

Synthèse de la première journée d'études

« Nouveaux métiers et diplômes historiques : Quels enjeux pour l'intervention sociale et la formation ? »

Introduction

Le 29 avril 2010, **la première journée d'étude de l'ABFRIS** a été organisée à Jemeppe-Sur-Meuse. Dans l'esprit de l'association, cette journée a permis à des professionnels du social, à des chercheurs et à des enseignants de ce champ socioprofessionnel ainsi qu'à des étudiants de confronter leurs perceptions et leurs analyses des mouvements multiples qui secouent et modifient ce champ en Belgique francophone depuis une bonne vingtaine d'années et qui concernent les nouvelles problématiques, les nouvelles catégories d'usagers, les nouvelles spécialités de l'intervention sociale...

La question était d'abord, à travers les témoignages de professionnels travaillant dans les différents secteurs de ce champ d'intervention, d'appréhender plus justement la nature et les effets humains de ces changements, de manière à voir comment les conditions et les pratiques de l'intervention sociale avaient changé au fil du temps, en même temps que les mandats, les responsabilités et les fonctions des travailleurs. Au total, les intervenants sociaux ne voient-ils pas l'écart se creuser entre les idéaux d'intervention qui les guident et les pratiques effectives qu'ils sont encore en mesure d'avoir ?

Dans le champ de la formation, bien que les écoles et centres de formation aient plus ou moins suivi ces évolutions du terrain en les intégrant dans leurs cursus, il semble que l'architecture générale des métiers et des formations soit restée inchangée. Cependant, en examinant le contenu des projets politiques en la matière (nouvelles formations, fusions partielles ou totales de cursus existants, opérateurs de formation hors champ de l'école ou de l'université prétendant à une reconnaissance similaire à ces institutions traditionnelles), et en tenant compte des pressions exercées par de nombreux employeurs (davantage soucieux de la gestion opératoire du social que de l'importance du relationnel dans l'intégration sociale), faut-il en déduire, au sein du champ de la formation, un écart similaire à celui que vivent les intervenants sociaux sur le terrain ?

Par ailleurs, il s'agissait de s'interroger sur l'influence des politiques sociales dans cette évolution des métiers et de la formation. Cependant, ce questionnement ne nous renvoie-t-il pas *in fine* à l'évolution sociétale qui les fait émerger, aux « crises » successives, économiques et autres, que nous ne finissons pas de traverser, aux choix politiques opérés sur le plan socioéconomique – dont on peut se demander dans quelle mesure ils sont subis ou décidés – et finalement aux tensions psychiques, physiques, matérielles, économiques et autres que cette situation génère ?

L'enjeu global dans lequel s'insère modestement une journée comme celle organisée par l'ABFRIS, fut de donner la parole aux professionnels de terrain et de faire émerger, à partir des récits de leurs pratiques et de leurs réflexions, de nouveaux éclairages sur l'état du travail social aujourd'hui. A travers leurs regards, complétés de ceux des chercheurs, des formateurs et des étudiants, ce sont les prémices de l'analyse du projet de société auquel nous prenons part, à la fois en tant que professionnels et en tant que citoyens, qui sont mis en avant et qui devraient alimenter les travaux futurs en ce domaine. En effet, les résultats de cette journée devraient nous conduire à développer nos réflexions sur les questions émergentes qui animent l'intervention sociale aujourd'hui et à dessiner les contours des actions possibles à mener.

Les membres de l'ABFRIS ont jugé essentiel de garder et de partager les traces écrites de cette journée, traces des témoignages, des débats et des réflexions menés durant les ateliers de la matinée et prolongés dans les échanges en plénière. Par conséquent, l'objet de la présente note est de proposer

une synthèse de ces débats enrichissants, après avoir soumis les différents comptes-rendus au crible d'une grille de lecture élaborée par le Comité scientifique de l'ABFRIS.

Cinq tables rondes ont été prévues autour des grands thèmes de l'action sociale, à savoir le secteur de la jeunesse, la santé, l'action sociale, la formation continuée et les pratiques sur le terrain, l'accueil, le travail de rue et l'action communautaire. Au sein de ces approches sectorielles, plusieurs thèmes transversaux, propres à l'intervention sociale ont été examinés, à savoir :

- l'évolution du public cible
- l'évolution des situations-problèmes
- les outils de l'Action Sociale et l'instrumentation mise en œuvre par les intervenants
- l'état des rôles de l'intervenant
- l'état de l'adéquation de la formation avec le terrain
- l'efficacité des politiques sociales
- les moyens d'action politique existant

Pour terminer, l'enseignement de cette journée constitue l'amorce d'une série de propositions que les membres de l'ABFRIS doivent encore formuler, et souhaitent faire partager ensuite avec au moins l'ensemble des 140 participants présents ce jour-là.

