

Pour une R-évolution du travail social
Premières préconisations issues des journées du travail social
de la FNARS (Valence – novembre 2013)

Ce document est issu des journées du Travail Social que la FNARS a organisé à Valence les 7 et 8 novembre 2013.

Il constitue une première restitution des propositions qui ont été formulées durant ces journées mais également en amont, dans le cadre des travaux préparatoires menés dans les régions FNARS et dans les groupes de travail thématique du siège.

Les propositions sont structurées autour de 4 grands axes :

- Vers un droit à l'accompagnement social pour tous,
- Vers un conseil national de l'intervention sociale,
- Vers des consultations sociales de proximité,
- Vers une refondation des formations des travailleurs et intervenants sociaux.

Ces propositions préfigurent la plateforme que la FNARS transmettra aux pouvoirs publics à l'occasion des Etats généraux du travail social. Pour cela, chacun des axes et propositions de ce document fera l'objet d'une expertise approfondie avec des experts et partenaires.

Une précision doit être apportée : ce document utilise la terminologie "intervention sociale" qui englobe à la fois les métiers du travail social (validés par l'un des 14 diplômes du Code de l'Action Sociale et des Familles), et les professions liées à l'action sociale tels que par exemple les animateurs socio-culturels, les encadrants techniques ou les chargés d'insertion professionnelles au sein des SIAE.

La terminologie "intervention sociale" reflète davantage la diversité des compétences des acteurs qui accompagnent les personnes confrontées à la précarité, diversité liée également à l'évolution des politiques publiques face à la complexité et massification des situations de pauvreté.

L'accompagnement social est généralement lié à l'entrée d'une personne dans un dispositif relevant de l'aide sociale ou de l'action sociale. C'est alors seulement qu'elle peut se voir proposer un accompagnement social lié au dispositif concerné, alors que sa situation est déjà fortement dégradée.

Le fait de bénéficier d'un dispositif ou de se voir reconnaître un statut ouvre un droit à l'accompagnement. C'est le cas, par exemple, pour les bénéficiaires du RSA ou pour les chômeurs inscrits à Pôle Emploi.

Cette manière d'envisager l'accompagnement social ne correspond plus aujourd'hui aux besoins humains et sociaux de notre société. Notre société engendre de nombreux décrochages chez nos concitoyens qui peuvent constituer des basculements rapides vers des processus de dégradation sociale et des ruptures à partir desquelles les personnes se fragilisent et « perdent pied ».

La FNARS propose que soit créée un « droit à l'accompagnement social pour tous » inscrit dans le code de l'Action Sociale et de la Famille. Cela traduirait la reconnaissance de la capacité de l'accompagnement à jouer un rôle de prévention, à lutter contre le non recours. Mais ce droit implique une évolution à la fois des pratiques professionnelles et des modalités d'évaluation. Il soulève également certaines questions sur le plan juridique.

Reconnaître le rôle de prévention de l'exclusion de l'accompagnement

L'accompagnement doit jouer un rôle majeur pour prévenir ces basculements. Cela implique alors que l'accompagnement ne soit plus réservé aux seuls bénéficiaires des dispositifs mais soit rendu accessible à toute personne en situation de fragilité sociale qui en ressent le besoin et en fait la demande.

C'est ainsi reconnaître le rôle majeur de l'accompagnement pour le maintien de la cohésion sociale dans une société qui se précarise.

Reconnaître le caractère global de l'accompagnement

Un tel droit, indépendant des dispositifs, doit aussi traduire la reconnaissance du caractère nécessairement **global** de l'accompagnement. En effet, les difficultés vécues par les personnes ont une résonance multidimensionnelle : par exemple, une perte durable d'emploi peut entraîner un processus d'endettement, un risque d'expulsion de son logement, une déqualification sociale, etc.... La souffrance sociale qui en découle a des impacts certains sur sa propre vie psychologique et sociale. Un accompagnement social global est de nature à permettre à la personne concernée de mieux conserver ou d'acquérir son propre pouvoir d'agir sur sa vie, sur sa situation vécue et en même temps de trouver en elle les forces nécessaires pour envisager des alternatives aux situations-impasses dans lesquelles elle se trouve.

