

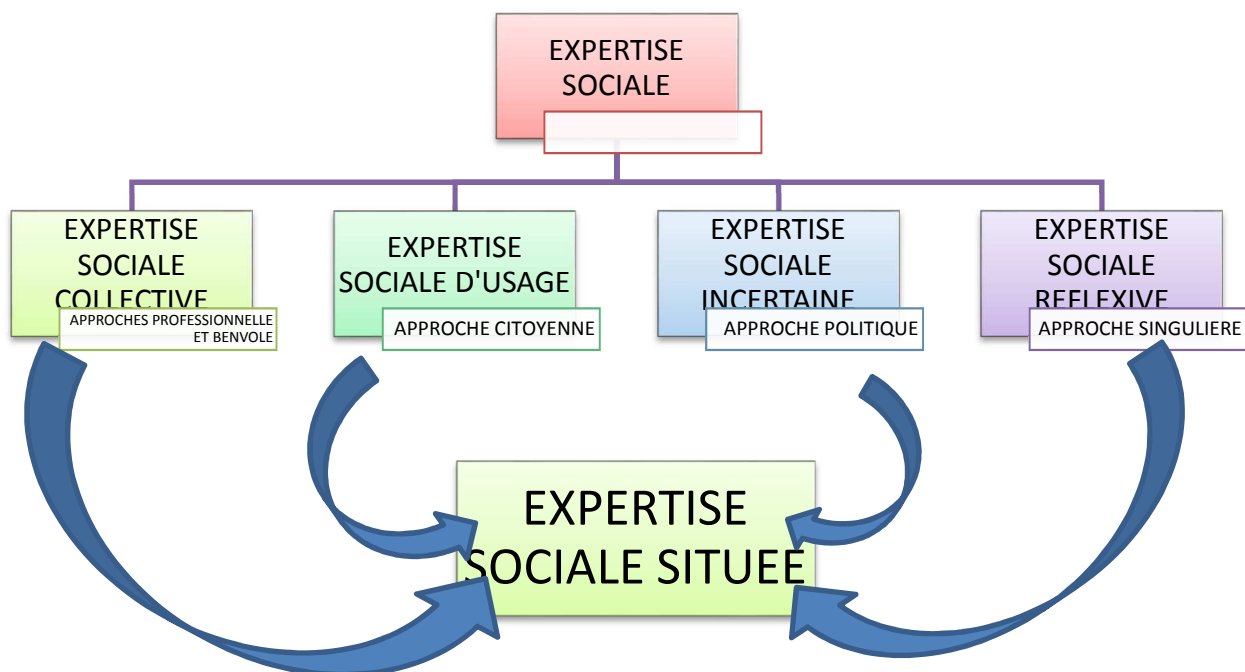
Pour une expertise sociale située : Territorialiser les complémentarités, comme enjeux du
“vivre ensemble” – Régis ROBIN

AIFRIS BEYROUTH 2019

Conscient, intrigué et soucieux des enjeux à l’œuvre dans une dimension spatiale des sociétés, ma démarche de recherche se situe dans une approche compréhensive de ce que “l’expertise sociale” révèle dans le(s) champ(s) sanitaire et social, particulièrement dans et pour la profession d’assistant(e) de service social. Assistant social en psychiatrie adultes de 1992 à 2002, et formateur en travail social depuis 2003, ma posture de recherche s’inscrit ainsi dans une géographie sociale critique. Mon travail de thèse a notamment permis de définir et conceptualiser “l’expertise sociale” en lien avec notre “typologie”, et de constater les limites en termes de “travail ensemble” sur trois territoires (Guérande, Trignac, Saumur), notamment dans le champ de la santé mentale. Sur chacun d’entre eux, les spécificités de ses acteurs (assistant-e-s de service social, élu-e-s, responsables de service, professionnels de santé, citoyens, etc.) et le contexte local ont leur importance dans la perspective “*d’encourager l’ouverture à l’autre et le mouvement vers lui (...) pour un élargissement des sphères d’interactions et d’échanges*”. Les résultats de cette recherche permettent de constater et de considérer que des “experts sociaux”, reconnus comme tels au regard de leurs connaissances et leur(s) expérience(s), développent et favorisent la coordination entre les acteurs mentionnés ci-dessus, et ce pour rendre plus efficaces les pratiques au service des citoyens et de la société. Ceci participe à un réel décloisonnement, à optimiser les interrelations et les complémentarités. “L’expertise sociale” est à considérer comme inévitablement collective, en mouvement, prenant sens au regard de l’histoire du territoire et des personnes qui le constitue : une expertise sociale située, au service du “vivre ensemble” à partir de l’amorce d’un dialogue “*pour générer des histoires, des expériences et des intérêts qui s’unissent en sauvegardant les spécificités respectives*”.