Augmentation de la précarité et de la complexité des situations vécues

Précarisation structurelle de l'usager et de l'aidant sur les éventuelles évolutions des publics sur les terrains du social, et par-delà l'évolution des besoins et des demandes réceptionnées (et souvent co-construites) par les travailleurs sociaux, deux constats généraux sont apparus, partagés par l'ensemble des participants aux tables rondes.

D'une part, que ce soit dans le champ de la santé mentale, de la jeunesse, du travail communautaire ou des services sociaux généraux, les intervenants soulignent une élévation sensible et persistante de la précarité des situations sociales rencontrées. « Populations précaires locales, désaffiliées », « personnes précarisées éloignées des services sociaux », « de plus en plus nombreuses » (« chaque année depuis 1995 » relève M. Linchamps, travailleur social à « Consigne article 23 », lieu d'accueil de nuit). Le public cible est décrit par les intervenants sociaux en termes de masse grandissante des « inutiles au monde [1] », des exclus d'un système économique mondialisé, lequel produit également la précarisation du statut et des conditions de travail des professionnels du social (cf. *infra*).

D'autre part, les situations sociales se complexifient et semblent de plus en plus marquées du sceau de l'urgence, à tel point que la possibilité même d'une réelle intervention sociale, qui s'inscrit plutôt dans la durée, semble mise en question.

Multiples compétences dans la prise en charge

Une série de facteurs, aggravant ces situations explosives, sont relatés tant par les professionnels que par les chercheurs présents, à savoir :

- la diversification des formes de précarité et de souffrance sociale (ne se limitant plus aux couches socio-économiquement vulnérabilisées de la population) ;
- l'éclatement des solidarités traditionnelles, la déstructuration psychologique, de plus en plus précoce, l'assombrissement de l'avenir social,
- la pénurie de structures collectives, et l'assèchement des dépenses strictement sociales (ex : la contraction des budgets dans les hôpitaux).

Tout semble se conjuguer pour rendre impossible une action sociale réellement et durablement émancipatrice des individus, et nombreux sont les professionnels à se demander, à l'instar d'un intervenant dans le secteur de l'aide à la jeunesse, « si c'est à nous de (...) prendre en charge » les « cas psychologiques graves », les « accidents de parcours », les « jeunes atteints de troubles pervers ».

Cette « évolution du terrain où l'urgence [et la complexité] des situations entre en tension avec le temps (parfois plusieurs semaines) nécessaire pour permettre l'émergence d'un diagnostic et du travail social » nous amène logiquement à faire état dans le point suivant, des évolutions des pratiques.

Nouveaux outils : pour l'aide ou pour l'instrumentalisation ?

« Depuis ma formation en 74 (quand l'assistance était plus qu'un droit) en tant que travailleur social communautaire (les « chevelus barbus », à différencier des « princesses » des options « social individuel »), le contexte et les pratiques ont énormément changé », nous dit Didier Urbain, CPAS à Flémalle.

Pour aborder les changements apparus dans les pratiques, les méthodologies et les outils développés dans le vaste champ du social, « remis en question par l'arrivée de nouveaux publics », nous proposons de les regrouper en deux catégories, selon qu'ils soient valorisés par les praticiens, ou qu'ils soient critiqués, notamment en raison de leur imposition et/ou de leur inadaptation.

Dans la première catégorie, nous retrouvons, pêle-mêle :

- les « diagnostics sociaux » ;
- le « travail en réseau » permettant de gagner en « complémentarité » et de « mutualiser les efforts et les ressources » (en ce compris une forme particulière de « travail en paire de professionnels » de formations diverses, relevée par Joëlle Houben, du Relais Social de Liège) ;
- la « coordination » ;
- le « projet » (dont on déplore l'absence fréquente dans la relation d'aide), l'« accompagnement » (pointé comme de plus en plus difficile à pratiquer) ;
- le « travail social en milieu ouvert » (qu'a notamment contribué à développer Didier Urbain), l'« empowerment » ;
- la « réappropriation des territoires » (ces 2 notions ont été citées par Mr Marini de l'asbl La Rochelle) et le « développement social communautaire » (dans la table ronde « action sociale », on relèvera que les étudiants sont de moins en moins nombreux à se former dans cette voie à un moment où les missions de coordination sociale et de développement social local se multiplient).

Dans la seconde catégorie, se retrouvent :

- l'informatisation des suivis sociaux ;
- le traitement social « administratif » (« au traitement du demandeur dans sa globalité succède son classement dans un tiroir sur base de critères d'attribution », critiquera notamment Bernard Antoine, secrétaire de CPAS) ;
- le « travail en réseau » (quand il est imposé « avec des gens qui n'en veulent pas toujours »), l'« activation à la sauce TGV, comme si le travail était le seul moyen d'intégrer, d'être socialement utile à la société ».

