

Béatrice DERIES

Laetitia OVERNEY

Andrée TONTI

Intervention sociale et construction de savoirs avec les « concernés » : retour sur une démarche d'expertise partagée en contexte de formation initiale

Notre communication s'inscrit dans l'axe 1 de l'appel à communication : « construction des savoirs et enjeux pour l'intervention ». La question qui nous préoccupe est la suivante : dans quelle mesure le cadre de la formation initiale dans lequel se construisent et se légitiment les savoirs du champ professionnel, peut-il intégrer de nouveaux savoirs, alternatifs aux expertises professionnelles ? Autrement dit ici, dans quelle mesure ce cadre de formation initiale peut-il intégrer des connaissances qui s'élaborent **du côté des concernés**, c'est-à-dire de celles et ceux qui vivent les situations et que les travailleurs sociaux sont chargés d'accompagner ? Ces savoirs ont pour spécificité d'être situés, forgés au cours des expériences, en même temps qu'ils se trouvent taxés d'illégitimité sur nombre de scènes professionnelles et institutionnelles.

La particularité de notre intervention est qu'elle n'expose pas les résultats d'une recherche mais une expérience pédagogique, même si celle-ci s'est construite à partir de nos expériences propres de recherche en sociologie ; toutes les deux, Laetitia à partir d'un collectif d'habitants auto-organisés, Béatrice à partir de dispositifs publics d'intervention sur la ville, avons observé comment pouvait se constituer une connaissance sensible de l'urbain. Nous voudrions ici vous en présenter les principaux enjeux épistémologiques qui concernent (pour le dire un peu schématiquement) le rapport entre l'expertise sociale des travailleurs sociaux et l'expertise des personnes concernées. Ces enjeux se situent au cœur de l'intervention sociale et de la construction de la professionnalité. Il s'agit de notre premier exposé sur cette expérience, nous avons saisi cette occasion pour avoir différents retours et éventuellement nous permettre de soulever des questions de recherche puisque nous aimerions conduire une recherche prochainement dans le prolongement de cette action de formation.

1. Description de l'expérience pédagogique : des étudiants *projetés* sur le terrain du social

Nous voulons revenir ici sur l'expérience que nous avons mise en place depuis cinq ans, en tant que formatrices et sociologues : un dispositif de formation destiné à des étudiants assistants de service social de première année. Il s'agit d'un module que l'on a intitulé *expertise partagée du social*. Il prend place dans l'unité de formation « Théorie et pratique de l'intervention en service social » (soit l'Unité de Formation principale), en participant au Domaine de Compétence « Expertise sociale ».

La formation propose aux étudiants de réaliser une enquête de terrain par trinômes de septembre à décembre, auprès de diverses associations et collectifs que nous avons choisis pour la place qui est donnée en leur sein aux personnes concernées, tant dans le champ de la santé (Association Française des Myopathies, association de santé communautaire avec les personnes prostituées, Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM) de personnes bipolaires dans lequel la responsable salariée est elle-aussi bi-polaire, une association d'auto-support en matière de consommation de drogues, etc.), que dans celui du développement local (association de quartier, association de lutte contre la précarité, etc.) ou celui de l'action sociale et médico-sociale (associations de parents adoptifs / d'enfants adoptés, associations de parents d'enfants en situation de handicaps, etc.). Les étudiants font des entretiens, observent des pratiques, partagent des temps de vie des collectifs. Ce module démarre dès les premiers jours de la formation, avant même le premier stage professionnel : les étudiants se trouvent donc « projetés » sur le terrain du social dès leur arrivée. Le module compte une soixantaine d'heures de formation.

In fine, au bout de trois mois, les équipes d'enquête réalisent des monographies de ces collectifs qui mettent en lumière les compétences des personnes rencontrées à « l'expertise du social » : en quoi consiste celle-ci ? Sur quoi repose t-elle ? Comment le ou les problèmes sont-ils déjà définis par les groupes concernés eux-mêmes ? Comment les expériences individuelles des concernés viennent-elles nourrir l'expérience du groupe, et vice-versa ?

Par exemple, au contact du GEM et de ses différents groupes de parole et d'activités, les étudiants vont comprendre comment les personnes bipolaires développent une expertise relative à la posologie des traitements, à leurs effets indésirables ; comment ils développent des capacités à gérer des agendas très complexes entre les rendez-vous médicaux, les rendez-vous administratifs, les obligations de la vie quotidienne, ou encore comment au fil du temps ils peuvent dire, pour une reprendre les termes de la responsable du GEM, qu' « avec ce médecin-là, ça ne va pas le faire ».

