliquant dans la référence d'un centre social qu'elle a débuté une action collective. Part d'un besoin et dans l'exemple un « besoin de consommation » dit-elle

Les personnes ont choisi non pas l'outil (le théâtre) mais la thématique. On est dans faciliter l'expression d'un problème commun face au sentiment d'abandon ressenti par les femmes.

L'action est orientée par dit-elle, les valeurs portées par l'institution

**Le groupe se construit sur la volonté des TS** en utilisant un groupe existant avec un projet d'y intégrer de nouvelles personnes

Partir des constats du centre social, ne facilite pas l'implication dans le diagnostic

La notion d'intérêt commun est utilisée ici « croiser l'individuel et le collectif pour moi c très important et je me sers du contrat des fois pour orienter vers le collectif(...) pour moi c très complémentaire l'individuel et le collectif, » différencie dans l'entretien, l'offre de service de l'institution qui part de besoins communs à plusieurs personnes, convocation des personnes sur la base de listing en fait c des réunions coll. sur des problématiques communes, demande de l'institution aux ASS.)

Cette modalité est très intrusive par le biais de convocation sur la base de critères définis par l'institution. Pense dans le rapport individuel/coll. que l'approche devrait d'abord être individuelle

L'action part des gens dans le CS et part de l'institution autrement : à la fin c de l'action Co quand même sur la base d'un diagnostic .

« L'action Co pour moi c différent entre l'offre de service et le CS. Quand ça part du CS ça part des gens qui viennent au CS, on travaille ensemble à ce qu'ils veulent faire alors que l'OS on part de Listing par rapport à une problématique repérée ....ça s'appelle comme ça mais à la fin c de l'action Co car ça part d'un diagnostic, d'une première problématique repérée en fonction de critères : impayés de loyer , grosseesse précoce , RSA ...mais au début c'était ça le RSA, on convoquait collectivement , les gens venait ou pas , c'était des invitations ,

<p>l'émergence</p>	<p><b>F1</b> la seule façon d'émerger est la créativité de l'ASS dans la façon de faire « <i>durer le temps d'un projet</i> »</p> <p><b>F5</b> parle de <b>l'émergence</b> du projet à partir de la demande des personnes, elle utilise « <i>l'émergence du terrain</i> », et parle aussi de données chaudes et froides comme complémentaire ; pense qu'il faut de l'imprévu, inhérent au processus</p> <p><b>F7</b> : le mot émergence apparaît dans le discours sur les solidarités qui sont dynamiques et qui émergent des valeurs « <i>Les solidarités pour moi ça va au-delà du lien social, c face à quelque chose qui va émerger de façon spontanée. On rejoint la solidarité parce qu'il y a quelque chose de gratuit et pas imposé. Je me dis le lien social on le favorise, on utilise des outils pour mettre en relation des personnes à la fois entre elle et dans l'environnement, la solidarité c face à quelque chose qui va émerger</i> »</p>		<p><i>aujourd'hui on els , on leur demande de venir pour la contractualisation en individuel ....donc oui , vu qu' 'on part d'un diagnostic 1 04 c une action Co qui aboutit ou pas mais la demande initiale c ca ...mais si je dois parler d'action Co , c'est vraiment ce que je fais sur le terrain ....ça part du lien social , on travaille sur la relation humaine , on travaille que la construction d'un projet commun , on travaille sur un objectif commun et collectifs à toutes ....un intérêt commun »),</i></p>
			<p><b>F2</b> : pour ne plus qu'il y ait de politiques descendantes il faut réunir tous les acteurs : les habitants, les professionnels et les politiques, ce qu'elle appelle le « triptyque » sur des projets</p> <p><b>F4</b> l'affirme : l'action doit émerger du terrain qui « <i>impose aux experts, les TS, un objet pour lequel ils vont mobiliser des outils pour la mise en place d'une action</i> ». Il parle de l'émergence d'idée.</p> <p><b>F6</b> C'est d'abord sa motivation qui prime puis, l'action Co part, en plus de son envie, d'entretiens individuels et de la problématique de l'isolement exprimé par les femmes lors de Contrat d'Engagement Réciproque Dit que c grâce à l'action Co que les personnes conscientisent le social</p> <p><b>F13</b> fait référence au temps nécessaire de la</p>

	<p><b>F9</b> : le groupe favorise la destigmatisation de la personne « <i>Je pense que le collectif c est qui marche le mieux pour les personnes ....pour leur faire du bien, en dehors de tout rapport financier (...)</i> le groupe ça motive, ça de stigmatise et ça permet des surprises »</p> <p><b>F10</b> parle aussi d'émergence d'in projet à l'initiative des habitants d'une cité</p> <p><b>F 11</b> : la notion de compétences en bourgeon fait référence à une émergence les savoirs de femmes d groupe, leurs potentialités. Il y a synergie entre les finalités de l'intervention sociale et les effets en termes de processus pour les personnes</p> <p><b>F12</b> : Emergence d'une sorte d'authenticité dans la relation entre les participants au groupe, et avec l'ass qui est elle-même touché par l'émotion</p> <p>Le temps est nécessaire pour que les gens puissent parler de façon authentique : le temps a été très important la 1<sup>ère</sup> année, l'effet est moins repéré la 2<sup>ème</sup> .... Une des personnes est devenue personnes ressources pour el groupe émergence d'un nouveau rôle social pour une participante ?</p> <p><b>F14</b> : les usagers participent à une « <i>force connue pour lutter contre les problématiques du quotidien</i> »</p>	<p>même façon et à l'émergence de relations entre personnes qui peut être ne souhaitaient pas avoir d'autres liens que ceux du travail « <i>Je crois que tout se construit avec du temps et de l'observation et il faut surtout être au fait de ce qui existe au sein des groupes pour ne pas être à côté de la plaque. Ça demande du temps (...)</i> certains corps de métier veulent rester entre eux (...). Mais j'essaye de trouver des domaines qui intéressent tout le monde et du coup, forcément, à un moment donné, dans l'espace que je propose favorise de nouvelles dynamiques et échangent ...ça recrée du lien social entre les gens »</p>
--	--	--