Fonder l'intervention sociale sur les potentialités des personnes

Il s'agit de développer un travail social au service de tout citoyen et des territoires qui prend appui sur les potentialités des personnes ou des groupes et sur celles des territoires. L'accompagnement social relève plus du "faire avec" les personnes en difficultés que du "faire pour elles ou à leur place".

Cet accompagnement social pour tous prend appui sur les connaissances en sciences humaines et sociales et sur les enseignements capitalisés depuis de nombreuses années dans les pratiques du travail social.

Détacher l'accompagnement des dispositifs sociaux

Les pratiques des travailleurs sociaux s'inscrivent de plus en plus dans des dispositifs ciblés. Cette logique « chaque dispositif possède un accompagnement qui y est lié » génère de nombreuses approches et accompagnements différents pour une même personne qui connaît, de manière simultanée, un accompagnement dans l'emploi, un autre dans le logement, un autre pour des questions d'endettement, etc. Ainsi une même personne peut être « découpée » dans une multiplicité d'accompagnements qui se chevauchent les uns les autres et ne permettent pas, ni pour elle-même ni pour les accompagnateurs, une approche transversale pourtant nécessaire à la sécurisation et à la cohérence de l'intervention. Les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux se sont adaptées à cette organisation administrative au détriment de pratiques orientées sur le développement humain et sur le développement du pouvoir d'agir des personnes concernées.

Financer autrement l'intervention sociale

L'État comme des collectivités territoriales doivent arrêter le découpage de l'accompagnement par nature de dispositifs ayant chacun leur financement en propre. Il s'agit bien de définir une ligne de financement dans les budgets sociaux publics en redéployant et mutualisant l'ensemble des financements pérennes sur un territoire pour cet accompagnement qui se situe hors dispositifs spécifiques. Cette démarche exige au niveau de chaque territoire la mise en place de « **conférences des financeurs** » afin de mobiliser les moyens humains et financiers pour mettre en place ce droit à l'accompagnement pour tous.

Outre la reconnaissance de l'accompagnement social pour tous comme un nouveau droit financé par la création d'une ligne budgétaire unique, son incidence est bien de passer d'un accompagnement « prêt-à-porter » vers un accompagnement relevant du « sur mesure » et adapté à chaque situation singulière.

Evaluer différemment le rôle de l'intervention sociale

L'évaluation de l'action des travailleurs sociaux ne se fait aujourd'hui que sur des critères quantitatifs immédiats : accès à l'emploi, accès au logement, accès aux dispositifs de santé, etc. Nous proposons qu'avec ce droit, cette évaluation porte sur deux points fondamentaux :

- le premier évaluant la dimension de prévention sociale et de coûts évités qu'a permis l'accompagnement (les obstacles dans la vie de la personne qui, s'ils n'avaient été levés, auraient eu pour conséquence un enfoncement encore plus grand dans des difficultés sociales) ;
- le second évaluant les effets du soutien, de l'aide, de la guidance dans l'accompagnement qui ont permis à une personne de redevenir actrice de sa vie et par là même de se reprendre en main (soit de quitter un dispositif social soit d'éviter d'y entrer).

Créer ce droit ouvert à tous traduit la reconnaissance du rôle de l'accompagnement social à créer de la plus-value humaine nécessaire au bien-être social de la personne, mais aussi à éviter des coûts financiers de prise en charge plus lourde lorsque les situations individuelles stagnent ou se détériorent parfois de façon quasi irréversible.

La mission du travail social se situe donc bien au cœur du développement social et humain pour toute personne fragile ou démunie se trouvant dans une incapacité à faire face par elle-même aux difficultés qu'elle connaît et étant souvent privée d'un appui sur des solidarités de proximités (isolement social).

Contribuer à lutter contre le non recours

Dans une société où le non recours aux droits sociaux est important pour diverses raisons (manque d'information, complexité des démarches à accomplir, stigmatisation...), et alors que les situations individuelles de précarité sont de plus en plus complexes, le droit à l'accompagnement pour tous traduirait la nécessité pour toute personne d'être accompagnée pour être informée et accéder à un ensemble de droits.

Quelle opposabilité ?

