

Réflexivité en travail social et participation sociale

Francis Loser, Sophie Rodari et Sylvie Avet L’oiseau, professeure-e-s HES en travail social
Haute école de travail social (Hets) - HES-SO Genève

Comment la réflexivité peut-elle accompagner et soutenir la participation sociale des publics du travail social ? Pour répondre à cette interrogation, nous commencerons par contextualiser notre propos tout en précisant les notions de réflexivité et de participation sociale. Ensuite, nous ferons état d’une situation professionnelle, premiers résultats d’une préenquête, qui nous donnera l’occasion d’alimenter un débat sur la professionnalité en rapport à notre thème. Enfin, dans notre partie conclusive, nous esquisserons quelques perspectives.

Contextualisation

Le paysage de la formation professionnelle en Suisse et dans les autres pays occidentaux a subi une profonde mutation à la faveur de la réforme de Bologne. Depuis lors, pour renforcer les apprentissages métier, l’employabilité et la mobilité professionnelle, les savoirs disciplinaires ont cédé la place à une entrée par compétences qui ont promu la figure du *praticien réflexif* (Schön, 1994). Valoriser les savoirs métiers constitue une initiative heureuse car elle vient rappeler que l’exercice professionnel ne se limite pas au savoir-faire, mais exige des praticien-ne-s de devoir structurer les situations ambiguës et mal définies auxquels ils et elles sont confronté-e-s dans leur quotidien et d’observer une prudence dans la décision et l’intervention (Vrancken, 2012). Cela suppose une capacité à déployer de bonnes compétences réflexives.

Toutefois, certains chercheur-e-s (Dolz & Ollagnier, 1999 ; Tardif, 2012 ; Monceaux, 2013) regrettent que l’entrée par compétences privilégie une perspective positiviste de l’activité professionnelle qui place le focus sur le ou la praticienne, ses compétences, ses faits et gestes, au détriment d’un regard interactionniste qui conçoit l’intervention sociale comme le produit entre acteurs et actrices situé-e-s dans un contexte donné. Plus largement, une telle perspective conduirait à un processus de rabattement des institutions sur l’organisationnel (de Gaulejac, 2005 ; Ravon, 2017) au détriment de la question sociale et politique. D’une certaine façon, l’entrée par compétences placerait le focus sur les compétences instrumentales des acteurs et actrices et leur adaptabilité au poste, au détriment d’une perspective critique qui prend en compte les enjeux environnementaux ainsi que les rapports de domination.

La réflexivité dans le champ du travail social

Si la notion de réflexivité, associée à l'entrée par compétence et à la posture du *praticien réflexif*, revient comme un leitmotiv, nous nous interrogeons quant à ses objets et finalités. Constitue-t-elle un outil au service d'une visée adaptative ou d'une visée critique qui sous-tend le questionnement de l'action ? Si l'on suit Valérie Brunel (2008) et Jacques Tardif (2012), la réflexivité ne se limite pas à une capacité à revenir sur son action en vue de son analyse.

Pour examiner la question de la participation citoyenne en regard des interventions sociales qui sont censées soutenir celle-ci, nous nous baserons sur une conception de la réflexivité qui se rapporte à la capacité des professionnel-le-s de revenir sur leur action en vue de son analyse *et* de la considérer en regard des déterminants organisationnels et sociaux. La réflexivité en travail social est donc une notion complexe qui interroge l'intervention sociale au sens large – les outils d'analyse et d'interventions, les stratégies mises en œuvre, les mandats et finalités poursuivies, les positionnements adoptés en contexte, etc. – mais également la commande sociale qui lui est adressée, l'organisation du travail et les multiples déterminants socioculturels, économiques et historique.

Pour observer comment la réflexivité déploie ses effets, nous avons déposé un projet de recherche pour mener une investigation au sein d'une douzaine de dispositifs d'analyses de pratiques qui, selon nous, en constituent un des lieux phare. Dans ces espaces, la réflexivité prend appui sur les questionnements de leurs participant-e-s qui sont ensuite analysés et travaillés collectivement à partir des savoirs pratiques et des ancrages théoriques des participant-e-s et de leurs animateur-trice-s. La pluralité des approches et des finalités est de mise dans ces dispositifs de réflexion qui se réfèrent à la pratique.

A ce jour, notre recherche en est encore à sa phase exploratoire, mais l'occasion nous a toutefois été donnée d'opérer un premier repérage sur la manière dont les praticien-ne-s investissent les espaces d'analyse de pratique et le type de réflexivité qui s'y développe.

La participation dans les interventions sociales

La notion de participation est fortement mobilisée par les travailleurs et travailleuses sociales (TS) dans le cadre de leurs interventions, en particulier quand celles-ci visent à faire émerger et reconnaître les besoins et les attentes de celles et ceux qui sont situés à la marge de nos sociétés et à priori exclu-e-s du débat politique et sociétal. Leur exclusion pouvant provenir de leur statut juridique, de leur position sociale ou encore de leurs déficiences.

