

# JOURNÉE NATIONALE D'ÉTUDE :

## ACCUEILLIR, RENCONTRER, ACCOMPAGNER

De l'accès aux droits fondamentaux  
à la promotion de la personne



# LA REVUE FRANÇAISE DE **SERVICE SOCIAL**

---

**277** ■ 2020-2

---

## **ACCUEILLIR, RENCONTRER, ACCOMPAGNER : DE L'ACCÈS AUX DROITS FONDAMENTAUX À L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES**

Dans un contexte de changement économique et technologique au rythme effréné, aggravant les inégalités et la précarisation sous toutes ses formes, les politiques sociales ne semblent plus jouer leur rôle de réduction des effets de la pauvreté. Les institutions sociales ainsi que les collectivités territoriales sont, quant à elles, confrontées à une réduction des budgets sociaux. De nombreux rapports font état de ces changements. De même, l'ANAS est régulièrement interpellée par les praticiens qui s'interrogent sur le devenir de la profession et le sens de son action.

Face à ces transformations sociétales, les Assistants de Service Social ont toujours et peut-être encore davantage aujourd'hui à se mobiliser pour l'accès des personnes aux droits fondamentaux tel que définis dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et la définition du travail social. Il est donc important d'avoir des clés pour comprendre les changements présents sur le plan social et leurs répercussions sur la pratique de la profession. Il s'agit d'analyser l'actuel paradigme et de dégager les modalités d'adaptation du service social ainsi que les défis à relever.

La JNE 2019 s'est déroulée en deux temps. Le matin, le Défenseur des droits et une table ronde ont abordé le thème des Droits fondamentaux comme boussole du travail social. L'après-midi la présentation du rapport de l'IGAS sur l'accompagnement social a été suivie par une table ronde sur les outils pour la promotion des personnes.

Au cours de cette journée d'études, nous avons partagé nos expériences, réfléchi aux mutations indispensables et réaffirmé nos valeurs

**15 €**

ISBN 978-2-491063-04-7



9 782491 063047

# SOMMAIRE

---

Avant-propos .....7

## DOSSIER

### ACCUEILLIR, RENCONTRER, ACCOMPAGNER : DE L'ACCÈS AUX DROITS FONDAMENTAUX À LA PROMOTION DE LA PERSONNE

Présentation ..... 11

*Christophe Anché*

Mot d'ouverture ..... 13

*Joran Le Gall*

Introduction ..... 17

*Marie-Paule Cols*

Les droits fondamentaux, une boussole  
pour le travail social ..... 21

*Jacques Toubon*

Échanges avec la salle ..... 36

Les Toquées de l'éthique ..... 42

Les droits fondamentaux, en pratique ..... 43

*Table ronde*

L'accompagnement social :  
quels enjeux ? ..... 60

*Bénédicte Jacquy-Vazquez*

Quels outils pour la promotion  
des personnes ? ..... 71

*Table ronde*

Les Toquées de l'éthique ..... 86

Conclusion de la journée ..... 87

*Cristina De Robertis*

*et Joran Le Gall*

Les Toquées de l'éthique ..... 93

Bibliographie ..... 95

## COMMUNICATIONS

Le diagnostic du projet en travail social  
ou le préambule novateur ..... 98

*Stéphane Rullac*

15/12/2019 – Communiqué de presse  
des étudiant-e-s en travail social ..... 110

## VIE DE L'ANAS

Communiqué du 15 décembre 2019 ..... 114

*Mobilisation des étudiants en travail  
social pour obtenir leur diplôme : une  
démonstration grandeur nature de leurs  
compétences professionnelles !*

Communiqué du 6 février 2020 ..... 117

*Le Conseil d'État valide sans sourciller  
le fichage des mineur-e-s  
non accompagnée-s*

*Questionnaire protection  
de l'enfance juin 2018 : état des lieux  
des préoccupations des assistant-e-s  
de service social ..... 120*

**Nous avons été informés**  
**de la parution de.....** 139  
**Nous avons reçu.....** 139

**Nous avons lu.....** 141  
**Nous y étions.....** 142  
**Derniers numéros parus.....** 147

# AVANT-PROPOS

## GENÈSE DE LA JOURNÉE NATIONALE D'ÉTUDE 2019 ACCUEILLIR, RENCONTRER, ACCOMPAGNER

### De l'accès aux droits fondamentaux à la promotion de la personne

Dans un contexte de changement économique et technologique au rythme effréné, aggravant les inégalités et la précarisation sous toutes ses formes, les politiques sociales ne semblent plus jouer leur rôle de réduction des effets de la pauvreté. Les institutions sociales ainsi que les collectivités territoriales sont, quant à elles, confrontées à une réduction des budgets sociaux. Les assistants de service social ont alors à se mobiliser pour l'accès des personnes aux droits fondamentaux tels que définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et dans la définition du travail social.

De nombreux rapports font état de ces changements. Ainsi, un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) publié en 2018 et intitulé « L'accompagnement social » dresse un état des lieux des politiques d'accompagnement social et des transformations profondes qui se sont produites depuis quelques années. De même, l'Association nationale des assistants de service social (ANAS) est régulièrement interpellée par les praticiens qui s'interrogent sur le devenir de la profession et sur le sens de son action.

Il est donc important d'avoir des clés pour comprendre les changements sociétaux actuels :

- le passage des politiques sociales d'un rôle de protection universelle inconditionnelle à une politique d'activation des individus ;
- la constante réduction des budgets ayant pour effet : rationalisation, standardisation des tâches, recherche d'efficacité et injonction à la transparence ;
- la croissance du nombre de personnes faisant appel aux travailleurs sociaux : faute de politiques de prévention, leurs situations sont souvent plus complexes et dégradées.

