



## **Synthèse des journées ANAS des 13 & 14 novembre 2014**

Ce qui a prévalu au cours de ces deux journées, ce n'est nullement l'intention d'opposer décideurs politiques, professionnels et usagers, en stigmatisant les uns ou en victimisant les autres, mais plus simplement de décrire le fossé croissant entre certains de ces trois acteurs des politiques sociales.

Pour rendre compte de la richesse des échanges, j'ai choisi de respecter trois temps : le temps des constats, le temps des analyses et le temps des propositions.

### **Le temps des constats**

Que de protocole, que de dispositifs, que de grilles plongeant tant les intervenants chargés de les appliquer que les usagers destinés à en bénéficier, au mieux dans des abîmes de perplexité, au pire dans la décision de laisser tomber, ont pu constater la plupart des intervenants !

C'est certainement du côté des usagers que les témoignages ont été les plus forts. Jean-François Krzyzaniac, délégué du *Conseil consultatif des personnes accueillies ou accompagnées des Pays de Loire* est venu nous décrire cette période particulièrement difficile de son existence, où il a fait partie de ceux qui refusaient d'ouvrir sa porte aux travailleurs sociaux, par peur de leur regard ou de leur jugement face à sa situation d'exclusion. Mais, ce qu'il l'a beaucoup marqué, c'est le sentiment particulièrement désagréable de ne plus se sentir considéré comme un être humain, mais comme un dossier. Aussi, exprime-t-il sa crainte que la réforme des études des travailleurs sociaux réduise encore plus le temps de l'écoute et de l'accompagnement qui lui semblent pourtant si important.

Autre témoignage tout aussi saisissant, celui de Michel Pouzol, ce député de l'Essonne ayant parcouru le chemin allant du RMI au palais Bourbon. Il parlera des épreuves endurées et de son comportement de « *petit animal apeuré qui aboie* », refusant de recevoir, lui aussi, le moindre professionnel dans le cabanon qu'il occupait avec sa femme et ses enfants. Lui aussi jetait au panier les courriers sans les ouvrir, les soupçonnant d'être porteurs de mauvaises nouvelles. Rapportant le travail accompli par l'assistante sociale qui a su prendre le temps nécessaire de le laisser lui et sa femme cheminer, il lui rendra hommage en affirmant qu'elle a accompli là bien plus que son travail. Ce qui ne l'empêchera pas de constater la démultiplication des travailleurs sociaux, à qui l'on doit s'adresser pour faire valoir chacun des ses droits. Il est paradoxal, rajoutera-t-il, de créer des dispositifs de solidarité destinés aux plus démunis, mais de les rendre si complexes qu'il devient très difficile pour eux d'y avoir accès. Et de rajouter combien il est insupportable de faire croiser les dossiers sociaux pour faire la chasse aux fraudeurs aux prestations, mais d'être incapables de le faire pour faciliter l'accès à ces mêmes droits !

Du côté institutionnel, le même constat a été fait par Geneviève Avenard, défenseuse des enfants. Le tableau qu'elle a dressé est plutôt affligeant : complexification croissante de dispositifs s'accumulant comme un millefeuille, partenaires ne jouant pas leur rôle d'information pour réorienter les usagers, blocage quand une situation ne rentre dans aucune case, informatisation outrancière venant remplacer l'accueil et l'écoute humaines car considérés comme trop chronophages. Avec, pour résultat, un pourcentage non négligeable de citoyens renonçant d'accéder à leurs droits. L'atelier consacré à ce sujet s'interrogera quant à la passivité de la plupart des professionnels face à cet état de fait : est-ce par manque de temps, par présupposés (les usagers ne seraient pas demandeurs) ou par éthique (ne pas faire à leur place) ?

Du côté des professionnels, Anne Brigitte Cosson, Présidente de l'ANAS a décrit leur quotidien bien souvent fastidieux non pas tant du fait du poids des situations prises en charge, que de la lourdeur des procédures sensée le permettre. Que d'ingéniosité pour réussir à détourner ces protocoles qui contraignent à un véritable parcours du combattant, pour réussir malgré tout à apporter la réponse attendue ! Quel gouffre entre, d'un côté, les exigences technocratiques d'efficacité ou de garanties de résultats calculés à partir du taux de retour à l'emploi et, de l'autre, les besoins d'écoute, de présence et d'attention nécessaires à l'accompagnement des personnes ! Quel leurre d'affirmer l'incontournable nécessité d'une soi-disant co-construction, quand le temps d'entretien est parfois mesuré et limité à quarante cinq, voire trente minutes !