Pris dans un double mouvement d’implication et d’objectivation, nous avons été attentifs à nous situer dans une démarche compréhensive en considérant le point de vue des acteurs en termes d’analyse. Nous proposons ici un regard transversal à partir des données recueillies sur chacun des trois terrains étudiés pour passer de la coexistence à la complémentarité, considérer l’expertise sociale d’usage, l’expertise profane, et ainsi envisager des synergies territorialisées indispensables à l’expertise sociale.

Dans un essai de géographie sociale critique, le territoire ici pensé comme espace social (Bourdieu, 1984), lieu d’action et d’intervention, porteur d’usages, de vécu(s), d’histoire(s), d’interaction(s) a permis de recueillir des discours sur l’expertise sociale comme reflet de ces imbrications, “reflet” étant retenu comme capacités à refléter les accords, désaccords et contradictions. Notre typologie aura permis de tester et d’analyser les différentes relations sur trois villes. Il en ressort que ces types sont cumulatifs et qu’une même personne peut exercer plusieurs types d’expertise, tout autant que plusieurs types peuvent s’observer en un même lieu. Dans cette dimension cumulative, collective et territoriale, elle nous amène à proposer l’expertise sociale située, “située” étant retenu comme saisie depuis un contexte de circonstances particulières spatialisées.



Dimensions de l'expertise sociale située (Régis Robin, 2018)

Notre argument : Une expertise sociale située, qui prend sens dans l'interaction des différents axes de la typologie au regard de la complexité et de la singularité des territoires, est constituée d'initiatives inspirées par les configurations territoriales, où la communication a une place prépondérante.

Dans la perspective de décloisonner, l'expertise sociale située met en scène une mosaïque de compétences et de personnes où les organisations, désorganisations, reconfigurations, problématifient les espaces de rencontres. Il existe cependant des pistes pour y remédier.



Enjeux associés à l'expertise sociale située (Régis Robin, 2018)

À l'interaction des différents axes de notre typologie, l'expertise sociale située reflète l'articulation des discours, d'autant plus que « *La société des temps s'est incontestablement diversifiée, complexifiée, décloisonnée, déstabilisée. Des temporalités multiples s'accompagnent de territorialités de même nature. La logique de l'entre est tout autant celle du temps que celle de l'espace. La notion d'emploi du temps de l'espace les combine* » (Vanier, 2008). Pour appréhender les sens et non-sens de l'espace, les lieux en tant qu'espaces d'identité et de reconnaissance, la dimension territoriale apparaît cohérente pour envisager une approche à visage humain. Le territoire s'offre également sous l'aspect de temps pétrifié et a besoin d'une dose minimale de temps accumulé, donc de prendre en compte les traces et perspectives socio-historiques. L'approche territorialisée de l'expertise sociale intègre dans sa réflexion l'acquisition de nouvelles compétences pour les politiques, les professionnels des champs du sanitaire et du social, l'éventuel décloisonnement de chaque champ avec un partage de connaissances et une articulation des politiques publiques, la proximité (ou l'absence de proximité), l'étude des processus, la prise en considération des temporalités, les adaptations individuelles, les arrangements et bricolages. Dans la perspective d'une expertise sociale, il faut savoir lier et savoir situer. Cela suppose de la part des professionnels le développement d'une capacité à coopérer avec des intervenants et des institutions issus d'autres secteurs (Lyet, 2016).

En matière de santé mentale, compte tenu de la fragmentation des domaines de soins, médico-sociaux et sociaux, elle peut permettre de fédérer le capital spatial, les savoirs et les savoir-faire, d'unir le potentiel de toutes les personnes concernées, de favoriser la réflexion et les échanges sur leur compréhension de ce qui fait pour eux territoire et sur ce en quoi ils peuvent faire du territoire, et démontre l'impératif de métiers d'interface dans une logique de décloisonnement. Tout en n'ayant pas l'exclusivité, les Assistant(e)s de Service Social, selon leurs profils, postures et conceptions de l'activité, sont parfois un de ces métiers d'interface. L'histoire des lieux, leur identité, sont censées forger un vécu commun, mais le « *Trop de mixité empêche parfois de se retrouver sur des points en commun* » (Fleuret, 2015), tel est le cas à Guérande et Saumur.