Normalisation des pratiques et innovation sociale

Constat d'ensemble relevé par la chercheuse Aline Bingen (du Département des sciences sociales et des sciences du travail de l'ULB), les pratiques semblent se normaliser, tendant à reproduire plutôt qu'à innover, sauf quand il s'agit de résister sur le plan éthique (cf. l'action du Comité de Vigilance en Travail Social-CVTS). Une piste d'explication nous est ouverte (et sera prolongée dans le point « formation ») par Didier Urbain (cf. *supra*), qui évoqua la difficulté de créer les premières entreprises sociales « sans être outillé en gestion ».

Parcellisation du travail social et nouveaux métiers

Les pratiques apparaissent puissamment différenciées selon qu'elles relèvent d'un travail « de première ligne », « sur le terrain » ou d'un travail spécialisé, dans des services « de deuxième ligne » : « les nouveaux AS pratiquent le saucissonnage des aides tout comme la gestion pratique le saucissonnage des services », la « spécialisation des services nécessitant l'engagement de profils « non AS » (psychologues, économistes, éducateurs) », ceci ayant été évoqué sur le ton de la critique par Bernard Antoine, précité.

Ce point de vue est étayé par les échanges de l'atelier « formation continuée », dont les participants constataient le développement, « sur le terrain, de logiques de taylorisation, de parcellisation. Parfois on gère plus des dossiers qu'on accompagne des personnes ». Les participants à cet atelier « formation » stigmatisent également la « concurrence entre des logiques de déprofessionnalisation et de spécialisation » avec l'apparition de nouveaux emplois ne s'apparentant pas à de nouvelles professions. En effet, un assistant social peut devenir un « tuteur énergie, médiateur de dettes, coach en insertion ». Ces nouveaux métiers forgent de nouveaux référentiels de compétence, complémentaires ou différents, voire en opposition avec les référentiels enseignés lors de la formation des intervenants sociaux.

Quel(s) rôle(s) pour les intervenants sociaux ?

« La modification du rôle de l'assistant social de première ligne telle qu'évoquée précédemment et la parcellisation fonctionnelle des services (...) engendrent une forme d'aide en tiroir. L'assistant social devient un distributeur de réponses automatiques. (...) Ce saucissonnage de l'intervention et cette réponse parcellaire aux demandes sont contraires au principe de l'individualisation de l'aide sociale mais également au principe de globalité de l'intervention sociale » (Bernard Antoine).

Le point qui a, de loin, suscité le plus de débats, et ce dans les différentes tables rondes, concernait les aspects relatifs aux variations du statut et de l'identité professionnelle des professionnels. Plutôt que d'offrir une analyse univoque du matériel récolté, il semble utile de mettre en avant quelques tendances fortes, abondamment illustrées par les participants.

La distinction du Titre

« Les AS ont laissé leur savoir-faire à d'autres ». Les assistants sociaux seraient de plus en plus souvent, d'après les témoignages des jeunes sortants de formation sociale, les grands perdants de ce qu'Aline Bingen identifie comme la mise en concurrence des statuts, concurrence principalement ressentie avec « les universitaires qui travaillent à bas prix » (sociologues, assistants sociaux ayant un titre universitaire, etc.).

C'est donc avec d'autant plus de mal que les travailleurs sociaux se voient de plus en plus confinés dans une logique de contrôle des « usagers ». Ils sont « de plus en plus amenés à être des « contrôleurs sociaux », en « invitant » les bénéficiaires de l'aide à « rentrer dans le rang, à travailler ». Cette approche, imprégnée du principe d'activation sociale, se retrouve dans tous les secteurs de l'aide sociale (mais le travail social n'a-t-il pas toujours été contraint de se situer entre les extrêmes de l'aide et du contrôle ? [\[2\]](#)).

Statut et épanouissement

La fracture des rôles semble s'élargir et avec elle apparaît une différence de taille sur l'état psychique de l'intervenant. Selon Bernard Antoine, la logique de contrôle dévolue aux assistants sociaux, alors qu'ils sont eux-mêmes toujours « davantage contrôlés », « entraîne une certaine usure (« burn-out ») tandis que les services spécialisés bénéficient d'une réelle autonomie, source d'épanouissement, car

intériorisant les normes financières et gestionnaires (au détriment des besoins réels des usagers), ils se voient mieux reconnus par les décideurs.

Autorité légitime ou illégitime des intervenants sociaux

« Dans les marchés publics, on fait confiance aux rapports techniques, souvent parce qu'on n'a pas la capacité de juger ; dans l'intervention sociale, on se permet de débattre, de remettre en cause les rapports sociaux des AS. Il conviendrait donc de faire attention à la manière dont on écrit les rapports, d'utiliser l'administratif comme un outil au service de la reconnaissance d'un savoir-faire spécifique, de motiver les propositions sur base de notions juridiques tels que la dignité humaine, les droits de la personne, bref de développer une forme d'ingénierie du travail social ». Cette analyse semble être confortée par le témoignage d'une AS expérimentée (30 ans dans un CPAS hennuyer) : « la question de la compétence ne semble se poser que pour les non universitaires », ou par le ressenti de Didier Urbain, « aigri contre les universitaires qui décident sans être compétents ».