<p>es olidarités</p>	<p><b>F1 :</b> « <i>faire du lien</i> » est un fil rouge dans ses interventions. <b>Les liens sociaux semblent être une finalité par rapport à la problématique de l'isolement</b> mais ce professionnel doute des effets à long terme sur l'autonomie des personnes. Il semble sceptique quant aux liens construits dans ces actions, en questionne la pertinence et minimise les effets (« 2/3 copains »). La temporalité est évoquée de façon paradoxale entre une priorité donnée à être « <i>bien ensemble sur le moment</i> » et aucun effet de l'ISIC sur les solidarités à long terme.</p> <p>Très critique sur les PP de solidarités qui sont du « <b>Placoplatre sur la misère sociale pour éviter une explosions sociale ...on rafistole</b> ». « <i>Ces politiques sont trop éloignées des besoins des personnes et il y a une frustration pour les professionnels à pas pouvoir faire remonter ces besoins</i> ». L'aspect de <b>rationalisation des budgets</b> de PP est central dans son discours. Les politiques publiques prescrivent selon elle, de l'intervention collective pour une économie de cout ; De plus, elle oblige à un cadre d'action temporel, il n'y a pas d'ajustement possible: si le dispositif prévoit un an pas possible de prolonger « <i>l'intervention collective (...)</i> Ils ont fait ça pour une économie de cout, à mon sens, maintenant, ça peut être utile aussi à condition qu'on parte des besoins. Pour moi, ça c'est fondamental. (...) comment ça se fait que les TS ne sont jamais</p>	<p><b>F5 : Objectives :</b> parle toujours d'instrumentalisation ; le CUCS a un rôle à jouer « <i>au-delà de se faire instrumentaliser politiquement ; il a une force de mobilisation du partenariat et le TS aurait plutôt l'expertise sur le lien social</i> »</p> <p><b>F7 :</b> un discours théorique sur le lien social en tant que concept qui est au cœur de l'ISIC et la solidarité qui est une notion plus individuelle. La solidarité émerge, c'est spontané alors que le lien social se construit, c'est donc avec lui que l'ASS va travailler. Elle associe solidarité et citoyenneté</p> <p>Les PP sont nécessaires quand le Pb se répète et « <i>prend de l'ampleur</i> ». Mais dans le RSA, c'est la politique publique qui prend toute la place et qui « <i>assigne</i> » les personnes à une place, usagers comme travailleur social, « <i>ça ne permet pas à la personne de développer sa capacité à agir et c ça que je n'aime pas dans les ISIC. C la dérive. Aujourd'hui le dispositif RSA est devenu tellement énorme, qu'il n'y a plus de place aux initiatives solidaires, tout est pensé, même l'ISIC elle devient formalisée</i> ».</p> <p>Cette situation pousse les personnes à</p>	<p><b>F2 Subjectives :</b> différencie les époques et pense qu'avant les gens étaient présents et en lien ; par ex autour de l'école. Aujourd'hui, la principale difficulté est la mobilisation. « <i>Les gens n'y sont plus du tout en terme de réseau social</i> ». parle de « <i>ghettoïsation</i> » sur les territoires politique de la ville, et des déplacements difficiles entre quartiers ou territoire. Le « <i>challenge</i> » dans le travail de groupe est de réussir à réunir « <i>une somme d'individus à un instant T et que chaque personne ait un projet dans ton projet. ce ne sont pas que des mots, il faut à la fois garder le cadre et à la fois garder une marge de manœuvre pour que chacun puisse avoir un projet dans ton projet et venir avec ce qu'il est à un instant T</i> »</p> <p><b>Objectives :</b> parle de politique de la ville : analyse une polarisation sur certains territoires des politiques publiques et d'empilement de dispositifs qui enferment les gens dans leur quartier jusqu'à parfois les bloquer dans leur déplacement dans leur vie professionnelle</p> <p><b>Sur les pratiques :</b> F2 qui travaille dans une association mobilise des personnes détachées pour expliquer aux usagers les PP. Parle ici de processus d'empowerment et de pédagogie. De plus, travaille en amont les relations avec les acteurs des politiques publiques, et les « <i>préparer</i> » pour qu'ils aient « <i>une expression</i> »</p>
--------------------------	---	---	--