Il faut ainsi savoir communiquer, négocier, se motiver, gérer son temps, avoir connaissance des modes de régulation entre les acteurs. La qualité du service rendu puise sa source dans des espaces où les différents constituants de la typologie "expertise sociale" sont présents, pensés, mis en œuvre et analysés au regard du contexte local, tout en considérant les dimensions macrosociales. Différentes figures d'experts deviendront dès lors des garants et/ou des initiateurs de ce "travail ensemble" à l'aune de son sens, pour instituer un fonctionnement et une régulation du sens, des identités et des moyens, alors repère et sécurité pour les différents acteurs au service de la société, donc des citoyens. L'expertise sociale située se traduit en des compétences à initier, mettre en œuvre, dynamiser, réguler ce processus, en considérant ce qu'il en est des différents axes de la typologie chez les acteurs en présence, pour faire du territoire.

À Guérande, l'initiative du CCAS (3-4 réunions par an inter-partenariales et thématiques) favorise l'interconnaissance, et par ricochet fait le pari de la confiance mutuelle, mais n'aboutit pas encore à la clarification du travail ensemble, à une exhaustivité de la reconnaissance de la légitimité et de la crédibilité entre les différents acteurs.

À Saumur, l'élue responsable du CCAS la pense, l'envisage et argumente en ce sens, mais la mise en œuvre n'est pas concrètement actée, encore moins institutionnalisée. Les différents professionnels de terrain rencontrés déplorent l'absence de lieux de rencontres, d'échanges, de coordination. Ces lieux sont en quelque sorte confisqués par les responsables (mairie, CD, MDS, médecin chef service de psychiatrie).

À Trignac, « *Ça fonctionne plutôt bien sauf pour la psychiatrie adulte sur Donges où il y a peu de travail commun. (...) Sinon, il y a un travail de réseau depuis plusieurs années autour des liens entre la santé et le social* », mais en termes de santé mentale, le CMS de Trignac a pour partenaires différents hôpitaux, différents CMP. Le découpage sectoriel ne facilite pas l'approche mutualisée, le tissage de liens, et de fait l'expertise sociale, emplies de paradoxes : « *Ces territoires dessinent des territoires multiples dans l'urbain qui ne recoupent que très rarement les découpages administratifs dans lesquels pourtant les diverses politiques les concernant sont fréquemment projetées* » (Kleinschmager, 2006).

Ce que l'on observe sur chacun des territoires, c'est que les initiatives s'essouffent aussi, peut-être parce que les processus ne débouchent pas sur des procédures, mais surtout parce que ce qui a été initié par des acteurs s'évapore lorsque ceux-ci, ou l'un d'entre eux, quittent le lieu d'intervention. L'instabilité freine ainsi l'efficacité et l'effectivité d'une expertise sociale située, faute de coordinateurs en charge de ces imbrications territoriales.

L'équipe du CMS de Trignac – Certé a pu décrire le paysage local, propos auquel les secrétaires ont richement participé par leurs histoires et connaissances du territoire, démontrant par là-même que l'expertise sociale ne peut être confisquée par une profession, qu'elle est bien plurielle, collective, partagée : « *La Brière, les briérons, c'est quelque chose en termes d'identité. Il y a de l'attachement, de l'entre soi. (...) Il y a des aussi des nuances entre La Brière, Certé, le bourg de Trignac* », regard conforté par la responsable du CCAS : « *La population est attachée à sa commune, à son territoire, à son histoire, à sa culture, celle de La Brière* ».