Ce rapport à la temporalité a fait l'objet d'un atelier qui n'a pu que constater la prégnance de l'urgence et de l'immédiateté, de la vitesse et de la réactivité imposée par la modernité. Cette spirale autoalimentée de l'accélération, cette frénésie temporelle, cette polychronicité amenant à faire plusieurs choses à la fois sont pourtant contradictoires avec le travail social qui nécessite de respecter la temporalité de l'utilisateur qui a besoin de se poser pour réfléchir, se lancer, échouer peut-être, avant de repartir. La dictature de l'instant s'inscrit comme un marqueur de l'exclusion : disposer du temps et attendre son tour devant un guichet constituant des identifiants du précaire, la facture sociale se confondant alors avec la facture temporalisée.

On n'en finit plus d'évoquer ce malaise, cette lassitude et cet épuisement ressentis parfois par les professionnels. On leur demande de préserver le lien social, tout en ne leur en donnant pas les moyens. Comment expliquer ce décalage qui aboutit à ce blocage récurrent dont on ne sait comment sortir ? Pour répondre à cette question, il nous faudra aborder la seconde partie de cette synthèse :

## **Le temps des analyses**

La première explication possible concerne le fossé entre l'action sociale et ses usagers. Elle nous a été apportée par le sociologue Serge Paugam. Elle passe par la définition du lien social qu'il nous a donnée, en utilisant pour cela une typologie en quatre dimensions dont chacune remplit une double fonction d'intégration dans la société et de régulation de la société : le lien de filiation, tout d'abord, se référant à la parenté biologique et sociale ; le lien de relation élective, ensuite, correspondant aux relations amicales, amoureuses, associatives, corporatives ; le lien de participation organique, encore, qui renvoie à l'activité professionnelle ; le lien de citoyenneté, enfin, impliquant les droits civils, politiques et sociaux. Ces quatre formes de lien social que l'on peut retrouver dans toutes les sociétés n'ont pas, pour autant, une forme universelle. Leur déclinaison varie selon différents paradigmes possibles. Celui adopté par notre pays est marqué au coin d'une tradition, que Serge Paugam appelle organiciste, en raison des liens organiques qui dominent tous les autres. Chacun appartenant à un corps professionnel ou bénéficiant d'un statut donné, est confronté à une lutte des places, à une concurrence pour la meilleure position, dans l'échelle du prestige. L'État joue un rôle central permettant de pacifier les relations entre groupes rivaux et de les départager dans leur lutte pour la préservation de leurs droits catégoriels et de leurs avantages acquis. Ce modèle a pu fonctionner, tant que chacun pouvait accéder à

une place. Aujourd'hui, il n'y a justement pas suffisamment de places, pour que chacun s'y retrouve et soit intégré. Si le lien social se délite, c'est parce que l'action sociale s'épuise à vouloir apporter des réponses catégorielles, alors que les relations d'appartenance se dissolvent.

Anne Brigitte Cosson, la présidente de l'ANAS avait commencé à expliquer le fossé entre l'action sociale et ses professionnels, en évoquant l'irruption dans le travail social de tout un vocabulaire managérial (« gestionnaire de cas », « case management »), signe d'une mutation du sens du travail. Elle a été rejointe par le sociologue Nicolas Amadio, dénonçant les effets délétères de ces mêmes logiques néo-libérales qui entrent en contradiction avec les valeurs et les représentations des assistantes de service social de secteur, auprès de qui il a mené l'enquête. Que ce soit la standardisation des pratiques qui amoindrit l'autonomie professionnelle, que ce soit le contrôle des hiérarchies contraintes à des enveloppes financières limitées qui incite à responsabiliser les demandeurs d'aides, que ce soit l'instrumentalisation par les multiples procédures qui impose à contractualiser les relations avec les usagers, la double dimension de la profession s'articulant autour de la logique de contrôle et de celle d'émancipation se réduit progressivement au profit de la première et au détriment de la seconde.