Un droit à l'accompagnement pour tous soulève différentes questions qu'il faudra approfondir : quelle procédure d'opposabilité si un citoyen ne parvient pas à accéder à ce droit ? Dans quelle mesure ce droit devrait conditionner ou pas l'accès à d'autres droits (cf. le droit au logement opposable en lien avec la décision du Conseil d'Etat) ? Quelles obligations en contrepartie de ce droit ?

Un Conseil national de l'intervention sociale

De par leur action quotidienne auprès des personnes en difficulté, les intervenants sociaux développent une expertise. Cette expertise est essentielle pour la compréhension des situations de précarité, de pauvreté et l'analyse de leur évolution. Elle est aussi essentielle pour évaluer la pertinence, l'efficacité des politiques de solidarité dont ils sont l'un des acteurs de la mise en œuvre. Cette expertise est cependant peu reconnue et prise en compte à la fois dans l'élaboration, la mise en œuvre, l'évaluation des politiques publiques, des projets des institutions. Comment peuvent-ils participer de façon plus systématique et contribuer ainsi au changement ?

Nous proposons de faire évoluer l'actuel conseil supérieur du travail social (CSTS) vers un conseil national de l'intervention sociale, en lien avec des instances de consultation territoriale existantes, dans un jeu de va et vient. En effet, les travailleurs sociaux sont insuffisamment représentés et les personnes accompagnées sont absentes de l'actuel conseil.

Missions

Il devrait avoir pour rôle :

- développer une véritable **expertise** en matière **d'action sociale**, transversale à l'ensemble des **politiques publiques** (logement, emploi, santé, justice...),
- développer une expertise sur le rôle de **l'intervention sociale**, de ses pratiques et de ses évolutions, et d'évaluation de celle-ci ;
- contribuer à **l'élaboration**, la mise en œuvre et à l'évaluation des **politiques publiques** à partir de cette expertise collective;
- développer une **observation** sur les besoins en intervention sociale sur les territoires, en s'appuyant sur des données existantes ;
- être garant d'une adaptation des programmes et des modalités de mise en œuvre des **formations** en intervention sociale aux enjeux de société ;
- être en charge des questions d'ordre **éthique et de déontologie** qui se posent aux intervenants sociaux dans l'exercice de leur profession ;
- contribuer à assurer la **lisibilité** et la **visibilité** des pratiques de l'intervention sociale.

Composition

La composition de ce conseil doit garantir le croisement d'expertises diverses. Doivent être partie prenante à minima :

- des intervenants sociaux,
- des experts du vécu,
- des chercheurs,
- des représentants des collectivités territoriales,
- des représentants d'institutions diverses (CAF, Pôle Emploi...),
- des directeurs de structure,
- réseaux associatifs.

Travaux

Au regard de ses missions, les travaux suivants devaient lui être confiés :

- organiser la représentation des intervenants sociaux dans les instances de consultation/concertation dans le champ des politiques publiques (élaboration mise en œuvre et évaluation) à partir de l'expertise collective ;

- favoriser les échanges sur les pratiques, les difficultés rencontrées par les intervenants sociaux ;
- adapter et créer des modules dans le cadre de la formation initiale (théorie et pratique) notamment sur la place et la participation des personnes accompagnées ;
- coordonner l'offre et la demande de stages dans le cadre de l'alternance intégrative ;
- élaborer un référentiel, un cadre de références partagées, de l'intervention sociale donnant une définition de l'intervention sociale, de ses missions, des références sur ce qu'est un accompagnement de qualité, précisant le périmètre de l'intervention (depuis l'accueil, l'écoute, l'évaluation de la situation de la personne, son orientation jusqu'à un accompagnement dans la durée), des références pour de nouveaux modèles d'intégration des personnes (dans le logement, dans l'entreprise...);
- élaborer une charte de l'intervention sociale, un code de déontologie, portant sur les questions d'éthiques qui sous-tendent les pratiques des intervenants sociaux (le secret professionnel, la posture professionnelle...);
- élaboration de critères d'évaluation de l'intervention sociale au-delà de la seule logique de "rendu compte" quantitative pour prendre en compte et objectiver ce qu'apporte l'intervention sociale aux personnes et à la société.

Conditions de réussite

Pour que cette instance puisse pleinement jouer son rôle, il est nécessaire de reconnaître aux professionnels de l'intervention sociale une mission d'expertise, de la valoriser et leur donner les moyens de l'exercer (du temps, de la formation...).