<p><i>sollicités ? »</i></p> <p>les politiques sociales sont trop généralistes, les gens doivent « rentrer dans des cases » sans réponse à leurs besoins. Elle estime que c'est parfois l'institution qui « s'accroche à l'intervention même si celle-ci n'a plus besoin d'elle ».</p> <p>Le dispositif serait l'outil de l'interface entre l'ass et les politiques dites descendantes mais dit tout de suite après « il y a beaucoup de dispositifs. Après, tu t'en sers ou pas en fonction de la pertinence, en fonction de l'évaluation des besoins que tu as fait avec la personne, ça c'est la première chose, tu peux t'en servir comme outil. »</p> <p><b>F3</b> : les solidarités développées entre les personnes sont un étonnement pour ce professionnel. L'aspect socialisant est essentiel. Un regard particulier porte attention à la singularité des situations et aux changements produits par l'intervention sociale collective.</p> <p>Pense que les politiques publiques ne sont pas solidaires et sont une « <b>machination</b> » pour <b>individualiser et culpabiliser</b> les personnes à un niveau individuel. Le RSA est « une organisation pour dire à chaque personne qu'elle ne doit pas oublier sa dette envers la société qu'elle doit montrer dans le bureau de l'as et à pôle emploi ». Elle dit refuser « je ne l'intègre pas ni sur un plan éthique, ni déontologiquement ». <b>Le rapport RSA et politiques solidaires est « litigieux »</b> car en contradiction avec ce qu'elle pense de la société.</p>	<p>prendre un rôle. Le travailleurs social est lui aussi pris dans ce mouvement, il y a moins de place à la réflexion.</p> <p>Parle de son questionnement sur cet environnement : « On laisse trop de place à l'économie au détriment du sens »</p> <p><b>F13</b> : a un regard social qui articule l'individualité et le collectif</p> <p>« pour moi intervenir sur du collectif c'est rappeler à chaque d'entre nous dans une société individualiste qu'il y a l'autre avec lequel on vit (...) C'est un postulat (...) c'est de dire on ne peut exister en tant qu'être humain qu'entre ego et alter ». Développe lors de l'entretien, un discours sur l'altérité étayé et construit dans lequel elle apparaît à la fois du côté de la conviction, de l'idéologie mais aussi de la méthode. les solidarités sont parfois historiques (fait référence au corporatisme professionnel)</p> <p><b>Objectives</b> : le collectif est une alternative pour « une meilleure gestion » des problématiques dans la société « je dois aussi faire évoluer ma pratique au regard des institutions qui m'ont diplômé, donc, de la république et les valeurs véhiculées, c aussi être en</p>	<p>pédagogue...leur expliquer leur rôle, leur place et comment ça fonctionne « tu crées la rencontre »</p> <p>tente de faire travailler ensemble les élus, les habitants et les professionnels pour qu'il n'y ait plus de « politique descendante »</p> <p><b>F4 Pas de discours sur les solidarités subjectives et les liens sociaux</b></p> <p><b>Solidarités objectives</b> les politiques publiques ne permettent pas la création de liens sociaux ni la « matérialisation des solidarités » en « agitant » le discours. Le TS a besoin de support de mise en application des politiques publiques.</p> <p>L'ASS utilise les PP de son employeur comme support, ne se sent pas de partir d'un autre support que de cet existant ; le cadre du dispositif <b>contraint l'intervention</b> Co et ne permet pas de libérer la parole.</p> <p><b>F6</b> le premier niveau à atteindre est ce lien social dans la constitution d'un groupe afin de créer le groupe mais l'idée est de réussir à ce que le groupe « fonctionne » mais « c super intéressant et super sympa en soi mais le but n'est pas là, il faut faire vivre le projet »</p> <p>Evoque beaucoup le NOUS professionnel mais dit ne pas avoir réfléchi aux liens qui pouvaient se créer entre les personnes</p> <p>Si des solidarités au sein du groupe se développent, ça peut permettre que le groupe se</p>
--	--	---

	<p>Les personnes ne peuvent plus avoir confiance dans les institutions. <b>C l'ASS qui permet de retisser les liens, des « liens actifs ».</b></p> <p><b>F5 : Subjectives :</b> L'ASS pense qu'il faudrait réactiver les solidarités dans les CA des centres sociaux mais que les représentations peuvent bloquer les choses (par ex sur les liens de voisinage)</p> <p><b>Objectives :</b> parle toujours d'instrumentalisation ; le CUCS, dit elle a un rôle à jouer « <i>au-delà de se faire instrumentaliser politiquement ; il a une force de mobilisation du partenariat et le TS aurait plutôt l'expertise sur le lien social</i> »</p> <p><b>F9 Subjectives :</b> les liens sociaux sont une finalité et un idéal « <i>pas une condition car ce serait trop compliqué car ça voudrait dire qu'on connaît bien les gens avant ...mais ce serait une finalité et qu'à la fin elles se passent de nous et qu'elles continuent à maintenir les liens ...la finalité ce serait ça : on n'a pas besoin d'eux, on est grands on y arrive</i> ». « <i>La solidarité, je ne travaille que avec ça</i> »</p> <p><b>Objectives :</b> pense que les politiques publiques doivent être expliquées aux personnes au risque de stigmatiser « <i>la solidarité</i> » comme des « <i>politiques pour les pauvres</i> »</p> <p>La solidarité est un positionnement dans la société et un regard sur le monde, parle de solidarités subjectives à tous les niveaux y compris dans la citoyenneté</p>	<p><i>phase avec l'évolution de la société dans laquelle on vit (...)'ai un mandat qui m'est donné par l'état français , les PP sont votées , les financements aussi et je ne peux pas me projeter dans mon travail sans avoir toujours en arrière-pensée cet aspect d'être en cohérence avec l'État et les politiques publiques »</i></p> <p>Mais aujourd'hui les politiques publiques achètent la paix sociale, dans une approche consumériste et en construisant des réponses en urgence</p> <p>L'ASS doit se positionner entre les 2 et ne pas laisser « <i>en jachère</i> » les problèmes sociaux. Les ass doivent s'engager.</p>	<p>projette plus loin car les liens sociaux sont une finalité.</p> <p><b>Objectives :</b> se dit « <i>formaté</i> » par le dispositif RSA et a souvent « <i>l'impression de laisser les autres publics sur le banc</i> ». Malgré tout, inscrit son action Co dans un dispositif de PP existant dans son institution employeur mais va se saisir de l'ouverture faite sur la note technique de l'action pour élargir la catégorie de public avec laquelle elle va travailler. Pense que l'articulation est nécessaire et qu'il faut trouver dans les politiques « <i>qu'on est chargé d'appliquer</i> » « <i>qu'on puisse argumenter</i> » Le lien est obligatoire et porté par l'ASS, salarié de son institution.</p> <p><b>F8 :</b> n'est pas certaine que des solidarités se développent dans les actions collectives. De son point de vue, cela peut être un contre sens si l'action n'a pas de fin. Les liens sont éphémères, le temps d'un projet</p> <p>Les politiques publiques mettent en place des actions qui ne permettent pas la mixité sociale (dit que c la finalité de l'action Co). Les PP enferment les personnes dans des dispositifs, dans des classes sociales.</p> <p><b>F11 Subjectives:</b> se dit surprise par un élan de solidarité dans le groupe. des solidarités ont pu se faire dans un groupe mais elles n'étaient pas anticipées ni sollicitées. Ces « <i>surprises</i> »</p>
--	---	--	--

