



## ***Comité National d'Action Sociale***

**Séminaire du 12 juin 2006**

**IRTS Montrouge (Paris)**

***Le travail social : approche comparative en Europe***

Compte rendu établi par Monsieur Gérard SCHAEFER, responsable des relations internationales à l'IRTS de Lorraine, à partir de l'enregistrement des débats

Comité National d'Action Sociale  
18 boulevard de Grenelle 75015 Paris

Tél : 01 40 59 62 22  
Fax : 01 40 59 62 82  
email : [contact@cnas-icsw.org](mailto:contact@cnas-icsw.org)

# Sommaire

	Pages
Présentation et introduction de la journée par le président .....	3
Première intervention : la situation en Suisse .....	4
1. Approche des problèmes sociaux en Suisse .....	4
2. Aperçu sur les formations au travail social en Suisse .....	5
3. Quelques interrogations, changements et pistes .....	6
Deuxième intervention : la situation au Royaume-Uni .....	9
Troisième intervention : la situation en Roumanie .....	13
Quatrième intervention : la situation au Portugal .....	16
Cinquième intervention : Madame Hélène Strohl .....	20
Intervention de l'après-midi : Monsieur Jean-Jacques Trégoät .....	26
Discussion générale .....	38
Synthèse par Mme. Hélène Strohl .....	50
Conclusion par M. Christian Rollet .....	52
Annexe 1 : liste des participants .....	53
Annexe 2 : note introductive de M. Philippe STECK .....	54
Annexe 3 : note introductive de M. Marcel JAEGER .....	58

## Présentation et introduction de la journée par le président

### M. Christian Rollet :

Je vous rappelle que Mme Hélène Strohl a accepté, outre une intervention qu'elle fera sur le rapport de l'IGAS, de faire une synthèse en fin d'après-midi. Je suggère à MM. Jaeger et Steck de jouer le rôle de discutant, de poser la ou les questions immédiates qui viennent après l'exposé des intervenants. Cinq intervenants vont prendre la parole Quatre intervenants étrangers qui vont se présenter dans un instant et Hélène Strohl. Le fait d'avoir préparé ce séminaire et d'avoir écrit une contribution (jointes en annexe ndlr) leur donne un regard particulier sur nos débats. Le tout, exposé et discussion devant tenir en une demi-heure. Cinq sessions d'une demi-heure, cela fait deux heures trente. Nous ferons alors une pause, et nous irons déjeuner.

Cette après-midi, M. Trégoät sera parmi nous de 14h à 15h30. Il doit être représenté dès ce matin. Il a choisi, en accord avec moi, de faire un exposé sur « les métiers du social dans l'Europe élargie ». J'espère que sa contribution sera bien en phase avec les exposés que nous allons entendre de cinq pays différents.

Un débat général peut avoir lieu de 15h30 à 16h30.

Nous laissons une demi-heure à Hélène Strohl pour conclure, sachant qu'elle a des obligations et qu'elle aimerait bien que l'on termine à 17h effectivement.

Un questionnaire général a été transmis aux intervenants. Il a été demandé aux exposants de dire ce qui est en débat dans leur pays, au niveau national et local, dans la presse, etc. Et bien sûr ce qu'est l'évolution du travail social dans leur pays.

Rappel des questions :

- 1) Dans votre pays, quels sont les problèmes sociaux dominants qui s'inscrivent dans les politiques sociales ?
- 2) Dans ce débat, pouvez-vous nous dire comment et en quoi le Travail Social est questionné ?
- 3) Ces interrogations conduisent-elles à des changements dans le Travail Social
- 4) Quelles sont les pistes émergentes
- 5) Comment s'opèrent le suivi et l'évaluation des résultats ?

## **Première intervention : la situation en Suisse**

### **M. Schmid, Lucerne**

L'intervenant rappelle qu'il est avocat de formation et non pas travailleur social. Il a travaillé 10 ans comme chef de la prévoyance et de l'action sociale de la ville de Zurich. Aujourd'hui il est recteur d'une Haute Ecole Spécialisée pour le travail social.

M. Schmid est président de la Conférence qui regroupe tous les acteurs de l'action sociale en Suisse. Il a donc d'une part la vision du Recteur d'une institution mais également la vue des employeurs puisque ce sont les membres de la Conférence Suisse qui engagent les travailleurs sociaux. Son intervention se déroulera en trois points :

- les problèmes sociaux en Suisse : où sont engagés les travailleurs sociaux en Suisse ?
- comment est organisée la formation des travailleurs sociaux ?
- les changements, les pistes pour le développement mentionné dans le questionnaire.

### **1. Approche des problèmes sociaux en Suisse**

Dans les journaux, un sujet revient continuellement : les abus du secteur social. Mais l'intervention ne se limitera pas à cette question.

Le total des dépenses pour le social, c'est-à-dire les transferts sont d'un peu moins de 100 milliards d'euros en Suisse. La moitié de cette somme est consacrée à protéger les personnes âgées (caisse obligatoire, pensions obligatoires et prestations complémentaires). La moitié de l'aide va aux personnes âgées. Le système de protection pour les personnes âgées est bien ancré dans la population et bénéficie de son soutien lorsqu'il s'agit de transferts dans l'action sociale. Comme tous les autres pays nous rencontrons un problème de financement.

Un autre quart du budget est consacré à la Santé : prestations payées par les caisses de santé. Une grande partie va dans ce domaine. La croissance des coûts dans ce secteur est bien plus grande que la croissance de l'économie. Cela constitue un vrai problème. Le système suisse est éclaté sur divers organismes : les hôpitaux font des reproches aux médecins, les médecins aux pharmaciens, les pharmaciens aux dentistes... les autres sont toujours responsables de l'explosion des coûts. Nous n'avons pas en Suisse de système de gestion qui permettrait de gérer ces coûts et leurs influences. Tous les essais politiques qui se font et les lois qui sont en révision permanente n'ont pas réussi à freiner la croissance très rapide des coûts dans la santé.

Dans le domaine des personnes âgées, il n'y a pas une grande place réservée aux travailleurs sociaux. Les personnes que l'on rencontre auprès de ce public ne sont pas des travailleurs sociaux formés. Tandis que dans la santé, certains travailleurs sociaux travaillent dans des hôpitaux mais pas en grand nombre. Il existe des services spécialisés qui travaillent avec des travailleurs sociaux, mais là encore ce n'est pas le champ qui emploie le plus les travailleurs sociaux.

Une autre part du budget va aux chômeurs. L'économie a fait des progrès et le taux de chômage s'est réduit à environ 4% à 3% ces dernières années. Dans ces statistiques ne sont prises en compte que les personnes qui ont droit à des bénéficiaires de la Caisse de chômage. Ces bénéficiaires sont limités dans le temps et après 400 jours ces personnes sortent des statistiques du chômage. Malgré tout en tenant compte de ces faits, la Suisse reste un pays avec un faible taux de chômage. C'est pourquoi la Caisse de chômage était toujours plus ou

moins équilibrée. Avec quelques modifications on a toujours pu assurer que cette Caisse soit financée. L'argent dépensé ici concerne d'une part les rentes aux bénéficiaires et d'autre part les programmes d'insertion. Suite à une réforme de son système, la Suisse a réussi à bien valoriser depuis les années 1990 les programmes d'insertion. On peut véritablement parler d'une réelle prise en charge des chômeurs. Une bonne partie de cet argent va donc dans les programmes d'insertion qui emploient également des travailleurs sociaux dans les programmes d'animation, d'occupation et d'insertion.

Une autre partie du budget va aux assurances pour les personnes invalides. Cette Caisse absorbe passablement de chômage à long terme. Bien souvent les personnes sans emploi se retrouvent avec des problèmes psychiques ou de santé. La Suisse essaie à travers une révision de ses lois de mieux décrire sous quelles conditions on peut bénéficier d'une rente et d'autre part augmenter également les mesures d'insertion pour ce groupe de personnes, pour essayer d'obtenir une moindre croissance des nouvelles rentes. Evidemment un grand risque demeure pour ceux qui ne sont plus pris en charge par cette Caisse et qui sont dès lors renvoyés vers d'autres systèmes. Pour l'instant la révision de cette Caisse constitue un des sujets les plus cruciaux : que faire avec des personnes qui sont hors du travail ou en passe de perdre leur travail et qui ont des capacités réduites pour trouver un emploi. Que fait-on avec ces personnes ?

En ce qui concerne les allocations familiales, celles-ci sont assez « maigres » en Suisse. Comparées à d'autres pays, les prestations d'allocations familiales suisses sont très limitées. Cela signifie que pas mal de familles se retrouvent dans l'action sociale qui constitue dans ce cas le dernier filet. Ce secteur représente environ 5% de l'ensemble des dépenses. Le fait de prestations familiales faibles signifie que des familles monoparentales et des familles nombreuses qui ont peu de salaire doivent être prises en charge par l'action sociale. En Suisse, la politique familiale est un sujet brûlant. Un effort est fait pour augmenter ces prestations et pour changer la vision des gens.

Toutes les lois qui touchent le social doivent passer au vote populaire. Dès qu'un sujet est un tant soit peu contesté, un référendum est organisé. C'est logique. Et après c'est le peuple qui s'exprime. Le système est bien ancré dans la population. La population ne décide pas seulement pour durcir le système. Ainsi, elle a pris des décisions de référendum qui étaient assez favorables pour les chômeurs, évidemment assez favorables pour les personnes âgées. Il faudra attendre de voir l'attitude à l'égard des personnes invalides. L'attitude risque d'être un peu plus dure. Pour la politique familiale, il était difficile de promouvoir des progrès parce que des positions traditionalistes étaient bien ancrées dans la population. Donc, chaque fois que l'on touche à ce système il faut se demander si on peut passer à un vote populaire.

## **2. Aperçu sur les formations au travail social en Suisse**

La Suisse connaît elle aussi son histoire des services sociaux. Un système moderne a été initié il y a dix ans quand la Suisse a créé les Hautes Ecoles Spécialisées (HES). Ainsi, la Suisse a créé sept régions pour ses HES. Ces écoles sont sur le niveau tertiaire et devraient avoir une certaine équivalence avec l'université parce qu'actuellement on considère encore ces deux institutions comme différentes mais équivalentes. L'équivalence n'est pas encore réalisée. Les universités ont davantage de prestige, de moyens, de soutiens que les HES. Bien qu'en Suisse, les HES on eu un grand succès parce que le nombre de leurs étudiants s'est plus accru ces dernières années que celui des universités.

Il est important de savoir que les formations au travail social s'inscrivent dans les HES et qu'il existe trois types de formations au sein de ces écoles :

- le travail social général
- l'animation socioculturelle
- la pédagogie sociale

Cette formation et tous ces curricula ont subi d'énormes changements suite à la réforme du processus de Bologne, où la Suisse participe comme tous les autres pays. La formation au travail social a été inscrite dans un cycle de Bachelor (Licence). Après trois ans, les étudiants titulaires du Bachelor sont capables d'exercer leur profession. Il n'existe pas encore de programmes Master consécutifs pour le travail social. Une planification est prévue pour l'année 2008. Pour l'instant, la préoccupation majeure va à la mise en place en trois ans du Bachelor. Ces modifications ont entraîné également de grands changements pour les étudiants.

Une grande partie des étudiants étudient à temps partiel. Leurs études pour le Bachelor s'étendent sur cinq années. Beaucoup de personnes travaillent, ce sont des femmes qui ont d'autres occupations ou qui ont en charge une famille. Elles s'engagent tard en formation. Une minorité d'étudiants est âgée 20 à 25 ans. En Suisse, une grande partie des étudiants en travail social ont 30 ans, 40 ans voire plus. La tendance de l'âge des étudiants est à la baisse. Le travail social engage également beaucoup de personnes qui ont exercé une autre profession et qui prennent cela comme une formation ultérieure dans leur biographie. Les femmes constituent le groupe d'étudiants le plus nombreux (75%). Des efforts sont faits pour rendre cette formation plus attractive pour les hommes et pour promouvoir l'équilibre entre les sexes. Il faut également ajouter que l'expérience pratique joue un rôle important dans la formation. La deuxième année est pratiquement remplie avec des stages ou des projets. Donc, cette formation assure un lien étroit entre la théorie et la pratique.

Il convient également d'ajouter que les personnes qui quittent la formation du travail social ont une bonne chance sur le marché du travail. Comparés aux autres filières universitaires, les travailleurs sociaux sont les personnes qui trouvent le plus rapidement un emploi. Une des raisons est contenue dans le fait que ces personnes ont déjà un emploi. Mais également dans le fait que les salaires que les personnes peuvent espérer après leurs études sont assez raisonnables si on les compare avec d'autres. Les perspectives d'évolution ne sont pas si intéressantes.

### 3. Quelques interrogations, changements et pistes

Il y a comme partout des tensions entre les exigences du terrain et la formation en général. Ces tensions sont de nature générale, mais en Suisse ces débats sont constants.

Une étude réalisée au sujet des attentes des employeurs vis-à-vis des travailleurs sociaux et des institutions de formation professionnelle laisse apparaître les différences entre cantons et communes. L'enquête fait apparaître les recommandations formulées à l'attention des écoles, les attentes mutuelles qui existent, comment les changements du monde du travail changent la formation, ainsi que la contribution de la formation dans la réponse à ces changements. Parmi ces tensions, ces interrogations, on retrouve la crainte des gens du terrain que le travail social devienne trop académique et que les travailleurs sociaux soient trop chers à la sortie des études. Comme partout, la complexité croissante des problèmes demanderait que la formation soit plus étendue, plus longue. Une forte demande de la pratique (du terrain professionnel) veut que les travailleurs sociaux soient préparés au **double mandat** : travailler pour le client et travailler pour une autorité, pour les contribuables. La compréhension du double mandat a

un impact à présent sur les formations. De même, l'économie du social a un impact sur les formations.

Le travail interinstitutionnel, entre les différentes caisses devient de plus en plus important en Suisse. Cet élément a également des impacts sur le déroulement des formations.

Le plus difficile est d'avoir une vision claire de ce qui arrivera dans l'avenir. Il y a toujours un décalage entre la planification d'un curriculum et le moment où les personnes sortent d'un dispositif de formation. Il convient d'avoir une vision à long terme. Et dans le social, il n'est pas toujours facile de voir ce qui arrivera dans dix ans !

#### **Questions de M. Marcel Jaeger :**

- Comment gérer le fait que parfois les dispositifs ne correspondent pas aux réalités de la population ? Comment mettre du liant et de la fluidité dans ce découpage ?
- Derrière l'appellation générique de travailleur social quelles sont les réalités du travail social et des formations ?
- Est-ce que les HES ou les structures de formation croisent la formation initiale et la formation continue ou s'agit-il de deux systèmes séparés ?

#### **M. Walter Schmid :**

Evidemment la ventilation du budget ne correspond pas à la réalité de la population et ne correspond pas aux différentes professions. Dans l'ensemble, le budget social est financé par le public (système de la sécurité sociale). Ce schéma n'est là que pour aider à comprendre où vont les grands flux financiers.

Les HES sont des écoles du secteur tertiaire. Le travail social est formellement enseigné en HES. Effectivement, il existe de nombreuses autres écoles qui enseignent et préparent à des formations. Le marché de l'emploi s'accommode également de professions qui ne sont pas aussi hautement qualifiées parce que le coût est moindre. Nous avons donc également ces tensions. Les HES vendent également de la formation continue. La formation de base reste assez généraliste. La formation continue permet d'assurer la formation spécialisée.

#### **Questions de M. Philippe Steck**

- La présentation est claire et permet de saisir assez facilement qu'il existe un volet de dépenses d'assurance chômage et un taux de chômage presque frictionnel. En ce qui concerne les 50% de dépenses vers les personnes âgées, quelle différence est réalisée entre les pensions et l'apparition de la grande dépendance ?
- Qu'entendez-vous par la « croissante complexité des problèmes » ?
- Comment comprendre le fait que les travailleurs sociaux doivent se préparer au double mandat ? Le double mandat vis-à-vis de l'employeur et du client, cette apparition de la contractualisation va-t-elle traverser de manière nouvelle le travail social ?

#### **M. Walter Schmid**

En ce qui concerne les dépenses pour les personnes âgées, il n'y a pas actuellement de capital dans cette assurance. Le capital est transformé immédiatement en rente pour les bénéficiaires. Dans le système de pension obligatoire l'accumulation de capital est réalisée. Il y a donc un

système de transfert immédiat à la génération actuelle et un système qui est financé par le capital accumulé. Le troisième système est justement un système de prestations complémentaires pour les personnes qui n'ont pas assez d'argent pour vivre ; ces personnes reçoivent un complément. Comparé au système d'autres pays, la Suisse dispose d'un système assez généreux. Il n'y a pas en tant que tel de pauvreté de la vieillesse. Parce que ce système de prestations complémentaires pour ceux qui sont dans le besoin est assez fort et assez bien ancré dans la population. Il y a différents modèles qui composent cette moitié du système de transfert social à la population vieillissante.

Par complexité des problèmes il convient de prendre en considération la biographie professionnelle des travailleurs sociaux. Depuis 30 ans de nombreux changements sont survenus qui ont modifié les biographies de travail. La complexité des familles, l'immigration en grand nombre apportent un changement culturel, les systèmes sont de plus en plus sophistiqués... tous ces aspects participent à la complexité du système. Finalement les travailleurs sociaux doivent mieux connaître les systèmes et avoir une meilleure connaissance des rouages : savoir quand on ne peut plus résoudre le cas soi-même, où chercher des spécialistes. Les travailleurs sociaux doivent avoir une conscience très développée pour connaître leurs propres limites et les capacités des autres.

En ce qui concerne le double mandat peut-être est-ce une spécialité en Suisse. Dans l'action sociale, le travailleur social travaille avec les clients et rend compte au même moment aux politiques communales. A la fois il travaille avec les clients. Mais quand il se tourne vers son autorité, il doit en faire un « cas » pour que cette autorité accepte de financer tel ou tel situation sociale. C'est une mission dans laquelle les personnes se trouvent dans un entre-deux ; le travailleur social ne peut pas répondre aux exigences de l'un et de l'autre. Le double-mandat est passablement ressenti dans ce système où l'action sociale est très près de la commune, très prêt des autorités et des personnes qui vivent dans une commune.

## ***Deuxième intervention : la situation en Grande-Bretagne***

**M. Serge Paul**, Association Britannique des travailleurs sociaux

Certes on peut parler de structures du travail social et de changements pour le travail social. Mais c'est impossible de parler de cette réalité sans prendre en compte au même moment les grands changements de la mondialisation, de la façon avec laquelle la pauvreté est devenue de plus en plus institutionnalisée.

Quels sont les problèmes sociaux qui sont dominants en Grande-Bretagne ?

Si l'on regarde sur 20 ans ou 30 ans en arrière, on constate qu'il y a un changement économique et social qui a apporté de grands bénéfices pour la majorité de la population. Mais il y a toujours eu peut-être 20% voire 25% de la population qui n'a pas connu de changements. Alors comme relevant d'une économie nationale très progressive, on est plus riche que jamais mais quand même il y a de très grands problèmes en termes d'exclusion.

De grands changements ont eu lieu depuis 10 ans. Depuis l'arrivée du gouvernement travailliste, des changements ont eu de grands bénéfices pour le travail social et pour les usagers. Mais il y a aussi des points négatifs. Le chômage s'est réduit remarquablement. Les bénéfices ont augmenté. La pauvreté s'est réduite en Grande-Bretagne.

Le système de crédit relatif aux taxes a procuré des changements. Il y a moins de pauvreté infantine. Moins de pauvreté de gens âgés. Ces changements sont constatables. Mais au même moment, il y a beaucoup plus de services qui ont été créés pour concentrer les ressources vers les quartiers qui en ont le plus besoin. Exemple : un système d'intervention pour les enfants de moins de 8 / 6 ans a été introduit. Il n'y a pas de système de crèche.

La question de l'efficacité du service public et des résultats de performance constitue le grand débat au sein du terrain politique en ce moment en Angleterre. Les résultats sont devenus très importants. Il en découle une tension entre une majorité qui souhaite un service public et une minorité qui relève de l'exclusion et qui a toujours davantage besoin de services. Il y a donc une tension entre l'efficacité, la qualité de services et le changement.

Dans le secteur de la Santé, de moins en moins d'assistants sociaux ont leur bureau au sein de l'hôpital. Cette situation est survenue suite au changement des techniques médicales et des interventions médicales. Depuis 10 ans de nombreux hôpitaux sont construits un peu partout, mais des hôpitaux qui peuvent accueillir 300 à 400 malades ne sont plus nécessaires. Aux Etats-Unis la plupart des hôpitaux sont seulement de 150 lits. Tandis que chez nous, les hôpitaux sont toujours un peu trop grands. Tout d'un coup, de nombreuses personnes qui avaient trouvé leur emploi à l'hôpital parce qu'ils sont si grands se retrouvent sans emploi. Le lit est devenu, à l'instar du bateau à voile, presque un luxe. La plupart des malades sont juste là pour 24 ou 48h. On n'a donc plus besoin de travailleur social à l'hôpital. Leur nombre a considérablement diminué.