Il faut veiller à l'articulation et à la complémentarité entre cette instance et d'autres lieux où s'élaborent des expertises collectives associant les experts en intervention sociale que sont les personnes accompagnées et les intervenants sociaux (par exemple le CCPA – Conseil consultatif des personnes accueillies et accompagnées et CCRPA).

Des consultations sociales de proximité

L'intervention sociale est souvent tardive lorsque la situation de la personne s'est dégradée : perte de logement, absence de ressources... Par ailleurs, les nombreuses institutions actives dans le champ social ne sont pas suffisamment coordonnées entre elles. Elles répondent le plus souvent à travers des dispositifs cloisonnés, stratifiés et destinés à des catégories bien précises de personnes, rangées dans "des cases" (jeunes, bénéficiaires du RSA...). Elles apportent des réponses standardisées et stigmatisantes, en décalage avec les situations et les problèmes que vivent les personnes.

Il manque une première ligne d'intervenants sociaux, mieux organisés sur les territoires, et qui prennent davantage en compte, de façon diversifiée, les situations des personnes en souffrance sociale pour éviter que les situations ne se dégradent.

C'est dans cette optique que la FNARS propose la création de consultations sociales de proximité. En rendant banale, spontanée et accessible à tous l'intervention sociale, ces consultations permettraient de traiter efficacement les problèmes dès qu'ils surviennent, pour prévenir et agir, ne pas "laisser pourrir" des situations sociales.

Missions

Elles ont pour objectifs de dresser avec la personne en situation de fragilité un état des lieux de sa situation, de la renseigner sur ses droits, de la conseiller et la guider sur les démarches à entreprendre, de l'orienter si nécessaire vers des professionnels ou des institutions adaptées, enfin de suivre en continu l'évolution de sa situation à travers une relation de confiance. Elle permet de faciliter l'accès aux droits des personnes, contribuant ainsi à lutter contre le non-recours. Elle contribue à coordonner un ensemble d'interventions sociales autour de la personne pour en assurer la cohérence.

Modalités de fonctionnement

Ces consultations sociales de proximité prendraient la forme de lieux ouverts à **toute personne** en difficulté. Elles seraient d'accès libre, en dehors d'une logique de **contractualisation** systématisée entre la personne et l'intervenant social. Elles doivent également intégrer une dimension d'"Aller vers" (maraudes, rencontres sur le terrain, visites à domicile) pour rencontrer les personnes qui ne s'adressent nulle part.

Au-delà de l'accès aux droits, la consultation sociale de proximité vise à développer une intervention sociale liée à des objectifs de **veille, d'attention, de prévention** et de maintien du lien social.

Il s'agit d'organiser ainsi une **première ligne** d'intervenants sociaux (chargés du premier accueil, de la première écoute...) sur les territoires par **coordination/mutualisation de compétences, moyens financiers et humains entre institutions**. Cette coordination/mutualisation doit faire l'objet de partenariats formalisés, durables et coordonnés.

Elle doit reposer résolument sur une logique de personnalisation de l'intervention et non de standardisation des pratiques.

Dans le cadre de cette consultation, toute personne doit se voir proposer un **réfèrent personnel**, indépendant des dispositifs, choisi par la personne. Il joue à la fois un rôle d'interlocuteur privilégié et de coordination.

C'est également dans le cadre de cette consultation que peut être ouvert un **dossier social unique**, propriété de la personne, contenant l'ensemble des informations la concernant.

Composition

Ces consultations fonctionneraient avec des équipes pluridisciplinaires aux compétences diverses et complémentaires : intervenants sociaux mis à disposition par des associations et des collectivités locales, conseillers de Pôle Emploi, agent des CAF, CMSA, personnes médico-sociales, de la santé...

Conditions de réussite

C'est une réforme d'ampleur, qui nécessite de construire un projet politique fort, associant l'ensemble des acteurs d'un territoire, avec une gouvernance adaptée et un engagement fort et durable de tous. Elle doit passer par une phase expérimentale sur quelques territoires, en s'appuyant sur des initiatives existantes, en allant jusqu'à l'évaluation et son essaimage, avec les moyens permettant de conduire cette expérimentation.

La mise en œuvre de ces consultations nécessite une gouvernance adaptée alors que l'action sociale est transversale à de nombreuses politiques publiques.

