

**« Mutations de la société et Travail Social :
Expertise sociale et
développement du pouvoir d'agir en question »
AIFRIS PORTO JUILLET 2015 - Régis ROBIN**

⇒ *Intro° = M2 et début travail d'analyse thèse (+ outils d'observation) → le contenu de cette communication en est une ébauche ... il s'agit ici d'une (re)mise en mots des propos de interviewés.*

Puisqu'il paraît que « *ceux qui ont le plus d'avenir, sont ceux qui ont la plus longue mémoire* » (Nietzsche), cette intervention s'inscrit dans une perspective socio-historique, reprenant dès lors quelques repères – clés discutant la présence, le sens et les formes du travail social.

Elle a pour objet de réinterroger l'accompagnement social dans le contexte de société dans lequel nous évoluons et ainsi envisager les marges de liberté du travailleur social, plus particulièrement à l'aune de l'expertise sociale (objet de recherche actuel de mon travail de thèse) et du développement du pouvoir d'agir des différents protagonistes.

Mon propos sur l'expertise n'en est pas une apologie, ni une contestation abrupte, mais bien la recherche de compréhension des enjeux que la terminologie « expertise sociale » met à l'œuvre dans et pour la profession d'Assistant de service social, des enjeux notamment en termes d'accompagnement et de professionnalité.

Sur le chemin de cette communication, nous emprunterons celui du Petit Chaperon Rouge, en passant par l'allégorie de la flûte ; nous flirterons avec le Lit de Procuste, nous baignerons dans les eaux d'Héraclite, tout cela sous le regard de Métis (déesse grecque)...

Nos bases, aujourd'hui vacillantes dans cette société contemporaine, notamment basée sur le « Marché » (et effets afférents et conséquents...), prennent source dans les méandres du Moyen-âge autour de la responsabilité individuelle et de la responsabilité collective, notamment dans l'existence de la misère et de la pauvreté, mais pas seulement. Deux axes majeurs demeurent également depuis dans une très grande majorité de nos politiques sociales : la valeur sociale du travail et le principe de domiciliation (Robert Castel). Les débats sur le contrat social, Hobbes et les « libéraux » d'un côté, et Rousseau et les

« socialistes utopistes » de l'autre, seront prolongés sur le plan sociologique par Durkheim (solidarité, lien social ...), puis sur le plan politique, en France, par Léon Bourgeois (fin 19^{ème} – début 20^{ème} siècle). Ce dernier, via le solidarisme (solidarité – dette – quasi-contrats) inspirera toute la protection sociale en France. Dans cet esprit, mais aussi pour d'autres raisons (que je n'aurais pas le temps d'aborder ici), le travail social pourra prétendre à une « reconnaissance » (ASS dans l'entre-deux guerres) et s'institutionnalisera progressivement notamment dans l'élan de l'Etat providence (ou Etat social).

L'appel à communication du colloque énonçait par exemple que :

« Les intervenants sociaux sont pris dans l'étau de ces transformations. D'une part, ils sont en première ligne pour entendre les demandes, pour constater la détresse de celles et ceux qui subissent les contrecoups de ces mutations de société et les accompagner à mieux appréhender ce qui se joue, les aider à y faire face, à s'en affranchir. D'autre part, ils sont sommés de répondre aux exigences croissantes d'efficacité et de mesure des performances, dans un contexte de restriction publique et de marchandisation des services ».

Dès lors, nous pouvons nous référer à l'interrogation des rédacteurs d'un numéro de la revue *Empan* : « *Comment sortir de ces deux tentations : ressasser la plainte ou s'enfermer dans une position de victime ?* ».

Hélène Hatzfeld se demande s'il faut avoir peur de la compétence, en parlant de l'évolution des métiers éducatifs et sociaux. Elle prend pour support imagé l'histoire du petit chaperon rouge. Faut-il que les petits chaperons rouges (nous les travailleurs sociaux) aient peur des grands méchants loups (les associations et les pouvoirs publics)? Ont-ils raison d'avoir peur des loups se demande-t-elle ? De quoi ont-ils peur vraiment ? Quels scénarios, quelles voies peuvent-ils envisager ?