Du côté des ASS du CMS, est évalué que « *Les gens ont de la ressource* », une idée revenue régulièrement dans leurs propos, « *Il y a de la ressource ... ils ne sont pas dans la demande d'aide systématique. (...) Concernant des personnes qui viennent s'installer sur Trignac, il réside parfois un décalage entre les représentations "extérieures" et les regards "intérieurs". On vient dans la région pensant qu'il y a du travail, du logement à pas cher, la mer... avec le sentiment intérieur qu'ils viennent "à l'aveuglette". (...) Dans la Brière, il y a des gens qui viennent pour se rapprocher de la mer, et d'autres qui restent avec la mère, les "emmèrés". (...) Il y a une population un peu enfermée sur elle-même quand même, avec une forme d'entre soi et des histoires familiales. (...) Il y a l'esprit de "la Brière contre le reste du monde", à l'instar de la résistance pendant la guerre, des mouvements sociaux, de l'équipe de rugby, avec des enjeux de rivalité, notamment avec Saint-Nazaire. "Briérons et fiers de l'être", avec un attachement au territoire ... Il y a une identité, c'est vraiment la Brière contre le reste du monde. A Trignac, il y a cette identité-là (...) Par contre, tout le quartier de Certé est quand même tourné vers Saint-Nazaire. C'est urbain, un petit bourg. (...) La route nationale, c'est la frontière* », signifiant une identité de territoire forte, où chaque acteur, capable de penser sa condition et ses actes, est travaillé par ses origines et sa position sociale (Ripoll, 2006). Ce que chacun en fait, ce qu'il en dit, la façon dont il l'exprime, constitue une richesse pour mettre à jour comment le territoire vit, fonctionne, problématise. Cette communication pour « *Mettre à jour la manière dont chacun fonctionne* », et ce qu'il a à en dire, invite à débattre de transparence, de lisibilité, de légitimité, de reconnaissance, de pouvoir s'identifier, de clarifier les places, fonctions, rôles, missions et limites de chacun, est un enjeu fondamental de la constitution d'une expertise sociale située. Il s'agit de pouvoir mettre des mots, d'avoir l'écoute de quelqu'un, de partager sur différents types de savoirs, différents types de connaissances, les savoirs conceptuels, les savoirs expérientiels, sur les dispositifs, sur la dimension méthodologique, sur l'histoire, notamment celle du territoire, du point de vue de chacun, celui des habitants, des professionnels de la CMS, secrétaires, puéricultrices, ASS, en fonction des trajectoires personnelles et professionnelles de chacun, des partenaires (élus, CCAS, santé mentale, santé, insertion socio-professionnelle, etc.), même si « *Nous ne sommes pas dans les*

mêmes logiques, cela manque de complémentarité, de coordination. Il n'y a pas de pilote » (directrice CCAS Trignac). Du côté des élus municipaux, nous précise-t-elle, *« Il y a une commande politique pour avoir un coordinateur, un impulseur, un animateur de réseaux, une réflexion sur la place de l'utilisateur, un lieu ressources de proximité »*, d'où la perspective de création d'une *« Maison de rencontres »* où serait présent le CCAS, et ce à proximité du CMS.

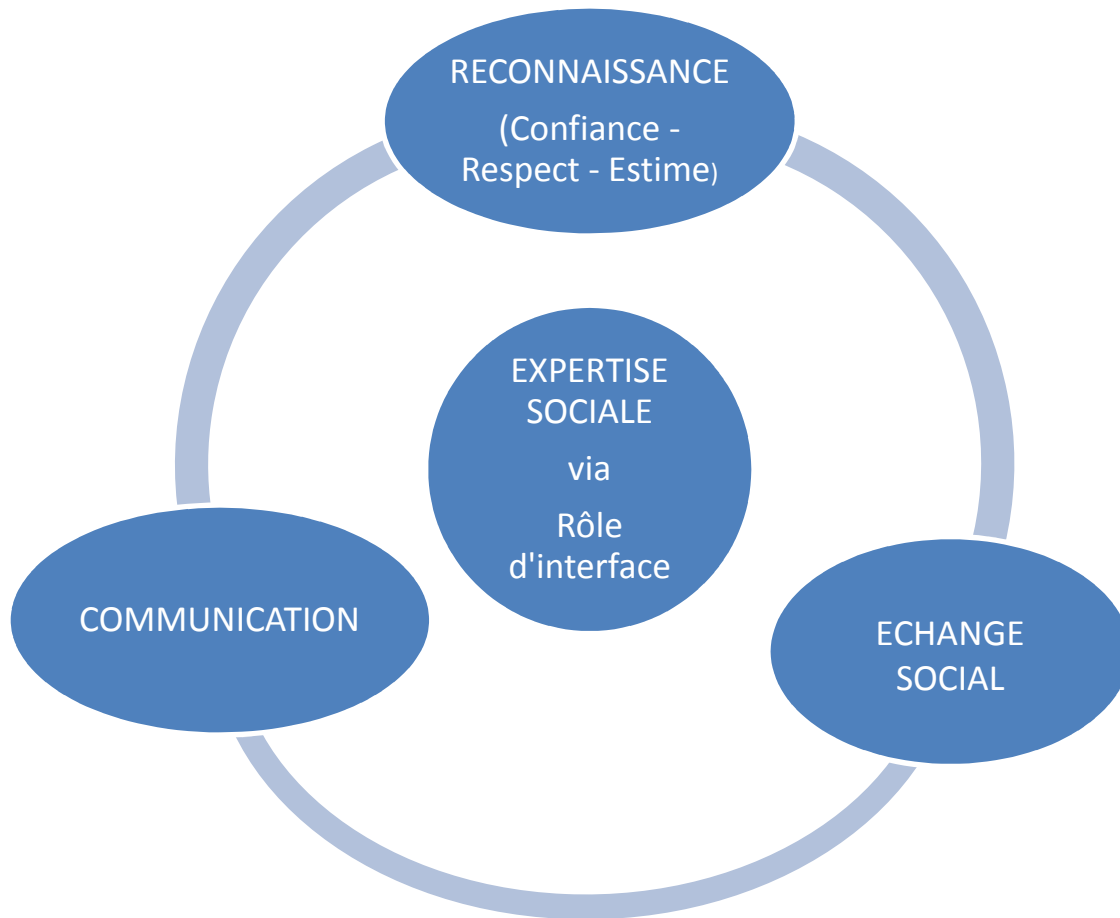
Au regard de la complexité et de la singularité des territoires, nous retrouvons des limites associées à des représentations, des perceptions, de la méconnaissance, des écarts en termes de besoin, de conception de l'intervention sociale et médico-sociale, une complémentarité qui reste en panne et fait abstraction de la complexité des situations vécues, exprimées, rencontrées.

