

# **LA REFORME DES ETUDES D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL EN FRANCE :**

## **UNE CO-CONSTRUCTION DE NOUVELLES COMPETENCES ? UN CENTRE DE FORMATION MENE L'ENQUETE.**

**Catherine KERDELO**

**Brigitte LACOSTE**

Formatrices en travail social

Ecole Pratique de Service social

Cergy

[b.lacoste@epss-edu.com](mailto:b.lacoste@epss-edu.com)

[c.kerdelo@epss-edu.com](mailto:c.kerdelo@epss-edu.com)

Formatrices en travail social, notre fonction porte sur la formation des étudiants assistants de service social. Cette formation récemment rénovée, a mis en chantier l'ensemble des centres de formation et leurs partenaires institutionnels en charge de l'accueil sur les terrains d'apprentissage professionnels des étudiants.

L'objectif d'une réforme<sup>1</sup> c'est d'apporter un « changement important, radical à quelque chose, particulièrement à une institution, en vue d'une amélioration ». C'est le but qu'ont poursuivi « les réformateurs » en proposant en 2005 des modifications aux études et au diplôme d'assistant de service social, la précédente réforme datant de 1980.

En 25 ans, l'environnement économique, politique, social, sociétal a changé et ces transformations sont observées, attestées et analysées par de nombreux ouvrages, colloques, articles...

Le terme de changement est omniprésent dans le monde actuel, dans les différentes sphères qui composent notre univers économique, politique, professionnel, privé ...Le travail social, aux travers de l'évolution des différentes professions qui le composent et des contextes d'intervention qui l'encadrent, doit s'adapter à ces évolutions multifactorielles et est lui aussi sommé de changer ses pratiques pour proposer un traitement plus adéquat des nouvelles problématiques sociales.

Les études d'assistants de service social ainsi que les modalités de certification ont vu, en France, leurs contenus modifiés par 3 textes : le décret du 11 juin 2004, l'arrêté du 29 juin 2004 et la circulaire DGAS du 27 mai 2005. Ce texte a été préparé par le conseil technique et paritaire (CTP) avec différentes instances pour représenter la profession : le Ministère, des syndicats professionnels et employeurs, des employeurs publics et privés, l'ANAS.

Cette précision permet un éclairage sur la lecture des attentes de cette réforme que nous retrouverons tout au long de ce travail.

La première promotion est sortie en juillet 2007. Nous reviendrons sur les résultats ultérieurement.

Les textes cités donnent la définition suivante du métier :

*« ... Dans une démarche éthique et déontologique, il (l'AS) contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.*

---

<sup>1</sup> Définition du *Larousse encyclopédique illustré*, Larousse, 1997

*Dans ce cadre, l'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes par une approche globale pour :*

- *améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel,*
- *développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société,*
- *mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou de surmonter leurs difficultés.*

*Il est force de propositions pour la conception des politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'organisme qui l'emploie, ce qui l'amène à occuper des fonctions de nature différente pouvant nécessiter une spécialisation ou l'exercice de responsabilités particulières en conformité avec les finalités de sa profession.*

*L'assistant de service social à partir d'une analyse globale et multiréférentielle de la situation des personnes, familles ou groupes procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention conclu avec la participation des intéressés. Il contribue aux actions de prévention, d'expertise ainsi qu'à la lutte contre les exclusions et au développement social en complémentarité avec d'autres intervenants. Il initie, promeut, participe, pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers... »*

Nous en retiendrons pour notre étude les points suivants portant sur l'essentiel des modifications apportées au regard de l'ancien diplôme datant de 1980 :

- le rappel et l'insistance de la place qui doit être donnée aux usagers dans la résolution des difficultés qu'ils rencontrent
- le développement des compétences sur le travail social d'intérêt collectif
- l'affirmation de la notion d'expertise : l'AS devient « force de proposition »
- une attente plus importante des institutions et des élus sur les interactions entre le travail social et les politiques sociales, ce qui nécessite le développement du travail partenarial

Ce qu'il nous intéresse de développer ici concerne la mise en œuvre de cette réforme, notamment du côté des différents acteurs énumérés ci-après:

a) **les centres de formation** des futurs professionnels, et c'est à ce titre là que nous vous présentons cette étude. Notre mission consiste à mettre sur le marché du travail des jeunes professionnels compétents :

- au regard du référentiel d'activités et des domaines de compétences définis dans les textes
- au regard de l'éthique et de la déontologie propres au métier d'AS

b) **les employeurs** dont les missions consistent à améliorer les conditions de vie des personnes par la mise à disposition de personnels sociaux et la mise en place d'actions et de dispositifs,

c) **les référents formateurs de stage** dont la fonction ici visée est d'accompagner les étudiants dans leur formation à la pratique du service social

d) **les étudiants :**

le rapport de « l'étude sur l'incidence du projet pédagogique des établissements de formation sur le profil professionnel des diplômés du travail social » d'octobre 2005, commandé par la DGAS interroge les effets de la formation sur le processus de professionnalisation des étudiants, soulignant que « la formation a nettement renforcé le projet initial et semble l'avoir ancré sur les secteurs et publics traditionnels d'exercice du métier d'AS ». <sup>2</sup> Dans ce prolongement, cela nous amène à questionner de la même façon, les effets de la réforme sur le profil des futurs professionnels.