Ces sortes de changements structurels se passent continuellement en Grande-Bretagne. Les changements de structures sont de deux sortes. On n'est pas encore une fédération ; vous savez que chaque pays a son parlement. Alors il y a des différences entre chaque pays et l'Angleterre. Par exemple en Ecosse, il faut remarquer la présence des départements génériques. Ces départements existent depuis 40 ans. Ils s'occupent de tout : de la justice criminelle, du travail social et de la famille, des jeunes gens, des personnes âgées, de la santé mentale. C'est un département municipal qui s'en occupe. Comme c'était en Angleterre jusqu'à présent. Même si dans le gouvernement écossais des ministres s'occupent à présent de

chaque secteur (santé mentale, enfance), il y a une coordination centrale vers le service social et le travail social. Le gouvernement en Ecosse (Exécutif) et le Parlement écossais ont engagé une grande convention avec les organisations qui discutent sur le travail social pour le XXIème siècle. Avec un Parlement autonome, on a l'impression que le travail social a peut-être connu une voie plus progressive qu'en Angleterre. Tandis qu'en Angleterre le département d'Etat, qui s'occupait en priorité du travail social, a connu une concurrence avec le département de la santé.

Exemple : situation d'un enfant africain venu en Angleterre pour rester chez une tante. L'enfant à la fin sera tué. L'enquête menée révélera que l'enfant a traversé une demi-douzaine de municipalités en Angleterre depuis le service social à Paris. Et personne n'avait coordonné le service social à destination de l'enfant. C'était une grande tragédie, non seulement en raison de la grande diversité des façons de s'occuper des personnes mais aussi l'absence de responsabilité de la direction de chacun de ces départements. Le résultat de l'enquête a amené le gouvernement en Angleterre à rassembler toutes les fonctions et tous les départements d'éducation et d'enseignement de l'enfance dans un département central au sein de chaque municipalité. La plupart des municipalités (99%) organisent aujourd'hui un service département central pour les enfants (*Children trust*). L'autorité locale assure la direction mais pas nécessairement la coordination. Des organisations privées prennent part à ce dispositif. Dans ces dispositifs, il y a une dominante des personnes de l'éducation et une diminution des valeurs du service social. Le département d'Etat qui s'en occupe travaille avec une minorité de personnes issues du travail social parmi ses fonctionnaires.

Les services pour les adultes de plus de 19 ans sont toujours dans un département de service social. Des changements progressifs ont eu lieu. Le changement est bien positif. A l'origine, le gouvernement de Mme Thatcher a introduit la déstalinisation de la bureaucratie. Le système est un système pluriel. Le client (usager) et les membres de la famille ont la possibilité de faire leur choix. Même dans la législation, ils ont le droit de recevoir directement l'argent pour acheter les services qu'ils souhaitent. Le service n'est pas nécessairement un service communautaire de la municipalité. Il peut s'agir d'un service privé, d'un service volontaire, d'une organisation bénévole.

Il y a maintenant un marché de systèmes et de soins de service social. Les services sociaux sont toujours gratuits dans les hôpitaux. Tout est gratuit dans la santé à part la pharmacie. Mais pour le service social il faut payer. Il y a un système d'évaluation et de fonds.

En Ecosse, le Parlement a décidé que tout le service social est gratuit. Si on va en maison de retraite en Ecosse, c'est gratuit. Par contre, si on va en maison de retraite en Angleterre il faut payer. Même si c'est le service social qui paie.

Il y a de continuelles tensions au sujet de la façon avec laquelle on paie pour les soins. C'est très difficile parce que des personnes âgées pensaient qu'elles pourraient transmettre à leurs enfants un héritage. Et elles découvrent tout d'un coup qu'il faut vendre la maison pour payer les soins en maison de retraite. Ces problèmes du fisc entraînent une tension continue dans le travail des travailleurs sociaux.

Pour les familles et les enfants en Angleterre, une des motivations de la politique consiste à avoir un marché plus important pour les services. Exemple : l'agrément pour les familles d'accueil est réalisé par des agences privées. Les municipalités achètent ce service. Les changements dans le secteur de l'enfance ne sont pas aussi progressifs.

En termes d'enseignement, la Grande-Bretagne dans les quatre pays a achevé toutes les formalités contenues dans les directives européennes à destination de la formation des travailleurs sociaux. Il y a 15 à 17 ans, le Royaume-Uni était en retard. Il fallait avoir : un

Conseil général pour la profession, que tous les professionnels soient licenciés avec une durée de formation d'au moins trois ans, et la reconnaissance du titre protégée. La directive européenne s'adressait à des formations protégées. Aujourd'hui, le Royaume-Uni dispose de conseils d'enregistrement où la majorité des membres ne sont pas des travailleurs sociaux. Nous sommes très fiers de cela puisque ce n'est pas la bureaucratie qui contrôle la bureaucratie. Deuxièmement, tous les diplômés doivent être à présent licenciés avec un diplôme d'une durée de trois ans, et pour ceux qui ont déjà la licence de politique sociale ou de sociologie, une maîtrise en plus. Troisièmement, dans les quatre pays le titre est protégé. Personne ne peut revendiquer le titre de travailleur social, d'assistant social sans qu'il soit inscrit au registre du conseil. Cette situation est en grand gain depuis le changement de gouvernement. Il faut dire qu'il y a de nombreux travailleurs sociaux qui sont députés ou ministres dans le gouvernement. De temps en temps c'est un avantage, de temps en temps c'est un peu négatif.

Il existe un code pour la personne qui s'enregistre et un code pour l'employeur : code déontologique du travailleur social, formation continue (ex. 15 jours tous les trois ans). Il y a déjà une dizaine de procès engagés contre les travailleurs sociaux au tribunal du conseil. Mais on attend également des procès contre les employeurs qui ont également leur code de conduite à l'égard des travailleurs sociaux.

En plus, l'autre grand changement depuis une quinzaine d'années c'est l'introduction de beaucoup plus d'inspection des travailleurs sociaux et des institutions (privé, public ou bénévole) qui les emploient. La difficulté avec le gouvernement de Tony Blair est qu'il change continuellement le nom des titres. Et chaque titre possède un acronyme qui constitue au final une sorte de langage bureaucratique. Exemple : nous disposons d'un service qui s'occupe du conseil à la jeunesse.

### **Question de M. Marcel Jaeger**

Qu'en est-il de l'enregistrement des diplômes et de l'unité du corps professionnel ?

### **M. Serge Paul**

Il y a une tension actuellement pour effectivement arriver à un accord. Il existe un grand danger à vouloir créer de nouvelles professions. Il y a un grand problème de la politique d'éducation parce que le gouvernement veut que les écoles soient complètement autonomes. Maintenant nous sommes vers la fin du passage au Parlement d'une nouvelle législation qui va donner l'autonomie presque totale aux écoles. La contradiction d'avoir un service d'enfants et de jeunes gens qui traversent toutes les professions, toutes les bureaucraties, toutes les institutions, avec des écoles sont complètement autonomes. La direction de la municipalité va disparaître maintenant. En France, le système de l'école c'est l'Etat. Chez nous, c'est la municipalité. Mais c'est le gouvernement qui dirige d'une autre position un pouvoir sans responsabilité. Ce système va changer le rapport de forces.

### **Question de M. Philippe Steck**

Il semble y avoir une efficacité au Royaume-Uni ces dernières années à l'égard de la politique de l'enfance. Quelle est la dynamique présente aujourd'hui dans le renvoi entre santé et travail social, une position dominante services publics et Etats, ou système libéral ?

**M. Serge Paul**

Dans la santé, maintenant on achète des traitements au secteur privé. Il y a de continuelles tensions chez nous. Certains secteurs ont bénéficié de ce mélange. Dans la santé mentale, on trouve à présent des combinaisons qui sont des équipes multi-professionnelles du secteur social et de la sante, du privé ou du public.

[Pause de 10 minutes]

## ***Troisième intervention : la situation en Roumanie***

**Mme Livia Popescu, professeur d'université de Cluj**

La question de l'ajustement des pensions et des inégalités dans le système.

Plus on est vieux plus la pension est réduite. Parce que les pensions n'ont pas suivi le taux de l'inflation. Les conditions de la retraite ont été modifiées parfois pour un groupe. L'année passée s'est réalisé un nouveau calcul selon une nouvelle loi qui prend en compte toute la période de contribution. Toutefois, cela n'a pas changé la situation des personnes. Le prix des médicaments est également très difficile. De temps en temps il y a la crise de manque de médicaments. La précarité des personnes âgées commence à être prise en compte et la pauvreté des familles.

Dans les dernières trois années, la croissance économique a repris en Roumanie. Elle a amené une amélioration des conditions de vie et une réduction de la pauvreté. Sauf pour les familles nombreuses. Cette situation renvoie aux critères d'éligibilité des prestations familiales pour les familles nombreuses. Les deux principales prestations sont ciblées pour les familles pauvres. Les politiques sociales se sont améliorées mais elles sont moins favorables pour les familles pauvres de grande taille. Le montant des prestations octroyées est limité à quatre enfants. Si les familles sont plus nombreuses, elles n'obtiendront pas plus de prestations. D'autres situations concernent la présence des enfants dans les institutions.

La Roumanie connaît également de nouveaux problèmes : dépendance aux drogues, violence domestique, trafic de personnes, chômage (double du taux de celui de la Suisse). Le taux de chômage est considéré par les politiques comme acceptable. La Roumanie a fait un pas vers une législation plus restrictive à l'égard des chômeurs. Récemment, surtout dans les deux dernières années, le taux de chômage a diminué mais le nombre des offres d'emploi n'a pas augmenté. La différence réside dans la population qui a émigré et qui travaille aujourd'hui au sein de l'Union européenne. Même s'il existe une législation assez détaillée concernant le dispositif de soutien et d'accompagnement des chômeurs dans le processus d'insertion, le dispositif en fait n'est pas en place.

Il y a des lois, des politiques sociales, qui s'occupent de faux problèmes, problèmes perçus seulement ainsi par les gouvernements qui ont promu la loi. Exemple : indemnisation d'une somme payée une fois aux jeunes couples et qui récompense le mariage en tant que tel. Ce n'est pas un problème social si les gens se marient ou pas. Là on a de l'argent pour faire un cadeau de mariage (pas pour le mariage homosexuel). Ce choix reflète une option idéologique et de l'importance de la famille mais sans plus.

Il est difficile d'avoir une référence temporelle. La réforme a commencé environ il y a 10 ans. Lors de mon implication dans le département des affaires sociales à l'université j'avais réalisé au préalable une visite en Ecosse. Il y a plusieurs acteurs de la réforme : les écoles (projets pédagogiques), les ONG, les instances européennes, et même s'ils n'ont pas au départ accepté et promu la réforme bien sûr l'acteur important reste toujours les services publics. Le service public était au départ rigide et réticent, plutôt résiduel et sous financé. Les ONG étaient plutôt flexibles et avaient des moyens financiers qui venaient de l'extérieur et les instances européennes à travers des programmes et des experts ont influencé également le processus. L'actuel système du cadre institutionnel en Roumanie s'inspire du modèle français et de la tradition centraliste. Les changements sont survenus à travers les pratiques des ONG et par la formation professionnelle (référentiel théorique, déontologique et les compétences). Au début

il y avait plutôt des tensions entre les ONG et les écoles avec le service public, ainsi qu'entre les écoles et le service public.

Petit à petit les associations professionnelles ont été fondées, mais il y a aussi un paysage assez trouble puisque la première association n'était pas formée de professionnels. Elle était constituée d'enseignants et l'association avait pour but la promotion du travail social. Maintenant cette association existe toujours mais il y a aussi des associations professionnelles de plus en plus actives.

La législation concernant les services sociaux a été adoptée en 2003. Entre 2003 et 2005, cette législation traite de façon assez intégrée et avec une certaine cohérence, les principes des services sociaux, les tendances, la structure des services sociaux, la fonction de l'assistance sociale, le financement. Celle-ci, avec la stratégie exprimée dans le plan national contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale témoigne de certaines tendances : la décentralisation, le partenariat entre service public et privé (y compris les ONG et le secteur associatif), la participation de l'utilisateur, et le couple des droits et obligations de l'utilisateur, ainsi que du financement. Il y a deux grands groupes de services. Un groupe est considéré comme le niveau primaire et qui relève de la responsabilité des autorités locales, municipales et des communes. Et le groupe des services spécialisés qui relève de la responsabilité des autres partenaires. Ce groupe recouvre tous les groupes de populations : l'individu, la famille et la communauté. L'accent pour l'intervention communautaire et la mobilisation de la communauté est plus importante dans le service primaire.

Cette nouvelle législation présente aussi l'obligation d'accréditation de chaque service. D'abord se fut le tour des ONG. Le service public sera accrédité au cours d'une deuxième étape. Il y a une partie de la législation adoptée l'année passée qui présente les standards de qualité et les principes de la qualité qui font référence au partenariat, à l'approche compréhensive multidisciplinaire, à l'approche centrée sur la personne. La participation est donnée et orientée vers les résultats.

Si l'on regarde la législation, des éléments ont déjà été mis en application. L'accréditation est encore en cours même si le délai a déjà expiré. C'est un processus plus long que prévu. Une contestation est partie des professionnels et des responsables à l'égard des standards jugés trop élevés. Elle a gagné également les services publics. Le plan national dont les grandes lignes ont été approuvées en 2003 et qui ont été repris cette année propose une idéologie qui ressemble jusqu'au niveau des principes avec la politique de Tony Blair, la « troisième voie ». L'efficacité, le coût, droits et obligations, insertion par l'emploi, responsabilités individuelles, le rôle de la communauté... tous ces principes peuvent être mis en parallèle et l'on trouve une grande similarité. La nouvelle loi des services sociaux parle également beaucoup du contrat entre les services et l'utilisateur.

### **Question de M. Marcel Jaeger**

Vous montrez bien la proximité entre les évolutions de l'action sociale en Roumanie et en France. Qu'en est-il de la formation ?

### **Mme Livia Popescu**

En ce qui concerne la formation, la Roumanie n'a pas suivi le modèle français. La formation est allée plutôt dans le sens du modèle anglo-saxon. On a parcouru très vite certaines étapes. Très vite la décision fut prise d'avoir une formation de niveau licence au sein de l'université. Mais, ici intervient la question de l'adaptation des modèles et comment on traite le spécifique national. Le comité d'accréditation des formations universitaires a accepté qu'il y ait plusieurs

combinaisons. A l'intérieur des universités existent les facultés de théologie qui ont du obtenir une place dans l'action sociale avec l'argument que des services sociaux étaient organisés par l'Eglise. Actuellement, une formation principale d'assistant social est dispensée et plusieurs modalités de formation en fonction des théologies qui existent en Roumanie. Au sein de mon université la formation d'assistant social est multiple (romano-catholique, gréco-catholique, orthodoxe, baptiste réformée). Les diplômés ont une double spécialisation qui ont utilisé des débouchés professionnels qui au départ n'existaient pas. Une des conséquences des nouvelles réformes dans le cadre du processus de Bologne concerne la place attribuée en Roumanie à la double spécialisation. La solution a été trouvée par les facultés de théologie. Il y a aujourd'hui une nouvelle spécialisation qui s'appelle théologie sociale et qui en fait est identique. Les étudiants viennent au département social et suivent des cours de théologie.

**Question de M. Philippe Steck**

Les autorités locales vont-elles surmonter leurs difficultés en ce qui concerne le revenu minimum ?

**Mme. Livia Popescu**

Pour l'instant des discussions sont en cours sur la modification de la loi. Des inégalités et des interprétations contraires demeurent. Oui la difficulté existe toujours.

## **Quatrième intervention : la situation au Portugal**

**Mme Maria Elisa Borges, Service de politiques sociales, Ministère des Affaires sociales.**

En vue d'une approche synthétique et systématique, suivant le schéma requis, nous sommes en mesure de dire que :

1. Les problèmes sociaux dominants dans la société portugaise sont essentiellement de trois types :

### 1.1. Manques extrêmes

Qui se caractérisent par les aspects qui conditionnent le quotidien des gens et reflètent l'insuffisance des moyens de subsistance.

- Pauvreté, très souvent synonyme de misère.
- Accès difficile aux médicaments.
- Logements extrêmement délabrés.

### 1.2. Situations limites

Ce sont les situations où les gens sont dans l'impossibilité de mener une vie normale.

- Enfants négligés, abandonnés ou maltraités.
- Grands dépendants du fait d'une maladie grave, handicap profond, accident invalidant, âge très avancé, isolement/solitude insoutenables.

### 1.3. Problèmes généraux

Ce sont les problèmes qui touchent un grand nombre de gens sans néanmoins atteindre le degré de gravité des situations mentionnées précédemment.

- Chômage, travail précaire, salaires bas.
- Coût élevé des logements dont l'accès devient de plus en plus difficile.
- Immigration irrégulière ou exploitée dans le monde du travail.

2. Les questions qui se posent au travailleur social sont, à différents niveaux, reliées entre elles pour deux raisons : certaines questions donnent en effet lieu à d'autres questions tandis que ces mêmes questions conditionnent à leur tour les précédentes.

### 2.1. Structures

Les personnes en charge sont si absorbées par la multiplicité des programmes qu'il ne leur reste que très peu de temps pour se pencher sur les cas non prévus par les programmes ou par eux-mêmes.

### 2.2. Financement

Le financement est touché par des difficultés budgétaires et par la priorité des ressources qui est donnée aux programmes.

### 2.3. Acteurs

- Trois types d'acteurs fondamentaux se détachent : les acteurs publics, privés (organismes particuliers) et volontaires. Ceux-ci devraient être complémentaires les uns des autres et agir de façon concertée.

- Le peu de temps consacré aux cas sociaux, mentionné plus haut.
- L'articulation défailante entre les différents acteurs, également déjà mentionnée.

### 3. Modifications dans le domaine du travail social

Ces interrogations ont fini par donner lieu à certaines modifications dans le domaine du travail social ; et l'approche de ces modifications se fait par le biais de l'observation empirique sur le terrain et l'analyse théorique.

3.1. Plusieurs études universitaires ont été menées sur ce sujet afin, premièrement, de mieux identifier et analyser les problèmes rencontrés, deuxièmement, de mieux utiliser les moyens disponibles et troisièmement, afin d'adopter, en fonction de cela, de nouvelles lignes de conduite.

3.2. Toutes les influences sont d'une très grande importance et en justifient la priorité

- En ce qui concerne les coûts minimums, il convient de concilier la qualité avec la réduction des coûts.
- En ce qui concerne l'efficacité à court terme, il sera nécessaire d'ajuster bon nombre de mesures et d'avoir recours à la coopération dans le cadre du volontariat.
- En ce qui concerne la prévention, celle-ci implique une action systématique au niveau local et national et la plus grande participation possible de l'ensemble des services, des volontaires et des usagers.
- En ce qui concerne la participation des usagers, celle-ci découle de tout ce qui vient d'être exposé et s'avère également cruciale afin que ces derniers puissent résoudre au mieux leurs problèmes, soient renseignés par les travailleurs sociaux et contribuent personnellement à la recherche des solutions nécessaires –de cette façon, eux aussi deviendront acteurs à part entière.

### 4. Pistes émergentes

#### 4.1 Formation des travailleurs sociaux.

Il semble que la meilleure solution soit de faire en sorte que cette formation soit en même temps plus pratique et plus théorique : plus pratique, par un contact direct avec les problèmes ; plus théorique, afin de mettre en lumière les causes profondes de ces mêmes problèmes. Ainsi, la formation préparera les travailleurs sociaux à un travail véritablement transformé en profondeur tout en les adaptant aux contraintes du travail social sur le terrain.

4.2. Les projets pédagogiques des écoles de travailleurs sociaux ont subi différentes modifications qui vont, en partie, dans le sens des exigences requises. A terme, il nous paraît nécessaire, surtout à partir de la deuxième année, que les élèves soient mis en contact avec le travail de base et soient confrontés aux problèmes diagnostiqués par le contenu des matières enseignées.

4.3. La modification et la mutation des projets pédagogiques et de la formation des travailleurs sociaux pourront s'avérer très rapides, compte tenu de la gravité des problèmes sociaux existants et du fait que de nombreuses écoles se montrent déjà très motivées.

4.4. Un des principaux obstacles au changement provient de la conception traditionaliste du travailleur social, et particulièrement en ce qui concerne la

dépendance quasi exclusive du financement public, et de la difficulté pour les travailleurs sociaux de s'organiser autour du volontariat local et de procéder à des démarches de développement sources de richesse. Au fond, la dimension économique, surtout en termes d'économie sociale, devrait avoir un poids beaucoup plus consistant en ce qui concerne la formation des travailleurs sociaux.

## 5. Evaluation

L'évaluation systématique a essentiellement été introduite à partir des programmes communautaires, même si certaines expériences moins systématiques ont déjà existé dans le passé.

A terme, il nous paraît absolument indispensable que l'évaluation fasse partie intégrante du travail social lui-même et que tous les acteurs y participent : dirigeants, personnes en charges, volontaires, usagers...

Par ailleurs, l'évaluation devrait être plus souple et moins coûteuse en termes financiers.

### **Question de M. Marcel Jaeger**

La formation doit être plus théorique et plus pratique ? Comment parvenez-vous à équilibrer la situation ? Un travailleur social non universitaire peut-il intervenir dans la formation ?

### **Mme. Maria Elisa Borges**

Oui. Il est important que les travailleurs sociaux soient intégrés dans la formation.

La formation des travailleurs sociaux se déroule sur quatre années.

Le Portugal a fait énormément de progrès en 10 ans et l'on peut dire que la France ne parvient pas mieux à répondre aux problèmes sociaux.