« Et puis le périmètre de nos interventions et le travail au niveau de l'institution... pendant trois quatre ans, puis là ça a un peu pété au niveau de l'institution. Donc re-belote, il faut recommencer. Il y a un travail institutionnel sur le périmètre de nos interventions, quel sens les élus vont y donner. Et on a l'impression que c'est sans fin quoi » (Équipe CMS Guérande). Alors que les ressources du territoire ont été analysées à partir d'expériences et de besoins repérés, ce "périmètre d'interventions" semble défini par d'autres sphères, d'autres personnes, problématisant l'organisation concrète des pratiques professionnelles, la coordination des acteurs et le travail de réseautage. L'inscription dans le territoire par une recherche de lien et d'adaptation au milieu, la connaissance locale et l'implication (Fleuret, 2015) du travailleur social se confrontent aux limites posées par un désir non partagé, par un besoin ne trouvant pas de réciprocité (chez le médecin alcoologue par exemple), mais également par des barrières institutionnelles. Ce manque de transversalité, l'absence de motivations partagées, se trouvent en décalage avec les moteurs d'une démarche partenariale et de réseaux, fruit indispensable à l'efficacité d'une expertise sociale située, où pourtant l'analyse, ici de l'ASS de Trignac, démontre ses compétences en termes de prise en compte des dimensions identitaire, relationnelle et historique d'un territoire qu'elle a investi.

« L' élu travaille au niveau technique, au niveau du service. Et puis en fait le projet n'a jamais été validé par les élus et du coup ça repose problème quoi (...) C'est un peu quel sens l'institution donne à notre travail, quelles priorités, quel sens ? (...) On est un peu à construire des fois le sens de notre travail qui à mon sens devrait être donné quand même par nos employeurs, les grandes lignes c'est quand même leur rôle de définir pourquoi. Enfin qu'est-ce qu'ils veulent du service social départemental quoi ». L'élue du CD44 précise aussi qu'elle attend *« Plus de liens entre les ASS et le CD, avec les élus du CD, pour une évolution de la cohésion sociale et de la démocratie. Il faut de l'engagement pour cela »*. Encore une fois, une majorité d'acteurs semble d'accord sur ces nécessaires mises en lien, échanges, mais cela ne se constate pas précisément dans les faits, interrogeant les arcanes de la communication interne pour clarifier le sens et les attentes réciproques, ne serait-ce que dans une même institution.

Des initiatives s'inscrivent dès lors dans d'autres registres. En termes d'expertise sociale, les compétences de diagnostic social se traduisent par la mise en œuvre d'actions. Dans un principe d'échanges de savoirs, nous y retrouvons des ingrédients de l'expertise sociale citoyenne, l'expertise sociale d'usage, où la phase de diagnostic social a eu son importance. L'échange social, la communication, la considération de l'autre (cf. figure ci-dessous), au regard des témoignages, confirment ici également notre hypothèse d'une expertise qui puisse être à la fois, expression et analyse d'un vécu de plusieurs points de vue, qu'elle puisse à la fois être

citoyenne, d'usage, plurielle, partagée, collective, réflexive, incertaine. Ce n'est qu'à ces conditions que l'expertise sociale sera située, et fera réellement territoire, ce qui n'est pas le cas sur les trois villes étudiées. L'ensemble des ingrédients n'y sont cependant pas réunis.