<p><b>F10</b> La solidarité est affirmée comme une valeur mais aussi une mise en acte sur le territoire grâce au centre social. Fait référence à sa vie privée « <i>Envie que les gens qui m'entourent soient bien, envie qu'il y ait du lien entre les uns et les autres (...) dans l'individuel ou dans le collectif. Après on va plus facilement travailler avec des gens avec lesquels je m'entends sur les valeurs, on va dire que quelqu'un que je vais sentir sur une approche administrative avec les familles, je ne peux pas. ; Et je me verrais pas construire un projet collectif avec elle, je n'ai pas le temps et l'énergie pour ça</i> »</p> <p>Ces valeurs doivent se partager aussi bien à titre individuel que professionnel ; le regard sur la société est port à tous les niveaux : familiaux, voisinage, travail et citoyeneté</p> <p>Parle beaucoup des liens de solidarité en équipe</p> <p><b>Objective :</b> Les PP sont souvent évoquées comme des CASES, elle parle de logique descendante et de la capacité nécessaire de l'ass pour créer et innover, « <i>c très compliqué d'innover, d'être hors cadre, de proposer quelque chose qui ne rentre pas dans la petite case....surtout au CG, à la fois on va promouvoir le collectif. c un peu la virine au CG et à la fois faut pas trop en faire non plus. (...)</i> au CG ils font des projets souvent et on te demande d'y participer, sauf que tu te rends bien compte, que le projet qui arrive n'a rien à voir avec ce que tu avais dit...c'est pour ça qu'il faut être hyper</p>	<p>enrichissent sa pratique « <i>ça ouvre le questionnement et les possibilités. (...) et en même temps, ce qui me plaît c que les gens se surprennent eux mêmes, ils me surprennent et se surprennent en découvrant des imprévus, mais tant mieux. C un atelier de créativité mais créativité dans tous les sens .....Ça a aussi créé dans la relation ....l'atelier c qu'un support, moi, je suis contente de créer des choses avec elle parce que ça me plaît, il fallait que ça me plaise aussi, enfin, je voulais prendre du plaisir avec elle aussi, je voulais qu'on partage ça</i> »</p> <p><b>PP :</b> a souvent envie d'expliquer aux gens le syst de santé, les politiques publiques. Parle d'une action citoyenne de l'ASS, qui permet le dialogue entre les différents professionnels et les usagers « <i>mais on est en France, sur un régime de solidarité .....Je pouvais expliquer des choses comme ça (...)</i> Ça m'a toujours questionné cette espèce d'inconscience et de consommation et en même temps on maintient les gens dans une incapacité à comprendre sans leur expliquer»</p> <p><b>F12 :</b> les solidarités émergentes de l'action, elles existent, le groupe est un support d'aide et de projection qui aide la personne « <i>à mieux s'en sortir</i> »</p> <p><b>F14 Subjectives :</b> les liens sociaux ne sont pas évoqués ni comme une finalité, ni comme un axe de travail. L'ASS parle de « <i>faire avec</i> ». Pense que les inégalités ne permettent pas les</p>
---	---

*subtile pour arriver à ce que ...innover, proposer un projet que tu as construit toi, très compliqué ....il faut s'adapter que ça rentre dans les cases »*

solidarités quand il s'agit d'influence ou de passe-droit (poids politique), pense que chacun reste très individuel

Le lien social est très faible sur les cités dit-elle mais il peut y avoir de l'imprévu

**Objectives :** l'ASS ne croit pas à « C ce qui vient d'en haut ». « la solidarité par rapport au RSA par ex, c une solidarité individuelle, pour moi. Là aussi, ça, reste un objectif de l'Etat mais je ne suis pas sure que concrètement sur le terrain ça soit vraiment. Je pense qu'il y a tellement de choses qui viennent interférer le quotidien de ces personnes-là, je pense que la solidarité elle se fait humainement en fait, entre chaque personne, en fonction d'où elles viennent ... c la solidarité humaine en fonction de ... »