A noter le cas particulier de l'éducateur de rue, qui connaît une « amélioration du statut (...) via la reconnaissance politique d'une charte sur le travail de rue » (dixit Edwin de Boevé, de l'asbl Dynamo). A noter également, un certain paradoxe entre les difficultés ressenties par les sortants de formation sociale à trouver un emploi et les « difficulté de recrutement » des employeurs du social.

Pour un repositionnement de l'intervenant social

Les tensions parfois difficiles à supporter, que ces bouleversements identitaires produisent, peuvent néanmoins conduire à des réflexions constructives, voire positives sur l'évolution en cours et future du métier de l'intervenant social.

Nombreux ont été ceux et celles à exprimer leur vision, parfois idéale, souvent réelle, des spécificités de ce travail social qui semble si difficile « à faire valoir, reconnaître et comprendre », dans ses métiers « multiples et polyvalents », comme les qualifiera une professeure de l'HENam. L'art de faire des intervenants sociaux peut être valorisé sous différents angles :

- « Etre AS, c'est combiner des connaissances, un vécu éducationnel et un bagage personnel » (AS, 10 ans d'expérience dans un CPAS hennuyer) ;
- « L'AS doit être un moteur de changement social et non un agent de l'individualisation de l'aide » (AS, dans l'atelier « action sociale ») ;
- Le « travailleur social a aussi une mission communautaire : l'accompagnement du citoyen » ;
- « penser sa pratique, avoir un regard critique sur l'institutionnel et le politique » (atelier « santé ») ;
- « travail de coordinateur et d'explicitateur plutôt qu'un rôle de relation d'aide » (Joëlle Houben) ;
- « être capable de dire non à certains rôles qu'on veut nous faire jouer » (Didier Urbain).

Bernard Antoine apporte son regard historico-critique sur l'évolution du Travail Social. Il met en perspective les changements fondamentaux survenus dans l'aide sociale et leurs conséquences sur l'adéquation des pratiques à mettre en place pour y répondre.

Ainsi, dixit Mr Antoine, « au cours des années 60-70, la personne aidée se trouvait dans un système de dépendance, le travail social était axé sur la relation « aidant – aidé ». Son rôle se limitait principalement à celui de « distributeur d'aides financières » et de « faiseur » de droits subjectifs. Au fil du temps, la profession du travailleur social se complexifie et ses tâches se multiplient, il devient accompagnateur social, il doit favoriser l'intégration sociale de l'aidé, il doit partager sa compétence avec d'autres (éducateur de rue, psychologue attaché au service d'insertion, juriste intervenant en médiation de dettes, personnel polyglotte chargé de l'accueil des candidats réfugiés, économiste gestionnaire d'initiatives d'économie sociale ou encore technicien encadrant les stagiaires en

réinsertion), il doit aussi répondre à des appels à projet... Dans ces conditions, l'assistant social ne peut en aucun cas assurer l'aide sociale telle qu'elle a été définie précédemment et assurer ces nouveaux modes de travail social construit sur la notion de projet. Ceci explique dès lors que l'assistant social est de plus en plus confiné dans un rôle d'assistance sociale « classique », limité à des tâches d'aides ponctuelles et urgentes ainsi qu'administratives.

Cette forme de distanciation entre le service social classique et les autres types de services aux personnes amène une nécessaire recomposition de l'intervention sociale, et une gouvernance locale du social. (...) La profession d'assistant social, parce qu'elle s'appuie sur la relation humaine, sur des éléments peu objectivables, apparaît comme non-professionnelle, pas toujours crédible. (...) La revendication d'une spécificité professionnelle est difficile. (...) Ce phénomène est lié à la non-capacité des travailleurs sociaux à exprimer leur technicité. Ils doivent, ensemble, créer leur « ingénierie sociale ». Accorder l'aide sociale repose sur des méthodologies, des principes juridiques, des considérations juridico-philosophiques qui imposent une expertise au même titre que l'architecte. La reconnaissance professionnelle ne passe pas par le taux de dossiers « acceptés » ou « refusés » mais par la qualité de l'analyse, laquelle doit être étayée, vérifiable, basée sur des outils méthodologiques. (...) Pour créer cette ingénierie sociale, il est indispensable que les assistants sociaux ne perdent pas leur âme, rattrapés par toutes sortes de considérations fonctionnelles, politiques telles que citées ci-avant. Ils doivent entrer en création de leur référentiel méthodologique, pour ensuite se confronter. Ils doivent prendre le pouvoir de l'expert comme nous l'enseigne Michel CROZIER Mais un pouvoir contrôlé par la science (la formation) ».

Place et enjeux de la formation : le Master

« On n'est plus AS avec une simple formation d'AS », nous dit Didier Urbain. Qu'en est-il de la formation, au fondement de la construction de l'identité professionnelle ? Les débats animés qui ont émaillé l'atelier « action sociale », sont révélateurs des enjeux réels qui se posent au sein de la formation, qui a vu apparaître le Master en Ingénierie et Action Sociale, formation de niveau universitaire qui est avant tout destinée aux assistants sociaux.