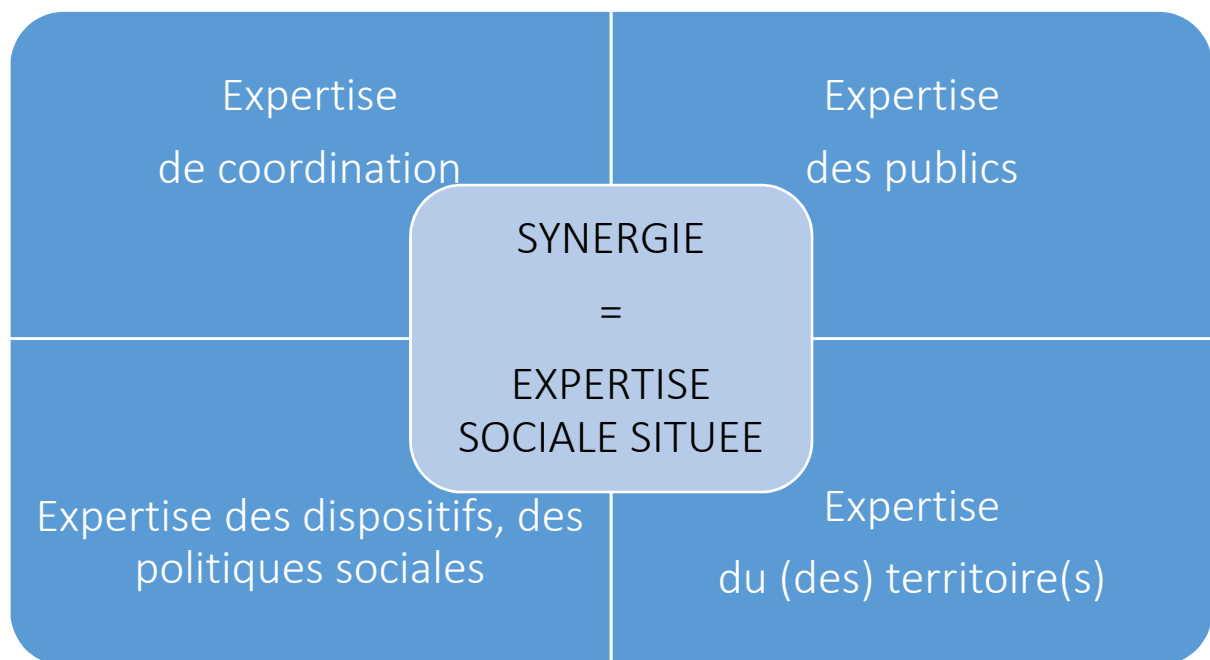
Expertise sociale et Ronde des échanges (Régis Robin, 2018)

Dans la mesure où l'expertise sociale met en scène une mosaïque de compétences et de personnes, dans une perspective interdisciplinaire, elle incarne un art du métissage.