Les postures	<p><b>F1</b> la posture est dynamique, il faut « <i>bouger les lignes</i> » pour ne pas être dans un rapport position haute/basse avec les personnes</p> <p><b>F2:</b> l'intervenant est facilitateur et garant des possibilités de Co construction. Il doit partager les diagnostics, y compris avec les habitants mais « <i>on ne va pas faire croire aux gens qu'on va révolutionner le monde</i> », « <i>on doit être investi par les habitants</i> », et être « <i>honnête</i> » sur les marges de manœuvre. L'idée que tout le monde doit se mettre en « <i>mouvement</i> » dans un projet, y compris les professionnels, en fait, parle du mouvement de l'ensemble des acteurs. Le TS a la responsabilité de maintenir le lien entre les personnes au cours d'un projet : c'est « <i>essentiel</i> » ; La notion de <b>mouvement</b> nécessaire apparaît à plusieurs reprises : mouvement des professionnels, des bénéficiaires de l'action, quand les personnes sont dans un « <i>processus</i> »</p>	<p><b>F5 : à la fois expert mais aussi passeur et médiateur.</b> C'est la relation professionnel /institutionnel qui ressort le plus du discours: pense qu'il est nécessaire de toujours réfléchir à la question du sens dans le projet, des rencontres avec les partenaires dans des groupes d'échange pour amener à des changements de pratiques par l'échange et le travail ensemble autour d'actions Co</p> <p>Les institutions doivent pouvoir changer leur regard et faire de l'expertise avec les TS. Les éléments ne peuvent pas être que descendant.</p> <p>Parle beaucoup d'instrumentalisation par les PP et les financeurs. Le TS est un expert qui peut transmettre et favoriser un diagnostic, en articulant données chaudes et froides et faire passer aux politiques publiques</p>	<p><b>F4</b> qualifie le positionnement professionnel d'« <i>expert</i> », celui qui sait modifier et adapter au terrain une commande institutionnelle. Les bénéficiaires de l'action ne sont pas dans une posture d'expert mais des acteurs qui participent à la modification de la commande. Parle d'une vision technocratique des institutions. Prendrait en compte l'ensemble des éléments pour le diagnostic de territoire y compris les objets, symboles etc.....s'il avait la marge de liberté en dehors d'une commande institutionnelle</p> <p>Il existe « <i>une notion de satisfaction réciproque</i> » entre les financeurs et les acteurs ; mais la liberté du TS est « <i>limitée</i> », la contrainte institutionnelle prive le TS de liberté d'action</p> <p>Se dit agent dans le projet quand les objectifs sont définis en amont par l'institution. Les négociations avec les partenaires sont dit-il « <i>contraintes</i> » par les orientations de l'institution.</p>	<p>Mais la posture d'agent ne l'exempte pas d'une posture professionnelle qui fait référence aux « <i>principes éthiques et déontologiques</i> ». Il « <i>articule</i> » le positionnement et l'action. L'action Co est un « <i>mode d'accompagnement social</i> » qui donne plus de liberté à l'utilisateur et à l'ASS. L'utilisateur va dire des choses qu'il ne dit pas en entretien. Il n'est pas à la même place dans un accompagnement individuel car il est contraint par le dispositif (ex RSA). La parole dans l'ISIC est « <i>libérée</i> », l'utilisateur peut</p>
<p><b>F3</b> considère la personne dans son environnement social. l'approche de l'individu n'est pas centrée sur sa problématique sociale mais sur sa socialisation « <i>au fond, pour moi, une action collective, ça dépasse le service social, ça dépasse le territoire, c'est une action politique finalement de se regrouper</i> ». C'est l'action qui est politique et pas l'intervention : parle avec les personnes et leur dit « <i>ce que vous faites là, c'est un acte de résistance quelque part</i> ». L'action Co est la base du travail social « <i>on a beau dire, lutter, expliquer</i></p>	<p>Pense que <b>la posture de l'ASS est d'être un passeur</b>, dans le lien, la bienveillance et la discrétion.</p> <p>le professionnel doit s'adapter au terrain ; souligne l'importance quand on arrive sur un territoire <b>de travailler les ressources plutôt que les manques</b> et les partenaires potentiels. Dégage un positionnement sur le travail. Son rôle n'est pas de faire « <i>rentrer</i> » les gens dans des dispositifs mais plutôt de</p>			

	<p>que l'action collective c quand même la base du travail social, expliquer que c une plus-value au travail individuel qui a tout son sens, même dans le champ de la prévention ....ça ne passe pas du tout ». Leur demande « leur projet de cœur » et part toujours du positif. Elle dit « faut avoir la foi quand même » en parlant d'un projet dont son employeur a questionné la légitimité pour l'institution. se sent « une extraterrestre » dans son institution et pense avoir perdu du dynamisme, se sent dans l'usure</p> <p>« On nous a dit de pas déranger les TS avec l'action Co donc on fait nos petits groupes et forcément on est à part des équipes mais pas à part des usagers ». La participation des usagers à une action Co serait considérée par les TS comme un plus dans l'accompagnement. « Dans les représentations, ce que je perçois d'autres collègues c qu'ils pensent qu'on s'amuse ». 80% du prof du service étaient intéressés pour participer à une action Co, et deux ans après seuls deux personnes se sont intéressées à ce qu'ils font. Cet écart est dû au changement de posture « entre le bureau et quand on est au théâtre le samedi de 5 à 8h ».</p> <p><b>Le lien est qualifié de égal</b>, « on n'est pas sur une position haute ou basse, on est sur une position humaine ». Ce qui gêne dans cette posture c la <b>proximité inhabituelle</b>, c'est un changement de posture professionnelle, la gestion du groupe peut aussi les « effrayer ». « C'est plus ce que je suis moi que je mets en avant, enfin je l'utilise,</p>	<p>« <b>favoriser des organisations entre les uns et les autres</b> ». Pour elle, c une posture plus compliquée car on y met « de soi ». « <i>Le changement, le rapprochement des uns et des autres est porteur</i> »</p> <p>L'expertise du TS sur un territoire se travaille et il faut des outils ; il faudrait des grilles d'analyse, des statistiques, un diagnostic de territoire, des comparaisons entre territoire et des éléments plus subjectifs donnés par les professionnels sur leurs constats et leurs difficultés. Le professionnel mais aussi les habitants ont un « <i>déplacement de regard</i> » à faire s'ils veulent que le quartier bouge</p> <p><b>F13</b> : dans un discours sur le savoir mais une posture très située dans l'altérité</p> <p>Les valeurs personnelles sont aussi très présentes. Mais le collectif est aussi nommé comme une réponse de « <i>bonne gestion</i> » des problématiques sociales</p> <p><b>F14</b> : l'ASS est plutôt leader. Des convictions l'animent (son intérêt pour le collectif est dit à plusieurs reprises) mais exprime un point de vue désabusé sur la situation sociale dans les quartiers. a des objectifs à atteindre et reste</p>	<p>contredire le TS et « faire des propositions plus osées »</p> <p>Le TS « <i>compose</i> » dans l'ISIC, il doit prendre en compte la configuration des échanges entre tous</p> <p>L'ASS est « <i>partisan</i> » d'une action Co qui se monte sur la base de la volonté des acteurs, même si l'institution apporte son appui, des besoins « <i>vraiment portés par le public</i> »</p> <p>Le public, à un moment donné, devrait intégrer les professionnels dans la définition « <i>nous nous mettons en retrait quand on définit le public</i> ».mais « <i>ça reste de l'ordre du rêve</i> » dans l'ISIC, le TS est en permanence dans la négociation</p> <p><b>F6</b> a fait une formation complémentaire car ne se sentait pas suffisamment compétente, Insiste beaucoup dans son positionnement pour le <b>volontariat, NOUS est très présent</b> dans son discours, volonté d'instaurer quelque chose de valorisant « <i>un peu à part, qui ne représente pas un nième projet</i> ». Dit on va faire <b>ENSEMBLE</b>. Se positionne dans cet interface en souhaitant volontairement utiliser des dispositifs institutionnels. Son employeur propose « plein de choses », « <i>et nous on est là, enfermé dans notre service</i> ». Les politiques de solidarité de la collectivité sont pour elle un outil</p> <p>La posture est dans <b>l'application des PP</b>, pense que la liberté de l'ASS et de « <i>pouvoir créer d'autres outils ou de s'en saisir autrement</i> »</p>
--	---	---	---