Dans ce contexte, de nombreuses questions se posent aux professionnelles :

- Comment assurer un accompagnement individuel et collectif dans le respect de la définition du travail social inscrite dans le Code de l'action sociale et des familles ?
- Comment garantir aux personnes un accès effectif aux droits humains ?
- Comment faire valoir et reconnaître nos compétences ?
- Comment continuer à faire vivre des pratiques respectueuses de la déontologie ?

Au cours de cette journée d'étude, nous chercherons à comprendre les changements à l'œuvre sur le plan social et leurs répercussions sur la pratique de la profession. Il s'agira d'analyser l'actuel paradigme et de dégager les modalités d'adaptation du service social ainsi que les défis à relever. Nous

allons partager nos expériences, réfléchir aux mutations indispensables et réaffirmer les invariants.

À l'issue de cette journée, des groupes de travail pourront poursuivre l'analyse et l'élaboration sur ce thème.

## **ABSTRACTS**

### ***Welcome, meet, and support:***

#### ***From access to fundamental rights to people's promotion.***

*In the context of economic and technological change, in fast rhythm, aggravating inequality and poverty, social policies no longer seem to play their role in reducing the effects of poverty. Social institutions as well as local authorities are faced with reduction in social budgets. A number of reports state these changes. ANAS is regularly challenged by practitioners who question the future of the profession and the meaning of its action.*

*Regarding these social transformations, social workers have always, and can even more today, fight for the access of fundamental rights for people, as defined in the universal declaration of human rights and the definition of social work. It is therefore important to have the keys to understand the actual social change in the social field and their repercussions on the practice of the profession. It is about to analyze the present paradigm and identify the mode of adaptation in social service as well as the challenge to raise now.*

*The JNE 2019 took place in two stages:*

- In the morning, the advocate of the rights and a round table discussed the theme of fundamental rights as a compass for social work.*
- In the afternoon, the presentation of the report IGAS on social support was followed by a round table discussed on the tools for the promotion of people.*

*During this studios day, we shared our experiences, reflected on the essential change and reaffirmed our values.*

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : QUELS ENJEUX ?

Bénédicte Jacquey-Vazquez

*Ce texte et la présentation orale qui l'accompagnait n'engagent que leur auteur.  
Contact : benedicte.jacquey@igas.gouv.fr*

Bonjour à chacune et à chacun. J'ai la lourde tâche d'intervenir après un déjeuner précipité pour vous parler d'un rapport administratif d'une inspection générale. C'est dire si le challenge est redoutable. Je vais essayer de le relever sans vous endormir.

J'adresse tout d'abord tous mes remerciements à l'ANAS pour cette invitation à venir partager vos réflexions sur les droits fondamentaux et l'accompagnement des personnes vulnérables.

Un mot pour vous indiquer d'où je parle. J'ai « commis » à l'IGAS, en 2018, un rapport sur l'accompagnement social<sup>10</sup>, qui visait à donner des clés de compréhension à partir d'un certain nombre d'éléments qui avaient déjà été dits et écrits sur le sujet, sur l'organisation, l'évolution, la mise en œuvre des politiques publiques d'accompagnement social. C'est donc de cela que je vais vous parler aujourd'hui.

Je m'exprime ici à titre personnel. Mes propos n'engagent donc que moi.

Je vais essayer de vous donner à voir les grandes évolutions sur un temps long, d'où l'on vient, où l'on en est aujourd'hui, ainsi que quelques chiffres clés et ce qui émerge actuellement en termes de pratiques inspirantes ou de tendances à l'œuvre, pour essayer de se projeter dans un avenir radieux.

Commençons par quelques repères sémantiques étymologiques. Accompagnement social : *cum panis socius*. *Cum panis* : le compagnon, celui avec qui on partage le pain. *Socius* : l'allié. Cela induit donc l'idée d'un rapport de partage, de la construction d'un projet commun. Je crois que l'on peut se raccrocher à cela pour se dire que c'est du solide.

Curieusement, on ne parlait pas du tout d'accompagnement social il y a trente ans. On parlait de travail social, d'intervention sociale, de suivi social, mais pas du tout d'accompagnement social. Aujourd'hui, ce terme est partout. Toutes les politiques publiques font de l'accompagnement social. Ce terme est très « tendance », et est même un peu devenu une figure obligée des politiques publiques. Cela mérite d'être interrogé. Pourquoi cette expression fait-elle à ce point consensus et florès ? Pourquoi tout le monde parle-t-il aujourd'hui d'accompagnement social ?

---

10. Disponible sur : [www.igas.gouv.fr/spip.php?article711](http://www.igas.gouv.fr/spip.php?article711)

Il est toujours intéressant de décrypter les mots que l'on utilise et les représentations collectives sous-jacentes. Il me semble que l'expression « accompagnement social » s'est diffusée, car elle peut être utilisée sur tout l'éventail politique. Cela met d'accord ceux qui craignent le contrôle social aussi bien que ceux qui craignent que l'on aille trop loin dans « l'assistance ». C'est un terme assez neutre, politiquement correct, qui fait référence aussi bien à une société qui ne laisse personne au bord du chemin qu'à une société qui, tout de même, place l'engagement réciproque et la responsabilité quelque part. De ce fait, chacun peut y voir ce qu'il veut. Je pense que c'est une des raisons d'être du succès de ce terme, qui est compatible avec toutes les sensibilités.