### **Quelques remarques :**

#### **Mme Marie-Thérèse Paillusson**

Le diagnostic est important dans la formation et le dysfonctionnement dans la relation. La formation est d'abord une grande étude sur le diagnostic. C'est très intéressant.

#### **Mme Hélène Maçon**

Quelle est la place du volontariat ?

#### **Mme. Maria-Elisa Borges**

Toutes les personnes qui sont dans des organismes privés sont volontaires. Beaucoup de personnes travaillent comme bénévoles. Il y a au niveau national un Conseil national du volontariat. Ce Conseil réunit les représentants du ministère et des ONG.

**Un participant** remarque qu'une des évolutions du travail social est qu'il devient très dépendant de politiques nationales. Il n'y a peut-être pas assez de diagnostic qui est effectué.

Une étude a été réalisée sur la représentation du volontariat. Ce travail est très important.

**Un autre participant** demande si l'établissement des programmes ne remet pas le travail social au sein des politiques nationales.

**Maria-Elisa Borges**

L'articulation avec les organismes publics et privés permet la construction de programmes communautaires, dispositif de réseau et non hiérarchique. Le Portugal a souvent été enregistré à Bruxelles dans les bonnes pratiques.

## **Cinquième intervention**

### **Mme Hélène Strohl, Inspection générale des Affaires sociales.**

L'inspection générale des Affaires sociales est compétente pour faire des enquêtes thématiques, des études sur des sujets qui touchent l'emploi, la santé, l'action sociale, la sécurité sociale. Nous établissons chaque année un rapport sur lequel nous faisons intervenir une quinzaine de personnes : analyse de la littérature sur le sujet, rencontre de personnes ressources, déplacement sur le terrain pour voir comment cela se passe. Cette année nous avons innové dans les méthodes en analysant des cas de dysfonctionnement de l'action sociale pour essayer d'en comprendre les raisons dans toute la chaîne des acteurs. Exemple : des enfants maltraités qui sont découverts très tard en situation de maltraitance, des personnes âgées découvertes complètement dénutries à leur domicile. Comment se fait-il que ces situations n'aient pas été signalées et que les situations n'aient pas été prises en charge plus tôt ?

Un travail a été réalisé sur l'intervention sociale et non pas sur les politiques sociales. Dans ce travail on a cherché à savoir ce qui se faisait dans cet espace, dans ce dialogue singulier entre le travailleur social (assistant de service social, éducateur spécialisé, animateur, conseiller en économie sociale et familiale) et les usagers, à connaître la spécificité de ce travail. Comment, dans un système où la redistribution monétaire est organisée de la petite enfance à la personne âgée, en passant par le handicap ou le chômage, les travailleurs sociaux sont considérés. Sont-ils des auxiliaires de la protection sociale ? Sont-ils là pour que chacun accède à des droits ? Leurs objectifs consistent-ils en la résolution des problèmes monétaires des personnes ou ont-ils une autre tâche à réaliser ? Quel est l'étayage du lien social ? Les travailleurs sociaux ne sont pas seulement là pour que les individus aient accès à un certain nombre de prestations ou de services, mais ils sont également là pour que des solidarités de proximité s'exercent entre les personnes, pour que les gens ne vivent pas de façon isolée mais liée (entraide, soutiens mutuels), pour qu'à terme les usagers puissent en arriver à se passer des travailleurs sociaux parce qu'ils seront parvenus à résoudre un certain nombre de leurs problèmes.

La définition que nous avons donné du travail social, de l'intervention sociale, c'est l'action menée par des professionnels ou des bénévoles, selon des savoir faire explicités qui visent à permettre à des personnes en difficulté sociale d'agir sur elles-mêmes et sur leur environnement, que leurs conditions sociales s'améliorent dans l'immédiat ou dans un temps plus lointain.

Cette définition nous a amené à faire un certain nombre de constats. En France, nous avons peu à peu construit un système à la fois de protection sociale et de politique sociale qui est essentiellement articulé autour des problèmes des personnes, définis comme des problèmes individuels à partir des caractéristiques des individus. L'invalidité, la maladie, le chômage, la pauvreté, voire la forme de la situation familiale, sont considérées comme des caractéristiques individuelles ou familiales auxquelles on peut remédier par différentes interventions, appelées de plus en plus également dispositifs. Nous avons constaté que les travailleurs sociaux sont de plus en plus amenés à être en gros des sortes d'aiguilleurs du ciel dans la protection sociale, chargés de passer les gens d'un dispositif à l'autre.

On a une telle peur, justifiée, de l'installation dans la pauvreté que finalement ces pauvres usagers sont pris dans un mouvement où, selon les dires des personnes chargées des politiques de l'emploi, on « agite le stock », c'est-à-dire qu'il s'agit de fait passer les gens d'un dispositif à l'autre. Vous êtes détenu. Le conseiller d'orientation va préparer votre sortie. Une

fois que vous êtes dans un dispositif d'insertion professionnelle on va réaliser votre bilan et vous orienter dans un dispositif de formation. Et vous continuerez comme cela de case en case. Mais la partie de travail social proprement dite, qui se décrit en terme psychologique, en terme de modification des capacités de la personne, qui se décrit en terme de sociologie, d'insertion dans une communauté de manière à disposer d'un potentiel collectif, ces deux caractéristiques du travail social son un peu oubliées en ce moment. Ce qui fait que le travail social tel qu'on peut le décrire est un travail social davantage construit sur la réparation que sur la prévention. C'est un peu une caractéristique en France, habituellement on a davantage un dispositif de réparation que de prévention. C'est un travail social qui est plutôt extensif qu'intensif, pour emprunter une expression à l'agriculture. On donne un petit peu à tout le monde et on a beaucoup de mal de faire un travail ciblé. Exemple : Quand on pense qu'un enfant est mal dans sa famille, qu'il a été signalé à l'école, qu'il y a eu l'intervention d'un psychologue ou d'un psychiatre, que les services sociaux ont fait une enquête, souvent cela se solde par une mesure d'action éducative en milieu ouvert. C'est-à-dire qu'un éducateur doit suivre en principe cet enfant dans sa famille. De fait, cet éducateur va aller une fois par mois faire une visite dans la famille. C'est-à-dire que c'est très extensif. Il peut se passer beaucoup de choses pendant tout ce temps. Et il n'y a pas de vraie action intensive.

Egalement, c'est un travail social qui n'est pas finalement tellement rigoureux, objectif. Pas rigoureux au sens d'un contrôle administratif mais au sens où il a beaucoup de mal à expliciter le pourquoi de ses décisions et de ses préconisations. Les diagnostics ne sont pas effectués selon des méthodes un peu rigoureuses. Pour prendre toujours l'exemple de l'aide sociale à l'enfance, il est assez rare que finalement l'état de l'enfant, son état de développement psychologique, son état de développement physique soit décrit de manière précise avec des instruments un peu objectifs. Par contre on a souvent des écrits sur les mœurs des parents mais finalement ces écrits ne sont pas très objectifs et ils n'ont pas beaucoup d'intérêt sauf dans la conséquence sur l'enfant.

De même, les travailleurs sociaux ont beaucoup de mal finalement à transcrire l'analyse qu'ils font de la situation des personnes dans des termes qu'ils puissent transmettre à d'autres sans mettre à mal le secret professionnel et sans livrer l'intimité des personnes. Ce passage de la description d'une situation subjective à quelque chose d'objectif est une difficulté actuellement dans les pratiques des travailleurs sociaux et dans les pratiques partenariales cela va se poser de plus en plus. Il est important de prendre en compte cet aspect pour les formations.

Enfin, on a beaucoup perdu des modèles qui étaient développés avant guerre et qui étaient des modèles collectifs et communautaires. On s'est beaucoup recentré en France sur un travail purement individuel. Du coup, plusieurs difficultés sont apparues. C'est un travail qui est devenu très inflationniste, parce que les demandes des individus sont finalement sans fin. C'est un travail qui manque de continuité, parce qu'on est là en train d'aiguiller les gens vers des demandes qui ne peuvent pas véritablement être satisfaites. Par exemple en matière de demande de logement, d'isolement dans les quartiers. Se développent des passages à l'acte qui ne sont plus sous le contrôle des voisins du groupe, sauf à mettre –et c'est là le débat actuel en France– derrière chaque personne un policier, un juge ou un éducateur.

Il existe une vraie question qui vise à recentrer les travailleurs sociaux sur une approche plus collective, plus communautaire. Il aurait été intéressant de faire une mission au Portugal, certains d'entre nous ont réalisé une mission au Québec. C'est un des défis du travail social et de la formation du travail social.

## **Question de M. Walter Schmid**

En Suisse, le travail social est également très axé sur les approches individuelles au détriment d'une approche collective. C'est pourquoi dans mon exposé, j'avais pu insister sur le fait que les programmes préventifs et communautaires sont très mal financés. Sans qu'on installe des voies de financement dans des programmes collectifs ou communautaires, je vois mal comment on pourrait retourner ce processus. Avez-vous des moyens financiers en place qui assurent aux programmes collectifs ou communautaires d'avoir une véritable base financière solide ?

### **Mme. Hélène Strohl**

Il est vrai que l'on a actuellement une partition en France entre le financement de la protection sociale (financement national) et le financement de l'action sociale qui est maintenant extrêmement décentralisé. Par exemple, la prestation du revenu minimum d'insertion est une obligation nationale mais elle est financée par les départements qui deviennent responsables à la fois des versements de la prestation, c'est-à-dire de la prise en charge de ces personnes qui ont leur revenu inférieur au revenu minimum, et également de leur insertion. A charge de faire des enquêtes supplémentaires, il nous a semblé qu'il y avait quand même un intérêt d'un certain nombre de départements –qui ont en charge à la fois l'insertion et le paiement de la prestation– pour des modes d'insertion un peu plus dynamiques. Les départements étaient au préalable en charge de l'insertion. Et l'Etat était en charge du paiement de la prestation. Finalement, la dépense d'insertion ne faisait rien gagner au département. D'autre part, en termes d'intensité, un certain nombre de départements se disent qu'ils ne vont pas intervenir pour toutes les personnes exclues de l'insertion du monde du travail, de la même façon. Se mettent en place des actions plus intensives et plus ciblées.

Concernant l'histoire communautaire, il ne s'agit pas seulement d'une question de financement. On est le pays de la République des droits de l'homme et on a toujours une crainte idéologique à l'intervention dite communautaire. Mais il semble que, suite aux récents événements de novembre, qu'il y ait une demande de la part d'un certain nombre d'élus locaux d'intervention sociale qui soit plus régulatrice de la cohésion sociale au niveau local.

### **M. Serge Paul**

Il y a une sorte de culture au Royaume-Uni de parfum du moi. Le gouvernement annonce des programmes d'action sociale pour le secteur volontaire, mais le problème après c'est de soutenir le programme. Au départ il existe un soutien pour trois ans, mais après il revient à la municipalité de trouver les moyens pour soutenir le programme. Là, la communauté doit faire un choix entre plusieurs services. C'est un grand problème dans le secteur volontaire : d'où viennent les ressources après un certain temps ? Il semble que c'est la même chose ici.

### **M. Jany Audier**

Nous avons là une véritable analyse du secteur social. On se rend compte qu'il y avait peu ou pas d'analyse de la part d'un regard extérieur. Les politiques sociales n'entraînent-elles pas les travailleurs sociaux à être dans ce type de dispositif. Il me semble qu'il y a eu une formation très forte (*case work*) et qu'il reste un travail à mener avec les personnes. En France il y a un empilement des dispositifs. On reste un peu sur sa faim. La politique française entraîne-t-elle les travailleurs sociaux dans ce processus ?

### **Mme Hélène Strohl**

En France, en matière sociale, on a reproduit des programmes liés à chaque fois aux manques des personnes. Les travailleurs sociaux ont perdu un peu cette intervention communautaire qui existait en France dans les maisons sociales. Une seconde situation explique conjoncturellement cette évolution en France. Après la première décentralisation, les organismes de protection sociale et de sécurité sociale se sont séparés de l'intervention des départements. Or, dans ces organismes, notamment dans les caisses d'allocations familiales, caisses régionales d'assurance maladie et dans les centres sociaux financés par les allocations familiales on a trouvé des travailleurs sociaux formés à ce type d'intervention collective et communautaire. On a actuellement en France un paradoxe assez curieux. Les travailleurs sociaux des caisses d'allocation familiale qui étaient plutôt des travailleurs sociaux chargés de l'intervention individuelle font de l'intervention collective, alors que les travailleurs sociaux des départements, les assistantes sociales des départements font de l'accueil en guichet –elles vont très peu à domicile- et très peu d'accueil de groupe.

### **Mme. Marie-Noëlle Cottet-Plantavid**

Le travail social n'est pas une finalité mais un moyen qui permet que les besoins sociaux de la population soient mieux pris en compte. Il y a une volonté dans les caisses d'allocations familiales d'agir tout à fait conjointement à partir de l'effet des prestations voire comment on peut ajuster les moyens de l'action sociale qui permettent de prendre en charge la personne. Par contre, qu'en est-il de l'évaluation ? Quelle est la crédibilité du travail social ? Comment aborder la question de l'évaluation de façon suffisamment concrète pour qu'il y ait une reconnaissance de l'évolution du diagnostic et des résultats auxquels on peut arriver ?

### **Mme Hélène Strohl**

Comme il s'agit d'une question de reconnaissance, il ne faudrait pas que l'on aille immédiatement au plus abstrait. Le plus abstrait serait : voilà les objectifs, nous allons vous évaluer en fonction de vos résultats. Dans le travail social on est dans des situations multi-causales. L'action des travailleurs sociaux n'est qu'un des déterminants. On a beaucoup de mal à évaluer le travail social à partir des résultats sur les usagers. En revanche, on pourrait au moins penser que les services sociaux, les travailleurs sociaux, ont des obligations de moyens. Et vous, qu'avez-vous fait ? Qu'avez-vous mis en action ? La deuxième chose est qu'il est très difficile d'évaluer des résultats positifs. Cette histoire d'évaluer et de réfléchir sur les événements négatifs ou qui n'auraient pas dû se produire, on y a pensé à partir de l'expérience de ces collègues qui évaluent les conditions et accidents de travail en entreprise (ex. arbre des causes). Un certain nombre de services des départements font de l'analyse rétrospective des cas de dysfonctionnement. Ils font aussi des analyses de *success story*. Il convient mieux d'avancer de telles méthodes d'analyse qu'une évaluation des résultats.

### **Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

Puis-je me permettre de revenir sur le diagnostic effectué au Portugal. Le diagnostic est en amont mais il est aussi tout au long du processus. Et c'est la qualité du service au Portugal, c'est que le diagnostic va être effectué tous les jours et le processus va être sans cesse réajusté. On est dans une verticalité de programmes, dans une dynamique avec l'environnement.

### **Mme Hélène Strohl**

Dans notre rapport on cite un service qui utilise l'arbre de pertinence. Cette réflexion sur les pratiques et les savoir faire est très importante pour la formation. Il faudrait que le ministère arrête de remplir la formation des travailleurs sociaux d'informations sur les dispositifs, les politiques pour arriver à réfléchir sur une pédagogie d'acquisition de savoir faire et de compétences. Au Québec, l'ordre des travailleurs sociaux réfléchit sur les compétences. Ensuite il y a une négociation avec les universités sur la pédagogie d'acquisition des compétences.

Il convient d'insister sur l'aspect formation. Il convient que les formations soient bien adaptées à des évolutions de méthodes, d'outils, à des besoins qui ne sont pas fondamentalement nouveaux (ex. la problématique du logement). Il faut intégrer des notions plus transversales que celles qui jusqu'à ce jour ont été intégrées.

### **M. Laurent Willeman**

Pour compléter les propos de Mme Strohl, sur la formation et sur les dispositifs règlementaires de la formation des travailleurs sociaux, la DGAS a entrepris avec les partenaires sociaux depuis 2001 un chantier de rénovation de l'ensemble des diplômes, des cursus de formation préparant à ces diplômes à partir d'une analyse des compétences que doivent avoir les travailleurs sociaux pour améliorer l'accompagnement de l'intervention sociale. Certaines dimensions n'ont pas encore eu leur effet dans les pratiques professionnelles. Par exemple, sur le fait de la réforme des assistants de service social en 2004, l'action forte est mise sur l'intervention collective. Le travail social collectif. On le connaît à travers la mise en place de sites qualifiants. Le quart de l'évaluation, la moitié du temps de stage est considéré par cet aspect. Ce qui n'est pas négligeable. En 2001, le ministère a travaillé sur le référentiel des éducateurs spécialisés. La première fonction concerne l'établissement d'un diagnostic. Actuellement ceci est mis en place dans le processus de formation pour justement augmenter la dimension de diagnostic au début de l'intervention mais aussi tout au long de l'intervention.

### **Mme Hélène Strohl**

Il y a une plainte à la fois des employeurs et parfois des services sur la formation. Et en regardant ce qui se fait au Québec, il semble qu'en France on a parfois une confusion dans la définition des formations. Parce qu'en France les groupes de travail rassemblent les instituts de formation, les employeurs, les représentants des partenaires professionnels et un peu les usagers. Alors qu'au Québec, il y a une consultation des professionnels et ensuite les centres de formation interviennent quand les compétences ont été définies pour définir comment on les acquiert.

### **M. Philippe Steck**

Il ne faut pas être pessimiste si on mesure bien encore au jour d'aujourd'hui le cloisonnement du monde social et du monde protection sociale. Il convient de donner aux gens des outils et pas seulement des formations. Quelle part respective est faite aux redistributions en espèces et quelle part est faite à l'accompagnement social dans des champs où précisément on pointe l'exclusion, les zones de pauvreté, etc.

### **Mme Hélène Maçon**

Les centres de formation ne sont pas si impliqués que cela dans la réforme des diplômes. Du côté de la Commission Paritaire Consultative (CPC) deux postes sont réservés. On peut remarquer de façon générale l'absence de représentation des départements. Comment sont investis les espaces ? Un IRTS ce n'est pas qu'un opérateur de formation, c'est aussi un acteur d'action sociale au regard de l'expertise de la formation. La formation se joue en alternance avec un terrain. Sur l'observation de l'évolution des métiers, sur l'évolution de l'emploi on a vraiment une expertise qui n'est pas forcément reconnue. Comment sommes-nous positionnés aujourd'hui dans le cadre du travail social ?

[Pause de la mi-journée]

## Intervention de l'après-midi : Monsieur Trégoät

### Monsieur Jean-Jacques Trégoät, *Les métiers du social dans l'Europe élargie*

Ce que je souhaite évoquer, c'est une étude de la DGAS. Dans notre pays on est nombriliste et on ne va pas suffisamment voir ce que font les autres pays, qu'il s'agisse des pays qui sont depuis longtemps au sein de l'Union ou de ceux récemment entrés.

Il s'agit de la restitution des premiers retours sur les questionnaires qui ont été envoyés. L'étude s'inscrit dans le contexte de la libre circulation des travailleurs. Il est clair que les professions du social s'inscrivent dans la mobilité professionnelle, posé à l'article 39 du Traité instituant la Communauté européenne. Accord sur les 25 Etats membres de l'Union européenne plus la Norvège, l'Islande, le Lichtenstein et la Suisse.

Ce qui nous concerne, c'est la reconnaissance des qualifications qui permet à la libre circulation de fonctionner. Les directives européennes concernent les professions, les activités réglementées. Pour la France, ces professions réglementées ne sont pas très nombreuses. Quand on regarde la quinzaine des diplômes du social, il n'y a qu'une profession qui soit réellement réglementée dans le social, qui est celle des assistants de service social.

Mais, l'autre notion de réglementation, telle que perçue dans les directives concerne l'accès aux fonctions publiques : accès aux concours, accès aux fonctions publiques qui sont des activités réglementées. Il ne faut donc pas simplement traiter du diplôme de travail social. Mais est réglementé au niveau européen, tout ce qui est accès aux fonctions publiques territoriales, fonctions publiques hospitalières, fonctions publiques d'Etat. Cette situation pose la question de la reconnaissance des qualifications.

D'une part il y a le programme de formation européen 2010, Licence – Master – Doctorat. Mais il y a également la décision de mettre en place un système européen des qualifications et des certifications, justement pour pouvoir capitaliser des unités au titre de la licence, de la maîtrise et du doctorat. Mais également pour avoir un système de crédits cumulables et transférables dans des formations tout au long de la vie. Il va donc falloir trouver des outils pour pouvoir apprécier ces unités de capitalisation. La première démarche engagée est celle du LMD qui concerne les formations initiales. Mais tout au long de la vie, il va falloir que l'on ait des unités capitalisables qui permettent de comparer et d'évaluer des diplômes en cours d'activité d'un pays vers un autre pays. C'est ce que l'Europe appelle un système cumulable et transférable, système ECVET. Système de crédits, appliqués à la formation professionnelle pour avoir un niveau commun de référence pour qu'on puisse en matière de qualification en Europe pouvoir faire des comparaisons. Il faut pouvoir se reposer sur le diplôme initial mais également sur les qualifications.