Que signifie-t-elle ? *En droit*, elle désigne les procédures légales ou conventionnelles qui confèrent un droit aux travailleurs et travailleuses de participer aux décisions de leur entreprise. La portée de cette participation peut

varier selon Pascal Mahon allant de l'information et la consultation pour s'étendre jusqu'à la codécision (Mahon, 2002). Dans le *champ politique*, à la faveur du développement des mouvements sociaux dès les années 1960, un courant de recherche émerge autour de la mobilisation des ressources et il impulsera de nombreux travaux sur les mouvements sociaux, la protestation de rue et les mobilisations « non conventionnelles », soit hors des instances démocratiques prévues à cet effet, pour faire entendre son opinion. Dans le *domaine social*, la notion de participation est autant mobilisée par des chercheur-e-s en sciences sociales comme catégorie d'analyse que par acteurs et actrices de terrain comme catégorie d'action pour légitimer leur intervention.

Si la notion de participation est ancienne, polysémique, que ses références épistémologiques sont plurielles comme nous venons de le dire, elle est aujourd'hui incontournable dans la mise en œuvre de politiques émancipatrices, participatives, et pas seulement curatives et assistancielles promues par les États. Elle traduit la volonté affichée par les autorités de renforcer la cohésion sociale à l'heure où par exemple le chômage, le financement des retraites, les défis climatiques inquiètent. Selon Dewey (Lamine, 2018), la participation sociale prend une acuité particulière dans un contexte démocratique marqué par la pluralité culturelle, ethnique et religieuse, car la *fabrication du bien commun* pour reprendre son expression n'est possible qu'en faisant ensemble. Les compétences citoyennes s'acquièrent ainsi au sein et entre groupes sociaux, des petits comme des grands, des informels aux plus formalisés, par expérimentation et tâtonnements successifs. On fera remarquer à cet égard que la participation se distingue de l'intégration. Comme le rappelle Serge Paugam, (Paugam, 1990), la notion de participation souligne le rôle actif joué par les individus à la construction des normes sociales et au façonnement de la cohésion sociale ; un rôle qui peut revêtir plusieurs formes d'engagement.

Cette notion de participation conduit le travail social à développer des approches plus collectives pour accompagner des publics ou soutenir des projets initiés par les habitant-e-s d'un quartier par exemple. Toutefois l'usage de la participation n'est pas sans risque. Comme le montre Maryse Bresson (2014) la participation peut être instrumentalisée en devenant une injonction pour accéder aux prestations sociales, en dépolitisant les problèmes sociaux par l'illusion de solidarité créée par le partage d'activités ou d'espaces, en déléguant à la société civile les moyens de rendre vivante cette démocratie. Cette institutionnalisation de la participation l'a aussi éloignée de ses origines contestataires. Si l'on se réfère à Saül Alinsky, l'animateur social devrait favoriser l'autodétermination pour que la participation prenne la forme d'une « action directe non violente » (Alinsky, 1971, traduction française du sous-titre, 1976).

Discussion d'un cas concret

La situation présentée ci-après a fait l'objet d'une analyse en groupe menée avec des animatrices et animateurs sociaux (ASC) qui exercent en Maison de quartier (MQ) ou en milieu ouvert (TSHM) dans la région genevoise¹.

Le problème repéré concerne une activité menée hors d'une maison de quartier avec une trentaine d'enfants entre 4 et 8 ans. Cette activité sur inscriptions se déroule habituellement dans un espace en pleine nature mais, en raison de travaux d'assainissement, l'activité a lieu dans des locaux mis à disposition par le groupement parascolaire pendant deux ans, soit la durée des travaux. Ces locaux se situent à 10 minutes à pied du lieu habituel des activités et se trouvent dans un nouveau quartier d'immeubles où les premier-e-s habitant-e-s viennent récemment d'emménager. En parallèle, la MQ a investi ce quartier avec un accueil libre mobile et a pu construire un lien de confiance avec beaucoup d'habitant-e-s de tous âges. Alors qu'à Genève c'est la mixité sociale qui est prônée en matière d'habitat, les habitant-e-s de ce regroupement d'immeubles sont majoritairement issu-e-s de milieux précarisés. C'est dans ce contexte particulier qu'une trentaine de préadolescent-e-s sans occupations précises sont venu-e-s spontanément se joindre aux activités organisées par les ASC qui ont ainsi vu le nombre d'enfants croître de manière non négligeable. Il est important de savoir que ces enfants sont pour la plupart connus de l'équipe d'animation.