Ces quatre groupes d'acteurs poursuivent le même objectif, chacun de sa place : faire évoluer les pratiques du travail social afin d'adapter ses moyens d'action aux évolutions des difficultés sociales et économiques des populations concernées.

**Rappel sur le cadre de la formation en France :**

La formation d'AS est une formation en alternance qui se déroule sur 3 années, le volume global de 3650 heures est réparti en 1680 heures de stage, 1860 heures en centre de formation dont 120 heures de langue, unité de formation optionnelle.

La formation pratique se déroule dans le cadre d'un stage professionnel d'une durée de 12 mois effectué sur 2 ou 3 sites qualifiants. La notion de site qualifiant induit la responsabilité et l'implication que l'organisme d'accueil peut prendre dans la formation des étudiants en travail social, en facilitant et favorisant l'investissement de ses professionnels dans l'accueil des stagiaires.

Dans ce contexte, le positionnement de l'organisme d'accueil est déterminant pour créer une véritable dynamique de réflexion mais aussi de co-production de connaissances pratiques et théoriques et de co-évaluation du stage professionnel.

« Le site qualifiant s'inscrit dans le champ de l'intervention sociale. Ce champ recouvre les services sociaux polyvalents et les services sociaux spécialisés. Mais il s'entend aussi dans une acception plus large des lieux d'accueil des stagiaires, du fait des champs d'exercice professionnel diversifiés des assistants de service social auprès des publics en difficulté. Il peut s'agir des structures ou services qui mettent en place des actions dans le cadre de la politique de la ville, des plans locaux d'insertion et d'emploi, des projets sociaux relevant du développement territorial, des réseaux associatifs » <sup>3</sup>

On assiste avec la mise en place des sites qualifiants à une structuration plus forte des stages par les milieux professionnels. Les incidences sont multiples et peuvent être à la fois pour chacune d'elle, positive et source de freins :

- une ouverture du modèle professionnel
- des nouvelles conditions d'expérimentation du métier
- un renforcement de la présence du cadre institutionnel
- une perte d'autonomie des centres de formation et des étudiants dans le choix des stages et les modalités de mise en stage

---

<sup>2</sup> « Etude sur l'incidence du projet pédagogique des établissements de formation sur le profil professionnel des diplômés du travail social » Cairn Ingenierie, P. LECHAUX consultants, octobre 2005, p.102

<sup>3</sup> article 6 de l'Arrêté du 29 juin 2004

- une mise à distance des professionnels dans le choix de l'accueil du stagiaire
- des abandons de professionnels accueillants qui ne se reconnaissent pas dans cette nouvelle forme d'accueil de stagiaire

La mise en place de cette réforme a nécessité dialogue, information et formation, développement du travail partenarial avec les référents de terrain, les employeurs et les étudiants, refonte des projets pédagogiques des centres de formation.

A partir de ces temps de rencontre et de réflexion, il est apparu des questionnements de la part des professionnels en exercice tels que le décalage entre les compétences attendues des nouveaux et celles des anciens diplômés, l'implication de plus en plus forte du politique sur le travail social, mis en marche par les premières lois de décentralisation en 1982. Nous nous sommes donc interrogées sur la question suivante :

### **Comment les nouvelles compétences attendues vont elles pouvoir s'exercer par les nouveaux diplômés dans ce contexte de changement du DEASS**

#### **Problématique :**

Si nous tentons de dégager une problématique autour de la mise en place de cette réforme, nous pouvons mettre l'accent sur un décalage qui se retrouve à plusieurs niveaux :

#### a) Concernant les **étudiants** :

Bien que pour eux la notion de réforme - un avant et un après réforme – n'existe pas, elle est présente dans les différents lieux de formation.

Les étudiants seront formés sur des sites qualifiants par des professionnels anciens diplômés ayant une pratique et / ou une vision différente du métier que celle proposée aujourd'hui par les textes et les centres de formation chargés d'appliquer ces textes. Ils seront formés en centre de formation par des formateurs école ayant intégré la réforme et ses attendus, mettant les étudiants dans des postures difficiles de décalage par rapport au terrain :

Comment vont-ils pouvoir se situer dans ce contexte de formation avec une conscience marquée des changements qui sont en train de s'opérer, due à l'insistance des centres de formation, et la réalité du métier telle qu'il est exercé aujourd'hui sur le terrain par les professionnels accueillants ? Pourront-ils assumer cet enjeu de changement une fois professionnels ?

#### b) Concernant les **employeurs** :

Les employeurs, notamment ceux du secteur associatif, ne sont pas tous au même niveau de connaissance de la réforme. Il n'y a pas eu de programme d'information sur la réforme des études organisé par le Ministère. Dans un premier temps, cette communication s'est faite à partir de la volonté des centres de formation, ce qui a représenté une charge supplémentaire de travail. Ce n'est que cette année, à l'aube des 1ères épreuves du nouveau DE que le ministère, via les DRASS a interpellé les centres de formation pour informer et former des professionnels afin de mettre en oeuvre les jurys de certification.