Notre enquête fait suite à des travaux du Conseil du Travail Social qui regroupe en France l'ensemble des professionnels des collectivités territoriales, des partenaires sociaux qui sont concernés par le travail social. Le CSTS présidé par le ministre en charge des affaires sociales et animé par Mme Brigitte Bouquet a été saisi il y a une dizaine d'années sur la question de la formation des travailleurs sociaux dans la perspective de l'Europe de 1993. On avait demandé au CSTS de conduire un groupe de travail. Là on a posé aux ambassades un questionnaire qui comportait trois axes : les métiers, la formation sociale, la mobilité.

- Axe métier : quels sont les métiers du travail social qui se sont développés ? quels sont les principaux employeurs ? Quelles sont les activités réglementées ? Quelles sont les règles d'accueil qui sont possibles pour faciliter la mobilité professionnelle ?

- Axe sur les modalités : modalités de recrutement ? Quels sont les diplômes existants dans le champ du social ? Quelles sont la nature des structures qui dispensent ces formations (écoles privées, universités, associations) ? Comment sont contrôlées ces structures ? Qui organise les contrôles des structures (la France a décentralisé la formation mais l'Etat garde la certification des diplômes)? Comment est mis en place le système LMD pour ces formations du social ? Comment sont classés les diplômes et les emplois ?
- La mobilité des diplômés : comment accède-t-on à la mobilité ? Comment accède-t-on aux fonctions publiques ? Comment seront transposées les directives sur la reconnaissance des qualifications ?

Première synthèse aujourd'hui. Sur les métiers on s'aperçoit qu'il y a des pays comme la France, l'Allemagne, la Suède qui détiennent un grand nombre de professions du social. Des pays comme l'Irlande qui ont une catégorie de travailleurs sociaux qui correspondent à des publics. Il y a des pays comme la Finlande où le travailleur social se décline par niveau. On voit bien qu'il y a des organisations et des réponses différentes d'un pays à l'autre.

Les employeurs sont multiples : Etat, collectivités locales, associations et entreprises privées. Certains pays comme la France font appel à des associations (secteur associatif) pour gérer certains dispositifs. Des dispositifs sont parfois gérés par des collectivités locales voire même l'Etat, voire gérés par des Groupements d'intérêt public (GIP), etc.

Les professions, emplois ou activités. La réglementation juridique concerne souvent les assistants de service social, les psychologues, les professionnels en contact avec les jeunes enfants et l'accès aux emplois publics. Une réglementation calquée sur un certain nombre de publics ou de catégories socioprofessionnelles. Cette réglementation de nature juridique se retrouve dans un certain nombre de pays. Mais dans d'autres, la réglementation consiste seulement en l'obligation d'inscription à un ordre professionnel (clé d'entrée dans un métier). Enfin, certains pays n'ont pas de réglementation d'emploi, pas d'exigence de qualification pour les travailleurs sociaux. Nous sommes en présence de catégories différentes : le système français, le système de l'ordre, aucune réglementation particulière en terme d'emploi et de qualification pour les travailleurs sociaux (pays où il n'y a pas de nomenclature des emplois).

Les modalités de recrutement. On retrouve dans une grande partie des pays d'Europe, une relation : qualification – emploi. Ce qui semblait un peu une spécificité française se retrouve dans un certain nombre de pays. Dans les pays où les modalités de recrutement sont formalisées (si les personnes ont bien compris le questionnaire et que la réponse a bien été interprétée), la plupart des pays ont instauré des mécanismes d'équivalence pour les diplômes délivrés à l'étranger ; qu'il s'agisse des mécanismes d'équivalence gérés par les Etats eux-mêmes ou de mécanismes d'équivalence confiés à l'appréciation des employeurs, comme le secteur privé français.

#### *Les formations au travail social.*

Les formations sociales en France couvrent le champ des niveaux V au niveau I. Dans d'autres pays, les formations et les diplômes sont plus axées sur des formations supérieures. La plupart du temps, ce sont des universités ou des écoles supérieures qui dispensent les formations. Deux cas particuliers. En Irlande, seules les universités dispensent des formations sociales. En Autriche, quatre types d'écoles : les universités pour ce qui concerne le troisième cycle et puis par ailleurs, trois types d'écoles spécialisées en travail social ; les écoles de pédagogie sociale qui recrutent au niveau du baccalauréat, les écoles pour les métiers sociaux au niveau post secondaire, quelques académies de travail social qui ont des formations qui durent de 6 à 9 semestre après le baccalauréat. Donc il y a le type irlandais, le type autrichien,

le type français qui est un autre cas de figure. Ces structures sont assez diversifiées. Sur le contrôle des écoles on note de grandes différences entre pays. On n'a pas d'éléments importants à donner sur la mise en place du système LMD.

Sur la mobilité des diplômés, s'agissant du contrôle de l'accès aux professions réglementées, les directives communautaires sont aujourd'hui transposées dans la plupart des pays d'Europe, y compris dans les dix pays qui sont en train d'entrer. C'est-à-dire que la transposition serait faite dans l'essentiel des pays européens. Cette information reste à vérifier mais c'est ce qui ressort de l'analyse qui a été faite. Ces contrôles donnent lieu à la délivrance soit de l'autorisation d'exercer, soit de l'habilitation, d'accréditation. Ce sont des mots différents pour désigner la même chose, c'est-à-dire le processus d'accès aux professions réglementées.

On souhaite à présent travailler sur cette masse d'information pour en tirer un rapport en deux parties. Une fiche par pays mais surtout préparer un rapport, dans sa deuxième partie, pour mettre en lumière des lignes de force qui nous permettraient d'en tirer un certain nombre d'éléments en terme de coopération entre la France et ces différents pays et surtout qui nous permettrait de mieux analyser les possibilités de mobilité des travailleurs sociaux entre les pays et nous, et entre nous et ces pays. Donc, une fiche par pays permettant d'avoir une typologie des différents pays. Mais aussi, puisque va se poser le problème peut-être dans le travail social et dans le secteur sanitaire de besoins de populations qualifiées dans notre secteur, de permettre ou de faciliter la mobilité de la France vers l'étranger, de l'étranger vers la France.

Ce travail est modeste parce qu'il repose sur un questionnaire. Dans certains pays nous n'avons pas toujours de conseillers sociaux plus à même de comprendre la subtilité de l'organisation en terme de diplômes. Et une fois que l'on a ces questionnaires, il s'agit de les analyser et d'en tirer des lignes de force pour voir comment en termes de politique de mobilité on pourrait mener des coopérations avec un certain nombre d'autres pays.

Au-delà de cela, pourquoi le travail social et pourquoi ces études sont-elles importantes pour nous ? Parce que la France, depuis quelques années et encore plus récemment, est en train de voter un certain nombre de lois importantes dans le domaine social et médico-social où à chaque fois la notion d'accompagnement social, la notion de prise en charge personnalisée, la notion d'équipe médico-sociale, la notion de professionnalisation, sont de plus en plus développées. Je prendrai la loi de protection de l'enfance qui va être débattue dans les prochains jours au Sénat. On pense à l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) avec les équipes médico-sociales qui essaient d'apprécier quels sont les besoins de la personne âgée dans son environnement dès lors qu'elle devient dépendante selon des grilles mises en place en France. Sur la prestation de compensation du handicap, la même idée, que des équipes puissent évaluer les besoins et à chaque fois on a besoin de travailleurs sociaux. L'APA concerne près d'un million de personnes âgées. La prestation de compensation pour le handicap concerne également un nombre important de personnes. La protection de l'enfance concerne aussi beaucoup de travailleurs sociaux. On va réformer les tutelles et curatelles. On va présenter dans les heures qui viennent, les jours qui viennent ce projet au Conseil d'Etat, et ensuite au Conseil des ministres et au Parlement à la rentrée. Là aussi, il y a un besoin de renforcer le rôle des travailleurs sociaux dans l'accompagnement social d'un certain nombre de familles. Plutôt que faire basculer des gens dans un système de tutelles, l'objectif est qu'on puisse avoir un travail social avec les départements autour des familles ou des personnes.

On pourrait prendre tous les champs du secteur social et médico-social, on voit bien que demain nous avons besoin de professionnels. Des professionnels qualifiés, je ne parle pas de la démographie, des gens qui vont partir en retraite. Par ailleurs, nous avons en France

beaucoup de plans qui nécessitent des créations de places là aussi avec un certain nombre de professions. Et par ailleurs nous souhaitons développer, non seulement la qualité de la formation initiale mais permettre à des professionnels de passer d'un métier à l'autre tout au long de la vie professionnelle. C'est tout ce que l'on appelle en France la valorisation des acquis de l'expérience. Tous les diplômes du travail social, les quinze que j'ai évoqué, sont reconstruits, réécrits dans un objectif de les ouvrir à la validation des acquis d'expérience (VAE). Cela veut dire des référentiels qui permettent de passer d'un diplôme à un autre : auxiliaire de vie sociale (niveau V), auxiliaire de puériculture, aide-soignant, aide médico-psychologique. L'idée est de garantir à des professionnels de passer d'un métier à un autre : des personnes âgées au handicap ou à l'enfance. Pour rendre attractifs ces métiers et ne pas les obliger à repasser un diplôme alors qu'ils auront des modules leur permettant de passer d'un diplôme à un autre. Dans la construction de ces diplômes on ne peut pas ignorer ce que font les autres pays si on veut qu'il y ait mobilité.

Ce travail autour des diplômes s'inscrit dans une réflexion beaucoup plus générale des pouvoirs publics, pour avoir des réponses de plus en plus individualisées à des problèmes de masse et de l'autre côté à permettre des carrières pour des personnels qui leur permettent d'aller d'un métier à un autre (de façon transversale) mais également dans les échelons professionnels. Et on a créé un diplôme d'encadrement, le CAFERUIS, pour un certain nombre de professionnels ouverts à la VAE permettant à des gens d'un certain nombre de niveaux inférieurs d'avoir ce diplôme de niveau supérieur. C'est ainsi que l'on parviendra aussi à rendre attractifs nos métiers. Il y a un travail très important mené en France sur la transversalité des diplômes, la VAE et le fait également de passer d'un diplôme de niveau V vers un diplôme de niveau IV en capitalisant un certain nombre de modules pour avoir cette VAE.

Sur ces sujets de travail social, l'Europe peut nous aider à réfléchir de façon commune. De façon à permettre à nos professionnels, non seulement de passer d'un métier à un autre mais aussi d'un pays à un autre. Pour que chacun enrichisse l'autre des expériences qu'il aura faites dans son pays.

#### **Question de M. Marcel Jaeger**

Quels sont actuellement les flux des travailleurs sociaux entre les pays dans le domaine paramédical et médical ? Qu'en est-il dans le travail social ?

#### **M. Jean-Jacques Trégoët**

Nous avons autorisé 32 assistantes sociales diplômées à l'étranger à s'installer en France. Sur les autres professions sociales on doit plafonner à 200 personnes. Actuellement, il convient d'accroître la visibilité des compétences des personnes des autres pays pour faciliter leur accueil.

#### **M. Marcel Jaeger**

Dans la mobilité, ce qui est plus net c'est l'utilisation de l'appareil de formation par des étudiants originaires d'autres pays. (Cf. la fermeture des écoles belges avec ses quotas aux étudiants français.) On a un phénomène qui ne touche pas seulement les régions transfrontalières mais aussi en région parisienne des allers-retours entre des personnes qui ne peuvent pas entrer en formation en France, qui commencent leurs études à l'étranger et qui reviennent se faisant valider des parcours de formation. Cette situation est un vrai problème. Nous avons un second problème par rapport à la limite des échanges au niveau des

programmes de formation, qui dans l'architecture de nos diplômes tient compte actuellement de la reconnaissance des compétences mais pas des ECTS. On n'a pas d'outil de traduction, pas d'outil d'adaptation de notre appareil de formation. Vous êtes ici dans un Institut qui possède un partenariat de longue date avec deux universités et les étudiants qui passent un diplôme de niveau III passent en même temps une licence AES. Et il a fallu qu'on réalise un travail de traduction des contenus de formation et maintenant des domaines de compétences avec les unités de valeur des autres universités.

### **M. Jean-Jacques Trégoät**

Ouvrir les diplômes à la VAE est un travail considérable pour l'administration. Ce travail nous a occupés ces derniers mois et ces dernières années pour permettre d'abord cette mobilité en interne et puis reconnaître, dans un pays qui a un peu la « diplomite » comme référence, que la compétence ne s'acquiert pas seulement par le diplôme initial. La compétence s'acquiert aussi sur le terrain. Ensuite il faut reconnaître cette compétence acquise sur le terrain avec effectivement des outils objectifs pour la construction de la VAE. Il nous a donc fallu construire tous ces référentiels. Reconstruire un certain nombre de diplômes. Et tous les jours, toutes les semaines un certain nombre d'arrêtés ou de décrets sont publiés. Maintenant, la deuxième étape, une fois que nous aurons fini ce travail franco-français, il y a évidemment ce que vous évoquez, qu'il va falloir que nous construisions. Alors, comment allons-nous procéder ? Vous savez qu'en France on a décentralisé les formations et on n'a pas tout décentralisé. On a décentralisé le financement des formations et on garde tout ce qui est certification et tout ce qui relève de la reconnaissance et analyse pédagogique, et surtout on garde en amont les grandes orientations nationales. Ce qui est une autre façon de dire : schémas nationaux des formations. Jusqu'à maintenant, la loi du 13 août 2004 nous demande d'établir des orientations nationales. Et c'est dans ce cadre des orientations nationales que l'on souhaiterait qu'une des thématiques des orientations nationales soit sur le sujet que M. Jaeger évoque.

### **M. Laurent Willeman**

En fait effectivement dans le cadre des orientations nationales que l'on doit préparer avec le Conseil supérieur du travail social (CSTS), il y a une thématique qui concerne l'inscription des formations sociales françaises dans l'espace européen. Et dans les éléments de cette étude il y a un axe qui traite de la mobilité des étudiants et de la mise en place des crédits ECTS (*European credits transfer system*). Donc on a déjà fait des tests sur certains diplômes rénovés sur ce que cela voudrait dire en termes de mise en crédits. On l'a fait pour le CAFDES (Certificat d'aptitudes aux fonctions de directeur d'établissement social). On l'a fait pour le diplôme d'Etat d'assistant de service social (DEASS). On a fait des tests ici et là. Et on sait que l'ingénierie que l'on a adoptée est compatible avec la mise en crédits ECTS. Après, les difficultés sont davantage d'ordre institutionnel ou de légitimité politique qui est que les ECTS et les crédits sont connectés à des grades universitaires (licence-master-doctorat) et nous n'avons pas d'habilitation à donner des grades universitaires. En France, c'est l'apanage de l'université. Ce que l'on souhaite, c'est faciliter la mise en crédits pour qu'ensuite, dans le cadre de partenariats entre centres de formation et universités, en cas de mobilité, la valorisation de nos formations en crédits soit utile à la mobilité des étudiants et au-delà des travailleurs.

### **Mme Hélène Maçon**

Pour aller dans ce sens là, je parle sous le couvert de mon collègue de l'IRTS de Lorraine, on a déjà passé de nombreux accords bilatéraux. Actuellement nous disposons d'une vingtaine d'accords bilatéraux. La logique de mobilité étudiante est bien présente. Après, effectivement, c'est la question du suivi pédagogique de ces étudiants. Sur la Région Lorraine, région transfrontalière, la question qui se pose est celle de la langue à un moment donné. Sachant que pour aller d'un pays à un autre, il faut avoir la maîtrise de la langue. C'est peut-être la question la plus difficile à laquelle nous sommes confrontés aujourd'hui dans le cadre des maquettes de formation où les étudiants de travail social sont très peu armés.

**Mme Marie-Thérèse Paillusson**

Et pareil pour ceux qui viennent chez nous. Le français est très peu développé ailleurs.

**Mme Hélène Strohl**

Dans les universités, d'Alsace, d'Allemagne, de Suisse, ils pratiquent le séminaire commun. Chacun parlant dans sa langue et chacun comprenant l'autre.

**Mme Hélène Maçon**

D'accord, mais pour autant ce n'est pas forcément quelque chose qui existe dans le travail social. Ce n'est pas quelque chose qui est forcément acté. On le voit par exemple sur la formation des ASS, quand on met en place ces modules –qui sont d'ailleurs des modules optionnels– sur la communication. En tous les cas, ce n'est pas une tradition et culturellement nous ne sommes pas préparés à une telle situation.

**M. Serge Paul**

Juste en passant pour dire qu'avec le problème d'équivalences, il y avait un problème avant le marché unique, avec le cas au tribunal européen où l'entraîneur de football de Liège qui est devenu l'entraîneur de football de Lille. Et le Conseil d'Etat en France a refusé de reconnaître le diplôme belge. Vous connaissez le cas. Et le tribunal européen a rappelé qu'il ne revenait pas à un pays membre de dire à un autre pays membre que son diplôme n'était pas équivalent. C'est pourquoi il est très important d'avoir des accords et des directives.

**Mme Hélène Strohl**

Notre grande difficulté réside dans le fait que notre diplôme en France ne relève pas du niveau de la licence. Tant que l'on n'aura pas accroché la formation des travailleurs sociaux à l'université, nous ne disposerons pas de diplôme universitaire.

**M. Serge Paul**

Je souhaiterais poser une autre question. Une autre situation pose actuellement problème en Grande-Bretagne. Dans les cas où les travailleurs sociaux ont fait un affranchissement et cherchent à travailler dans un autre pays au sein de la communauté. C'est un problème, parce que chez nous pour être enregistré au Conseil de Travail Social et avoir du travail, une enquête criminelle est réalisée. Et le fait que l'on a un dossier criminel ne signifie pas nécessairement que l'on n'obtiendra pas l'emploi. Puisque je connais diverses personnes qui sont sorties de prison et qui sont devenues travailleur social. Mais c'est surtout pour la protection du public, des enfants et des adultes vulnérables. Maintenant avec le marché libre, la libre circulation, il y a un problème pour avoir des dossiers d'un pays à l'autre. Il y a un problème particulier avec l'Europe de l'Est, les nouveaux pays. Parce qu'un dossier criminel, en Pologne par exemple, d'avant 1991 est peut-être quelque chose de délicat (ex. les emprisonnements pour raison politique). Une certaine inquiétude demeure à l'égard des personnes qui pourraient traverser les frontières pour chercher du travail et continuer à abuser des enfants. Quel contrôle y a-t-il entre les pays quand les personnes traversent la frontière ?

### **M. Laurent Willeman**

Oui, là vous n'êtes plus sur les diplômes. En effet, dans le cas d'une procédure de reconnaissance de qualification professionnelle on va demander certaines pièces relatives au passé de la personne. Et la directive qui a été adoptée en septembre 2005 prévoit un système de partage d'informations entre les autorités nationales du pays d'accueil et du pays d'origine. Après il faut vraiment sécuriser ce transfert car ce partage d'informations peut être privatif de liberté publique. Actuellement la Commission européenne travaille à la sécurisation de ce partage d'informations. C'est effectivement toujours une question qui nous préoccupe quand nous devons examiner une demande. Puisque les autres candidats passent par les centres de formation. Un filtre et une sécurité sont donnés à travers les sélections, les jurys. Sécurité minimale mais qui est là. Avec les diplômés étrangers nous pouvons nous retrouver dans la situation de réduire la procédure à un tampon apposé sur un papier et nous nous exposons à placer quelqu'un de potentiellement dangereux dans le secteur professionnel. Il convient de sécuriser cette procédure.

### **M. Serge Paul**

Il faut dire que les deux dernières fois le Conseil en Angleterre a rejeté une centaine de candidatures au moment de l'enregistrement.

### **M. Walter Schmid**

En Suisse, je suis certainement quelqu'un qui est favorable à l'ouverture de nos écoles aux échanges internationaux. Je constate que le secteur du travail social n'est pas forcément le plus exposé aux demandes d'échange. Tout d'abord, je constate que le contexte dans lequel les personnes travaillent est très marqué par les circonstances nationales. Donc, il n'y a pas tellement de possibilité d'échanges sans véritablement apprendre un nouveau système. Dans notre cas, il y a souvent la barrière de la langue. Il y a certainement aussi le niveau de salaire qui peut également constituer un frein au moment du transfert d'un pays vers un autre (souvent dans une seule direction). J'ai constaté que l'intérêt des étudiants est grand à l'égard des programmes internationaux offerts par leur propre école, durant leurs études ou après. Je suis également préoccupé par le fait que la formation en Suisse se réalise sur trois années. Sur cette période les étudiants doivent réaliser des stages. Il est très difficile aux étudiants de profiter de cette mobilité durant leur période d'étude comme on le souhaiterait. Je ne sais pas encore si le système actuellement en discussion facilitera la mobilité. Personnellement, j'ai étudié dans trois zones linguistiques différentes, sans bénéficier du programme Socrates-Erasmus, en dehors du processus de Bologne. Et c'était possible. J'ai l'impression qu'à travers la bureaucratisation des études et des curricula, nous disposons de plus en plus d'un très bon rouage et pour le synchroniser nous mettons de l'huile, mais c'est très difficile parce que les curricula sont de plus en plus bureaucratisés et pour les articuler entre eux c'est de plus en plus compliqué. Je suis certes recteur d'une école mais si je réfléchis au comment rendre le marché de l'emploi plus mobile je reste un peu sans réponses. J'ai l'impression que l'on investit beaucoup actuellement sur les articulations sans penser nécessairement à tout ce qui a déjà été réalisé par le passé.