Elaboration d'un référentiel de compétence par les assistants sociaux

Les discussions ont fait apparaître un hiatus entre ceux qui considèrent le « Master en Ingénierie et Action Sociale » comme pertinent et souhaitable, et ceux qui le condamnent au motif qu'il créera une nouvelle segmentation sur le marché du travail social. Une première tendance est reflétée par l'analyse d'une professeure de l'HENam pour qui, bien que reconnaissant le « besoin d'une plus grande expertise réflexive », se demande si « l'ingénierie en travail social ne s'appelle pas plutôt la débrouille » et si, dès lors, c'est « à un MA d'enseigner la débrouille ». Désireuse de « valoriser au mieux le Bac AS », elle est méfiante vis-à-vis du « référentiel de compétences », elle préférerait qu'il soit formulé par « un Comité Supérieur Social composé de formateurs, pas détachés du terrain, pratiquant l'écriture collective et dotés d'une grande vigilance » plutôt que « de l'extérieur », sous la « pression normative européenne ». Elle reconnaît que « former à un métier idéal, c'est différent de former à la réalité de terrain » mais elle privilégie un renforcement de la formation sociale autour des besoins des futurs travailleurs sociaux : « résistance à la pression, prendre/se donner le temps, pression des pairs, acquisition de compétences ajustables, expérimentation ».

Pédagogie renforcée sur l'analyse pour la formation Bac

Dans un sens proche, Sylvie Toussaint (CVTS/ISFSC) préférerait également voir le Bac plus axé sur la distanciation vis-à-vis de la « culture générale sécuritaire », le « développement de l'analyse et de l'art de faire » et l'outillage des travailleurs sociaux pour leur permettre d'assumer leur culture, « apprendre à argumenter ». Si « la situation actuelle ne relève pas seulement de la responsabilité des

écoles sociales, mais aussi d'autres facteurs tels la législation en perpétuelle évolution », celles-ci doivent « former à apprendre à apprendre et à revendiquer les possibilités d'apprendre, sans forcément chercher à être expert ». Catherine Bosquet ajoute qu'il « serait intéressant de ne plus segmenter les formations en options (individuelle, communautaire, collective), cette segmentation induisant un message individualisant culpabilisant alors qu'il s'agit avant tout de faire des liens, de sensibiliser ».

Sens du Master en Ingénierie et Action Sociale et de la formation continuée

De manière contrastée, un coordinateur de ce nouveau Master rappelle que « pour les écoles sociales, il s'agit, par le MA, de former à créer des liens, par le biais d'une méthodologie pédagogique active (« co-construction des savoirs »), et de travailler, particulièrement, les compétences de management, d'innovation et de pilotage stratégique ». Pour lui, « si la concurrence existe, elle ne résulte que très peu du MA en ingénierie sociale (mais bien de tous les MA en sciences sociales) ». Ce à quoi rétorque Catherine Bosquet (CVTS/IESSID) : « un MA en ingénierie et action sociale ne devrait pas entraîner une forme de détournement des sciences de gestion, mais créer une formation complémentaire sans risquer de scier la branche du travail social (en retirant des compétences aux AS), en faisant comme si le Bac AS ne permettait pas d'atteindre le seuil de capacité d'analyse et d'action suffisant pour être reconnu compétent ».

Parmi les étudiants, nombreux défendent ce nouveau type de Master, se sentant, au terme de leur 1^{er} cycle, « démunis en termes de capacités rédactionnelles, d'expression et de recherche ». D'autres ont exprimé leur désarroi, du fait qu'ils se sont vu « refuser un emploi parce qu'ils ne disposaient pas de points APE ».

A contrario, une assistante sociale ayant eu un parcours chaotique avant de trouver un premier emploi, relevait que la plupart des « travailleurs sociaux autour de cette table étaient hyper formés » et ne voyait pas en quoi s'élever contre la dualisation de la formation, estimant que ce point de vue devenait « incompatible avec le souci de spécialiser une formation généraliste », tout en craignant « que la société en vienne à renforcer ces exigences ».

Pour les plus expérimentées des AS, travaillant depuis plus de 10 ans en CPAS, « c'est dans la pratique qu'on fait ses preuves », « la reprise d'études pouvant résulter d'une volonté d'échapper au travail social individuel, d'une recherche de confort ou de connaissance ».

Malgré les divergences de point de vue sur la pertinence ou non de l'existence du Master en Ingénierie et Action sociale, entre théoriciens et praticiens du social, les avis ont été unanimes sur 3 points :

- la formation actuelle des AS ne satisfait pleinement personne, les étudiants présents à la table ronde se sentant encore « démunis » au terme de celle-ci (constat qui rejoint celui de Didier Urbain dans sa critique sur le manque de compétences gestionnaires qu'elle induit);
- comme le relevait Didier de Gauquier, « la véritable question est celle de la complémentarité entre les formations et entre les fonctions, en vue d'une meilleure action vis-à-vis des bénéficiaires »;
- dixit Catherine Bosquet, « il faut une place pour la formation continuée, souvent refusée pour des questions de finances ».