Ce manque d'information/formation des professionnels chargés de l'accueil des étudiants sur site a entraîné deux types de comportement :

- un premier attaché aux professionnels soucieux d'être informés, de continuer à être présents dans la formation
- un second attaché à d'autres professionnels qui n'ont pas apprécié d'obtenir l'information par le biais des centres de formation ou de la presse spécialisée. Nous avons rencontré des réactions hostiles ou frileuses et des refus d'accueil.

A nos yeux, deux risques existent :

- Le premier est lié aux incidences sur la formation pratique des étudiants lors des stages : Quelles réactions et pratiques professionnelles ont-ils rencontrés sur les terrains d'apprentissage? dans quel contexte de formation les positionne-t-on ? De quelle manière ont-ils pu appréhender les enseignements liés aux nouveaux projets pédagogiques et l'absence d'implication du ministère de tutelle ?
- Le second porte sur la disparité possible de fiches de poste qui se développeront ou non au regard de la connaissance et de la compréhension de ces nouveaux textes.

c) Concernant les **professionnels en exercice** :

Cette même absence d'information peut engendrer des réticences au niveau de l'accueil des stagiaires, la conception et l'organisation de la formation sur site qualifiant nécessitant un investissement et une mobilisation de tous les acteurs et non uniquement des responsables des institutions.

Cela développe par ailleurs de l'inquiétude sur leurs propres compétences : seront-ils capables comme auparavant de former les futurs professionnels notamment à l'intervention d'intérêt collectif et par extension de s'adapter aux exigences futures des employeurs et des textes?

Une de leurs questions récurrentes porte sur « le cœur de métier », c'est à dire l'aide à la personne par la prise en compte de ses potentialités. L'apport de nouvelles compétences professionnelles viendra-t-il modifier ce cœur du métier ?

d) Concernant les **centres de formation** :

Comment concilier les textes et les offres du terrain ? Ne faudra-t-il pas ouvrir à d'autres formes de stage pour parvenir à offrir aux étudiants une possibilité de formation différente, notamment pour l'ISIC, au moins dans une phase de transition ?

Cette problématique nous amène à nous interroger sur la nature du changement provoquée par cette réforme, à partir des différents niveaux d'implication et sur la phase de transition qui s'est amorcée.

### **LE CADRE DE LA RECHERCHE :**

Dans la perspective d'apporter des éléments de réponse à ces questions, d'aménager au mieux la transition entre les deux modalités et contenus de formation (pré et post réforme) et d'améliorer notre dispositif pédagogique, nous avons imaginé une recherche à trois niveaux d'implication. En nous fondant sur les acteurs de cette réforme identifiés ci-dessus, nous avons pensé impliquer chacun d'entre eux dans l'objectif de rechercher les points de rencontre et les points de divergence éventuels.

**1°) Les formateurs de stage :** Par le biais des étudiants en première année de formation.

Les 62 étudiants de 1ère année sont partis en stage de découverte du métier pour une durée de 6 semaines. L'objectif défini par les textes est la vérification de leur choix professionnel. Nous leur avons demandé au cours du stage d'interviewer leur formateur référent sur le métier d'AS avec les questions suivantes :

- Quelle est votre propre définition du métier d'AS ?

- Comment cela se manifeste-t-il dans votre pratique quotidienne ?

L'objectif est double : il s'agit de déceler s'il existe – au moins dans le discours - des différences de pratiques du métier tel qu'il est exercé par les professionnels et les attendus de la réforme. D'autre part, nous souhaitons que les étudiants se questionnent sur cette réforme afin de pouvoir en débattre avec les professionnels et lors de leur retour en centre de formation afin d'intégrer les trois points essentiels cités en préambule : Intervention sociale d'intérêt collectif, expertise sociale, partenariat et politiques sociales.

Les réponses ont été dépouillées au regard du référentiel d'activité (voir annexe jointe).

**2°) les étudiants :** Par le biais d'entretiens collectifs animés par des formateurs école :

Les 46 étudiants de 3<sup>ème</sup> année (premiers futurs diplômés nouvelle version) ont été sollicités afin de vérifier dans quelle mesure le message d'évolution du métier a été intégré et s'ils ont pu s'approprier ces nouvelles compétences. Pour cela, nous les avons mis en situation d'embauche collective et leur avons demandé de réfléchir et de débattre sur la façon dont ils pourraient se présenter à un employeur. Ces interviews ont eu lieu en groupes restreints de 5 à 6 étudiants à partir d'offres d'emploi des Actualités Sociales Hebdomadaires (journal professionnel d'information sur l'actualité sociale et de recrutement). L'interview était menée par un professionnel de terrain, intervenant auprès des étudiants de notre centre de formation dans le cadre d'analyse de pratique.

De la même façon, les réponses ont été dépouillées au regard du référentiel d'activité.

Cet exercice devait aussi permettre aux étudiants de se préparer à la soutenance d'une des épreuves de certification au cours de laquelle ils doivent présenter une auto-évaluation de leur parcours de professionnalisation.

**3°) Les employeurs :** Par le biais d'entretiens auprès d'employeurs menés par une étudiante en psychologie sociale de l'université, stagiaire de notre centre de formation.

