

**La revue française
de service social**

Parution trimestrielle N° 201 / juin 2001

**Les observatoires
dans
l'action sociale**



Association nationale des assistants de service social

Sommaire

Editorial	4
------------------------	---

1^{re} partie

Ce que signifie observer

I. L'observatoire sociologique du changement : observer en continu, Henri Mendras	8
--	---

II. Les observatoires sociaux au sein des entreprises : une fonction d'écoute ambiguë, Marc Landré	12
--	----

III. L'observation sociale, source de nouvelles compétences en travail social, Hélène Hatzfeld et Jackie Spiegelstein	16
--	----

2^e partie

Un appui pour les politiques locales et nationales

I. L'Observatoire national de l'action sociale décentralisée (ODAS), Jean-Louis Sanchez	24
--	----

II. L'Observatoire de la pauvreté, Marie-Thérèse Espinasse	31
---	----

3^e partie

Un rôle d'interpellation sur la question des droits

I. L'Observatoire de l'égalité et des libertés, Norbert Goutmann	36
---	----

II. L'Observatoire du droit des usagers, Nathalie Vallet	39
---	----

4^e partie

La fonction d'observation du service social : l'exemple du service social hospitalier

I. Les missions sociales de l'hôpital, Claire Agénie	44
---	----

II. Le service social de l'hôpital : une fonction d'interpellation, Danielle Dunckel-Lay	47
---	----

III. Réaffirmer le sens de l'action, Claudine Huet	51
---	----

5^e partie

Repères professionnels

- I. Extrait du code de l'action sociale et des familles, article 411 (remplaçant les articles 218 à 225 du CFAS) 58
- II. Circulaire adressée le 9 février 2001 aux Préfets de départements et Directions départementales des affaires sanitaires et sociales 60

6^e partie

Nous avons lu

- I. « *Les usagers de l'action sociale, sujets, clients ou bénéficiaires ?* », Ouvrage coordonné par Chantal Humbert 67
- II. « *La prévention des difficultés éducatives et sociales* », Inès Angelino et Catherine Meyer 68
- III. « *Des représentations dans les institutions sociales et médico-sociales* », François Boursier, Joël Cadière, Paul Fustier, Jocelyne Huguet-Manoukian, Patrick Pelège, Jean Robin 69

Nous avons reçu

- I. « *Ne dites pas qu'ils sont emplois-jeunes, on les croit travailleurs sociaux...* »
- II. « *L'urgence sociale : du fonds d'urgence aux commissions de l'action sociale d'urgence* » 71

7^e partie

Vie de l'ANAS

- I. Une amie nous a quittés 75
- II. Colloque ANAS 2001 77
- III. Journées de l'ODU 79
- IV. Colloque de l'AP à l'UNESCO 80
- IV. Journées d'étude DSTS CAFDES 82
- VI. Signature de la charte de déontologie 85

Editorial

« Mon entreprise me demande de créer un observatoire social : je voudrais savoir si cela fait partie de mes missions en tant qu'assistante sociale, et comment je dois procéder, pouvez-vous m'aider ? »

Cette question, il y a quelques mois, d'une assistante sociale d'entreprise, nous a incité en comité de rédaction, à réfléchir sur la notion d'observatoire dans l'action sociale.

La notion est à la mode, les observatoires « fleurissent » régulièrement dans le paysage social, sans que semble se dessiner une définition ou un rôle homogène : prévention des risques, étude du changement, appui à la décision, veille sociale, support d'évaluations... autant de missions, autant de structures, démarches, sans que l'on sache toujours explicitement l'objectif, ou que l'on en mesure la pertinence.

Si nous ne prétendons pas nous instituer « observatoire des observatoires » (!), nous avons cependant souhaité prendre un temps « d'arrêt sur image » pour présenter et interroger le rôle de quelques observatoires sociaux.

Par définition, un observatoire sert... à observer ! Mais que signifie observer ?

Le dictionnaire Larousse indique que l'observation est à la fois « l'action de pratiquer les prescriptions d'une loi, d'étudier les phénomènes et les hommes, de faire un commentaire approfondi sur un écrit, ou une science, d'adresser des remarques nuancées de reproches, une mesure de rééducation ou de surveillance d'un malade pendant un temps donné, la surveillance d'un terrain avec pour but de transmettre des informations sur les mouvements ennemis... etc. »

Observer est donc une attitude active, mais qui n'est pas neutre, puisqu'elle dépend de celui qui observe, du mandat qui lui est donné, de la posture intellectuelle et/ou institutionnelle qui est la sienne.