Mais ces journées ne sauraient se résumer à des constats oh combien pessimistes et des explications tout aussi inquiétantes. L'ANAS n'a jamais eu l'habitude de laisser repartir les participants de ses journées nationales vers leur travail en étant plombées, angoissées ou dépressives. Si les intervenant(e)s se sont plu(e)s à rappeler qu'il n'y avait aucune solutions miracle ou recette magique, chacun(e) s'est néanmoins fait un honneur de proposer des pistes, pour répondre à l'appel lancé par Didier Dubasque « *Élus, professionnels, usagers, nous sommes toutes et tous dans l'impasse. Il va bien falloir trouver les moyens pour en sortir* »

Et des propositions, des pistes et des solutions, il y en a eu à la pelle.

## **Le temps des solutions**

Anne Brigitte Cosson, tout d'abord, qui en a appelé à faire le pari de la compétence tant des usagers que des professionnels, en les articulant au travers d'une action sociale collective,

déployant une force décuplée, du fait même de la de la multiplicité des talents et des potentialités qu'induit toute démarche commune.

François Roche, du CSTS, nous a livré une piste centrale essentielle : celle de l'éthique. Ce questionnement mouvant, qui s'adapte aux cas d'espèce et aux circonstances, permet à chaque professionnel de se positionner en conscience tant par rapport à l'utilisateur, qu'à son employeur ou aux décideurs politiques. Ses deux illustrations ont été particulièrement éclairantes, démontrant comment l'éthique fonctionne comme une veille attentive et une vigilance constante. Que ce soit la présence dans les CLSPD dédiés à la prévention de la délinquance ou la recherche du consentement éclairé chez l'utilisateur, ce sont à chaque fois les mêmes constantes que l'on recherche : la dignité de la personne accompagnée, le respect de sa vie privée et la promotion de son pouvoir d'agir.

Le propos de François Roche a été prolongé tant par le docteur Lefebvre des Noëllés, pour ce qui est du consentement éclairé que par l'atelier du matin consacré au secret professionnel et au partage de l'information.

Le docteur Lefebvre des Noettes, psychiatre du sujet âgé, nous a éclairé sur cette notion de consentement que nous invoquons volontiers. Consentir, dit le Littré, c'est adhérer, autoriser, permettre, mais aussi céder et se rendre à une volonté. Mais la définition que l'intervenante retient, plus particulièrement, s'alimente à l'étymologie latine « *cum* » « *sentire* » : « penser ensemble ». Le consentement est donc bien l'expression de deux volontés qui se croisent. Elles ne peuvent le faire, qu'à condition de laisser émerger des doutes, ce qui permet une délibération d'où émerge un choix pris, en toute connaissance de cause. Chacun est alors sensé être doté d'une libre raison et d'une libre volonté. La quête du consentement fait partie des valeurs autour desquelles notre profession peut se retrouver, en tant que résolution à vouloir préserver la libre détermination et le libre arbitre des personnes qu'elle accompagne

Autres préconisations, celles de Geneviève Avenard qui a insisté sur l'importance à donner à la simplification des procédures, sur le soin à apporter à la polyvalence lors du premier accueil de l'utilisateur et sur la prévention à assurer quant au non-recours aux droits.

Serge Paugam a préconisé, quant à lui, de privilégier une approche globale plutôt qu'une approche catégorielle, de s'appuyer sur les besoins individuels plutôt que sur la logique de statut, de donner comme horizon à l'action sociale une perspective universaliste plutôt que corporatiste ou ciblée sur une population stigmatisée et enfin de choisir la souplesse et de la capacité d'adaptation plutôt que des réponses bureaucratiques.

Nicolas Amadio a insisté sur la nécessité de formaliser les discours des professionnels autour de la spécificité de leur pratique, afin de leur permettre de préserver le savoir-faire et les acquis accumulés depuis des années. Mais, il a tout autant rappelé l'importance de la réflexion collective qui ne saurait être remplacée par la supervision individuelle.

Que pourrait être le travail social de demain ? Plusieurs intervenants ont proposé leur vision.

Pour François Chasseriaud de la FNARS, il se devrait être un accompagnement proposé à tout citoyen et non plus être une accumulation de dispositifs clivés en fonction de la population destinataire et/ou de la problématique. Il devrait s'investir bien plus dans la prévention, avant que les difficultés accumulées n'induisent des interventions en urgence.