Il faut tout de même s'en méfier un peu, car quand on dit « accompagnement social », cela n'indique pas ce que l'on met derrière en termes d'intensité, de durée, de qualité de la relation. Cela omet de dire quelque chose qu'il faut vraiment avoir en tête, à savoir qu'il y a toujours une oscillation, une ambivalence dans les politiques publiques d'accompagnement social. On est dans un « droit à un accompagnement » – une personne vulnérable a le droit d'être accompagnée et soutenue par le collectif, la société –, et en même temps, il existe souvent des dispositifs qui prévoient des contractualisations obligatoires, et donc, il y a une petite musique d'aide contrainte. L'accompagnement social est un peu tirillé entre les deux dimensions.

Un mot sur notre héritage historique. La Révolution a vraiment été révolutionnaire. On est vraiment passé d'une vision de la communauté nationale où la charité relevait de la sphère privée et de l'Église à une vision où la société est en dette, doit quelque chose aux plus fragiles, aux plus vulnérables. C'est là un changement de paradigme complet, dans lequel nous nous inscrivons toujours. Je rappelle la Constitution de 1793 avec cette phrase qui rompt radicalement avec la vision sociale sous la monarchie absolue : « Les secours publics des personnes hors d'état de travailler sont une dette sacrée. » La Nation a une dette sacrée vis-à-vis des plus fragiles d'entre ses membres. C'est à partir de là que toutes les politiques d'action sociale se sont construites. C'est sur cette base que s'est construit le travail social, qu'a été créée l'ANAS.

Durant les Trente Glorieuses, en régime de plein emploi, la part de l'aide sociale diminue. On a une généralisation de la protection sociale induite par les protections du salariat. On caresse un peu l'espoir d'une autodissolution de l'aide sociale : comme tout le monde travaillera, tout le monde sera inclus, intégré. Le ruissellement opérant son œuvre, on aura besoin d'une aide sociale à la marge pour ceux qui ne peuvent vraiment pas travailler. Il faut continuer à offrir assistance et réparation à ceux qui restent aux marges d'une société de prospérité et de plein emploi.

Cette idée que l'on allait vers une diminution de la place de l'assistance a totalement volé en éclats depuis les années 1980-1990 avec l'explosion de nouvelles pauvretés et l'installation dans une société de sous-emploi durable. Plusieurs mouvements s'intriquent, rendant difficile le fait de penser les choses. En effet, en parallèle, on observe un changement des cadres et des repères dans lesquels s'inscrivait l'action sociale, avec : l'émergence du département providence, la décentralisation qui rebat complètement

les cartes des compétences des différentes organisations, la construction de politiques sectorielles avec des publics cibles, la construction d'un corpus législatif (personnes âgées, personnes handicapées, RMI, RSA, etc.), des politiques sectorielles. Par conséquent, la place de la polyvalence de secteur bouge et tend peut-être à se réduire.

Aujourd'hui, nous sommes dans un contexte de sous-emploi durable, de précarité de masse avec une massification des besoins, et des contraintes budgétaires. Ce contexte n'est pas enchanteur, mais parfois, la contrainte oblige à la créativité.

Les défis et les enjeux qui sont à notre porte, dont nous sommes obligés de nous saisir, sont cette société du précaire avec un actif sur deux de moins de 50 ans qui a déjà connu le chômage. C'est omniprésent aujourd'hui, avec le fait de l'avoir connu, ou la crainte d'y retomber. Le nombre de pauvres a augmenté d'un million de 2000 à 2015. La diminution sur un temps long du taux de pauvreté que nous avons connue durant les Trente Glorieuses est finie. Le mouvement s'est inversé. Selon l'Insee, le taux de pauvreté monétaire a augmenté de 0,6 point en 2018, ce qui est énorme, et presque du jamais-vu en vingt ans. Entre 2017 et 2018, nous sommes passés de 14,1 à 14,7 % de taux de pauvreté monétaire. Il s'agit des ménages qui vivent en dessous de 60 % du niveau de vie médian, soit 9,3 millions de personnes. Quatre cent mille de plus ont basculé dans la pauvreté monétaire en un an.

## **Un intervenant de la salle**

Un jour, il n'y aura plus d'Observatoire de la pauvreté.

## **Bénédicte Jacquey-Vazquez**

Oui. J'ai siégé à l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES) pendant cinq ans. Il y aurait des choses à dire sur son fonctionnement, mais je pense que ce n'était pas un luxe, et que si l'on cherchait des marges de manœuvre budgétaires, on pourrait aussi les chercher ailleurs.

Cette massification des besoins d'accompagnement correspond aussi à une recomposition de la demande sociale d'accompagnement, qui n'est plus la même que celle d'il y a trente ou cinquante ans. On a de nouveaux besoins, parce que les intégrateurs traditionnels s'effilochent et fonctionnent moins bien. Écoles, familles, paroisses, syndicats, service militaire, tous ces intégrateurs sociaux où on apprenait à faire partie de communautés articulées les unes avec les autres fonctionnent moins bien. Je trouve l'expression les « monades » assez juste, comme si la société était composée de particules dérivant dans l'hyperespace, qui se demandent comment elles sont connectées les unes aux autres, avec de plus en plus maintenant de séparations géographiques et d'inégalités territoriales, et des gens qui vivent dans des univers séparés. Le Gilet jaune du rond-point et le cadre supérieur du 7<sup>e</sup> arrondissement ne se sont jamais croisés, et leurs enfants ne se croisent jamais. Qu'est-ce qui nous relie les uns aux autres ? La communauté nationale est toujours une communauté imaginaire où on se dit que l'on est relié les uns aux autres, que ce qui nous

relie est plus fort que ce qui nous oppose ou nous différencie. Là, où est le commun ? C'est une question qui ne se posait pas hier, mais qui se pose aujourd'hui avec l'affaiblissement des communautés d'appartenance classiques.