Lors du temps d'analyse, une série de dilemmes auxquels les ASC se sont trouvés confronté-e-s a pu être mise en exergue. Premièrement, il est apparu que les principes d'hospitalité et d'accueil entrent en tension avec les principes de sécurité, mais aussi d'équité entre enfants inscrits et non-inscrits. Une autre tension se dessine entre ce qui relève d'un dispositif d'accueil libre et d'un dispositif d'encadrement à visées éducative et culturelle. Enfin, une tension apparaît entre le souci d'offrir une présence de qualité et les moyens à disposition pour répondre aux besoins de l'ensemble des enfants réunis. L'équipe d'animation étant constituée en fonction du nombre d'enfants inscrits (normes d'encadrement), la fréquentation excessive met en péril la sécurité de l'ensemble du groupe et rend sa gestion difficile pour les ASC.

Pour faire suite à la première série de dilemmes, la réflexion du groupe s'est portée sur le sens et les finalités de l'intervention menée par l'équipe des ASC qui ont exposé leur situation. L'idéal est sans doute porteur pour les praticien-ne-s mais, dans le cas présent, il semble s'être mué en un piège qui s'est refermé sur les ASC qui ont tenté de répondre au coup par coup à de nouveaux besoins repérés sur

¹ L'approche initiée s'inspire de la méthode d'analyse en groupe élaborée par Yveline Fumat et Jean-Bernard Paturet, de l'Université Paul Valéry de Montpellier et connu sous le nom de G.E.A.S.E (Groupe d'Entraînement à l'Analyse de Situations Educatives). <https://epale.ec.europa.eu/fr/resource-centre/content/le-groupe-dentraiment-lanalyse-de-situations-educatives-gease-un-outil>.

le terrain. A ce sujet, il était intéressant d'entendre les professionnel-le-s qui évoquaient combien ils et elles se sentaient touché-e-s par les enfants qui se sont spontanément invité-e-s à l'activité organisée. De par leur motivation et leur vif intérêt, ces dernier-e-s leur permettaient de renouer avec l'idéal professionnel émoussé au contact d'enfants blasés qui connaissent et possèdent tous les derniers gadgets à la mode. Dans une certaine mesure, cette situation leur permettait de revitaliser leur engouement pour l'éducation populaire.

Pour les ASC, l'espace d'analyse de pratique en groupe a permis de marquer un temps d'arrêt pour laisser place à la réflexion et comprendre que tout en menant leur activité au plus près de ce qu'ils estimaient devoir faire, ils et elles s'étaient, sans trop en prendre conscience, livré-e-s à une forme de diagnostic social. Ainsi, l'analyse menée en groupe a permis aux deux ASC d'opérer une triple prise de conscience. Conscience, d'une part, de leurs limites en termes de moyens pour continuer à encadrer l'activité au risque d'un dérapage et, d'autre part, du glissement progressif d'un programme d'activités bien établi à un dispositif expérimental. Enfin, les praticien-ne-s ont réalisé l'importance que revêtait, notamment dans cette situation, l'arrière fond sociopolitique de leur action.

Parmi les pistes d'action imaginées sont apparues deux approches qui méritent attention. Premièrement, sur la base de leur diagnostic social, les ASC ont décidé de relayer leurs observations au sein des commissions mixtes de la commune qui regroupent des politicien-ne-s, diverses associations du quartier, des ASC, etc. Cette approche constitue sans doute une réponse essentielle pour que la Maison de quartier ne se trouve pas isolée face au problème repéré, mais également que les élu-e-s se rendent compte des ressources et des moyens qui devront être déployés au cours des mois et années à venir dans la commune concernant le volet social. Deuxièmement, l'analyse de la situation a permis de confirmer le besoin de détacher un-e ASC de la MQ dans ce quartier, ou du moins de renforcer la collaboration mise en place avec les TSHM de la commune, pour aller à la rencontre des habitant-e-s de ce quartier en pleine expansion afin de mener avec elles et eux une cartographie de leurs besoins et, ensuite, de les aider à se regrouper, à s'organiser et à s'autoréguler.

Cette seconde piste d'action s'inscrit parfaitement dans le thème du 8^{ème} congrès de l'AIFRIS et il est intéressant de noter qu'elle n'a émergé qu'au détour d'un problème de manque de moyens par rapport à une activité programmée. Favoriser les compétences des habitant-e-s d'un quartier relève sans doute davantage de la mission des TSHM, mais des représentant-e-s de ce groupe professionnel, présent-e-s dans le groupe d'analyse de pratiques, ont précisé qu'eux-mêmes étaient pris dans une logique de service : tournées du quartier à effectuer, activités ponctuelles à organiser, réponses à des demandes des élus communaux, etc. Pour le coup, ils et elles ne sont plus en mesure de prioriser une logique d'action à même de favoriser l'éducation populaire et le développement du

pouvoir d'agir des habitant-e-s des quartiers qu'ils et elles sillonnent. « On vend des prestations avec des résultats immédiats... mais que deviennent les approches diagnostics qui impliquent de prendre du temps ? » interroge un des professionnel-le-s tandis qu'un de ses collègues note que les ASC disposent d'un savoir-faire, mais qu'ils et elles se lancent peut-être trop vite dans l'action au lieu de prendre le temps d'observer et de mener un diagnostic social qui irait dans le sens d'une mise en mouvement des collectifs pourtant inscrite au cœur de leur mission. Pour les professionnel-e-s réuni-e-s, ce constat est venu interroger le sens et les finalités de leur action, mais également le temps accordé à la réflexion.