### **Mme. Livia Popescu**

Je souhaiterais intervenir par rapport à ce que vous dites. Effectivement nous nous retrouvons dans un milieu qui semble extrêmement fermé. Et lorsque même dans le privé il m'est arrivé

de discuter avec une voisine qui me disait qu'elle était aux Etats-Unis, qu'elle a travaillé dans le secteur du handicap et de la pédagogie spécialisée, je m'interrogeais sur le niveau dans lequel cette personne était. Et en France, je ne la voyais absolument pas employable dans le secteur du handicap. J'avais déjà observé cela il y a longtemps et je me demande si nous sommes vraiment condamnés à être enfermés sur nous-mêmes. Au niveau de la Roumanie, en prenant en compte les échanges qui nous sont demandés, il faut prendre en compte la façon avec laquelle nous considérons ces personnes comme des collègues potentiels. Qui fait quoi d'un pays à l'autre ? Il y a beaucoup de réflexion à mener avant que l'on aille au-delà de 35 assistants de service social étrangers embauchés en France. Je serai curieuse de savoir combien de français sont embauchés à l'étranger. Ce qui m'intéressait dans le travail présenté, ce sont toutes les interrogations qui ont été les vôtres et où les questions s'ouvraient au fur et à mesure que les réponses arrivaient. Il y a là un travail considérable à faire. Mais qu'est-ce qui fait que l'on a du mal à aller de l'avant pour finalement peut-être un peu plus accepter les choses telles qu'elles sont et peut-être pas seulement voir à partir d'un balisage prédéterminé à notre niveau.

### **M. Jean-Jacques Trégoët**

Ce qui vient d'être dit est un élément très important du débat. En France, il y a un phénomène culturel de cloisonnement. Nous essayons de rompre ce cloisonnement intellectuel, cloisonnement dans nos têtes. Tout ce qui est fait sur la transversalité des diplômes, sur la VAE est réalisé pour casser ce cloisonnement typiquement français. Nous ne retrouvons pas cette situation à ce niveau exacerbé dans d'autres pays. Pour être mobile, il faut d'abord être mobile culturellement dans son pays avant d'être mobile à l'extérieur. Donc cela relève d'un premier travail à réaliser. Effectivement, je suis étonné pour ne pas dire effaré du fait que nous passons très facilement du handicap aux personnes âgées ou du handicap à l'enfance dans de nombreux autres pays. Et quand je m'interroge sur la façon de considérer les personnes handicapées vieillissantes, je constate que l'on catégorise les personnes handicapées d'un côté et les personnes âgées de l'autre. Le professionnel doit bien pouvoir passer dans des structures physiques qui a un moment donné accueilleront des personnes handicapées, à un autre, des personnes âgées. Il y a un important travail culturel à réaliser en France. Et ce travail peut être réalisé à travers des diplômes mieux construits, plus transversaux. Et également en regardant ce qui se fait à l'étranger ; comparaison est raison, contrairement à ce que disait Descartes. Les exemples étrangers doivent nous amener nous-mêmes à évoluer. Après il y a le problème de fonds que vous évoquez. Il est vrai que dans le social, dans les professions sociales et médico-sociales, en dehors de la barrière de la langue, y a-t-il vraiment un champ extrêmement important (en dehors des zones frontalières) pour que, dans nos métiers, des gens passent de l'Italie à la Suisse, à la Belgique, à la France et de la France à l'Angleterre et demain à d'autres pays ; compte tenu un peu des populations et des publics. Autant avec les infirmières de bloc opératoire, entre la Suisse, la France et la Belgique et l'Italie ce n'est pas si difficile que cela (exemple d'infirmières et de kinésithérapeutes entre la France et l'Espagne). Sur le sanitaire ce mouvement peut se faire et sera plus ou moins rapide. Autant sur le social, j'ai plus de mal à répondre aujourd'hui que l'on ira à 200, 300 ou plus. C'est plus compliqué et cette situation est accrue par les problèmes culturels qui ont été évoqués. Il convient de s'interroger s'il existe effectivement une potentialité très forte de mouvements dans nos métiers du social, de la France vers l'étranger, de l'étranger vers la France ; compte tenu de la spécificité des métiers du social (ASS, TISF, CESH, AVS). Il faut enlever tout ce qui pourrait empêcher ces mobilités. Mais je ne suis pas sûr que même en ayant mis à plat tous les dispositifs, en ayant des unités de valeurs qui permettent de capitaliser, nous aurons un effet massif sur notre secteur par rapport au sanitaire. Par contre, ce n'est pas pour cela qu'il ne convient pas d'encourager la mobilité

et que des personnes puissent venir 2, 3 ou 4 ans apporter une expérience. Je ne sens pas intuitivement qu'il puisse y avoir un mouvement de masse dans les métiers du social. Je suis assez d'accord avec l'analyse que fait M. Schmid. Et pourtant, la Suisse, la Belgique ou pour des pays naturellement francophones ou partiellement francophones cette situation devrait encore être plus facile. Il me semble que cette situation est plus compliquée dans le social que dans le secteur sanitaire.

### **Mme. Hélène Strohl**

Il ne faut pas limiter non plus la construction européenne au libre échange. On pourrait peut-être également réfléchir –je ne sais pas si dans votre enquête vous avez abordé cet aspect– à l'échange de pratiques, à savoir qu'est-ce qu'on enseigne dans différents pays. Je me souviens qu'il y a très longtemps quand j'étais au Commissariat au plan nous avons rencontré la maire d'une commune de banlieue qui souhaitait faire du travail avec des jeunes d'origine étrangère et qui était allée recruter des éducatrices de jeunes enfants au Chili, parce que ce type de travail était extrêmement développé et c'était des gens très bien formés pour cette tâche. Quel profil dans la pratique avons-nous intérêt à chercher ailleurs ?

### **M. Walter Schmid**

Pour revenir à la situation en Suisse, on pourrait également parler de la mobilité des usagers et les étrangers qui sont engagés ce sont surtout ceux qui ont émigré avec leur population. Les usagers ont fait un choix et avec eux, les professionnels ont suivi. Voici le cas d'une mobilité avec laquelle nous n'avons pas nécessairement compté de cette façon.

### **M. Jean-Jacques Trégoët**

Dans notre questionnaire ces questions de bonnes pratiques et de droits des usagers, d'expression des usagers, d'aller vers l'utilisateur qui ne demande rien, n'apparaissent pas comme telles. Nous savons que dans d'autres pays cette démarche est mieux réalisée que chez nous. Mais cet exercice relèvera d'un autre questionnaire. Nous n'aurons pas la réponse dans ce document, puisque nous avons retiré les questions. Mais nous ne désespérons pas, lorsque nous aurons fini de traiter ce dossier, de revenir sur ces questions d'expériences pour faciliter la mobilité par les écoles et les diplômés mais aussi pour recueillir des informations relatives aux bonnes pratiques, aux expériences dans d'autres pays.

### **Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

J'ai travaillé longtemps au sein de l'Association Nationale des Assistants Sociaux (ANAS) et nous remarquons que les assistants sociaux des cultures proches de la nôtre s'intégraient plus facilement au sein de la population. Les assistants sociaux français n'avaient pas de problème pour trouver du travail au Québec ou dans des pays comme la Belgique. Mais nous constatons bien que le phénomène culturel est très important puisque c'est tout le milieu qui est imprégné de la culture. Et le travail social travaille plus sur la culture que l'infirmière dans sa salle d'opération. Il est vrai que la culture et la culture institutionnelle ne relèvent pas de la même organisation et peuvent constituer un frein. On s'imprègne de la culture où on a appris. Il convient de trouver des connexions avec les autres pays.

### **M. Philippe Steck**

Il n'y a pas seulement la culture en terme final. Il y a la culture précisément dans le domaine social. Il me semble que la politique sociale française a beaucoup plus tendance à la protection, c'est-à-dire du coup une demande de travailleurs sociaux qui doivent être assez agiles et habiles à jongler avec ces instructions et des droits divers. Alors que vous avez certaines expériences européennes où la culture est une culture d'arrêt de droits s'il n'y a pas un certain comportement. Donc, il ne s'agit pas simplement qu'une question de circulation.

Car ce qu'a souligné le directeur de l'action sociale c'est que les besoins en accompagnement social sur d'énormes dossiers comme la grande dépendance, le handicap, l'accueil de la petite enfance, etc., représentent des centaines de milliers d'emplois.

**M. Jean-Jacques Trégoät**

En France, 400.000 emplois sur dix ans pour répondre aux besoins nouveaux. Ce sont des chiffres absolument énormes.

**Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

En Allemagne, la formation en action sociale est beaucoup plus axée sur la dépendance durable. C'est-à-dire travailler pour que la dépendance durable s'estompe. Nous sommes moins dans le droit que dans la dépendance.

**M. Jean-Jacques Trégoät**

Nous sommes tous d'accord qu'il faille passer d'une approche individuelle à une approche collective, ou plus exactement d'une logique de guichet à une logique de projets autour de la personne. Je constate bien la révolution que cet effet peut constituer. Nous souhaitons resituer la personne dans son environnement. Quelles sont les réponses que l'on peut apporter et cela non seulement en termes de dispositifs et d'outils. Nous sommes à peu près tous d'accord sur cette évolution et c'est en cela que les exemples étrangers, du Québec (ex. en matière d'exclusion) ou d'autres pays peuvent nous amener à évoluer plus vite culturellement que l'on ne le ferait peut-être spontanément compte tenu également des besoins nouveaux qui s'expriment. Donc, les échanges et les mobilités sont extrêmement importantes, au-delà même des correspondances et équivalence des diplômes. Ce travail reste à réaliser pour modifier notre quotidien. Et quand je me déplace sur le terrain pour rencontrer des travailleurs sociaux de divers services qui agissent ensemble, l'approche sociale n'est plus du tout la même que quand à répondre en dispositif CAF, dispositif départemental, en dispositif centre d'action sociale, etc. et la prise en charge est extrêmement différente. C'est aussi les mettre ensemble pour que culturellement ils évoluent. Ils disent : « on ne traite plus les sujets de la même façon ». C'est ce que nous essayons de faire à travers des structures plus transversales à un certain nombre d'organisations administratives. Et ce n'est pas simple.

**Mme Marie-Thérèse Paillusson**

La décentralisation a également permis cet éclatement. Avant, tous les services dans le cadre d'un plan départemental se coordonnaient autour de programmes communs.

**M. Jean-Jacques Trégoät.** Il y avait les délégués de coordination.

**Mme Livia Popescu**

Je souhaite évoquer l'expérience Roumaine. Nos formations sont assez récentes. Nous avons réalisé de nombreux changements. Nous nous sommes inspirés de l'expérience internationale. Contrairement à ce qui c'est passé il y a 5 ans quand les échanges européens ont commencé. Maintenant, les mobilités pendant les études ne sont pas si importantes. Les étudiants ne sont pas attirés par ces échanges. Mais en même temps c'est la mobilité des diplômés qui s'est accentuée. La destination privilégiée est le Royaume-Uni. Il y a un recrutement massif, à tel point que je connais 30 diplômés (soit la totalité des diplômés étrangers accueillis en France) qui travaillent au Royaume-Uni. Ce n'est peut-être pas seulement une mobilité, mais une problématique pour les services sociaux à Cluj et en Roumanie. Dès que les diplômés acquièrent une petite expérience et qu'ils sont aptes à être recrutés, ils partent. Donc, il y a une fluctuation importante dans le secteur associatif et le dans le secteur privé. Ce serait un sujet à traiter dans les études à venir. Mis à part la motivation financière qui est évidente,

quels autres facteurs facilitent la réussite et l'intégration dans un système et une culture qui sont assez différents de la nôtre ?

**M. Serge Paul**

Il y a un problème moral. Par exemple beaucoup de travailleurs sociaux sont venus du Commonwealth, des pays africains du Commonwealth. Il y a une certaine inquiétude, parce que ce n'est pas chez nous que l'on recrute. Chez eux, on en a assez des travailleurs sociaux britanniques qui viennent pour assister au développement, c'est une sorte de nouvelle colonisation. Et en fin de compte, il y a des gens de sud Afrique qui viennent pour travailler chez nous, ou même de l'Europe de l'Est. Il y a un très grand investissement de tous les pays de l'ancienne union pour assister à développer le service social. Bien sûr c'est principalement pour des raisons financières. Peut-être aussi, puisque nous sommes un marché ouvert, devrions-nous avoir de tels échanges. Cette situation ne devrait pas constituer un problème entre nous, entre pays. Nous devrions être fiers si un continent montre du respect pour tous les peuples. Et c'est facile d'aller d'un pays à l'autre pour travailler, avoir cette sorte de stimulation, de motivation à une culture européenne. Mais cette situation constitue un réel problème. C'est un prix un peu dangereux d'avoir ce genre d'échanges.

**M. Jean-Jacques Trégoät**

Il me semble qu'il faut faciliter la mobilité et le libre choix mais ne pas appauvrir les pays qui forment des travailleurs pour qu'ils aillent dans d'autres pays. Après tout, dans le secteur privé, des personnes réalisent des mobilités à l'étranger. Ils restent deux ans, trois ans, puis retournent dans leur pays. Il faut éviter l'appauvrissement des pays d'origine et prendre des roumains, des polonais ou travailleurs espagnols parce que nous en aurions besoin.

**Mme. Hélène Strohl**

Savez-vous combien il y a de travailleurs sociaux parmi les deux millions de jeunes français de moins de 30 ans qui sont allés à l'étranger parce qu'ils en ont assez de ce pays ?

**M. Laurent Willeman**

Il y en a très peu. Honnêtement, nous sommes très peu sollicités par des travailleurs sociaux diplômés en France qui souhaitent aller travailler à l'étranger. Il y a des flux d'étudiants assez importants entre le Nord de la France et la Belgique. Ce qui a amené justement le gouvernement belge à mettre en place un système de quotas. Et nous avons quelques cas, avec le Portugal, notamment dans le secteur de la petite enfance.

**Mme Hélène Strohl**

Mais pourquoi seriez-vous sollicités par des jeunes diplômés qui souhaitent s'installer à l'étranger ?

**Mme. Hélène Maçon**

Sur la petite enfance nous avons été sollicités dans le cadre d'un échange entre la Moselle et l'Allemagne sur les éducateurs de jeunes enfants parce qu'ils ont un programme d'enseignement de la langue française en jardins d'enfants et ils souhaitent avoir des EJE formés. Donc on nous demande de former des EJE pour travailler en Allemagne dans des jardins d'enfants. Il y a quand même un mouvement qui est en train de s'amorcer.

[Départ de M. Trégoät]

**M. Henri Dublineau**

Je suis d'accord avec la proposition qui avait été émise auparavant en lien avec le risque de la nouvelle colonisation, avec l'Europe de l'Est. Il y a toute une série de situations actuellement

qui ne sont pas très saines et qui nécessiteraient d'être réfléchies. Le principe, le souci de l'altérité qui pourrait pousser naturellement le travailleur social à voir qui est l'autre est quelque chose qui nécessiterait d'être un peu plus approfondi. Le collègue suisse ce matin énonçait le fait que le travailleur social démarrait avec un financement suffisamment convenable et qu'ensuite le plan de carrière n'était pas encourageant. Ce genre de sujet mériterait d'être approfondi pour que l'on puisse un peu confronter les différentes situations. Quand on parlait tout à l'heure des faisant fonctions (ex. éducateurs spécialisés) et que la notion de diplôme est vécue différemment, il conviendrait de voir, dès les études, en quoi le travailleur social français ou étranger sera accueilli ailleurs dans une perspective de mieux connaître les compétences, un savoir-faire, une culture différente ; et pour mieux se situer demain dans d'autres lieux. Le jour où l'on arrivera dans le travail social à naviguer de cette façon là, ce sera pas mal.

## M. Christian Rollet

Si vous êtes d'accord, je propose dans le cadre de la synthèse quelques pistes. Pour ma part, j'ai l'impression que nous pourrions revenir sur deux ou trois sujets.

- Le premier été évoqué par plusieurs personnes (M. Paul, Mme Popescu) et il nous concerne tous : l'évolution du travail social telle qu'elle se dessine. Cette évolution n'est pas uniforme. Nous sommes déstabilisés, désorientés de voir la notion de service marchand s'installer dans le secteur du travail social. C'est une réalité au Royaume-Uni. Nous avons bien compris que la situation n'est pas généralisée mais qu'il y avait une forte tendance. Mme Popescu nous a dit également que le travail social a fortement évolué dans son pays sous des influences extérieures et en particulier britanniques. Nous sommes nombreux, surtout en France, à ne pas trop savoir en quoi consiste un service privé dans le secteur du travail social. J'aimerais que nous revenions un peu sur ce sujet sans aprioris idéologiques. Je ne souhaite pas que nous ayons un débat théologique, même si la théologie a également eu sa place ce matin. Où va le travail social ? Peut-on le privatiser ? Peut-on le confier à une logique marchande, ou sans qu'il s'agisse d'une logique marchande peut-on lui donner le statut de service qu'on achète ou que l'on vend même si on ne fait pas de profit à ce sujet ? C'est le premier débat que je vous propose de reprendre.
- Un second débat, en partant de l'expérience du Portugal, concerne le rôle du diagnostic. Là nous sommes sur la comparaison des pratiques. Il semblerait que dans tous les pays une pratique du travail social donne une place accrue au diagnostic dans le milieu géographique, familial, professionnel. Je comprends très bien que le directeur de l'action sociale voit les nécessités professionnelles et les directives européennes sous l'angle de la demande de critères d'équivalence entre différentes professions et permettant la mobilité. En même temps tout le monde admet qu'il y a peu de travailleurs sociaux qui passent d'un pays à un autre.. Il y a un problème de communauté linguistique. Quand on travaille dans des métiers de l'humain où il y a énormément de contacts personnels [l'infirmière de bloc opératoire, si elle comprend les instructions du chirurgien, je pense qu'elle peut ne pas être française parce qu'il y a énormément de technicité dans un bloc opératoire, ce qui n'est pas le cas l'aide aux personnes] il y a un facteur humain considérable, dont le facteur linguistique et le facteur culturel. Donc, j'ai l'impression que nous n'allons pas avoir un rush de travailleurs sociaux d'un pays à l'autre mais en même temps il est quand même indispensable de connaître les pratiques des autres. Cette communauté intellectuelle nous aide à comprendre notre propre pratique. Et ce que nous avons dit sur l'importance du diagnostic, je prends cela comme l'utilité d'aller voir ailleurs comment cela se passe. Après tout, même si nous avons des différences importantes, beaucoup de problèmes se posent partout : le vieillissement, les problèmes d'exclusion, les problèmes de migration, etc. Et donc, aller voir comment font les autres, en soi c'est bon. Même si cela ne se traduit pas par une grande mobilité des professionnels.
- Puis le troisième sujet, mais j'opère cette sélection et je vous invite à la contester si vous le souhaitez, concerne la question de nos formations et de leurs liens avec l'université. Hélène Strohl l'a bien résumé, là aussi je ne veux pas faire de l'idéologie, toutes nos formations sanitaires et sociales échappent un peu au moule universitaire. Cette situation répond à des objectifs qui sont parfaitement valables, c'est pour donner une réelle formation professionnelle et non pas une formation théorique. Jusque là

nous pouvons être d'accord. Mais si nous nous coupons de l'université, dans université il y a universel ; peut-on vraiment indéfiniment se développer en marge de l'université quand on est une école de formation ? même si on est une école professionnelle, même si on forme des gens de terrain appelés à avoir des métiers pratiques. Cette situation m'interroge. Et puis, la rivalité entre grandes écoles, moins grandes écoles et universités, fait que l'université ne fait pas de cadeaux non plus. Il y a une concurrence pour l'obtention de moyens. Les grandes écoles ont beaucoup de moyens financiers, on les privilégie quand même globalement par rapport à l'université. Donc si l'université peut se venger, elle le fera puisque c'est elle qui délivre les diplômes. De quelle façon, et c'est là que nos amis étrangers peuvent nous aider puisque ce problème est très franco-français, peut-on combiner notre tradition d'école professionnelle pratique axée sur les réalités du terrain avec l'université, l'ouverture qu'elle donne et notamment le fait d'avoir un diplôme ? Là aussi, le fait d'avoir un diplôme ne consiste pas seulement à aller se faire embaucher à l'étranger. Peut-être effectivement le diplôme ne servira-t-il pas beaucoup ou peu à ceux qui l'auront, mais il constitue une reconnaissance d'un niveau de savoirs, d'un système universel maintenant que l'Europe a précisé les orientations (système LMD).

**Mme. Hélène Maçon**

Je veux bien prolonger la troisième question

**M. Christian Rollet**

Je l'aurai laissée pour la fin parce que nous ne la quitterons plus. M. Paul avait encore des choses à nous dire. Que se passe-t-il dans votre pays en matière de travail social ?