Des responsables du recrutement de grands services publics ainsi que du secteur associatif ont été contactés. Ils ont été choisis par leur degré d'implication dans la réforme : participation aux textes en vigueur et principaux employeurs des travailleurs sociaux, participation à l'accueil de stagiaires...

Nous avons ainsi été reçus par des Conseils Généraux, la CAF, la CPAM, des hôpitaux, l'Education Nationale, des associations d'insertion ou à visée médico-sociale... (Tableau et guide d'entretien joints en annexe)

Ces responsables de service ont été interrogés sur leurs attentes envers les nouveaux professionnels et l'existence éventuelle de projets les concernant en terme d'évolution de fonctions ou de missions.

Là encore, les réponses ont été dépouillées au regard du référentiel d'activité.

## **LES RESULTATS DE L'ENQUETE EXPLORATOIRE PRATIQUE**

I) **Les professionnels en exercice**, accueillants d'étudiants en 1<sup>ère</sup> année sur un stage de 6 semaines. 51 retranscriptions d'entretien nous ont été retournées (cf annexe 2)

En reprenant le vocable recueilli des professionnels à partir de leur définition du métier, celui-ci est essentiellement défini par :

1°)

a) des missions et des fonctions :

- accompagnement, suivi, soutien
- aide à la personne / relation d'aide
- accueil/information/conseil/orientation
- prévention
- rendre service à l'autre
- faire face aux besoins des personnes
- lutte contre l'exclusion

b) des compétences :

- écoute
- empathie
- évaluation
- disponibilité

c) des objectifs généraux:

- rendre les personnes autonomes, améliorer leurs conditions de vie
- rendre les gens acteurs de leur changement
- rendre les gens responsables
- amener les gens vers l'insertion
- permettre aux personnes de renouer des liens dans la vie sociale, de s'inscrire dans le champ social

et des objectifs opérationnels :

- s'appuyer sur les potentialités des personnes
- faire avec les personnes
- 

d) des règles :

- confidentialité
- éthique
- déontologie

Nous retrouvons ici l'essentiel des éléments constitutifs du début de la nouvelle définition élaborée dans les textes (\*p1) autour du travail avec les personnes, même si la notion de groupe n'est pas souvent nommée.

Nous pouvons alors construire la définition suivante, reflet de la quasi unanimité des propos tenus dans le cadre de la définition du métier:

**« C'est un métier d'aide exercé par des professionnels de l'aide et de l'action sociale pour aider accompagner, orienter, soutenir des personnes ou des groupes, dans le cadre de règles éthiques et déontologiques. »**

Le contexte d'intervention qui constitue la 2<sup>ème</sup> partie du texte de réforme n'a pas été précisé dans le même temps. C'est sur la 2<sup>ème</sup> question : « comment cela se traduit-il dans la pratique quotidienne » qu'il en est fait état.

Nous pouvons également constater que le métier est défini à partir d'un référentiel d'activités et non par une définition qui ferait appel à des particularités propres aux ASS comme la professionnalité, la responsabilité, le positionnement et l'identité professionnels et à des compétences spécifiques telles qu'elles sont définies dans les textes de réforme : intervention sociale, expertise, communication, implication dans les dynamiques institutionnelles et partenariales.

2°) Une quinzaine d'interviewés a mentionné son cadre d'intervention. La référence à l'employeur et aux missions imparties est précisée pour rappeler qu'ils ont à prendre en compte les dimensions suivantes dans l'exercice de leur métier :

- le cadre d'intervention, l'employeur
- le service public et la collectivité territoriale
- le mandat et les missions spécifiques
- les commandes institutionnelles
- être dans la représentation de l'institution
- rendre compte de son action, établir des statistiques
- interface entre l'institution et le public, faire remonter les besoins du public pour faire des propositions, pour bâtir les politiques sociales
- participer aux projets institutionnels

Il y a 2 niveaux de réponses que l'on peut séparer: les professionnels des institutions spécialisées font davantage référence à une participation effective et possible aux projets institutionnels alors que les professionnels du SSD se situent davantage dans un constat et une contrainte en terme de cadre.

La notion de force de propositions n'est pas ici précisée en tant que telle.

3°) **les politiques sociales** sont une notion à laquelle peu de professionnels ont fait appel (8/51) en parlant de

- connaissance, adaptation, être à l'interface avec les nouvelles politiques sociales, s'appuyer sur les lois, mise en place de dispositifs
- connaissance du droit et de la législation
- cadre de changement

Ici encore, il est possible de lire que cette dimension fait partie du cadre d'exercice du métier sans que les professionnels puissent clairement énoncer la participation active qu'ils pourraient y prendre, notamment du côté de « la force de propositions ». Il s'agit plus d'appliquer des textes que de s'impliquer dans leur émergence.

L'hypothèse que nous pouvons émettre serait que ces professionnels ont une vision du métier en tant qu'exécutant sans pouvoir.

4°) Dans la lignée de cette question, la notion de **veille sociale** vient alimenter l'idée d'être en capacité de s'adapter, de se tenir informé des évolutions des textes. Il est question de :

- se documenter, développer et mettre à jour ses connaissances, rechercher l'information
- se former, bénéficier de la formation continue, l'envie d'apprendre
- s'adapter au changement, c'est un métier qui évolue



L'objectif énoncé est toujours d'être au courant, la notion de force de propositions n'y est pas associée.