L'accueil au sein de ces consultations doit être inconditionnel.

Ces consultations doivent miser sur la qualité du premier accueil, ce qui suppose un important effort de formation et de montée en compétence des professionnels qui en sont chargés.

Dans une logique de banalisation du soutien social, cette consultation sociale de proximité doit faire l'objet d'une communication positive auprès du grand public.

Elle doit résolument s'inscrire dans une démarche qui favorise la capacité d'agir des personnes.

Actuellement il existe 14 diplômes en travail social régis par le code de l'action sociale et des familles, allant du niveau V au niveau I. Plus de 400 établissements dispensent ces formations préparant aux diplômes d'Etat.

Les intervenants sociaux quant à eux peuvent avoir suivi différents parcours de formation notamment universitaire. Ils peuvent être spécialisés entre autre dans l'accueil des personnes, l'accompagnement et l'insertion professionnelle. Il existe 40 diplômes en intervention sociale, du niveau V au doctorat.

Il paraît aujourd'hui nécessaire de rapprocher les modes d'interventions, les postures professionnelles. Pour ce faire, nous proposons d'élaborer un socle commun des formations en intervention et travail social, de développer la Recherche dans les centres de formations en travail social et l'alternance intégrative dans toutes les formations.

En effet, la formation est l'élément essentiel pour forger l'éthique et la posture professionnelle des futurs intervenants et travailleurs sociaux, mais également pour les professionnels déjà en poste auprès de personnes rencontrant des difficultés.

De cette déontologie basée sur le « faire avec » et non pas le « faire pour », la reconnaissance des compétences des personnes accueillies-accompagnées, d'un partenariat entre la personne et le travailleur social pour la mise en œuvre effective de l'accompagnement social découlent des pratiques professionnelles prenant en compte l'inter-culturalité et adaptées aux besoins et envies des personnes.

Un réel changement de posture des travailleurs sociaux doit donc s'opérer, via des modules de formation novateurs notamment en ce qui concerne la participation des personnes accueillies-accompagnées.

De plus, il paraît indispensable de donner les moyens aux professionnels de poursuivre leur formation de façon continue, afin de garantir une qualité de leurs pratiques avec les personnes qu'elles accompagnent au quotidien.

Des formations en lien avec les évolutions et les enjeux de la société

Le travail social se doit d'être en mouvement, en corrélation avec les évolutions et les enjeux de la société. Ainsi, il est primordial que les étudiants soient formés à la diversité des situations de précarité et aux nouvelles situations de vulnérabilité.

Cela implique notamment de développer dans la formation initiale et continue des travailleurs sociaux les questions de : violences, phénomènes prostitutionnels, jeunesse, parentalité, inter culturalité....

Développer un socle commun à l'ensemble des formations

Nous proposons de rendre obligatoire des modules transversaux entre les différentes formations dans le secteur de l'intervention sociale et au-delà, avec les acteurs de la santé par exemple. Cela est indispensable pour notamment :

- faire évoluer les postures professionnelles,

- développer une approche pluridisciplinaire articulée entre les différents professionnels autour et avec la personne accompagnée, selon une logique de décloisonnement des domaines de compétences.

Un module sur la “participation des personnes accueillies et accompagnées”

Un tel module permettrait de faire évoluer les postures professionnelles. Ce module devait être obligatoire en vue de l’obtention d’un diplôme.

Pour que ce module ait du sens, il nécessiterait l’intervention d’experts du vécu (personnes accueillies / accompagnées) et de professionnels œuvrant dans divers secteurs (handicap, insertion, jeunesse...).

L’expertise du vécu devrait être reconnue comme une compétence et à ce titre pouvoir faire l’objet d’une validation par la VAE (Validation des Acquis de l’Expérience). Cela permettrait à des experts du vécu de valider une partie de l’un des diplômes du champ de l’intervention sociale.

Le contenu et les modalités pratiques de mise en œuvre de ce module doit être calibré au niveau national.

Il s’agit de définir les apports théoriques sur le concept de participation (les différents niveaux, les méthodes et outils concrets, les freins et leviers et des mises en situation concrètes) et de construire ce module de façon transversale et interdisciplinaire.