**M. Serge Paul**

Il y avait une guerre depuis trente ans et finalement c'est gagné. Je ne comprends pas tout à fait tous les détails de ce qui s'est passé du point de vue académique et de l'université, mais en effet après trois ans c'est la licence et c'est avec le stage. Je suis dans le secteur privé et volontaire. La question est que la situation chez nous est un peu devenue à l'américaine, c'est l'efficacité du service. Parmi les adultes, la culture est une culture d'identification de besoins, de ressources. Les usagers connaissent à présent leurs ressources, leurs besoins. Il y a un système d'analyse collectif des besoins avec la communauté. Ils font leur plan. Et leur plan consiste à savoir quels services ils vont acheter de quel secteur (privé, public) et sous quelle forme. Souvent les gens créent des associations pour livrer un service en particulier de façon nouvelle. Du point de vue des finances publiques, la question revient toujours à l'efficacité. Ce n'est pas exactement comme en Amérique pour les agences de familles d'accueil, ils ont leur contrat de l'Etat ou avec la cité. Si après deux ans ils ne sont pas « effectifs » on finit le contrat et on commence avec quelqu'un d'autre. Et cette situation commence un petit peu chez nous. Si un service n'est pas efficace, ne produit pas les résultats qu'on veut, on change le contrat. C'est cela la grande difficulté. Le travail social est au milieu de ces changements et la pression est très grande pour avoir un résultat. Mais il y a un changement de culture. Peut-être cela ne dépend pas de l'employeur. Ce qui est important c'est le service et son efficacité. Et l'efficacité ne concerne pas seulement les finances mais également la qualité : ce que l'utilisateur pense du service, le contrôle que l'utilisateur a sur le service.

**Mme. Hélène Strohl**

J'ai été frappé de la publication dans les journaux des critères de résultats.

**M. Serge Paul**

Vous pouvez vous rendre n'importe quand sur le site du gouvernement et vous pourrez consulter les niveaux qui ont été atteints par l'inspection. Une gradation de performance est attribuée à chaque autorité municipale. Ils ont réalisé cela avec les hôpitaux : hôpital à deux étoiles, trois étoiles, etc.

### **M. Christian Rollet**

Vous appartenez à une association professionnelle de travailleurs sociaux. Comment votre profession réagit-elle ? Est elle enthousiaste, opposée, divisée ?

### **M. Serge Paul**

Il faut dire que la pression est énorme. La pression individuelle pour les résultats est énorme et cela constitue un vrai problème. Quand je parle du service public, j'emploie ce terme de façon pluraliste. N'importe quel moyen, privé, volontaire ou du service public, la pression est énorme et c'est autant l'individu que la direction. Il y a beaucoup de problèmes. Et si c'est la route que la France veut prendre... Maintenant il n'y a rien en Europe qui se passe d'un point de vue individuel. Il y a une sorte de convergence de la politique sociale et aussi des formes d'offres. Il y a des différences. Je sais qu'en France tout le monde à horreur de la privatisation de certains services. Alors qu'en Angleterre, personne ne comprend pourquoi notre service d'eau a été privatisé, tandis qu'en France il relevait toujours du secteur privé. Ils ont eu tellement en horreur toute cette situation qu'en Ecosse, ils ont refusé la privatisation. Parce que personne ne comprend pourquoi une personne aurait des actions dans l'eau. L'eau appartient à tout le monde, c'est un droit. Il y a donc des différences culturelles. Mais il faut dire que les changements sont à peu près similaires. Pour le travailleur social, maintenant il y a énormément de pressions. Il y a trois ou quatre ans, le nombre de personnes qui entrait en formation a commencé à diminuer considérablement. Chez nous, la formation ne relève plus de l'Etat, il faut payer. Ce n'est pas comme aux Etats-Unis. En raison également de certains faits divers, moins de personnes souhaitent devenir travailleur social. C'est pourquoi il y a une trentaine de collègues de Sud Afrique, de Roumanie ou d'Allemagne qui viennent travailler chez nous. Mais il faut dire qu'il y a un changement. La plupart des collèges et des universités pour travailleurs sociaux n'ont pas de problèmes de nombre d'étudiants. Le gouvernement, avec les associations et les employeurs ont fait une importante publicité pendant un an. Et en Ecosse, ils ont mis en place un financement des études sur trois ans.

### **M. Philippe Steck**

Je vous entends souvent répéter le mot de pression par rapport à l'efficacité. Je constate que dans les agences pour l'emploi, on intéresse le personnel à la réussite du placement. Je constate par ailleurs, pour prendre un exemple français, que l'insertion -20 ans après- 50% n'ont toujours pas de contrat d'insertion. Ce sont des choses inappliquées. Cela ne veut pas dire qu'il faut un terrible contrôle du travail social pour qu'il y ait de l'efficacité mais peut-être que cela pourri le débat d'avoir dans la tête un modèle social. Le vrai débat ne concerne-t-il pas l'efficacité ?

### **Mme. Hélène Strohl**

Peut-être que le vrai débat est celui de l'efficacité mais si on y ajoute celui de la diversité dans les modes de réalisation. Ce qui est intéressant dans le modèle anglais, que je connais pour ce que j'en ai lu sur l'école primaire (objectifs fixés en termes d'apprentissage). En France, la question n'est pas de savoir qu'il s'agit d'un service public ou privé mais que ce service soit encadré sur le comment faire. Nous sommes le pays des circulaires où l'on dit à tout le monde comment faire (ex. contrats RMI). Quand on aura une réflexion sur la diversité du comment faire et l'évaluation ensuite des résultats nous aurons alors peut-être avancé, sans se perdre dans les débats idéologiques sur le privé/public. D'autant plus, en France, quand on dit privé

on répond souvent marché / concurrentiel, ce qui n'est pas tout à fait la même chose. Les systèmes peuvent être concurrentiels sans que le critère soit celui de la rentabilité ; ils peuvent être concurrentiels en termes de qualité de service public.

### **M. Jany Audier**

Il me semble que l'on est en train de se faire une réalité fautive de la réalité du social aujourd'hui en France. Il me semble que l'on est de plus en plus dans un secteur concurrentiel. Nous ne sommes pas seuls sur le champ du social et l'on voit bien, par exemple dans la prise en charge des personnes handicapées, qu'un certain nombre d'associations ont un vrai pouvoir auprès d'une certaine population de personnes handicapées. On ne peut plus, en tant que travailleurs sociaux, se prétendre porte-parole des usagers. Un certain nombre de personnes ont envahi ce champ et c'est tant mieux. Le système arrive. On le voit très bien dans le champ des personnes âgées. Il ne faut pas être idéaliste ou idéologue. Sur ce champ là on voit apparaître de nouvelles données. De plus, en France, c'est très compliqué. La prise en charge des personnes handicapées est très technique. Ce secteur est complètement privatisé. On voit même parfois du matériel qui n'a rien à faire avec les besoins de la personne. Pourquoi avons-nous mis en place l'évaluation des besoins des personnes handicapées ? Parce que nous nous sommes rendu compte que la proposition faite par les fournisseurs d'appareillages n'était pas articulée notamment aux besoins de la personne âgée. Autre point, sur lequel je souhaiterais également réagir concerne la culture du résultat. Souvent je me surprends à rêver sur la grande simplicité avec laquelle les anglo-saxons réalisent des évaluations. Apparemment, la déontologie, le secret professionnel ne semble pas trop gêner pour faire ces évaluations. Alors qu'en France, il est vrai, c'est très compliqué. Y compris des organismes complètement extérieurs au service social se permettent de juger sur la mise en place de systèmes d'évaluation. Je cite la CNIL (Commission nationale informatique et liberté) et je parle sous couvert de ma collègue de la CNAM. Mais la culture du résultat de l'assurance maladie est aujourd'hui un moyen de pression tel sur les travailleurs sociaux que cela peut entraîner des dysfonctionnements. A quel titre, la CNIL se permet-elle de dire cela, alors que ce qui lui est demandé c'est de vérifier que les données des personnes soient bien protégées et qu'il n'y aura pas de déviances par rapport à leur usage. Cet avis de la CNIL de mars 2005 m'a beaucoup interrogé. Où va-t-on ?

### **M. Christian Rollet**

La privatisation entraîne donc sournoisement chez nous.

### **Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

Je souhaiterais réagir à cette notion de résultat. Qu'est-ce qui définit un résultat ? Quand il y a une seule institution qui définit un résultat on ne peut pas le prendre comme crédible parce qu'une autre va l'attaquer. Ne devrait-on pas également cultiver ce qu'est un résultat en mettant de la pluralité dans une évaluation de ce type là. Ce n'est pas que la CNIL qui peut dire si c'est adapté ou pas. Vous deviez aussi dire ce que vous aviez voulu faire passer. Et les usagers auraient peut-être aussi pu se mêler du résultat. Le résultat n'est pas à sens unique. Nous devrions creuser ce qu'est un résultat dans le travail social ou dans l'action sociale tout simplement.

### **M. Serge Paul**

Puis-je vous donner un exemple très simple et là les arguments sont très simples, puisqu'il s'agit du public. Chez nous la question était posée au sujet des enfants dans le soin public. Pourquoi leur santé n'est-elle pas meilleure, leurs soins n'étaient-ils pas meilleurs que dans les familles qui ont abusé d'eux ? Pourquoi à 18 ans ont-ils fini leur vie en soins dans la rue ? Pourquoi ils n'ont pas de baccalauréat ? Pourquoi tout ce que nous voulons pour nos enfants,

ces enfants ne l'ont pas eu et ont fini dans le soin public ? La politique et la profession s'interrogent sur cet échec. Je ne souhaite ni défendre le système britannique ni être trop critique, mais je comprends le raisonnement. Nous payons des milliards vers le soin des enfants parce que le public veut que les enfants soient la priorité dans la protection. Il y a une responsabilité à l'égard du public de leur donner une sécurité et une vie qui compensent ce qu'ils ont perdu et qu'ils soient de bons citoyens une fois adultes. Le gouvernement répond qu'il a dépensé des millions au service de l'enfance et ne parvient pas à atteindre un niveau de compensation suffisant. La question n'est pas dans la mise à disposition de ressources mais dans la volonté de pouvoir constater un changement. Exemple : on souhaite que cinq années plus tard, les premiers enfants pris en charge par le soin public passent leur baccalauréat, qu'ils aient de bons résultats et que leur santé soit meilleure.

### **Mme. Hélène Maçon**

La question de la concurrence existe déjà dans le champ du travail social, puisque nous répondons régulièrement aux appels d'offre du marché public sur toutes les formations de niveau V. Actuellement, à l'IRTS de Lorraine cela représente environ 10 millions d'euros. Mon budget non subventionné correspond à peu près à 40% du chiffre d'activité de l'IRTS. Donc aujourd'hui nous ne sommes plus sur la logique où des employeurs, où des personnes qui viennent s'informer, maintenant vous répondez aux offres du marché public. Donc, j'ai mis en place une cellule de veille aux marchés publics au sein de l'IRTS de Lorraine. Notre activité est en train de se positionner sur ce secteur. Et sur des formations qui relèvent du niveau V essentiellement mais qui sont des formations qui sont aussi des diplômes d'Etat comme les AVS, etc. Nous sommes en plein dans ce champ de la concurrence avec des organismes qui ont un agrément et qui disposent d'une offre de formation. Cette situation concerne les diplômes de niveau V. Les lycées professionnels sont en train de se positionner de plus en plus. Nous mettons donc en place un service de communication. Nous « vendons » de la formation et nous exposons ce que nous proposons en présentant nos spécificités par rapport à d'autres organismes. Cela signifie que nous travaillons sur le champ de la concurrence mais également du partenariat puisqu'aujourd'hui, le fait d'être sur de la concurrence justifie pleinement des logiques partenariales en essayant de repérer quel est le périmètre de l'un et de l'autre, et comment on peut répondre conjointement à des appels d'offre.

### **Mme. Livia Popescu.**

Pour la Roumanie, la privatisation n'est pas une réalité. Il y a seulement le cadre législatif qui permet cela dans le domaine social parce que nous sommes dans une privatisation continue des autres secteurs anciennement publics. Les services sociaux n'étaient pas satisfaisants du point de vue qualité et quantité. Ils ne répondaient pas à la diversité des besoins dans le social. Pour le moment, l'attitude est plus hypocrite. Dans la loi nous parlons de l'externalisation des services. Le service public qui est aussi en train de se constituer peut à présent acheter des services au secteur associatif qu'il n'a pas développés dans le système public. En 10 ans, le secteur associatif n'a pas seulement rempli des besoins qui n'étaient pas assurés par le système public mais il a aussi soutenu le système public parce que l'argent de l'extérieur a également aidé à financer le système public sous financé. Maintenant nous nous trouvons dans la situation où le financement international diminue. En vue de la prochaine intégration de la Roumanie au sein de l'Union européenne, les grands donateurs ont fait un plan très précis de financement. L'Etat, les collectivités locales, ont financé un peu le secteur associatif et donc l'externalité va permettre au service associatif de poursuivre ses activités. Cette ouverture, ce changement de politique est bien reçu par le secteur associatif. Il est trop tôt pour dire s'il y aura d'autres conséquences. La loi aussi utilise le principe de concurrence et

de compétitivité qui renvoie au marché. Pour le moment nous ne pouvons pas véritablement évaluer les conséquences. Nous ne savons pas si nous bénéficierons de financements supplémentaires.

**M. Christian Rollet**

Tout ce que vous dites vous a conduit à privilégier ou vous inspirer du modèle « anglais ».

**Mme. Livia Popescu.**

C'est ma lecture, mais pas tellement de la loi sur le service social mais plutôt sur les grandes lignes annoncées il y a quatre ans. Je ne sais pas si les principes sont traduits en tant que tel dans une législation.

**M. Laurent Willeman.**

Sur la première thématique que vous proposez il y a deux éléments de contexte à prendre en compte. D'une part, il faudra attendre à l'automne prochain que Commission européenne dise ce qu'elle entend par un service social d'intérêt général. Et le deuxième point, pour rejoindre la préoccupation autour de l'évaluation des résultats, la loi du 2 janvier 2002 a mis en place un Conseil national d'évaluation de l'action sociale avec deux outils : l'évaluation interne et l'évaluation externe. Nous sommes quand même entrés dans cette logique d'une évaluation du résultat mais peut-être plus sous un angle du service rendu aux usagers que dans un souci d'efficacité socio-économique.

**M. Marcel Jaeger**

Depuis une soixantaine d'années nous constatons en France un aller-retour entre l'initiative individuelle et le rôle de l'Etat. Tout le secteur du handicap, dans les années 40-50 est né de l'initiative privée. Le secteur des personnes âgées est également géré pas des associations et avant il y avait les hospices dans le secteur public. Nous vivons une certaine synthèse où en fonction de ce qui a existé, de ce qu'on voudrait qui existe et au même moment on se dit que l'idéal n'existe pas, il faudra bien rentabiliser quelque chose et mettre une adéquation entre les moyens mis en place et les possibilités de financement. Aujourd'hui nous réinterrogeons le sens. Au niveau des instituts de formation nous avons une mission de service public. Nous gérons de façon privée avec un sens collectif. Nous avons une responsabilité. Au niveau du réseau GNI (Groupement national des IRTS) la notion de service public est quelque chose de très fort. Lorsque nous avons parlé du schéma dans les années 2000 il était très important de savoir de quelle façon nous avons à nous positionner pour que le service public soit effectivement servi. En fonction de ce qui se passe à l'étranger, et notamment à partir du modèle anglo-saxon, qu'est-ce qui est demandé en finalité ? Voulons-nous que cela ne coûte pas cher ? Voulons-nous que la personne à 18 ans soit épanouie et devienne un adulte bien épanoui dans la société ? A quel prix ? Quelles sont les résonances ? La question du sens est d'une grande importance. Pourquoi un service social ? (ex. le service social en hôpital à partir de l'exemple en Suisse donné ce matin). Je m'interroge sur où on en est dans cette question du sens.

**M. Serge Paul**

Les services pour adultes sont assez progressifs. Nous avons développé le système du *care management* à la direction du soin et il s'agit de travailler avec la famille et l'individu. Il convient d'avoir un système d'évaluation, un modèle commun à toutes les professions, à toutes les agences. Il convient également d'avoir un système de choix afin que les personnes sachent exactement quels sont les services qui leur sont disponibles dans la communauté. Avec la participation de la personne (malade), de la famille, être en mesure de faire le choix. La direction du soin est confiée à un professionnel qui n'est pas nécessairement un travailleur

social (infirmière, médecin, une personne d'une autre agence). Mais tous travaillent à partir du même système d'évaluation. Les autres agences leur donnent le droit de dépenser leur argent, en effet. Il faut également se rappeler qu'en faisant leur choix, les systèmes disposent de critères pour donner accès aux services et deuxièmement, l'information pour accéder aux services est pleinement transparente. Ainsi, pour accéder par exemple aux maisons de retraite, privées, publiques ou d'une association de volontaires, les résultats des inspections sont sur le site (Internet) et on peut consulter toutes les informations souhaitées au sujet de la maison de retraite. C'est tout un processus. Le rôle du travailleur social dépend de la direction du soin.

### **Mme. Hélène Strohl**

Nous avons raisonné essentiellement comme si le travail social ne fournissait que des prestations individuelles à des individus qui sont susceptibles de choisir. Il y a également la question à se poser du choix collectif de certaines formes du travail social, de certaines formes d'organisation des politiques sociales. Parce que l'action sociale n'a pas seulement pour bénéficiaires ses bénéficiaires directs. Si on pense que l'action sociale a un objectif de cohésion sociale elle a pour bénéficiaires un ensemble plus vaste. Je ne crois plus qu'il suffit de parler de santé publique pour parler d'intérêt général, parce que nous sommes dans des sociétés plus fractionnées où il est plus difficile d'atteindre un intérêt général universel. Nous devons nous poser la question de la cohésion sociale au-delà des bénéficiaires d'une action sociale en termes de prestations.

### **M. Philippe Steck**

De ce que j'observe en matière de services sociaux d'intérêts généraux en Europe, au jour d'aujourd'hui, les partenaires seront sur une tonalité de ne pas séparer l'économique et le social. Il ne faut pas se leurrer. S'il y a un modèle social européen ce sera un modèle social qui tiendra compte des expériences différentes. Je ne vois pas en quoi un service public renierait sa mission, sa raison d'être de l'action sociale, pour partie des compensations, en adoptant des techniques, des méthodologies de management efficaces et modernes. J'ai toujours été surpris qu'il puisse y avoir débat à ce sujet. Devant la multiplicité des diplômes, des métiers, des travaux sociaux en France, nous renvoyons sur ce malheureux généraliste le soin de s'en sortir avec les institutions existantes et d'affronter la plus grande pauvreté. Nous disposons d'excellents spécialistes (travail éducatif des jeunes, accueil de la petite enfance, conseillers en économie sociale et familiale) et nous affichons de très bons résultats. Mais, y compris la branche famille, nous avons renvoyé sur le professionnel le soin de s'en sortir avec de multiples problèmes. Comment le généraliste travaille-t-il avec les institutions, le réseau, les spécialistes. Il convient dans un service public à la française de ne pas s'interdire d'aller puiser des bonnes pratiques, des expériences étrangères efficaces dans son fonctionnement de tous les jours et dans une grande modernité. Cette situation renverra à ce moment là le débat sur la formation, le lien avec l'université, etc.

### **M. Christian Rollet**

Ne s'agit-il pas là d'une transition? Alors, le lien avec les écoles et les universités ? Mme Maçon, qu'en est-il ?

### **Mme. Hélène Maçon**

Je souhaiterais simplement faire une parenthèse à un moment donné au sujet des systèmes sociaux qui se mettent en place et qui posent également la question du service aux usagers. Car, comme une offre de marché assez importante est en train de se mettre en place c'est beaucoup moins balisé. Et à partir du moment où nous sommes en présence de publics particulièrement fragilisés, il n'est pas toujours facile de savoir à quelle porte frapper. Cette question là est également importante et il faut s'en inquiéter.

En ce qui concerne la question des rapports avec l'université ou des positionnements des centres de formation par rapport aux universités, au risque d'être à contre courant, je revendique la position professionnelle d'un IRTS et tout le travail effectué et l'expertise dans ce champ là. J'ai effectivement été très courtisée par les universités qui sont aussi dans une demande de reconnaissance et, en tous les cas, dans une demande de pouvoir prouver que les personnes formées vont pouvoir trouver un emploi. Puisque nous nous orientons de plus en plus vers les Masters professionnels, le rapport formation /emploi est de plus en plus présent. Je suis donc régulièrement sollicitée par des universitaires. Nous sommes en train de passer des conventions (ex. IAE). Mais je suis toujours un peu gênée de penser qu'il y a un modèle universitaire performant et vers lequel il faudrait s'orienter pour la reconnaissance des diplômes et des qualifications. Alors que nous avons bien à nous positionner aujourd'hui sur notre champ d'expertise et qui relève du champ professionnel. Nous disposons d'un répertoire national des certifications qui ne s'appuie pas sur le LMD mais nous avons une échelle sur laquelle nous pouvons nous positionner dans le cadre d'un diplôme professionnel. Vouloir à tout prix se positionner sur la grille universitaire n'est-ce pas aller à contre-courant des besoins aujourd'hui en termes de qualification, en termes d'employabilité des personnes ?

**Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

C'est effectivement une question importante, puisque l'université est davantage dans la théorie que dans l'exploitation du vécu de la pratique qui est repris dans les Instituts de formation.