On a vu aussi émerger de nouvelles figures de la pauvreté. Pour moi, une figure emblématique est celle de l'enfant pauvre. Le taux de pauvreté des enfants en France a fortement augmenté. Il est de 20 %. Un enfant sur cinq grandit dans un ménage pauvre. C'est considérable. Il y a les familles monoparentales. Dans les années 1960-1970 et le début des années 1980, la figure type de la pauvreté était la personne âgée isolée, puis le clochard ou le sans domicile fixe ; aujourd'hui, c'est plutôt la famille migrante, et les *Not in Education, Employment or Training* (NEET). On a dû inventer des acronymes au fur et à mesure que naissaient de nouvelles catégories administratives d'actions. Le retour de l'enfant des rues est une figure que l'on pensait avoir éradiquée. À sa création, le Samu social accueillait principalement des hommes seuls, quadragénaires ; aujourd'hui, la tranche d'âge la plus représentée parmi les personnes accueillies au Samu social, ce sont les bébés de 0-1 an... On pensait qu'avec la Sécurité sociale, les allocations familiales, on en avait fini avec la pauvreté des enfants et des familles : tel n'est pas le cas. On a l'impression d'un État social qui régresse. On n'était pas habitué à cela. On était plutôt habitué à ce que globalement, l'intégration, le niveau de vie, la prospérité s'élèvent, certes certains plus en retard que d'autres, mais à ce que cela aille plutôt dans le sens d'une progression. Aujourd'hui, la société est insécurisée, car nous sommes incertains sur le sens dans lequel on avance.

Parmi les nouveaux besoins, les effets de modelage et de transmission intergénérationnelle fonctionnent beaucoup moins aujourd'hui qu'il y a trente ans, avec la modification des formes familiales : monoparentalité, éloignement géographique entre les grands-parents et les petits-enfants, familles recomposées, etc. De ce fait, il y a des codes sociaux, des manières de s'y prendre, qui se transmettent moins spontanément, autour de la naissance par exemple. Autrefois, la (grand-)mère venait assister la jeune accouchée et s'installait une dizaine de jours à la maison. Beaucoup de choses se passaient autour de ce maternage, et se passent moins aujourd'hui. Les recettes de grand-mère se transmettent moins facilement aujourd'hui. La transmission intergénérationnelle de certains savoirs, savoir-faire et savoir-être n'est plus aussi naturelle aujourd'hui, quand bien même il existe désormais d'autres formes de transmission : les tutos, Marmiton, etc.

Dernier élément de contexte, j'aime bien l'expression d'un rapport de 2012 : « Addicte aux dispositifs, l'action sociale est fatiguée. » Chaque dispositif produit son accompagnement sectoriel spécifique avec une approche très tronçonnée des personnes accompagnées : l'accompagnement vers le logement, l'accompagnement vers l'emploi, etc. Cette juxtaposition des dispositifs nourrit des effets de silos, de multi-interlocuteurs, ainsi qu'une complexité abominable pour les personnes concernées et pour les professionnels. On ne peut pas connaître tous les référentiels. C'est affreusement technique. Il faut être un *warrior* quand on est en situation de multiprécarité pour s'y retrouver, mais il faut être aussi un *warrior* quand on est travailleur social pour savoir actionner les bons leviers. Tout le monde s'y perd, et tout cela sur

fond d'une emprise croissante de logique gestionnaire, avec une ligne managériale qui transmet ou véhicule de nouvelles normes, de nouveaux tableaux de bord, indicateurs d'efficacité, avec une normalisation des approches et des modalités d'accompagnement pouvant être vécues comme autant d'entraves à l'éthique, à l'adaptation et au sur mesure de l'accompagnement.

Pour continuer sur ce tableau qui n'est pas extrêmement riant, j'assume le fait de dire à titre personnel que je crois que nous avons une vraie crise de moyens au niveau des politiques d'accompagnement social. La puissance publique pose l'obligation de contrat, mais elle ne met pas en place les moyens qui permettraient de faire en sorte que cette offre de soutien, d'accompagnement, de contractualisation soit dans les temps, avec une qualité et une intensité répondant aux objectifs.

« Six mois après leur demande de droits au RSA, 40 % des bénéficiaires ne sont toujours pas accompagnés ; ils sont encore 13 % au bout de deux ans. Un bénéficiaire sur deux n'a pas signé de contrat d'engagement réciproque. » (Rapport Pitollat-Klein, 2018)

Contractualisation, pourquoi pas, mais dans ce cas, que l'on fasse en sorte que les personnes qui sont au RSA soient effectivement accompagnées. On ne peut pas à la fois dire aux personnes qu'elles doivent être accompagnées sans quoi on leur supprime leur versement, et ne pas mobiliser les moyens humains adéquats.

Il en va de même dans le domaine de la protection de l'enfance.

« Il arrive fréquemment que des services judiciaires ne puissent intervenir que six mois après qu'ils sont saisis par les juges pour enfants. La question des moyens humains, matériels et financiers est posée. » (CSTS, « Pour une réforme de la protection de l'enfance », 2006)

La référence du Conseil supérieur du travail social (CSTS) date un peu maintenant, mais à chaque fois que j'ai effectué des missions à l'IGAS dans le champ de la protection de l'enfance, j'ai constaté des mesures inexécutées, des mesures d'AEMO arrivant à échéance avant même d'avoir été initiées. On a tout de même saisi le parquet et le juge des enfants qui a dit que l'enfant était en danger et devait être mis à l'abri, et il ne se passe rien.