Autre exemple, une membre d'une association de parents adoptifs – l'adoption étant un domaine où l'expertise est peu partagée d'emblée avec les parents puisque l'agrément dépend d'un rapport des services médico-sociaux du Conseil Général – va expliquer comment les parents ont pu développer une expertise relative à la souffrance des enfants (liée notamment au déracinement), une question qui avait été jusque-là sous-estimée par les institutions. L'émergence de cette expertise va bientôt aboutir notamment à une rencontre entre des parents adoptifs, des enfants adoptés, des professionnels de l'enfance, pour faire reconnaître cette question et croiser les regards.

Dans le cadre du module de formation, nous accompagnons les étudiants au fil de leur enquête pour des questions pratiques de méthodologies, de relation au terrain, pour les aider peu à peu à mieux cibler en fonction des matériaux recueillis les questionnements et les pratiques développés sur leur

terrain. Cet accompagnement se fait sous forme de séance-atelier où chaque formatrice suit trois ou quatre groupes.

Cette démarche se donne donc deux objectifs principaux. Premièrement, par un travail d'enquête de terrain, l'enjeu est pour les étudiants d'accéder aux savoirs des personnes et groupes de personnes directement concernées par les problèmes pris en charge. Deuxièmement, dans un dispositif pédagogique où l'expertise professionnelle n'est pas définie *a priori*, les étudiants sont invités à la découvrir chemin faisant, et *in fine* à en interroger la notion. En bref, ni revue de la littérature, ni référentiel de compétences. L'idée forte est bien d'inviter les étudiants à penser leur posture professionnelle future dans le sens d'une démarche de co-construction, des savoirs et des interventions, auprès des usagers.

2. Penser autrement la posture professionnelle

Deux questions épistémologiques nous semblent particulièrement importantes à soulever concernant la formation initiale des travailleurs sociaux d'une part comme lieu de construction d'une autre manière de concevoir l'expertise sociale et d'autre part comme lieu d'intégration, dans l'exercice professionnel, du changement de posture qui en découle.

Pour poursuivre sur ces questions, nous voudrions examiner ce qui constitue les épreuves de l'enquête pour les étudiants. La notion *d'enquête* doit ici être comprise dans un sens plus large que celui de l'enquête de sciences sociales. Au-delà/en-deçà de l'exercice universitaire/scolaire, il s'agit bien d'une démarche plus large qui consiste à se mettre en *enquête*, à se confronter à des perplexités, à interroger des pratiques que l'on découvre, d'autres visions du monde. La formation initiale s'effectue dans ce module par l'enquête sur des terrains bien spécifiques qui développent et revendiquent des expertises sur les domaines du social qui les concernent.

On retrouve ici le sens que donne John Dewey à la notion d'enquête. Le philosophe pragmatiste insiste sur le fait que « les enquêtes entrent dans toutes les sphères de la vie et dans tous les aspects de ces sphères. Dans le cours ordinaire de l'existence, les hommes examinent ; ils font intellectuellement le tour des choses, ils infèrent et jugent (...). Ainsi, il appartient à la nature même de la situation indéterminée qui provoque l'enquête d'être *en question*, (...) troublée. »¹

Les étudiants se trouvent face à différentes situations indéterminées ; nous soulignerons ici deux points forts de la démarche qui tiennent justement à ce trouble, en repartant de quelques cas exemplaires.

Tout d'abord, l'enquête déroule au fur et à mesure de son avancée une série de perplexités.

Cela commence à la phase de construction par les formatrices d'une relation de coopération

¹ J. Dewey. *Logique. La théorie de l'enquête*. PUF, 1967 [1938], p. 166 ; p. 170.

avec les terrains à explorer, et au moment de l'accès au terrain par les étudiants. En effet, ce dispositif de formation tient en partie sa réussite à la constitution progressive d'un « pool » d'associations partenaires, et à l'entretien d'une relation de coopération avec elles. Or l'accès à ces collectifs est parfois sensible s'agissant d'une expertise construite sur l'expérience de la souffrance et l'auto-support ; de plus, l'expérience des collectifs peut se trouver convoitée par les champs professionnel et scientifique et les acteurs, s'ils cherchent à la faire reconnaître, peuvent aussi vouloir la protéger du risque d'instrumentalisation.

Dans le champ du handicap, par exemple, notre tentative de travailler avec une plate-forme associative créée par des parents d'enfants en situation de handicap, partageant pour la plupart l'expérience non balisée du handicap rare, cette tentative s'est révélée pour nous un quasi « parcours du combattant », inversant l'ordre des places habituel entre celui qui formule une demande et celui qui y pourvoit. Nous étions intéressées par le développement de cette association ayant créé un centre de documentation et de formation à destination non seulement des parents mais aussi du champ professionnel, ce centre de ressources venant acter l'utilité professionnelle d'un corpus de connaissances spécifique ancré dans l'expérience parentale. Si le centre de documentation nous était rendu accessible aux étudiantes « dans les quelques plages horaires d'ouverture au public », en revanche, la possibilité de rencontrer les parents qui en étaient à l'origine, qui l'alimentaient ou le faisaient fonctionner, ou bien qui en étaient des utilisateurs nous était présenté par notre intermédiaire documentaliste comme une impossibilité absolue érigée au fil du temps par l'association, justifiée par le besoin de protection de ces parents fragilisés par leur expérience – en quelque sorte au nom d'une obligation de quasi secret professionnel. Comme si l'acteur fondateur était redevenu, à travers le processus d'institutionnalisation de l'expérience, un public à protéger.