**Mme. Hélène Strohl**

Nous ne pouvons pas réfléchir effectivement le système des écoles et des universités comme il est. Il faut réfléchir à l'ensemble. En France, nous avons une culture du diplôme, c'est-à-dire une espèce de révérence –non pas pour un niveau de formation– pour quelque chose de très spécialisé qui devrait automatiquement enclencher sur un métier. Quand nous sommes dans d'autres pays, la question n'est pas importante de savoir si vous avez fait une licence de psychologie ou de science de l'éducation, de sociologie ou de droit. La question consiste à savoir si vous avez développé votre esprit en faisant un certain nombre d'années d'études et en atteignant un certain niveau d'études qui est sanctionné par un diplôme. Il faut déjà prendre en compte ces deux aspects au moment de vouloir intégrer l'école à l'université. En revanche, ce qui est certain, c'est que nous aurions intérêt à ouvrir en général davantage nos formations. Le fait de former à part les travailleurs sociaux n'est pas un bon système. Sur la culture de l'alternance, cela dépend tout à fait des universités et des cursus et il conviendrait de mettre en place des systèmes à double détente : système d'acquisition d'une formation à titre intellectuel et...

**Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

Ce n'est pas antinomique. Mais il faut trouver les connexions. Parce qu'il est vrai que si nous ne faisons pas de recherche on dépense souvent de l'argent en pure perte dans le secteur social. Nous avons besoin de recherche dans le travail social et c'est l'université qui reste le critère en termes de recherche encore en France actuellement.

**Mme. Hélène Strohl**

Il convient de développer une approche théorique pour comprendre les situations sociales et comprendre et déterminer les politiques sociales. Il est vrai que c'est sur cet aspect que la formation des travailleurs sociaux nécessiterait d'avoir une approche théorique plus poussée que celle actuellement en vigueur. Parce qu'actuellement, sous prétexte que les travailleurs sociaux sont dans une formation en alternance, on les saupoudre de 150 heures d'économie, de 120 heures de sociologie, 100 heures de droit, sans avoir formé les gens à avoir un

raisonnement juridique ou un raisonnement sociologique ou un raisonnement psychologique, qui ne sont que des outils d'analyse. Ce qui est important c'est que les gens disposent d'outils d'analyse d'une réalité. Avec ce saupoudrage d'information qui est réalisé actuellement, nous ne parvenons pas à former les travailleurs sociaux à être des analyseurs d'informations.

### **M. Marcel Jaeger**

Nous avons là l'exemple même d'un faux problème, un problème qui s'est exacerbé notamment au milieu des années 80 quand est apparu un projet de l'association des Conseils généraux qui avaient imaginé que l'on pouvait dispenser la formation des travailleurs sociaux en deux ans et que les écoles finalement se verraient confier les stages deux années plus tard. Donc, le problème s'est focalisé sur une question de reconnaissance et de dévalorisation des écoles, des formateurs et des étudiants et de survalorisation peut-être à cette occasion là de l'université. Aujourd'hui, le problème se pose un peu de manière différente. D'une part, parce que les cadres pédagogiques des Instituts sont pour l'essentiel des produits de l'université. Ils sont des produits hybrides –ce n'est pas vrai à 100%, mais très majoritairement les cadres pédagogiques, les cadres de direction ont à la fois un diplôme professionnel de base et un diplôme universitaire. Et dans les diplômes universitaires, un certain nombre ont soutenu leur thèse et sont docteurs. Il y a une évolution déjà très importante de la démographie professionnelle, du personnel des écoles. Il est vrai qu'il y a un vrai problème quand on est en relation avec d'autres circuits en Europe. Puisque lorsque l'on participe à d'autres séminaires ou quand on veut déposer la charte Socrates-Erasmus, il faut se déguiser en université. Nous n'avons la légitimité qu'en sorte d'université. Nous jouons sur la distinction subtile entre université et établissement d'enseignement supérieur, public ou privé. Nous nous retrouvons très proches du CNAM ou d'une grande école, etc. En réalité, nous sommes sortis d'un clivage d'une école professionnelle fondée sur l'apprentissage et université. Nous sommes positionnés sur des systèmes beaucoup plus intriqués. D'abord, quand on parle de l'avenir, il faut parler du passé. Si nous en sommes arrivés à ce point, c'est parce que les écoles, les Instituts sont le produit d'un secteur professionnel. En France, du point de vue de la réglementation nationale, nous sommes avec des diplômes récents, en dehors du diplôme d'assistant de service social. Le diplôme d'éducateur spécialisé date de 1967. Mais les écoles qui se sont créées et structurées ont été le produit de l'initiative privée, le produit du secteur professionnel. Dans de telles conditions, le secteur professionnel n'a pas du tout envie de se sentir déposséder de quelque chose qu'il a construit. En même temps, il est vrai qu'un certain nombre de gens ont eu cette idée de valoriser le travail social. Et finalement, nous avons couplé à la fois une revendication (surtout chez les ASS) du niveau II avec la valorisation symbolique du passage dans un secteur universitaire. Dans quelle mesure, sauf à considérer qu'il faille absolument s'harmoniser, s'unifier et se standardiser dans le système européen, peut-on s'organiser autour d'un projet ? Dans certains IRTS, le projet est fondé sur le fait que l'on forme des travailleurs sociaux qui, assez rapidement, vont devenir des cadres. A Montrouge ou à Neuilly-sur-Marne, nous avons cette idée de délivrer en même temps que le diplôme d'Etat une licence d'administration économique et sociale. Parce que, dès qu'un éducateur de jeunes enfants est diplômé, il peut diriger une structure de 40 places. Mais nous pouvons imaginer que dans d'autres endroits le projet pédagogique s'appuie sur autre chose. Il y a de la place pour diverses façons pour décliner ces partenariats. Dernier point aussi dans cette déclinaison, ici nous travaillons en partenariat avec les universités et les universitaires viennent. Dans d'autres endroits se sont les étudiants qui vont à l'université ou qui vont au CNAM. Il est vrai que nous sommes amenés à réfléchir sur ce point puisque par exemple nous proposons deux masters en partenariat avec au moins deux universités. Dans chacun des cas, ces masters sont organisés à la fois ici pour nos étudiants et le même master est cloné à la faculté pour des étudiants en formation initiale. Nous sommes là face à certaines absurdités.

Mais il faut dire également qu'il n'existe pas de régulation au niveau national. Il n'y a pas de politique de formation. Il n'y a pas de message fort. Là c'est le rapport de l'IGAS qui donne des pistes. Mais tout est possible.

**M. Jany Audier**

Y compris dans les rapports qui vont paraître sur le sujet, nous restons sur des systèmes de modélisation. D'un seul coup, c'est parce que nous allons vers l'université que nous allons répondre à ces questions. Cela me semble curieux et ce d'autant plus qu'en même temps nous affirmons que le social doit se rénover et peut-être va chercher du côté d'un certain libéralisme plus d'ouverture. Le fait d'avoir des écoles qui sont privées...

**Mme. Hélène Strohl**

L'université n'est forcément publique qu'en France. Elle pourrait être privée. Elle ne l'est pas aujourd'hui.

**M. Jany Audier**

Vous proposez alors en même temps que l'université se rénove ?

**Mme. Hélène Strohl**

Effectivement, dans l'université actuelle, l'intégrer ou pas n'a peut-être pas beaucoup de sens. Dans la culture actuelle française, le diplôme et l'adéquation au métier doivent nous conduire à la question : à quoi formons-nous ? En France, nous avons la religion du métier. Nous avons quinze titres de travailleurs sociaux différents, spécialisés. C'est une folie. Quelle place donnons-nous à la formation intellectuelle des personnes de manière à leur donner des outils d'analyse des situations et des possibilités de changer de métier dans leur vie assez souvent. Parce que cet aspect est aussi important.

**Mme. Hélène Maçon**

Il y a un travail du côté de l'IRTS et du comité directeur avec une mise en modules du programme de formation et en ECTS qui permet d'obtenir un parcours lisible du point de vue européen et qui favorisera la mobilité étudiante. Et le travail que nous réalisons actuellement est celui de penser le supplément au diplôme. Parce que la logique de supplément au diplôme est ce qui permet de voir concrètement ce que la personne a réalisé dans son cursus de formation. C'est très descriptif et c'est la possibilité donnée à une personne qui suit sa formation en France, en l'occurrence à l'IRTS, d'aller dans un pays européen et de prouver à son employeur potentiel qu'il a réalisé ce type de formation avec des descriptifs en rapport à un référentiel de compétences. C'est une réalité importante. Ce qui a changé par ailleurs dans ces dernières années, c'est véritablement le passage qui a été réalisé dans la rénovation du diplôme en VAE sur le descriptif du référentiel de compétences. Parce que même dans notre secteur, il y avait une dépréciation des diplômes des professionnels eux-mêmes. Et à partir du moment où nous avons mis à plat les compétences et souligné ce que l'on était capable de faire et à quoi nous formions, cette situation a changé les états d'esprit et les mentalités. C'est un élément très positif dans la réflexion qui a été menée et ce au regard de la dimension européenne.

**Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

Puis-je me permettre une dernière remarque sur la recherche, puisque ayant été engagé longtemps au Conseil de l'Europe, le Conseil de l'Europe a toujours beaucoup insisté sur la recherche dans le travail social. Si j'évoquais l'université tout à l'heure, c'est qu'on ne peut pas simplement considérer la recherche uniquement sur le travail social. La recherche c'est dans l'action sociale mais c'est aussi bien au-delà (économie, urbanisme). En Finlande j'ai pu

prendre connaissance d'une recherche beaucoup plus large que le travail social et qui a eu une influence sur le travail social. Il est capital de regarder les autres endroits où la recherche est effectuée. Nous ne pouvons pas nous focaliser uniquement sur la formation en travail social quand on met en place une recherche. Cela ne peut se faire qu'en réseau et avec l'université. L'université ne peut être exclue, elle est un lieu de recherche.

**M. Philippe Steck**

Il n'y a pas de mauvaise liaison. Il y a la nécessité d'un choix très pointu dans le domaine de la recherche, lié aux besoins et d'un enrichissement...

**Mme Marie-Thérèse Paillusson.**

Oui, mais nous pouvons rapprocher les situations et constater que les champs sont par-là élargis.

**M. Philippe Steck.**

Parfois certaines études nous enferment...

**M. Laurent Willeman**

Dans les orientations qui sont préparées au niveau de l'action sociale, il y a un axe au niveau de la recherche qui va être développé. Parce que nous nous sommes bien rendu compte que la recherche en travail social est balbutiante. Ce n'est pas parce qu'une chaire en travail social a été créée au CNAM que les problèmes ont été résolus. Nous sentons bien qu'il y a quelque chose à faire, mais dans le domaine de la recherche-action, quelque chose qui soit utile à l'action. Le deuxième point rejoint quelque peu la question des liens entre les centres de formation et l'université. Dans les prochaines semaines nous allons créer, nous allons porter sur les fonds baptismaux un nouveau diplôme d'Etat en ingénierie sociale qui va venir remplacer le diplôme supérieur en travail social (DSTS). Ce diplôme sera réalisé en partenariat avec l'université. Une délivrance commune de ce diplôme d'Etat de niveau I en concomitance avec un master délivré par l'université.

**Mme. Hélène Strohl**

Nous avons déjà tellement de masters II que nous aurions pu reconnaître.

**M. Laurent Willeman.**

Vous savez, la reconnaissance dans le secteur d'un diplôme professionnel et d'un master n'est pas la même.

**Mme Hélène Strohl.**

C'est bien là le problème.

**Mme Marie-Thérèse Paillusson.**

Il s'agit de connexions qui ne sont pas faites.

**M. Marcel Jaeger**

L'essentiel de ce qui a été mis en place consistait à ouvrir les personnels et les étudiants qui souhaitaient se former dans le champ du social, à quelque chose d'autre que des gens formés dans le champ du social. Voilà l'idée et d'où l'interrogation suivante : faut-il que les masters soient dispensés uniquement dans les centres de formation. L'idée devrait permettre aux personnes qui vont étudier pendant 2, 3 4 ans ou plus de ne pas toujours rester entre soi et de sortir un peu. Il me semble que ce nouveau diplôme est un peu lié à cet esprit. Au niveau des

chefs de service, il y a actuellement de plus en plus d'associations qui souhaitent que se mettent en place des diplômes qui correspondent à des fonctions. Mais il s'agit là d'un autre débat.

**Mme. Marie-Thérèse Paillusson**

Je vous rejoins tout à fait et certainement cette situation a ouvert le champ social.

**M. Christian Rollet**

Je suis forcément en devoir d'arrêter un débat qui est loin d'être clos. Dans la mesure où nous avons demandé à Hélène de faire une synthèse, je me propose d'arrêter cette discussion qui sera reprise ultérieurement, ici ou ailleurs. Nous écoutons Hélène Strohl que je remercie encore d'avoir accepté cette fonction.

## Synthèse par Mme Hélène Strohl

Dans cette journée, nous avons avancé les uns par rapport aux autres. Personne n'a construit sa communication a priori, mais chacun l'a construite comme une brique qui vient s'appuyer sur la brique précédente. Effectivement, le résumé en début d'après-midi de Christian Rollet introduisant les débats était déjà en quelque sorte une synthèse. Je me contenterai donc de soulever de nouveau quelques questions qui seront peut-être celles avec lesquelles nous pourrions repartir. Puisqu'il est souvent beaucoup plus difficile de poser les bonnes questions que de trouver les bonnes réponses.

D'abord sur ce qu'est le travail social. Nous avons entendu beaucoup de choses différentes. Plusieurs personnes sont parties des grands problèmes sociaux, voire des grandes catégories de bénéficiaires ou d'usagers du travail social pour aboutir en général à dire que finalement la question consistait à ne pas forcément caler cette action sociale directement sur un système de protection sociale. Il était intéressant de constater qu'aussi bien au Portugal, qu'en Roumanie ou en Suisse se posait la question des interstices. C'est-à-dire de ces gens qui sont dans des situations où elles ne sont pas prises en compte par les politiques, qui ne sont pas définies comme des objectifs. Malgré tout nous avons constaté que ces situations constituaient la question d'une pauvreté récurrente, d'une exclusion récurrente.

La deuxième caractéristique peut-être des débats de cette journée se définit dans ce va-et-vient que nous avons tous réalisé à propos des objectifs du travail social et des personnes qui les définissent pour vérifier si les usagers du travail social étaient uniquement les bénéficiaires. Quel était le rôle des commanditaires et notamment quand ces derniers étaient eux-mêmes des élus locaux ? Quelle légitimité avaient-ils ? M. Schmid nous a parlé d'un double mandat, ce qui en France a un sens très fort, puisque nous parlons essentiellement d'un mandat judiciaire. De savoir finalement qui était légitime pour définir (quels devaient être) les objectifs du travail social. Ce qui rejoint la question qu'a soulevé ensuite M. Paul de savoir comment l'on définit finalement le service public et l'étendue du service public. Chacun souhaite-t-il un service public pour lui et ne souhaite-t-il pas un service public pour les autres ? Cette question soulevait l'aspect des intérêts particuliers qui pouvaient s'opposer.

Cette situation nous forcera à réfléchir finalement de manière extrêmement forte sur l'acceptabilité, à terme, de nos politiques sociales et de nos systèmes d'action sociale. Il est très clair que si nous continuons à accentuer cette caractéristique des politiques sociales qui ne s'adresserait qu'à la frange la plus pauvre de la population sans mettre en lumière les bénéfices qu'elles peuvent apporter à l'ensemble de la société, elles seront de moins en moins bien acceptées. Nous n'avons pas à continuer d'accepter d'être dans une idolâtrie des victimes, tel que c'est le cas actuellement, et à définir l'action sociale et les bénéficiaires de l'action sociale uniquement en termes de victime. Cette question est assez compliquée.

La troisième caractéristique de nos débats tout au long de la journée est que nous avons beaucoup parlé de l'efficacité de l'action sociale, du travail social, de la rentabilité, de la question économique comme si nous n'osions pas véritablement dire que le choix d'affecter de l'argent à telle chose plutôt qu'à telle autre était un choix qui s'imposait et qui ne relevait pas nécessairement d'un choix capitaliste ou méchamment libéral. La question de la mise en concurrence de la diversité d'ailleurs rejoint cette question que j'avais déjà posée tout à l'heure : qu'est-ce qu'une société accepte d'affecter à telle ou telle fonction ?

Alors, ensuite, il me semble que nous n'avons pas véritablement abordé mais effleuré, la question des méthodes de l'action sociale et du travail social. Nous avons dit effectivement

qu'il était nécessaire d'en évaluer les résultats ou les moyens, nous ne savions pas trop de quelle manière. Mme Popescu a parlé de la manière d'approche compréhensive multidisciplinaire. M. Steck a parlé de la formation disponible grâce aux banques de données existantes de la protection sociale. Savoir comment évaluer l'action sociale, voilà une question intéressante à aborder et pour laquelle il serait peut-être intéressant de continuer à confronter nos différents points de vue et nos différentes méthodes.

Malgré tout, nous nous sommes beaucoup centrés, si j'ai bien compris ce séminaire, sur la question de la formation. Donc, en plus nous sommes ici dans un Institut de formation dont je suis également membre au Conseil d'administration, et cela démontre combien je suis attachée à cette question de la formation des travailleurs sociaux... Là, pour le coup, nous devrions continuer à développer nos échanges. Non pas seulement en échangeant des étudiants, peut-être en échangeant un peu plus d'enseignants. Parce que cela aurait un intérêt important. Également en échangeant des stagiaires, pas seulement pour la formation théorique, de manière à pouvoir avancer un peu dans la diversité des formations apportées aux futurs travailleurs sociaux. En effet, dans la réflexion menée, la question qui a été beaucoup posée par les travailleurs sociaux et leurs cadres concernait les critères d'évaluation des personnes, les critères de diagnostic dans des sociétés beaucoup plus multiculturelles et beaucoup plus relativistes qu'elles n'étaient. Cette question de savoir ce qui relève d'une capacité éducative de parents et ce qui relève d'une incapacité éducative de parents constitue bien sûr une question difficile quand nous sommes en présence de modèles extrêmement différents du fait de l'immigration, mais pas seulement, du fait de la diversification des modèles familiaux et éducatifs. La question de ce que représente la dignité de la personne humaine dans les différents pays européens, la définition que l'on peut en avoir montre aussi combien il existe des acceptions différentes. La question de l'échange des étudiants et des enseignants, du point de vue de la formation, est importante non seulement pour une question de flux mais parce que de cet échange et de cette formation internationale les travailleurs sociaux auront quelques capacités à aborder la question la plus difficile : qu'est-ce qu'être travailleur social dans un pays beaucoup plus diversifié du point de vue des modes de vie et de la culture.

Voilà, ce n'est pas parce que je suis pressée de partir que je vais m'arrêter dans cette synthèse. Par ailleurs, j'ai beaucoup parlé aujourd'hui. Moi-même j'ai beaucoup appris aujourd'hui et je souhaitais remercier Christian Rollet de m'avoir invitée à ce séminaire.

## Conclusion par M. Christian Rollet

Je ne vais pas prolonger une journée qui a été dense sous une chaleur au-delà de la moyenne. Je voudrais vous remercier à mon tour pour votre participation active à nos débats, pour votre remarquable discipline qui permet de terminer même un peu avant l'heure. Je souhaite que cette formule de séminaire que le Comité national d'action sociale a mis en place, s'améliore un peu à chaque fois. Nous sommes loin d'avoir trouvé « la » formule, mais il est certain que la participation de nos amis étrangers nous a apporté un souffle tout à fait salutaire. Il faut bien sûr que nous adressions les actes. C'est un problème technique qui n'est pas tellement simple à résoudre. Cette formule de séminaire vous intéresse-t-elle ? Et nous pensons à la fois à ceux que nous pourrions organiser par la suite.

Nous sommes une petite association. Nos membres sont tout à fait considérables. Il s'agit de grosses institutions : l'IRTS bien sûr mais il y en a d'autres à l'ombre desquelles nous sommes de petites plantes fragiles. Je fais donc un appel pour que davantage de membres rejoignent le Comité national d'action sociale.

Nous avons des lacunes du côté des institutions décentralisées. Malheureusement aujourd'hui nous espérons la présence de l'Union des CCAS. Nous avons engagé des démarches avec l'Association des départements de France, des démarches intéressantes et positives qu'il nous faut poursuivre. Nous avons également beaucoup de chemin à faire en direction de grandes associations humanitaires et caritatives qui ne sont pas membres du CNAS aujourd'hui, qui l'ont été parfois dans le passé. C'est grâce à ce développement, soyons tout à fait pratiques, et à la recherche de membres supplémentaires que nous aurons quelques moyens supplémentaires également qui nous permettraient d'asseoir nos séminaires sur une préparation plus approfondie et peut-être aussi avec des moyens techniques améliorés. Voilà le vœu que je forme pour nos prochains séminaires.

Ceci étant, nous avons passé une journée tout à fait passionnante, grâce à vous tous. Nous étions à peu près le nombre qu'il faut. J'espère que personne ne s'est senti frustré. Que chacun a pu s'exprimer. C'est le propre de ces groupes d'une vingtaine de personnes. Parfois nous ne nous connaissons pas le matin en arrivant mais nous y parvenons le soir. J'espère que ce fut le cas et que nous nous reverrons les uns et les autres à telle ou telle occasion.

Nous vous avons remis une documentation qui vous indique que partout en Europe et même dans le monde des discussions et des échanges ont lieu sur nos sujets. Vous avez l'embarras du choix. J'espère vous retrouver prochainement sur nos lignes, comme disent les personnels navigants en fin de vol.

Voilà et je vous souhaite un bon retour.

[Fin du séminaire à 17h00].