<p><i>forcement c sympathique mais on ne dirait pas une ass</i> ». Pour elle, cette proximité permet aux personnes de se livrer plus facilement, ça permet une « <b>libération de la parole</b> »</p> <p>Parle d'un positionnement « <i>stratégique</i> » entre l'institution et les usagers « <i>entre le bas de la chaîne et notre institution</i> », <b>cette posture protégée les usagers</b> et « <i>ça sert au service public</i> » « <i>moi j'aimerais bien que ça serve à l'institution et aux TS l'expérience mais faut apprendre à limiter nos envies...</i> »</p> <p>Voudrait faire bouger les TS qui « <i>sont en train de mourir</i> », l'aspect militant n'y est pas et l'aspect professionnel n'y est plus. Parle d'un manque de lieu pour parler ensemble du travail « <i>comment mettre en place une action collective au sein d'une structure qui elle-même individualise les professionnels</i> »</p> <p><b>Est médiatrice</b> dans un projet monté par les usagers. Aider une personne à parler d'autre chose que de ses Pb « <i>permet de reconsidérer un autre niveau de diagnostic social</i> » et une autre approche de l'individu. Elle regarde les liens de l'individu avec son environnement.</p> <p>Dans sa posture, donne une grande importance à l'accueil, facilite la parole, l'expression et la relation devient « <i>un lien actif</i> » ; prendre un RV avec une ass sur un quartier, c'est parfois « <i>l'inquisition</i> », on est pas du tout dans la proximité.</p> <p>Remarque une différence avec les nouveaux professionnels dans le cadre de la réforme « <i>les</i></p>	<p>positive malgré une lassitude exprimée face aux réalités du terrain ?</p>	<p>faire remonter des propositions , « <i>ce serait ascendant</i> » , pense que les ASS sont toujours dans le descendant en appliquant , prend le parti de le « <i>distordre</i> » un peu , fait remonter les attentes dans ce qu'elle appelle « <i>l'ascenseur</i> » dans lequel il y a la réflexion. Les données ne peuvent pas être « <i>brutes</i> » car ce n'est possible « <i>ni dans un sens ni dans l'autre</i> »</p> <p>Pense que son rôle c d'être force de proposition. Se sent « <i>pétrie</i> » des consignes institutionnelles sue les suivis individuels, et nomme la contractualisation du RSA comme une priorité</p> <p>Les ASS s'auto censurent, il faut qu'elles s'ouvrent à l'institution « <i>Il n'est pas question de faire rentrer des gens dans des cases</i> ».</p> <p>Le désir de développer des actions Co s'est « <i>confronté, rencontré plutôt</i> » avec des propositions de son employeur. Le projet doit être « <i>facile et commode pour les gens</i> » : appréhende dans sa posture professionnelle la <b>proximité du territoire</b>. A choisi d'utiliser un dispositif existant car ne se sentait pas de tout monter pour une première expérience. A l'impression de faire les choses à l'envers en proposant un dispositif existant pour le rendre après « <i>plus malléable</i> » en fonction des demandes et besoins du groupe :</p> <p>se dit « <i>formaté</i> » par le dispositif RSA et a souvent « <i>l'impression de laisser les autres publics sur le banc</i> ». Malgré tout, elle inscrit son action Co dans un dispositif de PP existant dans son institution employeur mais va se saisir</p>
---	--	--

*jeunes recrues c'est super...on parle le même langage.* » pense qu'elle n'en a pas entendu parler pendant sa formation (DE 1999)  
dit que la méthodologie « n'est pas son domaine », mais dans un projet pense nécessaire d'engager la parole des habitants de suite, dès la conception

**F7 :** Beaucoup dans le questionnement sur la complexité des tissus sociaux, des problématiques. Se questionne sur les liens sociaux et la nécessité pour les intervenants sociaux de porter attention à la qualité de la relation : « *c une façon de travailler de toute l'équipe, quel que soit la profession. le contrat c un outil qui va faire lien, c aussi un moyen d'interroger la façon dont la personne se situe dans la société et dans son environnement et dans son lien social* »,

Sur la relation professionnel/usager « *A partir du moment où on s'inscrit dans la relation, le lien s'interroge et pour moi les actions, le contrat c un outil pour tout ça* ». Se dit « *étouffée* » dans son travail par les dispositifs, y compris quand elle travaillait en protection de l'enfance. Le partenariat représente l'extérieur comme une « *aération* » (c moi qui le dit)

**F9 :** une posture centrée sur la réciprocité dans la relation. S'inscrit dans un échange sur son regard sur le monde et la nécessité du collectif pour vivre en société **Le positionnement est très présent :** exprime ses valeurs, sa pratique et le sens qu'elle donne à sa façon d'agir professionnellement ; c'est

de l'ouverture faite sur la note technique de l'action pour élargir la catégorie de public avec laquelle elle va travailler. Pense que l'articulation est nécessaire et qu'il faut trouver dans les politiques « *qu'on est chargé d'appliquer* » « *qu'on puisse argumenter* » Le lien est obligatoire et porté par l'ASS, salarié de son institution, C'est une mission.