Pour rester dans la fable, Hélène Hatzfeld propose trois scénarios :

- les petits chaperons rouges sont mangés par les loups (la position de victime et la plainte) ;
- les petits chaperons rouges tuent les loups (la toute-puissance, la fin d'une génération qui faute de tuer les loups les a engendrés) ;
- les petits chaperons rouges domptent les loups.

Je vous laisse le choix du scénario. Pour ma part j'ai choisi le troisième car il ouvre à la complexité des situations rencontrées et à la prise en compte de la durabilité de l'état de souffrance de bon nombre de citoyens.

Pour « dompter les loups », deux expressions des mutations de la société peuvent être saisies, tout au moins stratégiquement, par les travailleurs sociaux : l'expertise sociale et le développement du pouvoir d'agir.

De quoi est constituée « l'expertise sociale » ? Qui la détient ? Qu'en est-il, à cet effet, de chacun des protagonistes (différents professionnels, usagers, bénévoles, élus, etc.) sur un même territoire ?

Les entretiens réalisés en 2008-2009, dans le cadre du Master2, auprès d'Assistants de service social en Polyvalence de secteur, ont apporté les quelques éléments de compréhension suivants.

⇒ ***Rapport à l'expertise sociale :***

Les ASS acceptent la dénomination « expertise sociale » pour être reconnus, pour être et se sentir légitimes dans leurs interventions, mais également en tant que « force de proposition » sur les moyens de résoudre la question sociale aujourd'hui.

Corrélativement, dans « une société devenue marché », ils résistent à cette terminologie en référence à leurs valeurs professionnelles et leurs conceptions « humanistes » de la société, en lien avec un certain rejet de la rationalisation bureaucratique, de la marchandisation du social, ainsi que de la stigmatisation de ceux que cette marchandisation broie... La crainte de « figer » l'intervention sociale, et ainsi de la dénaturer, de lui faire perdre son sens, reste très présente.

En termes de résistance, cela se traduirait ainsi par faire en sorte que le travail de l'ASS ne se réduise pas au lit de Procuste.

« Procuste, contemporain de Thésée, était, selon la légende grecque, un brigand qui arrêtait les voyageurs et les forçait à s'allonger sur un lit ; il coupait les pieds des grands et tirait les membres des petits pour les mettre aux dimensions du lit. Cette métaphore illustre ainsi qu'il y a péril à ajuster les fins aux moyens. »¹.

A travers les différents types de relations entretenues, et évoquées, par les Assistant(e)s de service social, en quoi reconnaissent-ils « l'expertise sociale » mise en œuvre et qui leur est attribuée ? Cette « expertise sociale » est-elle territoriale ? Quelle connaissance les ASS ont des autres acteurs de leur territoire ? Et réciproquement ? Quelles attentes ? A l'heure où chaque professionnel est sommé d'expertise, et dans un « agir pluriel et contextuel », où chacun est censé amener son expertise, quelle serait la place de celle des ASS ? Est-ce que cela se traduit par leur rôle d'interface, dans leur

¹ Pierre Mosse « *Le lit de Procuste – L'hôpital : impératifs économiques et missions sociales* »
+ Régis Robin « *Malaise en psychiatrie – Le triomphe de la confusion* ».

« savoir lier » ? Comment leur expertise s'articule-t-elle avec celle des autres professionnels ?

Pour éviter « le lit de Procuste », les travailleurs sociaux développent des compétences, dont une, qui à mon sens peut illustrer l'expertise sociale, celle de « savoir lier ».

⇒ **« *Savoir lier* » :**

Au regard du « savoir lier », l'œuvre des ASS, au sens de celle réalisée par l'artisan, consisterait en un métissage de différentes logiques et de différentes approches dans un souci de respect de la singularité, de l'altérité.

