

Changements sociaux ou changements de regards sur l'exclusion et sur la manière de répondre aux difficultés sociales de la population ?

Intervention au congrès international de la section europe de l'IFSW à Parme en Italie

Didier DUBASQUE – Secrétaire national ANAS

Marie – Geneviève MOUNIER – Responsable Commission Internationale

Depuis quelques années la situation de la population la plus exclue est devenue un enjeu politique et médiatique. Aujourd'hui, les étrangers qui vivent en France, les personnes sans domiciles fixes, les enfants et adolescents désœuvrés, les malades mentaux ou dépendants, les « privés d'emploi » sont désormais perçus comme des populations qu'il faut contrôler et contenir notamment en dehors de l'espace public.

Cette nouvelle orientation centrée sur un impératif de sécurité met en cause les fondements mêmes de l'intervention sociale basée sur l'écoute, le respect de la parole donnée et la croyance aux capacités des personnes et des familles d'évoluer vers une plus grande autonomie et une meilleure socialisation.

Comment les travailleurs sociaux peuvent-ils apporter des réponses nouvelles quand s'opposent aujourd'hui les lois protectrices des personnes et des familles à de nouvelles lois centrées sur la sécurité, le contrôle social et la contention de populations les plus fragiles ?

I Regards sur la population qui compose aujourd'hui les exclus en France

1.1 Une tentative de classification des différentes formes de pauvreté

Selon les critères utilisés par les sociologues et les économistes spécialistes des inégalités et des ruptures sociales¹ la pauvreté en France se répartit en plusieurs catégories avec la *pauvreté intégrée*, la *pauvreté marginale*, et la *pauvreté disqualifiante*.

La pauvreté intégrée correspond à une situation où ceux que l'on appelle les « pauvres » sont nombreux sur un même territoire. Ils se distinguent peu des autres couches de la population. Leur situation est courante et renvoie au problème plus général d'une région ou d'une localité donnée qui a toujours été pauvre. Puisque les « pauvres » forment un groupe social étendu, ils ne sont pas fortement stigmatisés.

La pauvreté marginale renvoie à une autre représentation sociale : Ces « pauvres » sont souvent jugés inadaptés au monde moderne et il est courant de les désigner comme des « cas sociaux », ce qui entretient inévitablement leur stigmatisation. Ce groupe social est résiduel, mais il fait néanmoins l'objet d'une forte attention de la part des institutions d'action sociale.

La pauvreté issue d'un processus de disqualification Cette forme élémentaire de pauvreté renvoie à un processus qui touche des franges de la population jusqu'alors parfaitement intégrées au marché de l'emploi. Ce processus concerne des personnes confrontées à des

¹ ERIS Equipe de recherche sur les inégalités sociales sous la direction de Serge PAUGAM, directeur de recherche au CNRS, directeur d'études à l'EHESS

situations de précarité de plus en plus lourdes tant dans le domaine du revenu, des conditions de logement et de santé, que dans celui de la participation à la vie sociale.

Aujourd'hui, l'image dominante du pauvre est celle de la victime d'une déchéance sociale à la suite d'une ou de plusieurs sévères ruptures. Le sentiment d'insécurité sociale s'est solidement ancré dans la conscience collective à tel point que plus de la moitié de la population française craint désormais d'être touchée par l'exclusion.

1.2 La pauvreté favorise l'exclusion dans des domaines inchangés depuis des décennies : accès au logement, aux soins, à l'éducation et au travail.

Le troisième rapport de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale indique que sur le long terme (20 ans), la pauvreté concerne moins de personnes, mais touche aujourd'hui davantage les actifs que les retraités. Il est noté une inflexion à la hausse de la pauvreté depuis 2002. Parmi les principales difficultés figure l'accès au logement. En effet, les aides au logement qui progressent moins vite que les loyers, et le parc social ne suffisent pas à compenser les difficultés d'accès au logement des ménages pauvres. Les inégalités sociales de santé sont encore importantes malgré une amélioration de l'accès au système de soins à travers l'instauration de la Couverture Maladie Universelle (CMU). En matière d'éducation, l'échec scolaire reste socialement marqué. Il expose les jeunes des familles défavorisées à des parcours professionnels chaotiques. Enfin les conditions d'accès aux services bancaires demeurent fortement discriminatoires.

Il y avait 6 % de personnes pauvres en 2003, contre 12 % en 1970. La pauvreté a été sérieusement réduite dans notre pays, mais elle ne diminue quasiment plus depuis 1990, alimentée par un niveau de chômage qui se maintient à un niveau élevé. Fin 2005, on comptait 1 million 300 mille bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion (R.M.I.) soit deux fois plus qu'en décembre 1992. De nos jours, plus d'un million de salariés perçoivent des revenus inférieurs au seuil de pauvreté... En France, 6 millions de personnes vivent des allocations de minima sociaux, soit plus de 10 % de la population.²

1.3 les travailleurs sociaux constatent dans leur quotidien professionnel des disparités en matière de traitement des exclusions avec pour certaines aucune solution avancée par les pouvoirs publics

Etre pauvre ne veut pas forcément dire être exclu même si la quasi totalité des exclus sont pauvres économiquement.