Selon Didier Urbain, « l'apprentissage n'a pas de fin ». Il est utile de préciser que lors d'une autre table ronde, consacrée à la « formation continuée », certains participants ont mis en garde l'assemblée sur les travers de l'excès de formations qui consistent à imposer des contenus purement utilitaires alors qu'il s'avère important de réfléchir sur le « sens des formations ». Ils ont également mis en évidence la nécessité d'« articuler, de dialectiser les dimensions opérationnelle et réflexive des formations. Dans ce contexte, l'assistant social éprouve des difficultés quant à son identité professionnelle. Il doit s'adapter mais sans faire marche arrière par rapport aux principes qui fondent sa profession ».

Des politiques sociales ...

L'évolution des réalités de terrain, des pratiques, de l'identité professionnelle et de la place de la formation dans les carrières du social révèle en filigrane celle du contexte politico-institutionnel qui encadre l'action sociale.

Selon la chercheuse, Aline Bingen, « les référentiels évoluent et modifient les conditions d'exercice des métiers du social. Ainsi, le champ du social apparaît fortement impacté par le paradigme de l'Etat social actif, et ce bien avant l'entrée en vigueur de la loi sur le droit à l'intégration sociale ».

Les différents intervenants ont leur propre lecture sur les « mutations » du contexte et de la « gestion » politique de la question sociale bien que « le paysage social semble abusivement présenté comme éminemment complexe à comprendre ». Cela se traduit par :

- « idéologie entrepreneuriale »;
- « contraction des budgets locaux, et donc des dépenses sociales » amenant « une forme de culpabilisation (inconsciente) des travailleurs sociaux à proposer des interventions générant des dépenses », certains travailleurs sociaux anticipant « (parfois mal) des refus des structures dirigeantes »;
- « contraintes de gestions financières et administratives »;
- « dialectique de minimisation des coûts de l'aide sociale et de maximisation des services »;
- « logique d'économie »;
- « philosophie de l'activation (...) devenue le principal catalyseur de l'activité des C.P.A.S. »;
- « culture du parcellaire » qui s'affranchit d'une réflexion sur les « entre-deux » et sur les articulations entre « traitement » et « accompagnement » ;
- « impact de l'international et de la mondialisation (...) sur les formations et les métiers »;
- « logique de néolibéralisation de la société qui vise à instaurer une ère de la débrouille (« débrouillez-vous pour caser les gens ») »;
- « le communautaire disparaît de l'espace public moderne, tout comme le référentiel de la lutte collective » ;
- « les injonctions au réseau, au partenariat, à la participation illustrent leur récupération dans le paradigme de l'ESA » ;
- « il y a une certaine méfiance à former les AS conformément à la demande sociale, en vue de leur engagement dans des dispositifs descendant instrumentalisant » ;
- « le collectif fait peur, les structures sont remises en question, les réseaux se constituent désormais pour gagner en efficacité plutôt que pour accroître le pouvoir des gens »;
- « individualisation de la question sociale »;
- « on défend des valeurs dans une société qui ne les promeut pas (qui, elle, encourage la consommation par ex) ».

Logique imposée des décideurs en matière d'Action Sociale

Dès lors, « parler du travail social « en mutation », n'est-ce pas une manière prudente de ne pas prendre position (est-il en progrès ou en régression) ? », se demandait un participant de l'atelier « formation ». Les analyses qui précèdent tendent à accréditer la thèse d'une véritable dégradation des politiques sociales affectant le travail social.

Ce climat délétère, hostile au développement d'une intervention sociale de qualité (« dans le contexte actuel, la nouvelle identité du travailleur social s'éloigne de l'utopie de l'AS moteur de changement social »), est d'autant plus mal vécu qu'il est imposé par le haut. « Le contexte a changé entre l'époque des fondateurs et celle des licenciés critiques. On est à l'heure des normes gestionnaires, des logiques top-down », analyse un assistant social actif en reprise d'étude. Ces normes gestionnaires suscitent d'autant plus de malaise (plutôt que de résistance) qu'elles sont dictées par des « non-professionnels », des « universitaires à côté de la chefferie déjà en place. Usant du même langage, des

mêmes outils, des mêmes codes que les dirigeants, ils dirigent les services avec une vision professionnelle déconnectée des réalités de terrain ».

Logique dialogique du management.

Il y a lieu, cependant, d'éviter les généralisations hâtives sur l'ensemble des cadres dirigeants. La présence intéressée et intéressante d'« employeurs sociaux » à la journée d'étude laisse entrevoir la réalité d'un management éclairé, à la fois soucieux « du respect de la légalité », de la « bonne gestion » et de l'« intérêt général », en recherche d'« équilibre entre les sphères dites « humaines » et les sphères étiquetées de « gestion administrative » [en évitant] qu'une sphère n'empiète sur l'autre », réfléchissant « au type d'organisation à construire ou plutôt, à déconstruire ».