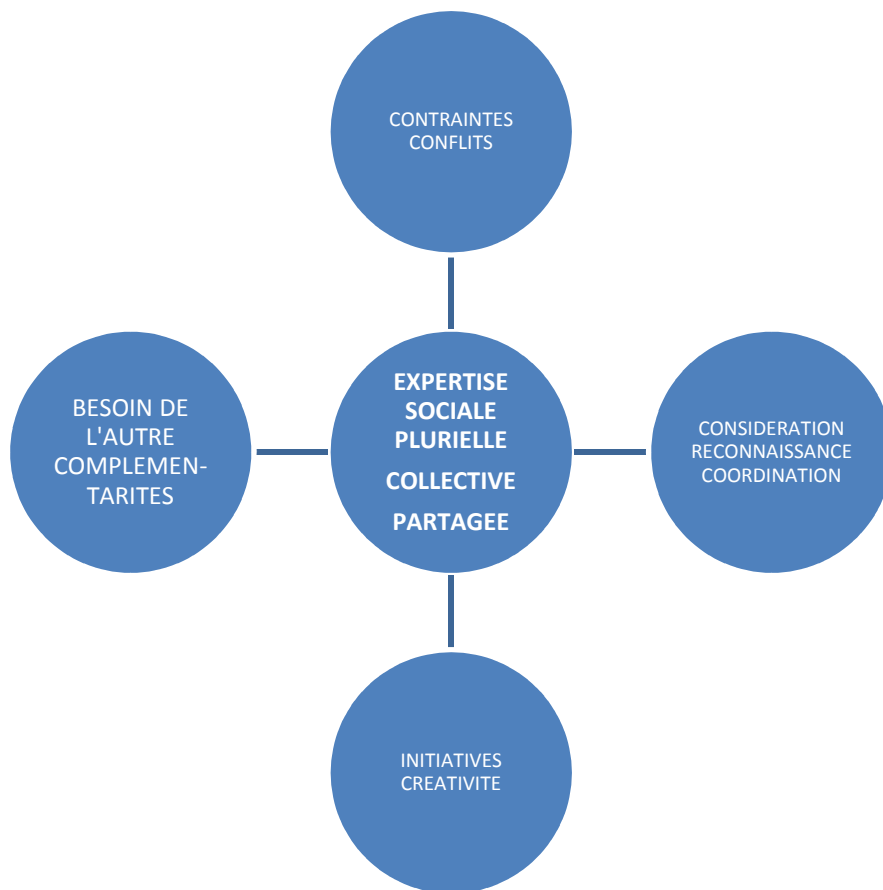
L'expert est considéré comme celui qui se positionne après analyse individuelle et collective, en investissant et en s'appropriant les différents axes de la typologie que nous proposons. L'analyse des entretiens confirme en différents points cette dimension. Comme énoncé, la compétence et le reflet majeur de l'expertise sociale se traduisent dans du "savoir lier", dans du "métissage", dans une incarnation de la "sagesse" et de "l'intelligence rusée", intégrant une réflexion et une communication collectives, imprégnées de « *l'éthique de discussion* » (Habermas, 1981). Aussi, quel que soit l'acteur concerné, ce qui nourrit cette notion d'expertise sociale, c'est de nommer aux personnes le sens de l'intervention, le sens des rencontres, la question du sens dans tous ses états, à savoir dans le croisement, croisement des problématiques des usagers, croisement des théories, des territoires, de nécessaire(s) "discussion(s)" pour une analyse globale et collective, pour une expertise sociale enrichie dans les interrelations socio-

territorialisées, pour un réel « *travail ensemble* » (Dhume, 2001) dans un « *Agir communicationnel* » (Habermas, 1981).

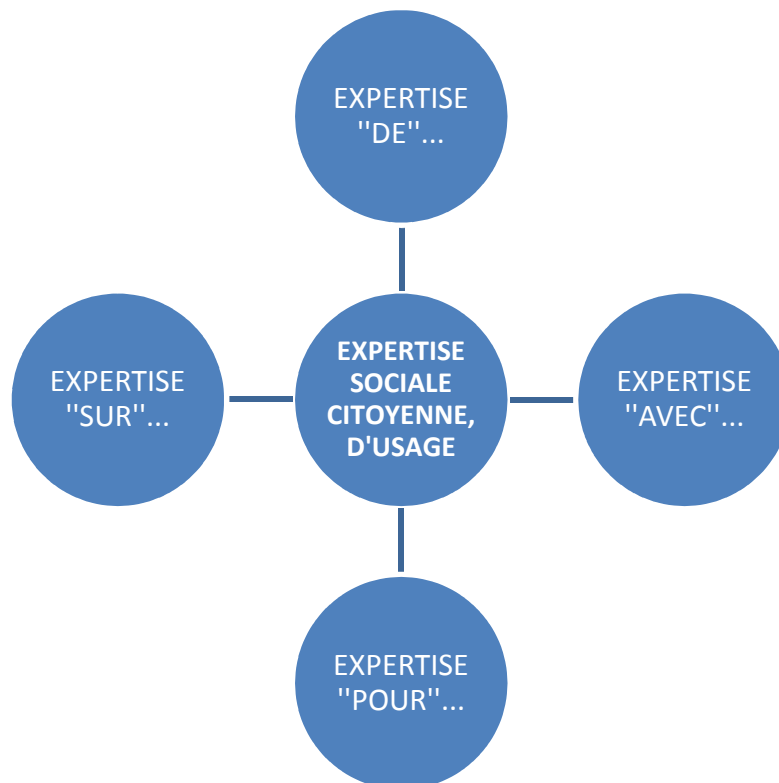
L'expertise sociale située, *l'expertise et les ASS, la définir pour l'agir*, un *Agir*, au sens de « *Se mettre à l'œuvre* », de « *Se conduire, de se comporter* », de « *S'exprimer par des actes* », « *D'exercer une influence* » (www.cnrtl.fr), mais avant tout penser comme un « *Agir communicationnel* » par lequel on cherche à s'entendre avec l'autre, de façon à interpréter ensemble la situation et à s'accorder mutuellement sur la conduite à tenir, vers une « *éthique de la discussion* » garantissant une authentique compréhension mutuelle. C'est dans notre proposition de typologie que le débat sur l'expertise sociale peut s'inscrire en ce sens, tout en alimentant celui du travail social. *L'expertise sociale* se nourrit aussi de l'analyse réflexive en cours d'action et de l'analyse réflexive sur l'action, permettant de prendre une distance vis-à-vis de la pratique quotidienne et à s'interroger sur le contenu et les raisons de son accompagnement. L'analyse demeure le cœur du processus, et aide à prendre des décisions plus éclairées suscitant le souci de s'interroger sur son rôle dans les articulations collectives et pluri-professionnelles. Celui de l'ASS fait l'épreuve de la complexité dans notre société contemporaine, et participe de la synergie inhérente à une expertise sociale située, considérant son expertise de coordination, des publics, des dispositifs et politiques sociales, ainsi que son expertise du (des) territoire(s) sur le(s)quel(s) il est impliqué.