Pour Antoine Guillet de l'ANAS, l'idée d'une refondation est absurde. C'est un non sens que d'interpeller les travailleurs sociaux qui ne font qu'appliquer la politique sociale définie par le législateur, alors même que c'est le paradigme de celle-ci qu'il convient de changer. En renonçant à la logique des aides contraintes et de la seule prise en charge des risques et en se recentrant sur les compétences des personnes et leur capacité à concevoir leur propre projet de vie, même si celui-ci doit être accompagné.

Quant à Caroline Bachschmidt, de la DGCS, elle n'a pu présenter l'état actuel du cheminement des États généraux du travail social et des réformes qu'ils vont entraîner qu'en constatant combien cette démarche était aujourd'hui au milieu du gué.

Denis Vallance, Directeur général des services du Conseil général de Meurthe et Moselle, a défendu avec passion sa vision du développement social, qu'il considère comme un modèle à la fois pour le déploiement de l'action sociale et comme projet de société. Articulant un État fort, des collectivités territoriales reconnues et des citoyens investis dans la cité, cette approche s'appuie sur un certain nombre de principes fondamentaux : une co-construction permanente entre les partenaires, un engagement citoyen allant bien au-delà de sa simple participation, une démocratie participative effective permettant de partir des besoins exprimés par les citoyens et non des seuls projets des élus, une action sociale fondée sur les capacités des usagers et non sur leurs faiblesses ou encore une implication de l'ensemble de la société dans la logique de solidarité qui ne saurait relever du monopole des seuls travailleurs sociaux. Denis Vallance s'est fait le chantre de l'expérimentation de ces principes dans son département.

Hervé Lefevre a rendu compte de la démarche de croisement du savoir entre des professionnels du social, de la santé et de l'éducation nationale avec des militants d'ATD quart monde, permettant de partager le champ d'expertise de chacun. L'atelier qu'il a animé a confirmé l'extrême richesse de cette rencontre pour peu que le groupe des professionnels et celui des militants ne cherchent à s'instrumentaliser, réciproquement. Un tel dispositif qui change le regard sur la pratique ne doit pas se limiter à la seule formation continue et devrait au contraire être introduite dès la formation initiale.

Autre initiative tout aussi riche, le restaurant nantais « Pierre Landas » qui ne se contente pas de nourrir, mais qui tente tout autant de répondre à la demande de droits sociaux et culturels, en permettant l'accès à internet et en proposant l'écriture d'un polar à la centaine de personnes en difficulté qui le fréquentent.

Martine Buron, déléguée régionale à l'égalité au Conseil régional des Pays de Loire, est venue nous parler de la démarche engagée par sa collectivité pour permettre que tout citoyen ligérien puisse accéder à ses droits. L'une des modalités choisies se présentera, quand elle aura été finalisée, sous la forme d'une plateforme numérique listant toutes les actions et permanence permettant cet accès.

Et même Philippe Grosvallet, Président du conseil général de Loire Atlantique qui, malgré l'insolence du couillon de service à son égard, n'a pas hésité à se lancer dans des annonces remplies de bonne volonté et de bonne intention : réhabiliter le concept de solidarité trop souvent négligé par la classe politique, lancer dans son administration la lutte contre le non recours aux droits, s'opposer à la tendance au clivage, en encourageant le travail en réseau et en partenariat, pour mutualiser des moyens qui ne vont pas pouvoir augmenter au rythme des besoins, mais aussi pour répondre aux mieux aux demandes des plus démunis.

Et puis, il y a tous ces actes de résistance.

Que ce soit ceux qui ont décidé de prendre le temps de prendre le temps, comme cet assistant social qui a fait le choix de se rendre avec ses usagers à la terrasse d'un café, pour regarder le temps qui passe.

Ou encore cette maison Goudouli à Toulouse qui est l'exemple même de la réussite d'une posture rebelle. Imaginez-vous : un centre d'accueil pour les grands précaires ferme, du fait de la suppression de ses financements. Qu'à cela ne tienne ! Les professionnels et les usagers décident de squatter un bâtiment appartenant à l'État. S'ensuivra une centaine de séances de négociation, avant que ce lieu d'accueil ne finisse par être à nouveau financé et réussisse ainsi à se pérenniser.

Voilà donc de quoi remplir votre besace et repartir de ces journées avec une multitude de pistes qu'il vous revient d'avoir à investir, en faisant comme le dit si bien Saül Karzs dans son dernier ouvrage non comme il faudrait, mais comme vous le pourrez.

Je vous remercie de votre attention.

Jacques TREMINTIN