5°) La dimension du **partenariat, d'équipe et de réseau** est par contre largement évoquée par une trentaine de personnes. Ce qu'il faut retenir, c'est la grande diversité de l'utilisation de ces termes qui ne permettent pas de cerner l'intentionnalité et la réalité de cette notion. S'agit-il d'un travail de fond qui s'appuie sur des références théoriques ou des pratiques plus individuelles allant du contacts téléphoniques avec une collègue pour des renseignements sur un dossier administratif à une relation de travail établie régulière pour réfléchir à des situations communes ou s'agit-il d'un travail institutionnel plus en profondeur sur des projets territoriaux? Il s'agit ici de savoir s'il est fait référence à la définition du métier qui précise que l'AS : « ... *initie, promeut, participe, pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers...* » ou si cette dimension fait l'objet d'une compréhension différente par les professionnels et les textes.

Pour exemples, voici quelques formulations retenues :

- travail de partenariat
- travail en partenariat
- développer et entretenir le partenariat
- rencontres partenariales
- relation partenariale
- partenariat autour de situations
- interpeller les partenaires, solliciter les partenaires
- travail de contact avec les partenaires, lien avec les partenaires
- des partenaires pour passer le relais, partenariat avec la CESF
- connaissance des partenaires
- recherche de réseau de partenaires
- participer au développement du réseau partenarial
- tisser un réseau partenarial, créer des réseaux de partenaires
- coordination avec les services sociaux et médico-sociaux
- travail de liaison et d'échange avec l'équipe médico-sociale
- travail en équipe pluridisciplinaire
- travail d'équipe
- travail en équipe
- collaboration avec l'équipe
- rôle / capacité de médiation
- être médiateur
- travail en réseau
- travail de réseau
- aptitude à travailler en réseau

Cette notion est donc très présente dans le répertoire des professionnels mais définie en terme de référentiel d'activités et non comme une compétence spécifique à leur métier telle que définie dans les nouveaux textes.

6°) Nous pouvons aussi retenir des éléments de réponse qui touchent à la **pratique professionnelle**:

- diagnostic social, dans le cadre de l'ISAP (et non en tant que diagnostic plus large, de territoire, de problématique...)

- Travail Social avec les Groupes : 2 personnes CRAMIF
- actions collectives (4 personnes), définies une fois comme hors du travail classique
- interventions individuelles ou collectives : 11/51 personnes en font mention sous cette forme, animation
- recherche de solutions innovantes
- participation à des initiatives locales
- Visite à domicile
- développer l'information et la communication

Une première conclusion sur les éléments recueillis lors de l'interview des professionnels (interviews effectués par des étudiants en fin de 1<sup>ère</sup> année qui n'ont pas encore abordé la méthode de l'entretien, il n'y a donc pas eu de relance sur ce qui a été exprimé.)

Le mot *compétences* n'est citée que 2 fois.

Le mot *expertise* n'est cité que par 2 professionnels.

La notion *d'écrits professionnels* n'est nommée qu'une fois.

Il n'existe pas de réelle différence entre ce qui a été exprimé par les professionnels des différents services.

La réforme n'est évoquée que 3 fois dont une qui spécifie que la réforme est venue entériner des pratiques professionnelles déjà existantes.

**Nous pouvons d'ors et déjà dire que la façon dont les professionnels décrivent leur métier est ancré dans la description d'une fonction axée sur l'aide à la personne, dans un cadre peu élargi aux nouvelles règles de fonctionnement (territoire, expertise, travail collectif, projet).**

## II) Les employeurs :

17 institutions ont pu être interrogées autour de leurs attentes de la réforme. (cf annexe 1)

1) Les institutions sont en attente de compétences et qualités spécifiques de tous ordres : techniques, méthodologiques, relationnelles, d'écoute, d'analyse ...

2) Les attentes du métier sont là aussi définies en terme de référentiel d'activités :

- accueil / Evaluation / Information / Orientation
- accompagnement social : essentiellement dans le cadre de l'aide à la personne d'après les exemples fournis. Méthode d'intervention ISAP, écrits professionnels
- veille sociale : connaissances législatives / formation
- conduite de projet : défini simplement comme élaboration de projets / travail avec les groupes
- travail en réseau et de partenariat / médiation : auprès des familles, entre l'institution employeur et la famille

Dans les embauches depuis la parution des décrets d'application de la réforme des études, les critères n'ont pas évolué. Il y a même un recul de la spécificité du métier avec des embauches de travailleurs sociaux (AS/ES/CESF) qui peuvent être indifférenciés sur le même poste.

3) Les politiques sociales, que ce soit au niveau local, départemental ou national gouvernent la définition des missions des services. Pour eux, la réforme vient à ce niveau confirmer une tendance déjà ancrée dans le fonctionnement et l'organisation des services. Elle n'est donc pas définie comme moteur de changement à ce niveau.