Idee de cette émergence du groupe : En parle dès le début de l'entretien comme un fondamental, parle de justification. A choisi un thème facilitateur pour monter une action Co, dit « *s'engouffrer* » dans l'espace proposé par les politiques de solidarité comme une facilitation. Intérêt de reconduire l'action mais « *avec un pas de côté* » pour qu'elle soit adaptée aux demandes des personnes

Pense qu'avec le CG, il faut réflexion, communication et interprétation attendue. Le positionnement prof de l'ASS est de rendre « *intelligible aux uns et aux autres ce qu'ils peuvent entendre* »

**F8** parle de « *bouger les lignes* » ou « *de lignes franchie* » dans la relation professionnelle mais cela relève de son intérêt pour la personne. Plus à l'aide dans l'individuel « *une relation plus intime* » car dans le collectif, il faut pouvoir tout entendre et tout voir. Pense que c'est une question de personnalité, et qu'il faut une méthode, une formation. Considère l'action Co comme une « *occupation* » pour des gens qui de

l'ass qui porte le sens et doit faire les liens l'action Co lui plait car « on apprend tout le temps des gens » et « on est surpris tout le temps », pense que des fois la présence de l'ass renforce la stigmatisation « Dans mon idéal l'ass doit partir, si les gens y mettent du sens, qu'ils se l'approprient et que ça peut devenir à eux, c comme ça que tu le trouves dans la vie... ».

Evoque la notion de liberté dans l'action « Oui parce que les gens ne sont pas libres.... », L'approche collective traduit un positionnement: collectif d'usagers mais aussi de professionnels : Lien avec le collectif de professionnel « Dans le collectif comme on est plusieurs TS tu n'as pas la main mise sur ce qui va se passer, dans l'individuel ça va être différent. Quand tu es plusieurs, plusieurs idées, pas qu'une seule vision, je parle des profs, il y a un collectif de professionnels et pas forcément d'as.... Nécessité d'un collectif de TS sinon ça voudrait dire que je sais, que j'ai besoin de personne. La coll. prof ça apporte plein de choses, on n'a pas le même regard (...) j'y crois vraiment et je pense que c l'avenir du TS ..... La France au niveau administratif fait qu'on est dans l'individuel, mais je pense que par ex au niveau du surendettement, il va falloir qu'on travaille à des actions Co ... **Le groupe m'intéresse, à plusieurs, on est plus fort...j'aime la tribu** » « moi j'ai besoin de faire confiance, de savoir avec qui je bosse, besoin de créer des liens avec qui je travaille » se dit utopiste « je fais ce travail parce que j'ai

toute façon n'arriveront pas) s'insérer, en citant un point de vue d'un économiste. **C'est un paradoxe pour elle de travailler dans un dispositif entre stigmatisation des personnes et visée d'autonomie**, compte tenu des réalités sociales. Les gens « s'affranchissent » et parle de la vie politique

envie d'y croire, j'ai envie de me dire que c des valeurs, on fait ça parce qu'on y croit, c serait horrible sinon (...).c pas normal, on est un pays riche, les gens s'en foutent et ça c dur »

**La posture n'est pas dans le pouvoir** et permet de se révéler en tant que professionnel, « quand tu es en individuel tu as le pouvoir pour les familles, quand tu es en collectif, tu n'as plus cette place-là, la façon dont tu travailles transparait forcément (...), c révéler sa manière d'être avec les personnes, quand tu fais du collectif on te voit dans ta relation individuelle avec l'autre, donc tu te montres»

Dans son « idéal » la solidarité devrait être une valeur pour tous et à tous les niveaux : aborde la question de l'équipe et du collectif de professionnels :

« Parce que le contraire c penser qu'à soi ...dans mon idéal ça devrait être une valeur pour tous les professionnels et à tous les niveaux. C'est-à-dire on n'est pas solidaire que d'un corps de métier, on est solidaire aussi dans une équipe « L'ass doit faire le lien, moi par ex mon travail c d'expliquer ce qu'est le RSA ....expliquer leur droit, la solidarité c aussi les droit, on est là pour expliquer ce qu'est le contrat «

**L'engagement et l'implication sont présents dans son discours** « *Cet engagement ensemble.*», situe son engagement « *On m'a dit qu'on se transforme avec ce travail. Moi je n'ai pas l'impression d'avoir changé (...)* certains considèrent que c vraiment un travail

*d'accompagner les gens, c un travail bien sûr, mais après ça me plait, j'ai choisi, je fais ce que j'aime dans la vie... parce que il y a des petites victoires ... je t'ai dit tout ce que j'aimais dans l'action Co et tout le négatif ce n'est pas venu »*

**F10 :** dit que le collectif l'a toujours intéressé depuis sa formation  
Les valeurs d'égalité, équité, de partage et la notion de donnant / donnant reviennent à plusieurs reprises « *on donne de soi et c'est la condition pour que le groupe prenne (...) on peut lâcher du lest* »

Les solidarités sont un fondement. Elle associe à son histoire personnelle Les valeurs doivent se partager à titre individuel et professionnel, elle porte un regard sur la société et tous les niveaux de liens sociaux et de solidarité.

**La posture est celle du « contorsionniste » :** « *C le jeu de l'artiste, tu joues des rôles différents en fonction des endroits et des interlocuteurs (...) il faut s'adapter que ça rentre dans les cases* »  
parle de ses convictions concernant l'ISIC de la création, et du plaisir qu'elle a dans son travail  
« *Un responsable m'a répondu une fois que le collectif ne servait à rien parce ça produit pas de résultat, c du vent et du temps perdu. la responsable m'a dit que les Pb ne pouvait avancer que en individuel (...) et les familles suivies en Mds, des fois tu les revois 10 ans après* »

Les qualités de communication professionnelle sont requises « *savoir se mettre en avant, prendre*

la parole en public ....faut être l'aise»

Parle de jeu de miroir avec l'équipe, de mouvement  
« les gens sont comme moi, ça c'est joué à pas  
grand-chose peut être, pour moi, ....des fois je dis  
aux collègues de travailler sur eux avant de  
travailler avec les gens ».