Nous avons un problème systémique d'organisation de notre « tuyauterie » budgétaire et fiscale. Comme les départements sont compétents en matière d'allocation individuelle de solidarité, le bloc revenu de solidarité active / allocation personnalisée d'autonomie / prestation de compensation du handicap, qui sont des droits mécaniques, est une dépense normée qui augmente de manière très dynamique. Les départements étant pris dans l'étau que leur fixe l'État en leur indiquant que leurs dépenses de fonctionnement ne peuvent pas augmenter de plus de 1,2 % sans quoi il les pénalise au niveau de leur dotation globale de fonctionnement, la seule marge de manœuvre pour éviter les pénalités financières est de rogner sur les dépenses qui ne sont pas normées. Or, parmi les dépenses non normées, on trouve la prévention. On rogne donc sur la prévention, sur des budgets d'accompagnement et sur les politiques de développement social local (soutien à la culture, aux sports, à la citoyenneté). Tant qu'on ne sortira pas de cette

impasse qui consiste à ce que le payeur, qui a des dépenses opposables, qu'il doit honorer, est tributaire de recettes dont le rythme d'évolution ne suit pas celui des dépenses, il sera pieds et poings liés.

Quand l'immobilier va, tout va. Quand l'immobilier va, les recettes augmentent, et vous avez le droit d'être vieux, au chômage, handicapé, ou d'avoir des problèmes familiaux. Si l'immobilier ne va pas, si les recettes fiscales des départements s'effondrent, alors le financement des dépenses sociales devient inextricable, et débrouillez-vous ! On voit donc bien que l'on a un problème de construction budgétaire.

Vous le savez beaucoup mieux que moi, le poids de l'urgence est tel qu'on est sans cesse dans de la réparation, du palliatif : trouver une chambre pour la nuit, un hébergement, alors que le fond du travail social, sa philosophie initiale est bien une philosophie d'émancipation, d'accompagnement d'autrui à exprimer son potentiel, à mener son existence et à construire son chemin. La pression du court terme bouleverse les conditions d'exercice de la pratique.

« Le temps long, celui de l'idéal pédagogique, de la visée de transformation de la personne, cède au temps de l'urgence, transformant ainsi assez radicalement les conditions de la pratique. » (Jacques Ion, *La Fin des militants ?*, Éditions de l'Atelier, 1997)

Je ne pense pas que nous soyons en désaccord sur le fond avec François Roche, mais nous le sommes peut-être dans la manière de l'exprimer et de le ressentir. Je crois qu'il y a tout de même une crise, une crise de l'accompagnement social, pas une crise des valeurs, pas une crise des missions, pas une crise du sens, car les fondamentaux sont vivants et toujours d'actualité. Nous avons une crise parce que le contexte est porteur d'ambiguïtés et de questionnements, parce que les conditions d'exercice de la pratique créent du malaise et du mal-être. Cela peut parfois amener des professionnels à s'interroger sur le sens de ce qu'ils font. Il faut donc faire très attention à ne pas remettre en question la finalité ou la valeur du travail social. On en a besoin, et c'est un point d'ancrage d'une société humaniste et solidaire. En revanche, la manière dont on demande aux professionnels d'exercer ces missions pose question dans un certain nombre de cas de figure. J'espère que dans vos organisations, collectivités, lieux d'exercice professionnel, vous avez de la liberté, des espaces pour créer, peut-être aussi des espaces de dissidence. Il existe une ambiguïté sur le mandat du travail social. Est-ce qu'on est toujours dans ce que l'on a dit et construit au niveau international depuis l'après-guerre, c'est-à-dire « promouvoir l'émancipation, le changement social » ? Ou bien est-ce qu'on est dans du palliatif, c'est-à-dire, selon la formule de Robert Castel, « assurer la gestion sociale du non-travail », autrement dit poser des sparadraps pour alléger les difficultés et la souffrance, ce qui, certes, n'est pas rien, mais sans agir au niveau méta sur le système qui produit ces difficultés ? Il peut y avoir le sentiment d'être sur une gestion aval et un pilotage par l'aval où on traite les symptômes, mais sans pouvoir d'agir sur les causes qui génèrent ces difficultés. Il peut aussi y avoir un sentiment d'impuissance ou de perte de sens à devoir produire, recréer et retisser du lien dans une société qui, globalement, fabrique sans cesse de la déliaison.

Nous avons aussi une forme de glissement des représentations collectives, qui peut créer du mal-être, avec toute une rhétorique autour des contreparties, de la contractualisation, de la responsabilisation, etc., ce qu'Isabelle Astier nomme très justement le « retournement de la dette sociale ». Dans le discours public, aujourd'hui, implicitement, l'individu en situation de fragilité et de précarité devient en partie responsable de sa situation et doit faire la preuve de sa volonté de s'en sortir en contrepartie des aides dont il bénéficie, si bien qu'il se trouve même des journalistes pour oser dire : « Si on est au SMIC, il ne faut peut-être pas divorcer ! »

Je crois qu'il existe un nœud autour de la place du contrat. Le contrat est-il un moyen et un levier pour faire exister la participation des personnes concernées aux décisions qui les concernent, ou bien est-il un moyen venu d'en haut pour contraindre les individus au comportement que la société attend d'eux ? Selon la manière dont le contrat est construit, vécu, dialogué, il peut être l'un ou l'autre. En tout cas, la notion de contractualisation obligatoire met à bas l'idée d'un accompagnement librement consenti et d'une égalité entre les parties. Je sais que de longue date, l'ANAS n'est pas à l'aise avec le développement du contrat dans les politiques sociales, et c'est logique, car il y a souvent une vraie ambiguïté sur le sens et la portée du contrat.