# Annexe 1

## Invités

Madame Maria-Elisa BORGES	Portugal
Monsieur Serge Paul	Grande-Bretagne
Madame Livia Popescu	Roumanie
Monsieur Walter Schmid	Suisse

## Participants

Monsieur Pierre Alviset	CNAS
Monsieur Jany Audier	CRAMIF
Madame Mara Bourel Urcan	CNAS
Madame Marie-Noëlle Cottet-Plantavid	CAF du Val de Marne
Monsieur Henri Dublineau	IRTS de Montrouge
Madame Chantal Helle.	CNAMTS
Monsieur Jean-Michel Hote	Fondation Nale de Gérontologie
Monsieur Marcel Jaeger	IRTS de Montrouge
Madame Hélène Maçon	IRTS de Lorraine
Madame Marie-Thérèse Paillusson	CNAS
Madame Denise Raveau	CNAS
Monsieur Christian Rollet	CNAS
Monsieur Gérard Schaefer	IRTS de Lorraine
Monsieur Philippe Steck	CNAF
Madame Hélène Strohl	IGAS
Monsieur Jean-Jacques Trégoät	DGAS
Monsieur Laurent Willeman	DGAS

## Annexe 2

### **Note introductive de M. Philippe STECK**

**Directeur chargé des Relations internationales à la CNAF**

#### **L'EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL**

La finalité du travail social n'a sans doute pas fondamentalement changé : lutte contre la pauvreté, la précarité, l'exclusion sociale, la perte d'autonomie, voire l'identité de l'individu (voire du groupe). Pour autant, l'évolution du contexte social lui-même et les caractéristiques des politiques économiques et sociales, n'amènent pas moins une « torsion », plus de ses modalités que de ses objectifs. Le travailleur social aujourd'hui plus que délivreur d'autonomie individuelle par une action non moins individuelle, s'inscrit plus qu'avant dans des réseaux. Comme en médecine, il reste des généralistes, mais la palette des spécialistes s'est considérablement accrue. Lorsqu'il est « polyvalent », il se voit enserré dans une configuration d'institutions sociales diverses et en face d'émergences de spécialistes (médiateurs, éducateurs, conseillers familiaux), qui sont autant concurrents que complémentaires. De ce fait la typologie des formations reflète les mutations en cours : connaissance des législations sociales, « case works », aptitude à faire accéder aux droits à titre d'exemple.

Face à ce que le sociologue américain David Riesman a appelé la « foule solitaire », le travail social demeure lui aussi pour partie solitaire, en colloque singulier, mais aussi happé par des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, la politique de la ville, celle du logement, la politique de l'emploi, les politiques familiales.

#### **I- LE CONTEXTE SOCIAL PERCUTANT LE TRAVAIL SOCIAL**

On peut à tout le moins pointer les éléments dominants suivants :

##### **11. L'urbanisation**

Source, voire facteur, de développement économique et de croissance, l'urbanisation est également – et c'est son revers – cause de désinclusion sociale :

- dans les pays développés, dans ses zones périurbaines ou non, de problèmes spécifiques : isolement, habitat et urbanisme cloisonnés ou erratiques . A Paris, un appartement sur deux est habité par une personne seule...

- dans les pays émergents par sa corrélation avec la déstructuration de la famille élargie traditionnelle et sa part « d'abri », et le « non emploi » de masse ou le travail très précaire.

## 12. La mutation de la pauvreté

Paradoxalement, en régression sensible au niveau quantitatif, elle peut se muer en :

- précarité : incertitude du lendemain, peur de la classe moyenne inférieure de tomber dans la zone de pauvreté absolue, pour cause de chômage notamment.
- exclusion, c'est-à-dire complète anomie sociale où la différence n'est plus vécue comme une part d'identité, mais comme un absolu manque de quelconque repère.

**Plus elle est en voie de réduction, plus la pauvreté est vécue comme inacceptable.**

## 13. La mutation des structures familiales

La grande famille (parfois liée à la culture, la religion, l'identité nationale, régionale, locale), est en régression dans sa fonction régulatrice. Plus peut-être que la montée de la famille nucléaire qui n'est pas un phénomène nouveau dans l'histoire, la monoparentalité est en croissance mondiale et corrélée fortement avec la pauvreté.

Ce qui semble se dessiner dans le sud de l'Europe où la famille élargie traditionnelle assumait largement la régulation sociale, est à l'œuvre en Amérique du sud, au Japon, en Corée du sud et certainement en Chine.

Le groupe « famille » qui pouvait être le premier facteur d'inclusion, nécessite d'être, en quelque sorte, au moins partiellement « remis en selle » : autorité parentale défaillante, lien avec l'école, protection de l'enfance.

## 14. La mutation des politiques sociales

Ces dernières hésitent actuellement entre :

- les politiques redistributives de revenus : prestations en Europe et particulièrement en France et en Belgique, impôt négatif dans les pays anglo-saxons
- le « work pay » et l'incitation à l'emploi.

Mais tout ceci dans un contexte financier restreint à l'heure de la mondialisation, et donc dans des modalités de complexité administrative substantielle.

L'hésitation se redouble entre :

- la redistribution monétaire...

-...ou l'offre de services et d'équipements : centres sociaux, accueil des jeunes enfants, services de médiation, logement social, entre autres.

L'hésitation se retriplace entre :

-les politiques centralisées, garanties d'égalité des droits et de non clientélisme politique

-les politiques décentralisées, garanties de proximité, d'adaptation aux besoins spécifiques locaux.

## II- LA MUTATION DU TRAVAIL SOCIAL QUI EN DECOULE

**21.** Bien qu'il puisse être tenté par une critique sociétale globale, assez traditionnelle, le travailleur social est bien plus, au moins en filigrane, sommé d'intégrer sa « patientèle » dans la société, comme elle va . Son rôle intégrateur n'est largement plus révolutionnaire. C'est un adaptateur, un fournisseur d'accès :

- à l'emploi
- au logement
- au non isolement
- à l'école
- à la ville, plus ou moins largement

**22.** La connaissance des « droits » sociaux lui est encore plus indispensable. Sa formation est d'ailleurs un peu partout adaptée en conséquence. De ce fait et même si cela lui prend du temps il est largement médiateur avec les institutions qui délivrent les droits.

C'est un communicant supplémentaire et personnalisé, au-delà des actions d'informations sur les droits que délivrent de plus en plus les institutions (minima sociaux, pensions, prestations familiales, aides aux handicapés) .

Comme les minima sociaux incluent de plus en plus des actions concomitantes d'insertion, le travailleur social est invité à réussir cette dernière. Redoutable défi.

Gardien de l'assistance publique, il doit être désormais l'acteur qui doit éviter que la redistribution monétaire ne sombre dans l'assistance.

**23.** Si beaucoup de travailleurs sociaux demeurent les « généralistes » de l'aide sociale, ils sont de plus en plus entourés de « spécialistes ». Et l'on ne peut pas dire (alors que le mouvement est amorcé, même si c'est dans des conditions difficiles et parfois contestées, en matière médicale), que la réflexion, et surtout l'action, sont suffisamment encore bien définies en matière de travail social.

Coexistent :

- la situation où le travailleur social polyvalent est amené à traiter à peu près tous les problèmes qui se posent à une part de population de territoires
- les travaux spécifiques à des institutions, des professions sociales spécialisées, des associations dans le cadre de politiques sectorielles.

**24.** L'éthique et le principe de respect des libertés individuelles demeurent comme tout à la fois guide et butoir à l'action. Mais à l'heure de la montée des outils informatiques ceci nécessite une formation, l'acquisition d'un savoir de plus en plus pointu sur le sujet.

**25.** La montée des emplois de services d'aide à la personne :

- du côté de la grande ou petite dépendance
- du côté de l'accueil du jeune enfant

va placer le travail social dans un champ nouveau d'offres de « travail » qui va encore accentuer une fonction nécessaire de navigation en réseau c'est-à-dire de connaissances pratiques, locales, des interlocuteurs possibles, des « solutions » marchandes ou non .

Il y avait le commanditaire social (acteur public centralisé, ou plus souvent décentralisé : communes, département), le médecin, le juge, l'instituteur. Il y a désormais non plus seulement les institutions de Sécurité sociale, le secteur du logement social, mais aussi les nouvelles professions de service, le domaine de l'emploi.

**Devant ces mutations considérables, le travail social est en train lui aussi de muter de manière substantielle.**

***Mondialement* : mais là, c'est une germination de progrès social. Le besoin se « découvre ».**

***Sociologiquement* : la cible n'est plus essentiellement le seul pauvre, la situation difficile, mais des couches moyennes de population en peur de régression sociale.**

***Professionnellement* : le travailleur social, autant qu'acteur individuel, devient levier d'action d'institutions diverses et « administratives ».**

**Mais c'est sans doute là que l'évolution peut être la plus porteuse : les politiques monétaires de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion trouvent leurs limites sans l'apport de l'action d'insertion et d'inclusion sociale personnalisée. Le travailleur social est donc confronté au contrat dans sa partie double ; avec son « client », mais aussi avec des institutions.**

## **Annexe 3**

### **Note introductive de M. Marcel JAEGER**

**Directeur Général de l'IRTS Montrouge/ Neuilly-sur-Marne**

#### **Les enjeux politiques et économiques des mutations de la formation professionnelle des travailleurs sociaux**

Nous avons assisté, ces dernières années en France, à un tir groupé de textes législatifs qui amènent à repenser complètement la formation professionnelle des travailleurs sociaux :

- loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002 prévoyant notamment que « les prestations délivrées par les établissements et services (...) sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées » ;

- loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 instituant la validation des acquis de l'expérience ;

- loi relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social du 4 mai 2004 ;

- loi de décentralisation du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités sociales.

Dans le même mouvement, la réforme engagée de la plupart des diplômes confirme la volonté de finaliser la formation, au moyen de référentiels, par l'identification de compétences professionnelles qui doivent primer sur les considérations statutaires. En effet, il existe une forte volonté de surmonter le clivage longtemps discuté entre l'acquisition autodéclarée de compétences et la labellisation de qualifications risquant d'être déconnectées de la pratique . Ce débat ( Chauvière, Tronche, 2002) avait été un signe précurseur des recompositions en cours avec, en arrière-fond, un leitmotiv que nous retrouvons dans tous les textes actuels : « mieux répondre aux besoins » : les besoins, certes, des professionnels pour qui il s'agit d'une voie de promotion individuelle, de valorisation de leurs potentialités, d'ouverture à la mobilité et dans de nombreux cas, pour les non-salariés, d'accès ou de retour à l'emploi ; les besoins, bien entendu, des employeurs pour remplir leurs objectifs de développement et de mutations dans un paysage de plus en plus concurrentiel ; mais surtout les besoins des bénéficiaires de l'activité des professionnels et de leurs compétences .

Il est exact que la convergence des attentes et des intérêts qui accompagnent les besoins est loin d'être encore assurée. Précisément, la difficulté de parvenir à les faire coïncider sans faille explique que la formation tende à être traitée comme un sujet sensible

politiquement, d'autant qu'elle représente un investissement social et économique conséquent.

### **La formation dans une société de services**

La France consacre chaque année environ 22 milliards d'euros à la formation professionnelle continue et à l'apprentissage, ce qui représente, selon le ministère du travail, 1,55% du produit intérieur brut (PIB) . Cet investissement est réparti entre les principaux financeurs : 12,9 Md€ pour les employeurs publics et privés pour la formation de leurs salariés, 4,8 Md€ pour l'Etat et 2,1 Md€ pour les régions pour la formation des publics dont ils ont la responsabilité, 1,6 Md€ pour les autres administrations et l'UNEDIC, le reste étant pris en charge par les « stagiaires » eux-mêmes.

Avec cet investissement « immatériel » ou « intellectuel », le savoir est donné comme une force productive et sa place dans les organisations prend une valeur stratégique. Qu'il s'agisse de logiciel, de marketing, de recherche ou de formation, il est bien question d'un investissement « incorporel », qui s'inscrit dans une logique économique, et ceci dans le contexte d'une expansion considérable du secteur tertiaire .

Ainsi que l'explique Jean Gadrey, la croissance des services, le développement du secteur tertiaire sont parmi les caractéristiques les plus significatives de l'évolution des sociétés dites développées. 60 à 70% de la population active travaille dans ce secteur qui est souvent le seul à créer des emplois. Le mouvement est très net à partir des années soixante et il s'accélère, même s'il se fait de manière inégale : croissance lente voire stagnation, du point de vue du poids dans l'emploi total, dans les branches tertiaires du commerce, des transports, des télécommunications ; croissance explosive dans les services marchands aux ménages, les services aux entreprises ; croissance exceptionnelle des services de santé et d'action sociale, plus rapide encore que celle des services aux entreprises (Gadrey, 1992) .

Pour le seul secteur social et médico-social, le nombre d'établissements et services est, par exemple, passé de 12.500 en 1975 à près de 35.500 en 2004<sup>1</sup> . Or, par exemple, le taux annuel de renouvellement des emplois d'éducateurs spécialisés, de 3,6% aujourd'hui, sera de 9% dans la période 2003-2007, pour s'établir ensuite à plus de 15% dans les 10 ans qui suivront . Pour l'ensemble des salariés de la branche professionnelle, « environ 8,6% des salariés atteindront les 60 ans d'ici 2006 et le taux passera ensuite à 16,5% pour les cinq années qui suivront, soit un total de 27,2% dans la décennie. A nombre de postes constants, sur une décennie, la branche aura à renouveler le quart de ses salariés » et pour les formations de niveau III, il apparaît d'emblée nécessaire d'augmenter l'offre de formation de 20% (Contrat d'études prospectives, 2002 : p131) . Sans parler des créations d'emplois induites par le passage aux 35 heures, nous aboutissons aujourd'hui à un télescopage entre les besoins de qualification, les créations de nouvelles structures, les départs à la retraite et les capacités réduites des instituts de formation professionnelle devant répondre à la demande : un constat qui, pour le Conseil économique et social, s'annonce « d'une extrême gravité dans les années 2010-2015, si la tendance observée aujourd'hui subsiste et s'amplifie » (Conseil économique et social, 2004 : 9) .

De quelle nature est ce phénomène si nous le rapportons à une approche macro-économique ? Pour les tenants de la société « post-industrielle », la croissance des services

---

<sup>1</sup> Fichier FINNESS, DRESS, mai 2004 : 30.877 établissements ou services, auxquels il convient d'ajouter 352 « lieux de vie non traditionnels » recensés par les conseils généraux au seul titre de l'ASE .

correspond à un stade de développement supérieur des sociétés dites jusque-là industrialisées. La progression des services dans l'emploi est inéluctable, indépendamment des ruptures de rythme dans la croissance économique, car la croissance du pouvoir d'achat sur la longue durée conduit à faire évoluer la demande des ménages vers des biens « supérieurs », qui sont pour l'essentiel des services, répondant à des demandes individuelles (loisirs, culture...) ou collectives (santé, éducation, environnement...).

De ce point de vue, les attentes, pour ne pas dire les exigences des citoyens consommateurs exercent une pression sans fin pour que les offres de service s'adressent à chacun d'entre eux individuellement et soient de qualité, tout particulièrement lorsqu'il s'agit d'interventions à domicile. On verra aussi dans la progression des services un effet du contexte marqué par la crise des formes traditionnelles de socialisation, la précarité de l'emploi, les processus d'exclusion, qui justifient le développement de nouvelles formes d'action sociale. Tout cela explique l'accroissement des coûts des services dont témoigne, par exemple, le constat suivant : « en quinze ans, la dépense annuelle nette d'action sociale des départements a progressé de 120%, alors que, durant cette même période, le taux d'inflation n'a progressé que de 45% environ » (Sanchez, 2001 : 25) . Cela n'exclut pas, bien sûr, des fortes décélérations les années où la croissance économique ralentit : les observations faites ici concernent des tendances générales vis-à-vis desquelles une grande prudence reste de mise.

Toujours selon la même logique, du côté de la production, la croissance de la productivité du travail, plus rapide dans l'industrie que dans les services, conduit en contrepartie à la progression plus rapide de l'emploi tertiaire. William Baumol souligne l'ampleur de ce renversement, avec son modèle de « croissance déséquilibrée » : l'emploi industriel tend asymptotiquement vers zéro, car les progrès technologiques permettent des gains accrus de productivité du travail. Il en est de même pour le taux général de croissance de l'économie, puisque l'emploi dans les services, à productivité stagnante, occupe tendanciellement toute l'activité. La demande de services étant souvent inélastique aux prix, seules des subventions peuvent maintenir certaines activités, par exemple sociales ou culturelles.

Jean Gadrey explique également que le secteur tertiaire est soumis au dualisme du marché de l'emploi, avec un effet de nombre pour les emplois à statut précaire. Certes, le niveau de qualification est globalement plus élevé dans ce secteur que dans le secteur primaire ou secondaire. Mais l'hétérogénéité des qualifications s'accroît, avec des formes de segmentation des emplois d'un type nouveau.

On peut bien sûr émettre des réserves face à ce type d'analyse qui oppose les théoriciens de la « société post-industrielle » et ceux de la « société néo-industrielle » sur la profondeur de la rupture historique<sup>2</sup>, mais il paraît vain d'en ignorer la cohérence, voire la pertinence . Cela nous permet, en tous cas, d'aborder les enjeux du devenir de la formation professionnelle sur fond de tendances lourdes qui se déclinent aujourd'hui dans le champ de l'action sociale .

---

<sup>2</sup> Je reprends les termes de ce débat évoqué par Jean Gadrey dans « fonder à nouveau un projet institutionnel » in Joseph Haeringer, Fabrice Traversaz (sous la direction de-), *Conduire le changement dans les associations*, Dunod, 2002 .

## **Les nouvelles règles du jeu de la formation des travailleurs sociaux**

Le préambule de l'accord national interprofessionnel (ANI) du 20 septembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie mettait déjà en perspective les changements dans la formation professionnelle et les mutations sociales et économiques d'un pays comme la France : « Dans une économie de plus en plus ouverte sur le monde, les entreprises sont confrontées en permanence à la nécessité d'une adaptation maîtrisée à leur environnement . Le renouvellement accéléré des techniques de production et de distribution des biens et services sollicite toujours davantage l'initiative et la compétence de chacun des salariés . Les aspirations des salariés à une meilleure maîtrise de leur évolution professionnelle nécessitent de renouveler les objectifs et les moyens de la formation professionnelle continue . De plus, l'évolution démographique de la France va se traduire, dans les vingt prochaines années, par le ralentissement du renouvellement des générations et donc par un déficit global de qualifications et de compétences » . On retiendra que cet accord a été signé -fait exceptionnel- par les cinq grandes centrales syndicales de salariés .

C'est à partir de ce large consensus entre employeurs et salariés que la loi sur « la formation professionnelle tout au long de la vie et le dialogue social » du 4 mai 2004 a pu reprendre les grands principes retenus :

- création d'un droit individuel à la formation (DIF) ;
- mise en place, pour certaines catégories de salariés, d'une période de professionnalisation pour permettre d'acquérir une qualification ou de participer à une action de professionnalisation à travers une formation en alternance ;
- unification des différents contrats de formation en alternance auxquels se substitue désormais le « contrat de professionnalisation », développement de la fonction tutorale...

Plus proche de nous, la formation des travailleurs sociaux connaît des changements de grande ampleur avec un transfert des compétences dans ce domaine aux conseils régionaux . Depuis la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, l'architecture est devenue complexe :

la création et l'organisation des diplômes délivrés par l'Etat restent de sa compétence . Il s'appuie sur les orientations définies par le ministre chargé des affaires sociales après avis du Conseil supérieur du travail social . Parce que les établissements de formation « participent au service public de l'enseignement », ils sont soumis à une « déclaration préalable » au préfet de région (DRASS) qui contrôle le respect des programmes et la qualité de la formation .

- La région « définit et met en œuvre la politique de formation des travailleurs sociaux » à travers un schéma régional des formations sociales .
- Elle agréé les établissements dispensant des formations initiales et assure leur financement.
- La région peut confier sa compétence d'agrément à un ou plusieurs départements, sur leur demande et par convention (alors que les départements, à la différence des régions, sont des employeurs de travailleurs sociaux) .

- La région attribue des aides aux étudiants, dont les règles minimales de taux et de barème sont fixées par décret .

La formation professionnelle est donc plus que jamais impliquée entre, d'une part, le souci de proximité avec les élus locaux pour mieux identifier les besoins de qualifications dans un territoire et pour mieux y répondre, d'autre part une cohérence globale et une régulation nationale.

## **Bibliographie**

Jean-François Bauduret, Marcel Jaeger, *Rénover l'action sociale et médico-sociale : histoires d'une refondation*, Dunod, 2<sup>o</sup> éd., 2005 .

Michel Chauvière, Didier Tronche (sous la direction de -), *Qualifier le travail social*, Dunod, 2002

Conseil économique et social, *Le recrutement, la formation et la professionnalisation des salariés du secteur sanitaire et social*, Les Editions des journaux officiels, 2004

Contrat d'études prospectives (CEP) social et médico-social de la branche professionnelle des établissements à but non lucratif, CREDOC- LERFAS – GREFOSS, 2002

Jean Gadrey, *L'économie des services*, La Découverte, 1992 .

Joseph Haeringer et Fabrice Traversaz (sous la direction de -), *Conduire le changement dans les associations*, Dunod, 2002

Jean-Louis Laville, *Sociologie des services*, Erès, 2005 .

Jean-Louis Sanchez, *Décentralisation : de l'action sociale au développement local*, L'Harmattan, 2001 .