L'enjeu de légitimation de certaines des associations prospectées nous en a rendu l'accès relativement facile, ce module de formation leur apparaissant comme un moyen de se faire connaître et reconnaître ; une fois la reconnaissance et la légitimité acquises, les expériences se protègent. Ainsi quelques habitantes-relais d'un quartier urbain en périphérie de l'agglomération lyonnaise avec lesquels nous avons travaillé durant la phase encore balbutiante de leur intégration dans un processus de requalification du quartier. Le travail de ces mêmes habitantes, ayant conduit auprès de leurs paires une enquête participative autour de la santé, est devenu quelques années après « la belle expérience laboratoire » de la politique de la ville locale, que la coordinatrice de l'atelier santé ville nous a dit vouloir préserver des multiples sollicitations tant des étudiants de l'université que des écoles de travail social.

Dans ces deux exemples, nos difficultés d'accès nous renvoient *de facto* aux enjeux que représentent ces expertises d'usage pour les pouvoirs publics.

Ensuite, dans la mise en oeuvre de l'enquête, les perplexités sont cette fois liées au trouble des frontières. Première frontière mise à mal, celle entre professionnel et usager, quand la catégorie d'usager ne se trouve pas à la place où on la cherchait. Par exemple, un groupe d'étudiantes ayant pourtant choisi d'elles-mêmes une association de Réduction Des Risques liés aux consommations de drogue en milieu festif ont été déroutées : au lieu d'aller faire de la prévention en milieu scolaire comme elles s'y attendaient, elles ont crû dans un premier temps qu'elles allaient devoir consommer lors des rencontres de l'association. Le trouble là concerne la figure de l'usager de drogues : dans l'association, l'action est mise en œuvre par des salariés et des bénévoles, la plupart usagers de drogues. Cela a été difficile pour les étudiantes de comprendre que c'était précisément leur consommation qui leur fournissait des ressources pour prendre en charge le public des fêtes.

Ensuite, c'est entre expérience et expertise que la frontière s'estompe, là où la catégorie du professionnel (distancié) est à son tour à reconsidérer et où la notion même d'expertise se trouve traversée de part en part du concernement des acteurs, semant le trouble chez de futurs travailleurs sociaux en début de formation professionnelle. Par exemple, ce trinôme d'étudiantes qui a choisi d'enquêter dans un réseau lié à l'adoption : « On n'y comprend plus rien, rapportent-elles dans une séance de débriefing. On a rencontré une personne qui est parent d'enfants adoptés et en même temps elle nous a dit qu'elle avait été responsable de formation d'éducateurs de jeunes enfants. On ne sait plus qui est qui. »

Ainsi, si ces perplexités affectent la relation entre formatrices et associations partenaires de la formation, si elles rendent inconfortable la relation entre étudiants et terrains et par effet de boomerang celle entre étudiants et formatrices, cependant, il nous semble après cinq années d'expérience que les relations entre les différents protagonistes ne sont jamais définies une fois pour toutes, qu'elles sont plastiques, se reconfigurant par petites touches au fil du temps.

3. La formation initiale comme espace de reconnaissance des expertises des personnes concernées

Pour terminer, nous reviendrons sur la manière dont la formation initiale peut se constituer comme un espace de reconnaissance des expertises alternatives, à travers plusieurs situations.

En première situation, nous pouvons témoigner de la possible transformation des lieux d'enquête en lieux de stage et ou de recherche (lors de la réalisation ultérieure du mémoire) et ou de professionnalisation (par l'embauche d'un étudiant une fois diplômé). Ainsi le processus de reconnaissance de ces expertises alternatives va jusqu'à recouper le parcours de