Conclusion

Cette analyse de cas nous permet de constater la diversité des niveaux de réflexion des animateur-trice-s engagé-e-s dans ce groupe d'analyse de pratique. Cette variété est liée à la fois à leur parcours et à leurs expériences antérieures et actuelles dans ce champ professionnel, mais révèle également ce qui les mobilise dans leur action quotidienne, le souci de qualité des prestations offertes, leur adéquation aux besoins en passant par le respect de la mission qui est la leur et de sa possible redéfinition. Par ailleurs les propos des animateur-trice-s témoignent aussi de l'importance que revêt le groupe de pairs pour l'échange et l'analyse des pratiques. Ici le groupe se composait de professionnel-e-s partageant une même pratique mais provenant de lieux différents, ce qui a semble-t-il constituer un élément favorable à une analyse hors de tout enjeu d'équipe et de hiérarchie. Ces temps d'analyse ont permis aux praticien-ne-s non seulement de mettre en mots leur pratique, mais encore de la penser, ce qui milite en faveur des espaces de réflexion en amont de toute intervention.

Cette exploration a permis de poser quelques jalons sur la contribution des analyses de pratiques pratiquées en groupes pour accompagner la réflexion sur les changements sociétaux et la co-construction de l'intervention, ici l'intégration de plusieurs centaines d'habitant-e-s dans un contexte urbain multiculturel, en favorisant la participation des habitant-e-s à la définition de cette intégration.

Bibliographie

Alinsky, Saul, 1971, *Rules for radicals*, éditions Random House (trad. française 1976, *Manuel de l'animateur social : une action directe non violente*, éditions Seuil).

Avenel, Cyprien, 2016, « Le travail social au défi du développement social », *Vie sociale*, no 13, 115-137. Mis en ligne sur Cairn.info le 24/03/2016. <https://doi.org/10.3917/vsoc.161.0115>

Bresson, Maryse, 2014, « La participation : un concept constamment réinventé », *Socio-logos* [En ligne], 9 | mis en ligne le 04 mars 2014, consulté le 18 juin 2019. URL : <http://journals.openedition.org/socio-logos/2817>

Brunel, V. (2008). *Les managers de l'âme. Le développement personnel en entreprise, nouvelle pratique de pouvoir ?* Paris : La Découverte, coll. « La Découverte/Poche ».

De Gaulejac, V. (2005). *La Société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social.* Paris : Seuil.

Dolz, J. & Ollagnier E. (Ed.). (2000). *L'énigme de la compétence en éducation.* (Raisons éducatives, 1999/1-2). Paris : De Boeck & Larcier.

Lamine, Anne-Sophie, 2018, « Expérience, idéaux et participation sociale », *ThéoRèmes* [Online], 13 | Online since 28 December 2018, connection on 19 June 2019. URL: <http://journals.openedition.org/theoremes/2116>;
DOI: 10.4000/theoremes.2116

Monceau, G. (2013). Institutionnalisation de la réflexivité et obstacles à l'analyse de l'implication. Dans Béziat J. *Analyse de pratiques et réflexivité* (21-30). Paris : L'Harmattan.

Paugam, Serge, 1990, « Insertion, intégration, participation » *Recherches et Prévisions*, n°20, 7-8 ;

https://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1990_num_20_1_1397

Ravon, B. (2017). « Autonomisation, standardisation ou partage des savoirs ? Problèmes, enjeux et configurations » dans G. Monceau & Y. Molina (dir.), *Les formations du secteur social aujourd'hui Transformations et diversifications*, (65-73) Presses de l'EHESP.

Schön, D. A. (1994). *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel.* Montréal : Les Ed. Logiques. Collection "Formation des maîtres."

Tardiff, M. (2012). Réflexivité et expérience du travail enseignant : repenser le « praticien réflexif » à la lumière des traditions de la pensée réflexive. Dans M. Tardiff, C. Borges & A. Malo (Eds.) *Le virage réflexif en éducation : où en sommes-nous 30 ans après Schön ?* (47-71). Bruxelles : De Boeck.

Vrancken, D. (2012). Le travail social serait-il devenu une profession ? Quand la prudence s'invite au cœur d'un vieux débat. *Pensée plurielle*, 2 (30/31),27-36.