Synergie inhérente (indispensable ?) à l'expertise sociale (Régis Robin, 2018)



Enjeux associés à l'expertise sociale plurielle, collective, partagée (Régis Robin, 2018)



Enjeux associés à l'expertise sociale citoyenne, expertise sociale d'usage (Régis Robin, 2018)

Nécessitant, en termes de compétences, le recours à des savoirs théoriques, procéduraux, de savoir-faire et de savoir-être, l'expertise sociale est un "art", celui de "savoir lier", qui convoque des habiletés plurielles et des savoirs multiples. Elle est une lecture analytique des réalités vécues et exprimées de façon singulière et collective, pour donner un avis circonstancié (mobilisant des compétences en termes de communication) basé sur des connaissances empreintes de l'expérience, des expériences, considérant le processus de l'intervention sociale dans des rapports espaces – temps. L'expertise sociale ne peut donc pas proposer une image figée de la réalité, elle-même mouvante. Elle peut en décliner une photographie à un instant T dans et sur un espace donné, et doit considérer l'histoire tout en envisageant l'avenir et le mouvement dans son essai de compréhension. Articulant besoin social, demande sociale, commandes publiques et intervention sociale, elle est ainsi nourrie de ces différents paramètres inscrits dans le registre de la conflictualité.

L'expertise sociale est inévitablement en mouvement. Elle se combine avec différentes formes d'expertises, médicale, économique, territoriale, et associe celles-ci dans sa définition. Elle permet de produire des connaissances susceptibles d'éclairer une situation individuelle et/ou collective ainsi que d'initier, favoriser et/ou éclairer une décision.

A partir de l'expérience, des observations et analyses, elle se décline et se présente comme une évaluation de l'actualité sociale et de l'impact social des évolutions sociétales et des politiques publiques dans la perspective de mieux envisager le vécu des concitoyens.

Dans sa conceptualisation, elle se compose de plusieurs ingrédients, un métissage de l'expertise sociale plurielle, collective, partagée, de l'expertise sociale incertaine, de l'expertise sociale citoyenne, d'usage, en usage, et de l'expertise sociale réflexive (Robin, 2016). Spatialisée et territorialisée, cette combinaison en fait une expertise sociale située.

Démarche de compréhension, d'évaluation et de décision, c'est une pratique traduite en actes, acte technique, acte de recherche et acte politique, en en faisant un acte de professionnalité et de reconnaissance.

L'usage de cette expertise sociale située se présente comme une compréhension d'une réalité sociale territorialisée, permettant d'éclairer les décisions en matière de politiques publiques, signe d'ingénierie sociale, pour envisager de la créativité, et ainsi l'innovation sociale.

Ne serait-ce qu'au regard du contenu de notre conceptualisation, des ingrédients sont indubitablement constitutifs de l'expertise sociale :



Indicateurs de l'expertise sociale (Régis Robin, 2018)