Observer le changement en continu, dit Henri Mendras dans l'entretien qu'il nous a accordé, suppose une méthode rigoureuse, une grille d'analyse scientifique, la confrontation et la diffusion des résultats obtenus. L'observatoire du changement auquel il contribue depuis tant d'années, est comme une sorte de miroir dans lequel se regarde la société française, dans lequel on peut mesurer ses mutations en profondeur.

En entreprise, la fonction est plus ambiguë, selon la commande qui est faite par la direction, aux services qui sont chargés d'une mission d'écoute du climat social, sans que l'on sache toujours si cette écoute, jamais neutre, sert davantage à prendre en compte les dysfonctionnements institutionnels ou à

désamorcer les conflits potentiels. L'article de Marc André interroge bien cette ambiguïté.

Lorsque cette fonction est dévolue aux services sociaux d'entreprise, elle est cependant une reconnaissance de leurs compétences en matière d'expertise, défendent Hélène Hatzfeld et Jackie Spiegelstein: exemples à l'appui, elles démontrent que le service social a tout intérêt à s'engager dans cette démarche d'observatoire.

Parmi les observatoires connus de l'action sociale, nous avons choisi de donner la parole à l'ODAS et à l'observatoire de la pauvreté, dont les analyses servent d'appui aux politiques locales et nationales.

«...Le nouveau défi proposé pour l'observation est en effet de passer d'une bonne connaissance de celui que l'on protège à une bonne connaissance de la qualité de cette protection, afin d'être mieux éclairé sur l'efficacité des dispositifs et des pratiques... », écrit Jean-Louis Sanchez.

L'intérêt dans la démarche proposée, est d'inciter à un « partenariat d'observation préalable à un partenariat d'action ».

Moins connus, peut-être, des professionnels, les deux observatoires suivants, celui de l'égalité et des libertés, et celui sur le droit des usagers, partent d'une démarche militante, en faveur de la défense du droit: par leurs analyses et leurs actions, ces observatoires exercent une fonction critique et engagée, pour et aux côtés de ceux qui ne savent peut-être pas qu'ils ont des droits à faire reconnaître.

La collaboration entre juristes et travailleurs sociaux nous semble par ailleurs une démarche de plus en plus nécessaire dans l'action sociale.

Mais au fait, le service social n'est-il pas lui-même un observatoire? Au carrefour de la demande des usagers et de l'institution, il témoigne de l'évolution de cette même institution, rappelle par ses convictions et ses missions qu'il y a des hommes au sein des organisations, que le social ne se conjugue pas toujours avec rentable.

Le service social hospitalier, dont nous avons rappelé dans un récent colloque à l'Unesco, l'expérience de près de cent ans, est un bon exemple des fonctions d'observation et d'interpellation, d'un service social au sein d'une institution.

L'ANAS aussi a une fonction d'observatoire! Par sa structure, ses objectifs, elle s'efforce par sa présence dans de nombreux lieux, d'analyser les mutations sociales, de s'en faire l'écho tant auprès des pouvoirs publics que des professionnels, pour donner des repères professionnels.

Il nous est apparu important de diffuser l'article 411 du nouveau Code de l'action sociale et des familles, encore trop peu connu des professionnels, qui continue depuis la loi du 8 avril 1946, à affirmer la réglementation de la profession d'assistant de service social, l'obligation du secret professionnel, et la défense du titre. L'ANAS avait été sollicitée pour donner son avis sur la rédaction de l'article 411.

Par ailleurs, l'ANAS à travers ses sections locales, avait pris position en faveur de l'anonymisation des dossiers présentés en CASU, afin que l'évaluation

préalable à la décision d'attribution d'aides financières, porte bien sur des situations et non sur des personnes. Elle avait été auditionnée sur ce point par l'IGAS. La circulaire diffusée récemment par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, est un point d'appui important, pour rappeler avec la CNIL, le respect de la vie privée dans le traitement des informations individuelles.

Les rubriques de la « Vie de l'ANAS » comme des différents « encadrés » répondent au souci de mieux faire connaître l'action de notre association, et son engagement auprès de plusieurs partenaires dans plusieurs secteurs de l'action sociale.

Enfin je ne voudrais pas finir cet éditorial, sans adresser notre reconnaissance à Françoise Vanbelle qui ne peut poursuivre l'important travail qu'elle a fourni en tant que rédactrice de cette Revue. Christine Baché a accepté de la remplacer aux côtés de Marie-Thérèse Paillusson ; Aline Fino-Dhers et Marie-Noëlle Le Floch nous ont rejoints au comité de rédaction, nous les en remercions vivement.

Christine GARCETTE
Directrice de l'ANAS