L'expertise sociale pourrait s'inscrire comme une mise en valeur de ce métissage ; « Métissage » pouvant être également regardé via Métis qui, dans la mythologie grecque, incarne la personnification de la « sagesse » et de « l'intelligence rusée ».

Communiquer sur ce qu'est l'expertise sociale, sur ce « savoir-lier », pour les ASS semble s'imposer car, comme le disait Levi-Strauss, « *les mots sont des instruments que chacun de nous est libre d'appliquer à l'usage qu'il souhaite, mais à condition qu'il s'explique sur ses intentions* », donc de faire ressortir le SENS.

Pour en savoir et en comprendre un peu plus, j'ai donc prolongé cette recherche dans le cadre d'un doctorat (2^{ème} année actuellement), dont voici quelques premiers résultats.

A ce jour, deux équipes rencontrées, à raison de 4 entretiens collectifs de 2h00 avec chacune d'entre elles.

Quelques premières idées qui en ressortent et qui nous intéressent ici :

Savoir parler politique ;

Savoir parler de sa profession, en dehors de l'entre soi du travail social, dans son entourage ... comme banalisation positive du sens de son travail (je n'ai pas dit vulgarisation)...

Sagesse = solidarité – égalité – dignité – etc. (valeurs dans société contemporaine... et accepter d'être « ringards » !?...) ;

Intelligence rusée = en réf. à stratégie de communication notamment...

Comment en parler ???

Quand arriverons-nous à en parler à l'extérieur du champ du travail social ?...

La formation d'ASS a certainement une place à défendre, notamment à travailler sur cette question de communication (le DC3 du DEASS y fait d'ailleurs référence), sur le savoir « parler politique » (vie dans la cité / organisation politique de la société / communication vers élus et décideurs / etc.).

D'autant plus que, comme l'écrivait Brim, un des problèmes des métiers du travail social, est « *qu'on ne sait jamais si on a réellement réussi* ». C'est peut-être pourquoi le besoin de reconnaissance des intervenants semble d'autant plus grand.

⇒ A cet instant, des premiers éléments d'analyse de ces rencontres, j'en ressors différentes formes constitutives de l'expertise sociale, différentes déclinaisons + comme perspectives possibles pour le travail social (lien avec « *l'enchantement* »...) :

- Expertise sociale plurielle

... comme traduction des échanges entre collègues ;

Plurielle au sens de « *Qui peut être analysé à différents niveaux, de plusieurs points de vue* » (sources déf°: CNRTL = Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales) ;

+ lien avec conférence assurée à Bouguenais (44) sur « *accélération et convictions* » + poser les questions à l'autre, s'autoriser à, cultiver sa naïveté et ses différences = mettre en valeur la complémentarité des multiples profils de travailleurs sociaux (cliniques, militants, normatifs → Jean-François Gaspar) = Ne pas opposer, c'est une question de « *sagesse* » et « *d'intelligence rusée* » (+ liens avec Bernard Maris + Noam Chomsky).

- Expertise sociale collective, partagée

... comme reflet des échanges avec les partenaires, le(s) réseau(x) ;
Collective au sens de « *Qui est le fait, l'œuvre (l'artisan ?) de plusieurs individus.* », « *Ensemble des idées, croyances, idéaux, modèles, symboles communs à une société* », « *Lien qui constitue une collectivité* » ;

Partagée au sens de « *Avoir part (à quelque chose) en même temps que ou au même titre que d'autres.* », « *S'associer en pensée à, s'intéresser à* », « *Faire partager. Communiquer* » ..., « *Prendre chacun une part active à.* » ...

Se connaître pour (se) reconnaître ... et/ou (se) reconnaître pour se connaître ?!...

Etre dans la réelle complémentarité plutôt que dans la coexistence².
Illustration via entretiens collectifs.