De même il faut éviter de considérer que le cadrage de l'action sociale, via les référentiels de compétence, les politiques et diverses formes de management, est « intouchable » : bien au contraire, à l'instar des AMO, il importe à chaque acteur de contribuer à la critique et par-delà à la refonte des législations qui encadrent ses actions. Il en est de même pour le travail de rue, qui a conquis sa reconnaissance dans la sphère politique.

La lutte des classes reste d'actualité

Il apparaît effectivement légitime de se soucier de déconstruire/reconstruire la structure sociale, à partir du moment où celle-ci ravit un Warren Buffet, 2ème fortune mondiale, déclarant, comme nous le rappelle le chercheur ULBiste Michaël Lebrun, qu'« il y a une guerre des classes, c'est un fait, et c'est notre classe, celle des riches, qui la menons et qui sommes en train de la gagner [3] » au moment même où certains travailleurs sociaux se demandent « s'ils doivent intervenir plutôt que jusqu'où intervenir ».

Selon Bernard Antoine, « Dans ce contexte normatif, la pensée est conditionnée et n'offre plus la prise de recul nécessaire à l'assistant social pour proposer des alternatives ou créer l'innovation sociale ». Si malgré tout, le travailleur social parvient à dépasser la critique par l'action, le risque est grand de le voir criminalisé « dans la foulée de la criminalisation des publics ». Comme le soulignent Catherine Bosquet et Sylvie Toussaint, représentant le CVTS, à propos de la pression politique, voire publique, exercée sur les travailleurs sociaux, « l'instrumentalisation du travail social n'est pas neuve : il s'agit d'une lame de fond et de moins en moins de secteurs parviennent à résister ». Mais la résistance n'est pas vaine, au contraire, elle s'impose, s'organise et s'avère... contagieuse.

Les moyens d'action politique des intervenants sociaux

Ainsi, depuis la création du CVTS « en octobre 2003, dans la foulée de la création d'un comité de soutien à des travailleurs sociaux poursuivis pour association de malfaiteurs et traite des êtres humains » alors qu'ils n'avaient fait qu'apporter de l'aide à des personnes en situation illégale, « les témoignages de pression se sont succédés (dans l'aide à la jeunesse, l'aide aux sans-abri, les CPAS...) ».

Au travers de ses groupes de travail « *Etrangers* » (qui a à la fois permis de contribuer à l'amélioration de la législation et de reconnaître « la souffrance des travailleurs sociaux en centres d'accueil, splittés, minorisés, aliénés ») et « *Administration* » (qui critique, dans un esprit constructif, la réforme du métier d'assistant social, désormais « expert technique social », dans les administrations fédérales), le CVTS a réuni différentes forces vives (syndicats, Ligue des Droits de l'Homme, professeur(e)s en écoles sociales, praticiens...) dans le triple objectif de créer un « lieu d'écoute » et de « défense psychologique des travailleurs », de développer de nouveaux outils méthodologiques et identitaires et de « capitaliser » et de « transversaliser », comme un lobby, l'information de terrain en vue d'une « sensibilisation du monde politique ».

Les revers de la résistance

Cependant, malgré la résistance qui se développe en dehors et à côté des lieux de travail, des « pressions », notamment celles relevées plus haut des « logiques gestionnaires », s'opposent à son émergence dans les organisations de travail. Les nouvelles formes de partenariat, dans le secteur de la santé ou de l'aide à la jeunesse, posent à loisir la question du respect du secret professionnel. Les commissions de déontologie diverses et variées peinent à se faire entendre des décideurs. Le CVTS évoque la difficulté de rencontrer le terrain dans l'ISP bruxellois, faisant état du « licenciement des travailleurs trop critiques vis-à-vis du Contrat de Projet Professionnel dans les Missions locales bruxelloises » alors que ces mêmes opérateurs parapublics disent manquer de travailleurs pour faire face à l'augmentation des tâches et du public.

Stratégies et tactiques pour une résistance efficiente

Dès lors, « comment lever les pressions, éviter les licenciements et l'écrémage des professionnels ? », se sont demandés de nombreux intervenants.

- en refusant « le lien au travail comme seule voie possible d'intégration sociale » ;
- en « gardant le moral » et en étant solidaire dans les collectifs de travail ;
- en fuyant le sentiment d'impuissance ;
- en « défendant les statuts » ;
- en trouvant des modalités alternatives mais respectueuses du droit de s'opposer aux logiques catégorielles excluantes telles que, par exemple, celles visant à restreindre au maximum l'aide aux personnes en situation illégale.