professionnalisation d'étudiantes passées par ce module. C'est le cas de Marie-Christine² ayant enquêté en première année auprès d'une association de santé communautaire en milieu prostitutionnel. Elle en fait son lieu de stage de formation en deuxième année, l'association obtenant à cette occasion son agrément en tant que « site qualifiant » d'assistants de service social. Reconstituant le réseau associatif entourant cette association, elle fait des liens entre les problématiques et établit des ponts entre les formes d'intervention en RDR, et retrouve ainsi sur son chemin une association de soutien aux personnes Trans et de défense des transidentités (personnes transsexuelles et transgenres), se présentant également comme une association d'auto-support. Elle est associée depuis plusieurs années à notre action de formation. Nous avons entre temps été contactées par ses fondateurs alors qu'une personne en parcours de transition ayant frappé à la porte de leur permanence et adhéré à l'association, était hospitalisée en psychiatrie. Cette personne vivait en foyer d'hébergement où elle se voyait refuser son choix par l'équipe éducative. La crise puis l'hospitalisation psychiatrique pouvaient à cet égard jouer une fonction de tiers mais à condition d'y trouver le « bon » relais social, une assistante sociale intéressée à exercer une médiation avec l'équipe médico-psychologique dans une institution de soin encore marquée par le DSM 4³ ? et la psychiatrisation du transsexualisme, où la transsexualité est toujours reconnue comme une « affection de longue durée » (ALD n° 31). Une fois diplômée, Marie-Christine sera embauchée à l'association Chrysalide, sur un contrat aidé, où elle remplira pour une partie importante de son poste le cahier des charges d'une assistante de service social ; une première dans le milieu lyonnais de la transsexualité. La voici aujourd'hui qui intègre un master professionnel de sociologie, avec le projet d'y développer une réflexion associative sur les différentes manières dont des collectifs encore marginalisés peuvent mutualiser leurs ressources et faire réseau autour d'une expérience commune en même temps que d'expertises différenciées.

Ici, l'expérience du module a bien permis de tisser un réseau entre des associations (plutôt rétives de par leurs expériences antérieures) et le travail social, un réseau où les échanges sont plus fluides, davantage marqués par la confiance.

Deuxième situation, cette légitimation s'opère aussi dans les dialogues entre différentes formes d'expertise lors d'une journée d'étude venant clôturer chaque année le dispositif de formation, par exemple entre personnes atteintes de myopathie et personnes trans. Les dialogues mettent en lumière des transversalités entre des mondes *a priori* éloignés les uns des autres : les personnes présentes se retrouvent sur les difficultés qu'ils avaient face à des médecins démunis de savoirs (qu'ils soient relatifs aux maladies rares, aux myopathie ou aux traitements hormonaux) mais

² Le prénom a été modifié.

³ Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders

refusant de le reconnaître face à des personnes stigmatisées mais porteuses de connaissances très pointues (par l'expérience de la maladie, des traitements mais aussi par lecture de la littérature médicale). Si les membres de regroupements aussi éloignés les uns des autres se reconnaissent les uns dans les autres au cours de cette journée, on peut aussi faire l'hypothèse que c'est parce qu'ils occupent les mêmes positions frontières qui les amènent à circuler entre différents univers ; positions frontières qui font à la fois leur force et leur fragilité.

Enfin, cette journée est un temps de reconnaissance officielle puisqu'elle fait entrer dans un centre de formation des acteurs qui ont parfois du mal même à être ne serait-ce que seulement reçus par des travailleurs sociaux dans leurs institutions. Lors de la journée, ils sont rémunérés comme les formateurs, ont une heure de temps de parole et 30 mn de débat. C'est la leçon qu'on peut tirer de l'invitation de RESF Jeunes Majeurs à la fin de la toute dernière session : actuellement, les problèmes des sans papiers jeunes majeurs ne sont pas pris en charge. Les personnes présentes (deux bénévoles, une ancienne jeune sans papier) ont interpellé les formatrices que nous sommes ainsi que les étudiants sur différents points notamment sur la porosité nécessaire entre le travail social et le militantisme après la disparition du service spécialisé en droit des étrangers, le Service social d'Aide aux Émigrants (SSAE). Les militants font désormais le travail des travailleurs sociaux. Or, « RESF n'a pas vocation à remplacer l'AS », nous a dit lors de cette journée une ancienne assistante sociale militante du Réseau. Le droit est défavorable aux étrangers, alors la mobilisation (telle cette AS scolaire qui mobilise le lycée, élèves et enseignants, contre l'avis du proviseur) et le rapport de force deviennent essentiels, tout comme sont importants les maillages avec les interstices puisque les travailleurs sociaux ont peu de ressources institutionnelles à leur disposition. Si l'expertise construite par sédimentation au sein des groupes de pairs mis en place par RESF Jeunes Majeurs venait à être intégrée par l'institution, qu'y deviendrait ce rapport singulier entre « les sans » et les aidants qui est au centre de cette connaissance-là ?

Pour conclure, l'ensemble de ce parcours allant de l'enquête de terrain à la journée d'étude et de réflexion met en valeur des modes de constitution de l'expertise sociale : par accumulation successive, et ou par entrecroisement à partir de positions frontière, et enfin dans la transformation de savoirs expérientiels en des compétences transmissibles et réappropriables.

Ce qui pourrait apparaître comme un oxymore : la construction de l'expertise par le trouble (et *in fine* celle de la professionnalité) se révèle être une proposition fertile et nous ouvre des perspectives de recherche.