4) Sont aussi abordées les compétences qui font directement référence aux domaines de compétences définis dans les textes :

- Intervention professionnelle en travail social :

**ISAP** : l'accompagnement individuel et **ISIC** : mise en place d'actions collectives, de réunions. 13 employeurs sur 17 soulignent leur intérêt et leur pratique effective. Il reste à vérifier la teneur de l'**ISIC** qui est souvent associée pour les CG à des projets territoriaux de type DSL sans que la participation des usagers en soit la pièce maîtresse. Pour la CRAMIF, l'accent est davantage mis sur du TSG et la CAF sur l'information collective.

Dans les hôpitaux, cette dimension n'est pas une priorité, voire est affirmée comme inadaptée au travail social compte tenu de la notion d'urgence et de la réduction des durées de séjours.

Les petites associations sont moins au fait de cette forme de travail social. Cependant, les structures importantes du champ de l'insertion valorisent l'**ISIC** comme une compétence attendue.

- Expertise sociale : connaissance du cadre institutionnel, de la législation, du territoire, du public. La dimension de « force de propositions » est affirmée, tant à l'échelle du terrain qu'à celle plus départementale ou régionale, voire nationale. Les employeurs sont dans l'attente de ce retour du travail de terrain et ce, qu'elle que soit la taille de l'institution. La question des politiques sociales est bien davantage soulignée par les employeurs que par les professionnels. Ceux-là insistent sur la nécessité pour ceux-ci d'intégrer cette dimension incontournable, autant dans l'esprit des textes que dans leur connaissance. Il ne s'agit pas seulement d'appliquer mais bien d'utiliser cette dimension pour développer des actions pertinentes.

- Communication professionnelle en travail social : communication écrite et orale, NTIC, argumentation, esprit de synthèse, capacité à partager l'information

- Implication dans les dynamiques partenariales et institutionnelles : savoir être en équipe, travailler en partenariat, solliciter l'institution. Le travail partenarial et de réseau est qualifié « d'indispensable et incontournable » mais là aussi, comme pour les professionnels, le sens et le contenu attribué à ces pratiques mériteraient d'être approfondis afin de vérifier ce qu'il comprend : carnet d'adresses ou travail inter institutionnel structuré ?

Les personnes interviewées font fortement référence au positionnement et à l'identité professionnels pour signifier la valeur qui leur est accordée et son indéfectibilité. Il peut être important de souligner que la plupart de ces personnes sont de formation AS et ont exercé en tant que telles.

**III) les étudiants de 3<sup>ème</sup> année** : 25/46 ont accepté de se prêter au jeu

A partir d'une offre d'emploi choisie parmi d'autres par l'étudiant, celui-ci met fortement en avant :

1) la dimension collective et pluri-professionnelle du travail social au travers :

- de la connaissance du territoire d'intervention : environnement, population, problématiques, institutions
- d'une bonne connaissance des politiques sociales, des dispositifs, des textes législatifs
- des méthodes d'intervention, notamment l'ISIC par le biais d'une compétence du montage de projet ; le DSL ; la politique de la ville
- le travail d'équipe et partenarial

2) La dimension de la relation d'aide est assimilée principalement à l'ISAP, en terme d'accueil/information/orientation (18/25). Cette compétence n'est pas explicitée, comme si elle allait de soi.

#### Hypothèses :

- les étudiants considèrent comme acquis que l'identité de la profession passe par ce mode de travail, c'est constitutif du métier et il n'est donc pas nécessaire de le mettre en évidence
- le travail à dimension collective est mis en avant car pensé comme une réponse attendue par la mise en place de la réforme des études
- le centre de formation a mis l'accent sur cette dimension nouvelle, délaissant l'aspect « aide à la personne » dans la formation

3) Les dimensions d'évaluation, de négociation, de recherche, de veille sociale ne sont pas abordées. Cela interroge sur la fonction d'expertise, requise par les textes et les employeurs. La dimension de la communication professionnelle n'est pas non plus mise en avant.

Nous pouvons faire l'hypothèse qu'à ce stade de formation, les étudiants sont dans le faire, l'expérimentation et pas encore dans une assise professionnelle. Nous savons également qu'ils ont bénéficié d'une formation pratique auprès de professionnels peu, voire non formés, ce qui peut mettre à mal l'apprentissage de certaines compétences attendues.

4) Il existe une valorisation des connaissances théoriques acquises en centre de formation ainsi qu'une valorisation des expériences de terrain au travers des stages.

Pour autant, il n'y a pas de lien entre ces 2 temps de formation. L'alternance n'est pas comprise dans son sens premier en terme de réflexibilité

Le terrain est plébiscité comme terrain d'apprentissage et les étudiants soulignent le décalage fréquent entre les apports du centre de formation et ce qu'ils constatent sur le terrain. C'est le modèle terrain qui semble pour l'instant prévaloir, ce qui confirme l'étude du cabinet CAIRN<sup>4</sup> sur les incidences des projets pédagogiques sur les formés. « ...elles soulignent en effet que les écoles sont aujourd'hui porteuses, plus que jamais avec les nouveaux référentiels, d'une nouvelle approche des métiers du social. Approche que les milieux professionnels sont encore loin d'avoir intégrée, au moins pour une partie de l'encadrement intermédiaire et des professionnels de terrain. Les écoles sont ainsi positionnées comme des acteurs de changement, en avance sur la profession (ou tout du moins sur nombre de professionnels de terrain), ce qui les expose bien entendu à la critique. »

---

<sup>4</sup> « Etude sur l'incidence du projet pédagogique des établissements de formation sur le profil professionnel des diplômés du travail social » Cairn Ingénierie, P. LECHAUX consultants, octobre 2005, p.123

5) Une ébauche de questionnements en terme de positionnement professionnel, de déontologie et d'éthique, notamment au regard des politiques sociales ou de place spécifique dans les équipes s'amorce.