- Expertise sociale incertaine

... au regard du rapport, des échanges / élus, politique, hiérarchie...
En référence à valeurs + Position d'entre deux + rapport tensionnel
« *individu(s) – société* » sur lequel intervient le travailleur social.

Incertaine au sens de « *Qui n'est pas connaissable avec précision.* », « *Qui peut être mis en doute.* » (= qui peut – donc – être interrogé, qui se laisse interroger...), « *Qui n'est pas prévisible, dont le résultat n'est pas acquis d'avance.* », « *Qui a le caractère instable, changeant.* » (= la condition humaine?...), « *Qui n'a pas de contours précis, nets.* », « *Qui hésite à croire quelque chose, à choisir entre plusieurs hypothèses, plusieurs lignes de conduite.* » (= le temps de la réflexion ?...)

+

Léonard de Vinci : « *Qui ne doute pas acquiert peu* »...

- Expertise sociale citoyenne

... en référence au rapport, aux échanges avec usagers, personnes en situation de...

En articulation avec « *expertise sociale incertaine* » :

Citoyenne au sens de « *Celui qui a pour patrie l'humanité entière.* », « *Membre d'une communauté politiquement envisagée.* », « *Membre d'un État démocratique.* », « *Celui, celle qui respecte les libertés démocratiques.* »...

+ Site « *vie publique* » :

Comment définir la citoyenneté ?

Quels rôles un citoyen peut-il jouer dans la société ? | Quel est le statut juridique d'un citoyen ? | Quelles sont les valeurs attachées à la citoyenneté ? | En quoi la citoyenneté est-elle la manifestation d'une identité commune ? | La citoyenneté n'est-elle aujourd'hui qu'une citoyenneté juridique ? | Pourquoi la citoyenneté est-elle toujours en construction ? |

Outre un statut juridique et des rôles sociaux, la citoyenneté se définit aussi par des valeurs. On peut en évoquer au moins trois, traditionnellement attachées à la citoyenneté :

La civilité : il s'agit d'une attitude de **respect**, à la fois à l'égard des autres citoyens (ex : politesse), mais aussi à l'égard des bâtiments et lieux de l'espace public (ex :

² Régis Robin « *Malaise en psychiatrie – Le triomphe de la confusion* », Paris : L'Harmattan, 2003.

transports publics). C'est **une reconnaissance mutuelle et tolérante des individus entre eux**, au nom du respect de la **dignité** de la personne humaine, qui permet une plus grande harmonie dans la société.

Le civisme : il consiste, à titre individuel, à respecter et à faire **respecter les lois et les règles** en vigueur, mais aussi à avoir conscience de ses **devoirs** envers la société. De façon plus générale, le civisme est lié à un comportement actif du citoyen dans la vie quotidienne et publique. C'est agir pour que l'intérêt général l'emporte sur les intérêts particuliers.

La solidarité : elle est importante, en effet, dès lors que les citoyens, dans une conception classique, ne sont pas de simples individus juxtaposés, mais un ensemble d'hommes et de femmes attachés à un **projet commun**. Elle correspond à une **attitude d'ouverture** aux autres qui illustre le principe républicain de fraternité. Dans ces conditions, la solidarité, qui consiste à venir en aide aux plus démunis, directement ou par le biais des politiques publiques (ex : impôt redistributif) est très directement liée à la notion de citoyenneté.

Ces trois valeurs donnent à la citoyenneté tout son sens en ne la limitant pas à l'exercice du droit de vote. »

Lien avec les « associés solidaires » (Léon Bourgeois – Serge Paugam).

+ « citoyenne » et difficultés afférentes :

Au sens du « **parlement des invisibles** » (P. Rosanvallon) ;

DPA ;

Fluctualité – Fluctuation - de la démocratie participative ?... ;

+ que d'ISAP, Intervention sociale d'Aide à la Personne, ne devrait-on pas parler de « **Négociation Sociale** », dans la mesure où « **négoier veut dire déterminer conjointement le changement envisageable** » (Claire Jouffray).