Il existe aussi des interrogations sur la finalité et le sens de l'accompagnement social, avec ses contrats, ses dispositifs, ses parcours, etc. En effet, les déterminants de l'intégration, c'est-à-dire le travail, le logement, ont un peu tendance à se dérober. Les travailleurs sociaux peuvent se dire : « On rame, mais au fur et à mesure que l'on rame, la berge recule. Où va-t-on ensemble ? »

Le travailleur social est-il devenu « un passeur qui s'apercevrait en cours de traversée qu'il n'y a plus de berge où conduire son passager » ? (Robert Castel, 1998)

Il existe tout de même des raisons d'espérer, en tout cas une perspective qui peut apporter des formes de réconfort et de consolation, mais aussi de projection individuelle et collective. Il s'agit de tout ce qui tourne autour du développement social et des pratiques collectives. On sent bien qu'il ne s'agit pas uniquement d'apporter des réponses individuelles à telle situation de logement, à telle situation d'insertion, mais que l'on est face à un enjeu de revitalisation à la fois éducative, relationnelle, civique et fraternelle, et ancrée dans des territoires avec l'idée de faire société ensemble, les plus fragiles et les moins fragiles. Autour du développement social, il y a matière à renouer avec les fondamentaux et le sens profond du travail social. Encore faut-il que des espaces existent dans les organisations professionnelles pour porter ce type d'actions.

Je voudrais dire un mot sur nos spécificités institutionnelles françaises. Pardon si j'enfonce des portes ouvertes, mais il est parfois intéressant de remettre en perspective les conditions d'une pratique et d'observer que ce qui vaut en France en termes d'organisation n'est peut-être pas identique au Québec ou en Italie.

En France, nous avons un partage de la question sociale entre plusieurs échelons et niveaux : État, départements, CAF, organismes de protection sociale, CCAS, plus le tissu associatif. Cela fait beaucoup de monde, les associations étant des sous-traitants de fait dans un certain nombre de dispo-

sitifs publics, au point qu'un secrétaire d'État a récemment formulé cette remarque très paradoxale : « Les Restos du cœur permettent à l'État de faire des économies. » Ce partage de la question sociale crée une fragmentation des dispositifs et des politiques, et de l'illisibilité. De ce fait, il faut fournir un effort intellectuel pour obtenir la photo d'ensemble.

Nous avons une autre spécificité, qui est quelque chose de très fort en France : le primat de l'approche individuelle, de l'accompagnement individuel, avec ce modèle un peu transposé du modèle médical, de l'entretien individuel, de la permanence de l'assistante sociale, avec le secret professionnel, et une manière de faire qui est très axée sur le recueil des difficultés, le professionnel étant en position d'expert qui orientera vers les différents dispositifs susceptibles de remédier à la situation. Les approches collectives ont spontanément peu, voire pas de place dans les organisations, aujourd'hui. Il faut donc aller les chercher, les imposer ou les créer. Je trouve que, même si elle est ancienne, cette citation d'un rapport de Jean-Noël Chopart en 1998 est très juste : on a vraiment deux univers qui ne sont pas du tout les mêmes, entre le travail social individuel et le travail social collectif, entre d'un côté « un univers rationnel légal, essentiellement procédural, hérité d'une logique d'intervention verticale, définissant des populations cibles, des ayants droit, des seuils, des conditions d'accès, avec des agents chargés de distribuer des prestations fixées à l'avance et d'en vérifier le bien-fondé », et de l'autre côté, « une intervention globalisée, peu prescrite, fondée sur un idéal de démocratie participative, et donc construite sur une logique de coproduction avec l'usager ». On voit le grand écart entre les deux et le fait que nos politiques publiques sont fortement orientées sur le premier versant.

Une troisième caractéristique en France est que nous avons une césure assez forte entre ce qui relève de l'accompagnement social et de l'accompagnement professionnel. Ce ne sont pas les mêmes acteurs. Vous êtes allocataire du RSA et en fonction de votre éloignement relatif à l'emploi, on vous orientera soit vers un accompagnement social, soit vers un accompagnement professionnel. Cela a des effets qui peuvent être déterminants sur les trajectoires des individus, car il est ensuite difficile de changer de case. On a des orientations qui sont difficilement réversibles et d'un côté, les acteurs du service public de l'emploi, de l'autre côté, CCAS, départements, CAF, qui communiquent plus ou moins bien selon les endroits. Le RSA a été très emblématique de ce point de vue.

Il existe des dynamiques que je ne m'explique pas très bien, qui ne vont pas bien avec les fondamentaux philosophiques et éthiques de l'accompagnement social : par exemple, il est frappant de constater à quel point on aime, en France, le recours au juge et à quel point l'accompagnement social est souvent prescrit. Je me dis parfois que l'on se raconte de belles histoires quand on parle de coproduction, de coconstruction, de libre adhésion, etc. En matière de protection de l'enfance, dans les années 1980, on était à peu près à 50/50 entre accueil provisoire administratif et placement judiciaire ; aujourd'hui, on est à plus de 80 % de placement judiciaire. Les parents d'aujourd'hui sont-ils plus opposants, ou a-t-on désappris à travailler avec eux ? Pour ce qui est des aides éducatives, il en va de même : entre AEMO judiciaire et action éducative à domicile (AED) administrative, le rapport est de 70/30 aujourd'hui.