Le rapport à l'institution employeur n'est pas évoqué directement.

Le terme de compétence n'est pas reconnu comme tel et pensé comme présomptueux à ce stade de leurs capacités identifiées.

## **SYNTHESE ET ANALYSE DES ELEMENTS RECUEILLIS**

### **I) Les rapprochements repérés dans le discours des différentes catégories interrogées :**

1) **Le cœur de métier** reste défini par la relation d'aide, essentiellement dans une approche d'intervention d'aide à la personne. Cependant, une place prépondérante au travail d'équipe et en partenariat est faite dans cette relation d'aide. L'AS affirme ne pas pouvoir travailler seule ; c'est en cela que l'on peut parler de disparition de la relation duelle.

2) **Le cadre d'intervention** est un incontournable mais apprécié à différents niveaux d'interprétation, selon chacun des groupes. Ce sont les étudiants qui en parlent le moins, peut-être davantage préoccupés par l'acquisition de compétences en terme de savoir-faire. Il est souvent associé à la question des politiques sociales, ce qui peut expliquer la difficulté pour les professionnels et les étudiants à s'en emparer dans une perspective d'intervention sur le cadre. C'est davantage vécu par eux comme un cadre fixé par d'autres, à un échelon supérieur.

3) La dimension de **travail partenarial** est très prononcée, dans un cadre défini de façon institutionnelle, sans que le sens exact donné à ce terme soit précisé.

### **II) Les décalages repérés dans les discours:**

Pour **les étudiants**, leurs acquisitions professionnelles reposent sur :

- 1) l'intervention sociale, avec un accent un peu plus fort du côté de l'ISIC que les professionnels en exercice
- 2) le partenariat qui se développe déjà beaucoup sur les terrains et dans les discours des employeurs et travaillé de façon importante par le centre de formation
- 3) les dimensions qui touchent à l'expertise, à la veille professionnelle, à la communication professionnelle en direction de tout public ne sont pas présentes.

Les étudiants font état d'un décalage entre ce qu'ils apprennent au centre de formation et ce qu'ils constatent sur les terrains. Le lien théorie/pratique est encore semble-t-il plus complexe qu'auparavant, les centres de formation s'étant emparés des textes de réforme pour une application immédiate des nouveaux contenus.

Pour **les professionnels de terrain**, on retrouve essentiellement la relation d'aide comme centrale, les autres domaines d'activités sont nommés mais davantage comme un cadre d'application que comme un support de travail, un appui pour penser le travail social dans une nouvelle dimension.

Pour **les employeurs**, il s'agit d'appliquer à une plus grande échelle un aménagement de fonctions et de compétences déjà engagé. Ainsi, les profils de poste n'ont pas été pensés comme à remanier. Le cœur du métier autour de l'aide à la personne doit persister, ce sont les moyens pour y arriver qui doivent être aménagés.

Les éléments principaux mis en avant par l'ensemble des protagonistes restent du côté de l'intervention professionnelle « classique », c'est à dire la relation d'aide aux personnes et aux familles, soutenue par un travail partenarial.

Les nouvelles dimensions telles que l'ISIC, les fonctions d'expertise et de communication professionnelles n'en sont qu'à leurs balbutiements et considérées comme marginales dans l'exercice du métier.

## CONCLUSION

La réforme a produit du changement dans les modalités de formation. A ce stade, il est encore trop tôt pour en mesurer les effets puisque nous sommes aujourd'hui dans un décalage temporel entre la mise en application des textes, l'information et l'appropriation de ces mêmes textes.

il reste à définir la nature du changement : S'agit-il d'une réelle révolution ou plus simplement d'une évolution, d'un ajustement aux réalités de terrain ? Le décalage repéré dans les attendus et les pratiques professionnelles actuelles mérite d'être davantage exploré et analysé afin d'en comprendre la réalité. La résistance des professionnels de terrain nécessite d'être davantage approfondie et interrogée pour en comprendre le sens et la portée.

Les centres de formation ont du appliquer la réforme pour les nouveaux étudiants admis en septembre 2005 en amont du travail de réflexion engagé par les terrains professionnels. Malgré un travail très important d'information, une mobilisation des professionnels en exercice tant dans la recherche d'information que dans la mise en œuvre par l'accueil des stagiaires et un engagement des institutions dans les mises en place de sites qualifiants, nous pouvons constater :

- des tensions entre l'inquiétude des professionnels sur cette nouvelle définition du métier et leurs qualifications / compétences actuelles
- une tentation par la revalorisation – symbolique – du métier par les compétences attendues qui peuvent paraître valorisantes pour les professionnels
- sur les sites qualifiants, une figure de « modèle » pour les étudiants qui persiste malgré la distanciation du binôme formateur terrain / stagiaire par la multiplicité possible des encadrants
- une réticence au travail d'intérêt collectif, notamment du travail avec les groupes, par une méconnaissance des références de méthodes d'intervention ce qui fait dire aux professionnels qu'ils ne sont pas en capacité de former. Il y a d'ailleurs une forte demande de ces professionnels à se former eux-mêmes sur cette question.