**F11** : parle aussi de la notion de partage, de plaisir  
dans son travail avec le groupe, de partager la  
création

L'action Co demande « une tout autre énergie »  
que l'entretien individuel. Se positionne comme  
apprenante tout en faisant et en prenant du temps  
Sur la question de la **distance professionnelle**,  
pense que le cadre du collectif contient et permet  
une ouverture. La posture est dans une proximité  
différente, « on invente des choses et on est obligé  
de s'adapter ». Appréhende la complexité des  
problématiques sociales et investit un discours sur  
la citoyenneté avec les personnes

Les personnes évoluent, l'action permet une  
dynamique pour tous, qu'elle nomme  
« **COMPETENCES** en Bourgeon »

Dans l'action Co, elle a l'impression d'élargir son  
positionnement et « d'explorer » ses  
compétences en étant dans l'« *ouverture au  
monde* ».

**F12** : plutôt dans le lâcher prise, aurait aimé  
pouvoir plus se lâcher mais a eu peur de ne pas être  
comprise (parle du modèle sud-américain). Elle  
évoque aussi le plaisir au travail.



Tableau thèmes /entretiens codés

Légende	1 : figure idéologique	2 : figure entre deux	3 : figure méthodologique	0: sans réponse		
	<b>Le projet</b>	<b>le Faire société</b>	<b>L'ISIC</b>	<b>l'émergence</b>	<b>Les solidarités</b>	<b>Les postures professionnelles</b>
F1	1	3	2	3	1	1
F2	2	1	1	3	3	1
F3	1	0	2	0	1	1
F4	3	0	3	0	3	3
F5	1	0	1	1	2	2
F6	3	0	3	3	3	3
F7	2	1	2	1	2	1
F8	2	0	3	0	2	3
F9	1	1	1	1	1	1
F10	3	0	3	1	1	1
F11	2	0	1	1	3	1
F12	1	0	1	1	3	1
F13	1	0	1	3	2	2
F14	1	2	3	1	3	2
	7 réponses en 1	3 réponses en 1	6 réponses en 1	7 réponses en 1	4 réponses en 1	8 réponses en 1
	4 réponses en 2	9 sans réponse	3 réponses en 2	3 sans réponse	4 réponses en 2	3 réponses en 2
	3 réponses en 3	1 réponse en 2	5 réponses en 3	4 réponses en 3	6 réponses en 3	3 réponses en 3
		1 réponse en 3				



<b>NOM : JAMI</b>	<b>Prénom : Nathalie</b>	<b>Session de soutenance :</b> Décembre 2014
<b>FORMATION : DIPLOME D'ETAT D'INGENIERIE SOCIALE</b>		
<b>TITRE : Les solidarités à l'épreuve de l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif : Quel(s) enjeu(x) pour les postures professionnelles des Assistants de Service Social ?</b>		
<b>RESUME (250 à 350 mots) :</b>		
<p>L'approche collective de l'intervention sociale est à l'origine du travail social depuis le début du 20ème siècle. Evoluant en fonction des contextes sociétaux, elle est depuis les années 1980 revalorisée et promue par les pouvoirs publics. Nommée officiellement <i>Intervention Sociale d'Intérêt Collectif (ISIC)</i> depuis un rapport du Conseil Supérieur en Travail Social en 1988, des débats animent le champ professionnel des travailleurs sociaux sur cette pratique. Le questionnement trouvant son origine dans la formation des Assistants de Service Social (ASS), ce mémoire s'intéresse plus particulièrement à cette profession et tend à éclairer la question afin de sortir d'un antagonisme individuel/collectif de l'intervention sociale.</p> <p>Les concepts de solidarité, de postures professionnelles étayent une question de recherche : <i>Dans un contexte social d'une grande complexité dans lequel on peut parler de décollectivisation de la société et de mutation du travail social, en quoi les solidarités sont-elles prises en compte par les ASS dans leurs pratiques professionnelles de l'intervention sociale d'intérêt collectif ?</i></p> <p>Le premier chapitre de ce mémoire propose une approche définitionnelle de l'ISIC ainsi qu'un éclairage théorique. Les acteurs concernés sont au centre du deuxième chapitre ainsi qu'un questionnement sur les postures professionnelles des ASS. Le troisième chapitre développe la problématisation et l'analyse de contenu de 14 entretiens réalisés avec des professionnels. Une approche qualitative a soutenu ce travail qui, nous l'espérons, permettra d'alimenter le champ de réflexion sur les pratiques en travail social. La production de résultat généralisable n'est pas attendue et le projet est de mieux saisir le point de vue des acteurs dans toute leur singularité. Après avoir émis l'hypothèse d'une posture fondée sur le paradigme du « collectif comme vision du monde », une approche plurielle apparaît plus nuancée. Une <i>figure combinée teintée d'une préférence idéologique</i> émerge de la recherche. De plus, la posture « <i>du passeur</i> » inspirée de l'Empowerment est pertinente à bien des titres et incite un rapprochement avec les pratiques en formation. Plus globalement, un déplacement de regard de chacun des groupes d'acteurs (de la société civile professionnels et institutionnels) sur l'ensemble favoriserait une forme de Développement du Pouvoir d'Agir.</p>		
<b>MOTS CLES : Intervention Sociale d'Intérêt Collectif - Postures professionnelles - Assistant de Service Social - Développement du Pouvoir d'Agir</b>		
<b>NOMBRE DE PAGES : 119 pages</b>	<b>Volume (s) annexé (s) : 0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/></b>	
<b>CENTRE DE FORMATION :</b>		
<b>Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée</b> <b>Europôle Méditerranéen de l'Arbois, BP 50099</b> <b>13793 AIX-EN-PROVENCE cedex 3</b>		