Des modules sur des interventions pluridisciplinaires

Il s’agit de développer des formations croisées entre intervenants sociaux et autres acteurs. Par exemple, intégrer un module “parcours de santé-précarité” dans les socles communs de formation des travailleurs sociaux et des formations sanitaires (médecins, infirmiers...), un module justice commun aux travailleurs sociaux et aux CPIP (conseillers pénitentiaires d’insertion et de probation)...

Former au partenariat et aux logiques de territoire.

Ainsi, il semble important que le temps de formation permette aux étudiants de saisir la nécessité du travail en partenariat, la notion du “*faire réseau*”, avec les personnes, les groupes, les institutions, et les différents acteurs des territoires (Pôle Emploi, entreprises...), aux partenariats à activer pour un accompagnement global. Cela doit s’inscrire dans une logique de développement local.

Un module de formation aux actions collectives.

L’accompagnement social n’a de sens que s’il mêle suivi individuel et actions collectives.

Afin de mener des projets collectifs, il est nécessaire pour les travailleurs sociaux d’être formés sur cette question. Or à ce jour, seuls les Assistants de Service Social sont formés et ont l’obligation de mener un projet collectif, lors d’un stage, à présenter (l’Intervention Sociale d’Intérêt Collectif - ISIC) pour obtenir le Diplôme d’Etat.

L’ISIC doit être incluse dans les programmes de tous les cursus de formation.

Inscrire le travail social dans une dynamique permanente d’innovation sociale

Il s’agit, à travers la **formation initiale ou continue** de favoriser les démarches de recherche-action ou encore de développer des modules sur l’évaluation des pratiques sociales / analyse des

pratiques. Les personnes accompagnées doivent être associées à ces modules dans leurs différentes étapes.

Rendre les intervenants sociaux acteurs des politiques publiques

Il s'agit pour cela de les former, ainsi que les personnes accompagnées, aux mécanismes institutionnels et politiques pour favoriser leur participation effective aux projets tant des institutions que des pouvoirs publics, dans une logique de développement local.

Rendre obligatoire la formation continue

Dans un contexte d'évolution des situations de pauvreté, d'évolutions législatives et pour maintenir la qualité de leurs interventions, les professionnels doivent continuer à se former tout au long de leur carrière.

Nous proposons pour cela de rendre obligatoire la formation continue des professionnels de l'intervention sociale, en mettant en œuvre les moyens de sa réalisation (remplacement des professionnels en formation, diversité des modules...).

Pour une alternance intégrative coordonnée et évaluée

Qu'il s'agisse des formations initiales ou des formations continues et supérieures, c'est l'alternance théorie-pratique, périodes de cours et de stages, qui est privilégiée en France.

Pour autant, cette alternance peut s'avérer complexe à mettre en œuvre, et notamment quand les « aller-retour » entre les terrains de stage et les centres de formation se font difficilement. Ainsi, il est nécessaire que les formateurs de terrain accueillant les étudiants en stage bénéficient d'échanges réguliers avec les centres de formation en amont du stage, pour une définition commune des objectifs, projets et contenus du stage, mais également pendant et même après la période de stage.

De plus, il paraît opportun, pour faciliter l'accès des étudiants aux lieux de stages, de développer un outil tel qu'un annuaire / répertoire de l'ensemble des offres de stage, géré au niveau régional par les centres de formation. Cela contribuerait également à renforcer la collaboration entre les établissements employeurs et centres de formation.

La rémunération des stagiaires est fondamentale. Pour cela il est nécessaire que des financements dédiés soient prévus pour permettre aux employeurs d'accueillir des stagiaires. Pour garantir la qualité de cette formation en alternance intégrative les sites qualifiant doivent être régulièrement évalués. Pour les Etablissements sociaux et médico-sociaux, il pourrait s'agir de l'intégrer dans la démarche d'évaluation interne et externe.

Peu de centres de formation proposent et facilitent les stages dans des établissements à l'étranger. Or il faudrait développer ces échanges transnationaux, ce qui apporte d'autres conceptions / connaissances des pratiques professionnelles et de l'intervention sociale aux étudiants en formation.

Contacts FNARS :

François BREGOU francois.bregou@fnars.org

Geneviève COLINET genevieve.colinet@fnars.org

Christian CHASSERIAUD chasseriaud.christian@gmail.com