Pourquoi a-t-on à ce point systématiquement besoin de recourir au juge alors que la loi est extrêmement claire ? La loi dit que l'on ne recourt au juge que s'il y a danger grave et manifeste, urgence, ou impossibilité de travailler avec les parents. Je crois que parmi les facteurs qui nourrissent la judiciarisation en France, la question du confort des institutions et des professionnels joue quand même un rôle. Il est tout de même plus confortable d'avoir une décision judiciaire qui s'impose aux familles plutôt que de devoir discuter avec elles sur un pied d'égalité. En tout cas, en protection de l'enfance, je crois qu'il faut s'interroger sur le recul de la place du contrat. Cette préférence collective pour les mesures judiciaires est vraiment contradictoire avec notre corpus législatif. On observe la même dynamique d'accompagnement contraint par décision judiciaire avec les mesures de gestion du budget familial ou des prestations familiales avec plus de trente mille mesures, soit plus de cent mille personnes concernées.

Je citerai à présent quelques repères chiffrés qui montrent que l'accompagnement social pèse moins que l'on pense. Les chiffres sont anciens, la dernière étude quantitative de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) datant de 2011. La France compte environ 1,2 million de travailleurs sociaux. Si on écarte les personnes salariées par des particuliers employeurs, il reste cinq cent trente mille équivalents temps plein. 87 % d'entre eux travaillent dans des établissements et services médico-sociaux. Cela signifie que 13 % des travailleurs sociaux exercent leur mission hors établissements et services. Si on regarde les moyens humains alloués à la polyvalence de secteur, c'est-à-dire de l'accompagnement social généraliste de droit commun, ce sont huit mille cinq cents assistants de service social, 1,6 % des effectifs des travailleurs sociaux de notre pays. La base de déploiement est donc tout de même assez étroite pour mettre en œuvre l'accompagnement social généraliste. Il existe beaucoup d'accompagnement social sectoriel, mais il y a peu de monde pour répondre au tout-venant de la demande sociale.

Interrogeons-nous maintenant sur le temps effectivement dédié à l'accompagnement. Une très bonne étude de l'Observatoire national de l'action sociale (ODAS) avait interrogé quatre-vingts départements en 2009. Elle montrait qu'un tiers du temps des travailleurs sociaux était consacré vraiment à l'accompagnement, le reste passant en accueil, orientation, instruction de dossiers, coordination. La place des actions collectives représentait 6 % du temps de travail des professionnels.

« Le temps dédié effectivement à l'accompagnement social a été progressivement limité par la place attribuée à l'accueil-orientation, dans un environnement de plus en plus complexe, et par le travail consacré à l'évaluation-diagnostic des demandes d'allocations spécifiques. » (ODAS, 2009)

Sur les dernières évolutions observées, on a eu des mouvements de rationalisation très prononcés, notamment induits par l'informatique, et une certaine tendance à la normalisation avec une standardisation des parcours d'accompagnement en fonction du statut des personnes. Il y a donc une sensation de déperdition en termes de libre arbitre et de capacité à individualiser la réponse.

On observe « une certaine standardisation du contenu des prestations, autour de parcours types, avec une diminution du temps laissé à la dimension de soutien psychologique ». (Conseil d'orientation sur l'emploi, 2016)

Budgétairement, les dépenses d'accompagnement social pèsent environ 4 milliards d'euros à rapporter à environ 700 milliards d'euros de protection sociale dans notre pays. La dépense publique est donc très orientée sur le versement d'allocations et la réparation, et assez peu sur de l'ingénierie humaine d'accompagnement.

En ce qui concerne les tendances récentes, je crois qu'on a franchi des caps en matière de participation. Je pense qu'on a progressé. On a également mieux pris conscience de l'importance de prévenir le non-recours. On a aujourd'hui une remise en question des approches séquentielles où on commençait par lever tous les freins à l'emploi avant d'aborder la recherche d'emploi. Aujourd'hui, on est davantage sur des approches itératives alternant mises en emploi directes et débriefings, comme avec la garantie jeunes par exemple. Il en va de même avec le programme logement où, au lieu d'un parcours résidentiel en escalier, on commence par un logement stable. Parmi les tendances récentes, il existe aussi un effort de déségmentation entre accompagnement social et accompagnement professionnel, avec notamment l'accompagnement global mis en place par Pôle emploi. Il y a aussi la réaffirmation d'une responsabilité de la société : c'est ce que dit très bien le rapport « Zéro sans solution » de Denis Piveteau, et ce qui sous-tend l'expérimentation « Territoire zéro chômeur de longue durée ». Ce que l'on veut *in fine*, c'est la disparition du chômage de longue durée dans un territoire donné. C'est une approche nouvelle, avec un engagement de résultat et plus simplement de moyens.

On observe aussi des pratiques innovantes et intéressantes, notamment des dynamiques d'auto-organisation de la société civile sur les migrants. C'est un peu un humanisme subversif qui va très au-delà des militants associatifs traditionnels et qui dit : « J'agis là où je suis. » On assiste donc là à un réveil citoyen, à un sentiment de responsabilité qui pousse vers l'action, avec une réactualisation du principe de fraternité. Et d'ailleurs, c'est à l'occasion d'initiatives de la société civile – à travers l'action de Cédric Herrou dans la vallée de la Roya – que le Conseil constitutionnel a rappelé la valeur constitutionnelle du principe de fraternité.