Equilibre Responsabilité collective et Responsabilité individuelle ;

ASS dans son rôle de « **porteur** », « **d'intermédiaire** » (Castel – « **La montée des incertitudes** ») => mais « **passer** » vers quoi ? vers quel modèle de société ?... Les ASS ont à composer avec cela, avec ces incertitudes là...

+ article ASH Clémence Houdayer et Régis Robin : l'Assistant de service social « **se retrouve tel un tisseur composant son "œuvre" avec les fils du processus de normalisation et ceux de l'individualisation des parcours** ».

L'approche de l'expertise sociale permet de regarder si « **les intervenants sociaux sont irrémédiablement contraints à être des techniciens de la rationalisation au service de logiques strictement gestionnaires ou si ils peuvent devenir des innovateurs au service de projets politiques et sociaux incluant des contraintes économiques, mais aussi des exigences déontologiques propres au champ social** ».

Si je retiens volontairement cette terminologie « d'innovateurs », c'est que « *l'innovation est souvent une désobéissance qui a réussi* » (Hervé Serieyx, ancien délégué interministériel à l'insertion des jeunes) ...

Pour reprendre les termes d'Elisabeth Weissman, la résistance évoquée par les travailleurs sociaux pourrait également se lire comme une « *désobéissance éthique* ».

L'expertise sociale ne semble alors pouvoir se penser que comme un processus, une expertise sociale en mouvement... et qui ne pourrait exister que dans la controverse... en prenant en considération les « accords » et les « désaccords », ... ce qui est censé s'appeler la démocratie (participative, narrative...).

Se mettre d'accord sur les désaccords = dialogue et controverses.

Il s'agit donc de mettre en valeur le travail quotidien en s'inspirant d'Héraclite, « *Pour ceux qui entrent dans les mêmes fleuves affluent d'autres et d'autres eaux. On ne se baigne jamais deux fois dans le même fleuve* » ; ce qui signifie qu'on ne fait jamais deux fois le même travail ... d'une situation à une autre (question de prise en compte de la « *fluctuation* » qu'Héraclite tient pour la réalité profonde de toute chose, même des choses, en apparence, les plus stables). Il s'agirait donc d'être « expert » dans la capacité à s'adapter, à s'ajuster, à prendre des initiatives ... à faire face aux « épreuves » du travail social.

Prendre conscience des enjeux liés à l'expertise sociale est un premier espace de liberté, s'en saisir permet d'envisager d'être créateur de sens.

Dans ce même ordre d'idée, la part d'invention et de créativité, nécessaires pour combler le décalage entre le travail prescrit et le travail réel, ne serait-elle pas une forme d'« expertise » ? N'est-ce pas là le développement de leur pouvoir d'agir dans les « *arts de faire et de défaire* » (David Puaud).

Quels « *îlots de décélération* » (Hartmut Rosa) ? Comment retrouver sa « *tortue intérieure* » (Carl Honoré) ? Quels principes de justice sociale retiennent et conscientisent les travailleurs sociaux (exemple via allégorie de la flûte) ?... Autant de questions complémentaires aux précédentes auxquelles les travailleurs sociaux sont confrontés notamment pour maintenir et/ou développer leur pouvoir d'agir...

Pour ne pas conclure, et à nouveau faire lien avec les propos des travailleurs sociaux rencontrés dans le cadre de cette recherche, je ne sais si c'est une question de passion, d'engagement, d'implication, ou autre(s) mais, pour continuer sur l'élan des valeurs du travail social, je citerais le philosophe Saint-Augustin :

« *Celui qui se perd dans sa passion perd moins que celui qui perd sa passion* ».

+ Sénèque :

« *Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas. C'est si nous n'osons pas qu'elles seront difficiles* »...

**Régis ROBIN
Juillet 2015 – AIFRIS PORTO**