A nouveau des voix se sont élevées en faveur d'un renforcement de la formation supérieure professionnalisante, telles celle de Catherine Bosquet (« il y a un décalage entre la formation et le terrain. Or les horreurs du terrain devraient servir de base à l'apprentissage pour susciter des résistances. La formation devrait alors mieux outiller en vue de cette résistance »), ou celle d'un éducateur en CPAS bruxellois, également en reprise d'études (« l'Europe sociale évolue. Les études sont importantes pour être en mesure de résister, pour savoir se situer, pour lutter contre le capitalisme financier »).

D'autres participants, dans l'atelier « formation continuée », ont parlé de la nécessité de conquérir des espaces de prise de recul : « s'intéresser au vécu du sujet modifie le type d'intervention que l'on peut mener. Réfléchir à ce que l'on fait, à ce qui se passe est un premier pas vers la résistance ».

A partir du moment où « tous semblent d'accord sur la nécessité de développer une coresponsabilité entre les écoles sociales, les travailleurs sociaux et les chercheurs en sciences sociales afin de développer les outils de la reconquête du pouvoir en matière d'offre de réponse dans le champ social » (dixit Michaël Lebrun), l'ABFRIS, en tant que lieu d'« interpellation dans le travail inter-réseau (par rapport aux référentiels de compétence, à l'évaluation) », s'avère la plate-forme idéale pour permettre cette « prise de recul », pour permettre la formulation de revendications sociales intersectorielles et pour aider les écoles, également « actrices de changement », à former les « résistants de demain ».

Conclusion

Tous les « professionnels-témoins » confirment donc cette mutation du travail social qu'ils décrivent en tension entre les injonctions des politiques et les besoins du public, ce qui amène les travailleurs sociaux à vivre et devoir gérer diverses pressions, qui semblent inéluctables au métier de travailleur social.

Les postulats énoncés au début de cette journée (parcellisation du travail, logique managériale, instrumentalisation des travailleurs sociaux, ...) ont été confirmés dans tous les secteurs. Travailler dans l'urgence, traiter principalement ce qui est dans son mandat, être bombardé de tâches

administratives, être affecté à la gestion ou à la création de projets, autant de facettes du travail social actuel qui éloignent le travailleur social de terrain de son public, qui a pourtant des demandes accrues étant donné la multiplicité de ses problèmes et la complexité des lois.

Les travailleurs sociaux sont donc à la recherche de lieux pour penser leur pratique, affirmer leur identité, proclamer leur utilité, rendre visible leur travail et le faire reconnaître. Même si bien souvent le reproche leur est fait de manquer de militantisme, ils expriment un besoin de résistance face à cette logique managériale individualisante qui va à l'encontre de leurs valeurs. Certains voient dans l'approche communautaire une piste possible pour remettre du collectif en stimulant les ressources des demandeurs, en créant des groupes d'entraide, en co-construisant des projets innovants avec les bénéficiaires, mais il reste du chemin à faire pour sensibiliser des étudiants à se lancer dans cette voie.

Devenir universitaire ou modifier la formation initiale des intervenants sociaux, les avis sont partagés. Il faut permettre aux professionnels d'acquérir des outils performants face à l'émergence des nouvelles problématiques (relatives aux publics, à la gestion de l'exclusion,...) et promouvoir la complémentarité entre formations supérieure et universitaire sur le terrain de l'action sociale.

Echanger entre chercheurs, formateurs et étudiants, professionnels, autour de ces questions a permis de mettre en évidence ce décalage entre la formation et le terrain et a confirmé ce besoin de s'unir pour penser non seulement la pratique mais aussi la formation.

C'est un des objectifs de cette jeune association qu'est l'**ABFRIS**.

L'association souhaite, dans un esprit pluraliste, développer les moyens d'échange entre formateurs, chercheurs et professionnels de l'intervention sociale et proposer des espaces de rencontre pour faire le point d'une part sur les recherches scientifiques, les expériences pédagogiques et les pratiques professionnelles et d'autre part de développer un regard critique sur les transformations socio-économiques contemporaines et soutenir toute action qui garantit les droits sociaux fondamentaux.

Elle vise à :

1. favoriser les rencontres et les dialogues entre formateurs, chercheurs et professionnels de l'intervention sociale;
2. créer des liens et favoriser le développement des projets communs (scientifiques, pédagogiques et professionnels);
3. faciliter les échanges locaux, régionaux, nationaux et internationaux dans le champ de l'intervention sociale et au sein des espaces pluriculturels francophones;
4. nouer des liens et établir des partenariats avec d'autres associations locales, régionales, nationales ou internationales qui partagent ses préoccupations.

La journée du 29 avril est une première concrétisation de cette vision partagée des membres de l'ABFRIS.



[1] CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard, 1995.

[2] LELEUX Cl. (dir.), *L'assistant social entre aide et contrôle social*, Bruxelles, IESSID, 2002.

[3] Cité par STEIN B., « In Class Warfare, Guess Which Class Is Winning », *The New York Times*, 26/11/2006, <http://www.nytimes.com/2006/11/26/business/yourmoney/26every.html>