Parmi les pratiques innovantes, vous connaissez sans doute les « Promeneurs du Net ». Des éducateurs en ligne apportent un contre-discours sur des forums parlant d'islamisme radical. Je trouve également très inspirant le service d'accueil de jour du Breuil dans le département 93 : c'est une forme d'AEMO d'un nouveau genre, dans un lieu d'accueil favorisant les échanges entre pairs. Citons aussi le dispositif « Familles gouvernantes » de l'Union nationale des associations familiales (UNAF) : plutôt que quatre personnes en situation de handicap ou de vieillissement léger partent en institution alors qu'elles ne le veulent pas, elles sont accompagnées pour fonder une colocation dans un appartement, et salarient ensemble une maîtresse de maison. Citons aussi le « Job coaching », notamment promu par l'association Messidor, avec un engagement d'accompagnement sans limite de temps, c'est-à-dire qu'une personne handicapée qui est recrutée en milieu ordinaire

est accompagnée sans limite de temps pour assurer son maintien dans l'emploi. Il s'agit là d'un engagement non quantifié à l'avance, qui apporte de la sécurité à la fois au travailleur handicapé et à l'entreprise qui l'a recruté. À nouveau, on est sur un engagement de résultat et pas de moyens.

Les choses bougent, des pratiques inspirantes se développent, comme la pair-aidance, la clinique de concertation, ou le croisement des savoirs, d'ATD Quart Monde.

Parmi les pratiques inspirantes, je souhaiterais vous parler des conférences familiales (*Family Group Conferencing* – FGC). Certains d'entre vous en ont-ils entendu parler ? Peu de personnes. Formez-vous ! Il faut trois jours pour se former comme coordinateur-trice de conférence familiale. Vous avez là un levier qui peut être pertinent à la fois en protection de l'enfance, pour l'accompagnement de personnes handicapées, l'accompagnement du vieillissement, l'accompagnement des difficultés scolaires, la lutte contre l'isolement. C'est un outil simple et robuste, qui ne coûte pas cher, et qui permet de redonner du pouvoir d'agir au cercle familial élargi, de donner la main au groupe familial pour élaborer le plan d'action qu'il juge adapté à sa réalité, puis de mandater les professionnels au service de ce plan d'action. Les conférences familiales sont vraiment fondées sur l'*empowerment* des personnes : les professionnels se mettent au service d'un plan d'action élaboré par et pour les personnes concernées. Le protocole est éprouvé depuis une trentaine d'années, notamment aux Pays-Bas, au Québec, en Australie ou en Nouvelle-Zélande, et les conférences familiales ont même été introduites dans la législation dans certains pays. Les évaluations d'impact conduites au Canada ou aux Pays-Bas sont tout à fait intéressantes. En outre, sur le plan des principes, les professionnels qui l'utilisent disent que les conférences familiales remettent du sens dans leur pratique professionnelle : c'est un levier qui permet un retournement intéressant par rapport aux logiques d'aide contrainte<sup>11</sup>.

Je crois fondamentalement que vos missions sont belles. Elles ont du sens. Cependant, il faut toujours veiller à ce que les pratiques professionnelles et les organisations de travail ne dénaturent pas le sens profond du travail social. Je pense qu'une responsabilité d'interpellation de vos organisations fait partie de vos missions quand justement le sens n'est plus là.

Permettez-moi de conclure par cette citation d'Edmond Maire qui me paraît toujours d'actualité : « Si un projet de société n'intègre pas l'accès au travail et à la citoyenneté des plus démunis, alors le terme "projet de société" est une imposture. »

Je vous remercie de votre attention.

## **Christophe Anché**

Merci beaucoup. Nous allons passer à la deuxième table ronde, qui sera animée par Didier Dubasque.

---

11. Pour aller plus loin sur le sujet : [www.questiondejustice.fr/index.php/pratiques-et-methodes/conference-familiale](http://www.questiondejustice.fr/index.php/pratiques-et-methodes/conference-familiale)

# LA REVUE FRANÇAISE DE SERVICE SOCIAL

**BULLETIN ANNÉE CIVILE 2020** N<sup>os</sup> 276, 277, 278 et 279

Abonnement       Réabonnement

Institutions France : **53 €**

Professionnels non adhérents France : **50 €**

Institutions/professionnels non adhérents  
hors France : **58 €**

Professionnels adhérents : **35 €**

Étudiants non adhérents : **30 €**  
(joindre un justificatif de formation)

Étudiants adhérents : **16 €**  
(joindre un justificatif de formation)

**En cas de déménagement, pensez à nous signaler votre nouvelle adresse.  
Toute nouvelle expédition sera facturée 2,50 € par numéro.**

## NOM ET ADRESSE DE FACTURATION

Tél. :  
E-mail\* :

## NOM ET ADRESSE D'EXPÉDITION

Tél. :  
E-mail\* :

NOMBRE D'ABONNEMENTS	PRIX UNITAIRE	TOTAL

Date :

Signature et/ou cachet :

## PAIEMENT PAR

- Chèque bancaire ou postal  
libellé à l'ordre de **ANAS**
- Prélèvement (France uniquement) :  
remplir les demandes et autorisations  
de prélèvement ci-jointes

Virement :

**Crédit coopératif Paris agence Courcelles**

**RIB : 42559 10000 08002860819 27**

**IBAN : FR76 4255 9100 0008 0028 6081 927**

**BIC : CCOPFRPPXXX**

À renvoyer à : **ANAS - 15, rue de Bruxelles, 75009 Paris**



association nationale des assistants  
de service social

Association nationale des assistants de service social

15, rue de Bruxelles, 75009 Paris

Tél. : 01 45 26 33 79 - Fax : 01 42 80 07 03

secretariat@anas.fr - www.anas.fr

SIRET N° 784 359 093 00035 - CODE NAF 9412Z

Association loi 1901 non soumise à la TVA

\* En indiquant votre adresse électronique, vous serez inscrit sur la liste de diffusion des publications de la revue, vous permettant de recevoir des informations sur les parutions.