Dans le même temps, il existe une forte pression des employeurs sur la mise en place d'ISIC, souvent vécue comme de l'injonction à faire. La question de l'analyse des besoins est cependant posée, afin d'éviter que ce type d'intervention ne s'assimile à des dispositifs (ex : « culture du cœur »)

## QUESTION DE RECHERCHE

**Quelles sont les clefs qui nous permettront d'ouvrir plus grand l'accès au changement des pratiques du travail social introduit par la réforme des études d'AS ?**

## **HYPOTHESE**

**Dans un contexte de changement du à une réforme des études, les centres de formation se doivent de développer des modalités nouvelles de coopération avec les employeurs et les professionnels afin d'accompagner les évolutions en cours.**

**C'est par le biais de l'étudiant, élément majeur du dispositif de formation, que peuvent s'instaurer des dynamiques nouvelles de travail permettant de développer des supports réflexifs à la co-construction des nouvelles compétences définies par les textes, dans l'intérêt des personnes, des familles et des groupes accueillis par les services**

### **Limite de la recherche :**

- le temps imparti
- l'échantillon
- la « qualité » des interviewers (étudiants 1<sup>ère</sup> année)
- les interviewés : uniquement des personnes inscrites dans le programme de formation, donc à priori intéressées par la formation et ses changements

## **PERSPECTIVES DE TRAVAIL**

Nous connaissons l'importance du stage professionnel, l'un des axes essentiels de la formation des AS, confirmé par le plébiscite des étudiants comme lieu primordial d'apprentissages pratiques des modes d'intervention. Temps de formation décisif, porteur de la reconnaissance des aptitudes à exercer, lieu de questionnements essentiels, il est un espace investi par la formation par le principe de l'alternance. C'est dire son importance, celle des sites qualifiants, de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement effectué par les professionnels qui reçoivent les étudiants.

La réforme des études impose 110 heures devant être consacrées à « l'interaction centre de formation /site qualifiant ». Les textes nous permettent donc de travailler la concertation nécessaire à une formation de qualité.

Notre recherche nous montre l'importance de consolider l'alternance pédagogique. En effet, le manque de liaisons institutionnalisées et la difficulté à formaliser des objectifs attendus entre les 4 acteurs de la formation tels qu'ils ont été déclinés dans ce travail rendent les repères difficiles pour tous et les résistances de part et d'autres peu lisibles.

Il nous appartient donc de mettre en oeuvre une réflexion sur les engagements et les responsabilités de tous les acteurs afin d'améliorer l'alternance, de communiquer sur la réforme et les apprentissages.

Dans ce contexte de changement, les centres de formation ont un rôle à jouer. La réforme a bousculé tous les acteurs de la formation. Chacun a son chantier : le centre de formation et son projet pédagogique, le site qualifiant et son projet d'accueil de stagiaire, l'étudiant sur ses représentations du métier, l'institution sur son projet institutionnel.

C'est une opportunité forte de mettre à profit les compétences de chacun à communiquer et à travailler en partenariat.

**Notre recherche nous amène à réfléchir à mettre en place une démarche de type recherche-action dans le cadre de l'apprentissage des compétences liées à la Protection de l'enfance : comment amener les terrains à participer davantage ou différemment à ces apprentissages, compte tenu des modalités diversifiées de travail des différents services et institutions et des contraintes qui y sont liées ?**



ANNEXES :

### 1. Tableau des employeurs rencontrés

<b>Nom Institution</b>	<b>LIEU</b>	<b>Fonction</b>	<b>Formation Initiale</b>
CMPP	St Ouen l'Aumone	Directeur	Enseignant
Conseil Général 95	Département	CT	ASS
Sauvegarde 95	Val d'Oise	Directeur	ES
CCAS	Conflans Ste Honorine	Directrice	ASS
AEMO - ADSEA	Pontoise	chef de service	ES
Centre Hospitalier Intercommunal	St Germain	Cadre hospitalier	ASS
Hôpital Simone Veil	Eaubonne	Cadre hospitalier	ASS
CMPP	Villers le Bel	Directeur	Enseignant
CPAM	Cergy	chef de service	ASS
CAF		DRH	
Inspection Académique	Parly 2	CT	ASS
Hopital	Pontoise	Cadre hospitalier	ASS
Conseil Général 78		DRH	RH
Inspection Académique	Osny	CT	ASS
CCAS	Nanterre	chef de service	ASS
ACR	Conflans Ste Honorine	Directeur	ASS

## 2.Synthèse des lieux « Site Qualifiant » et professionnels interrogés :

Type d'institution	département	professionnels interrogés
CRAMIF	91	1
CCAS	78	2
centres hospitaliers	78,95,92,60	10
SSD	61,95,78,93,27	21
médico-social	60,78,95,91	13
insertion	95,78	2
entreprise	75,95	2
CLIC	78	1
CAF	95	1
Education nationale	78,95	2
MAS	95	1