



Marseille
24 & 25 novembre 2015

Le logement accompagné
c'est services compris !

Mini-conférence

Synthèse

Le travail social en reconfiguration

*Jean-Jacques Jeulin, directeur de l'association
Nelson Mandela au Mans, administrateur Unaf*

*Marc-Henry Soulet, professeur de sociologie
à l'Université de Fribourg*



**Le logement accompagné
c'est services compris !**

Marc-Henry Soulet indique qu'il existe une interrogation récurrente sur le sens du travail social. Pour le définir, il est nécessaire de faire appel aux propriétés essentielles du travail social et au fait que ces propriétés se développent dans des contextes spécifiques en constante évolution.

Les trois caractéristiques principales du travail social sont les suivantes :

- la relation d'aide socialisante
- une exigence d'efficacité (qu'il est impossible d'objectiver)
- une dualité constitutive entre une fonction de promotion de travail social et une activité qui vise à maintenir des situations pour éviter une aggravation.

Le contexte du travail social est très spécifique. Quatre propriétés se dégagent :

- le passage d'un modèle d'intégration solidariste à un modèle « responsabiliste »
- l'épuisement du paradigme de l'insertion comme modèle central des politiques sociales
- la transformation du statut de l'expert. Il n'existe plus de coupure entre savoir profane et savoir d'expertise, mais il émerge un continuum des savoirs, qui ont été diffusés par les médias, les rencontres, etc. Le savoir social commun est désormais partagé par un certain nombre d'acteurs
- la question sociale ne se thématise pas en termes d'exclusion, mais de vulnérabilité, qui est devenue un nouveau mode de représentation des problèmes et des façons d'intervenir.

Pour toutes ces raisons, il est difficile de définir le travail social par des objectifs multiples ou par des valeurs. Il convient donc de concevoir que le travail social n'a pas de définition *a priori*, mais se qualifie en situation. Il s'agit donc d'une activité d'autoconception professionnelle en situation. Cette activité est éprouvante, car les épreuves de professionnalité sont continues. Ces épreuves, ou « tenailles », sont nombreuses :

- le travail social est une activité à la fois pédagogique et diplomatique. L'action vise à « transformer » l'autre, mais il faut faire tenir et faire vivre la relation
- le travailleur social doit rendre compte de son action, objectiver ses décisions par rapport à des tiers, alors que, dans le même temps, il détient des savoirs coupables
- il convient de traiter le bénéficiaire à la fois comme une victime et comme un coupable. Il est impossible d'obtenir le consentement de l'usager sans concéder qu'il a été victime d'un tort et qu'il mérite réparation, mais en même temps il faut amener l'autre à accepter sa responsabilité
- être à la fois dans une logique de plan (de projet, de stratégie) et dans une dimension de familiarité. Le travailleur social est dans l'émotion, dans l'affect
- évoluer entre le temps ouvert et le temps compté. Il faut du temps pour permettre à la personne de reconstruire son rapport au monde, de s'installer dans un espace de confiance, tout en maintenant l'idée que le temps n'est pas infini.

Le travail social constitue une activité incertaine, car elle doit qualifier ce sur quoi elle intervient. Il s'agit donc de définir à la fois le problème et la solution, d'établir un compromis. C'est une activité prudentielle, appréciative. Il convient de réviser continuellement les actions, de reconsidérer les orientations, tout en étant cohérent avec la situation et avec les règles. Enfin, il est possible de qualifier de travail social d'activité de bricolage, c'est-à-dire qu'il faut travailler avec des matériaux imposés pour que le travail soit ajusté et justifié.

Jean-Jacques Jeulin considère que l'image de la tenaille est très intéressante. En effet, il est indispensable de faire « tenir » la relation. Il ajoute que le travailleur social peut se retrouver tiraillé entre son action, les normes et sa direction, qui est chargée de la gestion et qui doit rendre des comptes.

Marc-Henry Soulet précise que le travail social est caractérisé par des organisations à la fois très présentes (cadre délimité, ressources définies, etc.) et complètement absentes. La hiérarchie est « molle ». Aucun diplôme ne prépare à devenir directeur. Le travailleur social est seul quand il intervient. Il développe des pratiques silencieuses, voire « délinquantes ». Tout le monde accepte qu'il existe un espace flou, dans lequel le travailleur social peut instaurer une relation basée sur la confiance.

Sophie Vincent, de l'ALJT Seine-Saint-Denis, rappelle que la loi a posé des normes réglementaires sur le travail social. Cette inscription de l'activité dans un cadre réglementaire a représenté un traumatisme pour certains travailleurs sociaux, qui ont difficilement accepté l'évaluation de la qualité de leur travail.

Marc-Henry Soulet explique qu'il existe, dans les autres pays, des normes qui permettent de gérer le « flou ». Les travailleurs sociaux regrettent cette logique formelle et contraignante. Cependant, il ne s'agit que d'un mauvais moment à passer, le temps de s'adapter et de trouver d'autres marges de manœuvre. Il convient d'envisager différemment la même réalité pour maintenir cet espace silencieux.

Olivier Fouquet, travailleur social dans une résidence gérée par le CCAS de Dijon, déplore le développement des échanges numériques au détriment des échanges oraux.

Marc-Henry Soulet concède que les courriers électroniques transforment la communication, biaisent l'échange, d'autant plus dans un secteur où la verbalisation et l'écoute sont primordiales.

Une participante souhaite comprendre en quoi la vulnérabilité a remplacé l'exclusion.

Marc-Henry Soulet rappelle qu'il existe un courant de pensée selon lequel la vulnérabilité est une propriété par essence de tout être humain, qui se définit par sa dépendance à autrui. Cette notion politique est très intéressante, mais n'a rien à voir avec la question de la vulnérabilité dans le monde social.

Selon lui, la vulnérabilité revêt quatre dimensions :

- elle dépend d'une relation entre les propriétés d'un individu et les caractéristiques de l'environnement



Le logement accompagné
c'est services compris !

- elle est potentielle ; le cœur de la vulnérabilité est donc l'évitement, la prévention
- elle implique des protections
- elle n'a pas d'antonyme : l'invulnérabilité n'existe pas.

La vulnérabilité est une notion habilitante, contrairement à l'exclusion qui renvoie à des déficits. Les personnes vulnérables possèdent des capacités, des compétences. Il convient donc de développer l'*empowerment*.

Un participant se demande si la vulnérabilité ne s'oppose pas à la réduction des risques. Il faudrait opérer un changement culturel chez les travailleurs sociaux, qui sont formés à être des experts des difficultés, et non des compétences.

Marc-Henry Soulet indique ne pas être convaincu que l'antonyme de vulnérabilité est la réduction des risques. En revanche, ces deux notions appartiennent au même monde. La vulnérabilité met en jeu la relation d'une personne à l'environnement. Il est exact qu'il faut changer les mentalités et passer d'une logique dépréciative des populations à un appui sur les ressources et les compétences que le bénéficiaire pourrait détenir.

Marjolaine Ducrocq, qui participe à la mission « Ouvrir la ville », note que le travail social doit intégrer le principe de transversalité. Les bailleurs sociaux, les acteurs du logement adapté, les acteurs de l'hébergement ont parfois du mal à identifier le dénominateur commun de leurs missions. L'importance du contexte d'intervention dans la définition du travail social remet en question le sujet de l'interconnaissance.

Une participante demande si les missions du responsable de résidence et celles du travailleur social pourraient être menées par une seule et même personne.

Jean-Jacques Jeulin indique que la table ronde qui suit abordera cette question.