L'exclusion se décline en plusieurs domaines avec notamment :

- **Les exclus économiques :** Les personnes sans travail qui vivent avec les minimas sociaux. Parmi ces exclus, certains sont stabilisés dans la pauvreté. Ils survivent en alliant contrats précaires et systèmes d'entraides avec parfois le soutien d'une économie souterraine mal évaluée. Mais cette population dispose de revenus tellement bas que le moindre « accident de parcours » provoque un endettement difficilement surmontable et l'entrée dans un engrenage de dépendances à l'égard des services sociaux qui distribuent des aides extralégales selon les différentes déclinaisons des politiques départementales.

² Le seuil de pauvreté monétaire relative s'élevait en 2000 à 579 € par mois pour une personne seule et 869 € pour un couple sans enfant, auxquels il faut ajouter 174 € pour chaque enfant de moins de 14 ans et 290 € pour les plus âgés.

- **Les exclus du territoire :** Ces exclus sont les victimes de tentatives d'éloignement du regard des « inclus ». Les dispositifs d'aide sont peu ou mal adaptés. Il y a les familles et personnes sans papiers, entrées illégalement ou devenues illégaux suite à une évolution de la législation Française. Les « sans papiers » font appel aux services sociaux des départements ainsi qu'aux associations caritatives et pour lesquels peu de solutions existent, ni ne sont mises en œuvre. On peut ajouter dans cette catégorie les gens du voyage mais aussi les SDF « clochardisés ». Les exclus des territoires sont aussi des exclus économiques : c'est principalement la catégorie de population la plus stigmatisée et pour laquelle il n'y a peu ou pas de réponse institutionnelle sinon la volonté de les voir déplacées (être ailleurs)

Les personnes issues de ces 2 grandes familles d'exclus constituées de parcours fort différents sont confrontées à des difficultés assez insurmontables en matière d'accès au logement et à l'emploi. Face aux contraintes administratives, les personnes d'origine étrangère accèdent difficilement aux soins malgré la CMU « Etat »

II Les évolutions des politiques publiques au regard de l'exclusion

2.1 Le regard de la population sur la pauvreté et l'exclusion.

Il est à retenir une évolution importante du regard de la population sur les bénéficiaires des minima sociaux. Une étude du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie) réalisée début 2005 a montré un durcissement de l'opinion des Français à l'égard des demandeurs d'emploi³.

Si l'accès aux droits essentiels a été mis en œuvre jusqu'à une période récente, d'autres lois concernant la répression et la prévention de la délinquance se sont directement attachées à modifier les conditions d'intégration de la population en situation d'exclusion de territoire.

Le cas du Service Social d'Aide aux Émigrants est exemplaire et significatif de cette évolution : ce service social spécialisé est officiellement mort le 1er octobre 2005, après près de 80 ans d'existence⁴. Cette disparition a été présentée par le gouvernement comme un simple « transfert » des moyens humains et matériels du SSAE vers l'établissement public nouvellement créé qu'est l'Anaem (Agence Nationale de l'Accueil de Étrangers et des Migrations). Or les missions mêmes du SSAE ont disparu. La nouvelle structure est chargée de contrôler l'intégration des étrangers et de décider s'ils doivent rester ou quitter le territoire. Conséquence, depuis l'annonce de la fusion SSAE-ANAEM, un nombre important de travailleurs sociaux employés par le SSAE, découragés, étaient déjà parti

³ Plus de sept personnes interrogées sur dix (72%) se disent plutôt favorables à la suppression des allocations chômage "aux chômeurs qui, au bout d'un certain nombre de mois, refusent un emploi moins qualifié ou moins rémunéré que celui qu'ils cherchent. Une très large majorité (81%) sont "plutôt d'accord" avec l'idée qu'"il est parfois plus avantageux de percevoir des minima sociaux que de travailler avec un bas salaire, et 70% avec l'affirmation selon laquelle "si la plupart des chômeurs le voulaient vraiment, beaucoup pourraient retrouver un emploi"

⁴ Les origines du Service social d'aide aux émigrants (Ssaé) remontent à la création, en 1924, d'un réseau international de service social pour aider les familles en difficultés dans leur projet migratoire. Il a été à l'origine de la création du service social international, ancêtre de la Fédération Internationale du travail social. Voir dans ce même numéro de la RFSS l'article du président du SSAE.

volontairement. Le 1er octobre, date du transfert, 126 salarié(e)s sur 392 avaient refusé d'intégrer l'Agence. Avec l'intégration au sein de l'Anaem se pose la question de la fonction de travailleur social dans un établissement public. Un service qui a des fonctions de contrôle, voire de répression, peut-il faire de l'accompagnement social ? Quid de la spécificité de la déontologie et des règles du secret professionnel inhérentes au travail social ? Il y a là une évolution particulièrement inquiétante de l'utilisation qui est faite des travailleurs sociaux avec une remise en cause des fondements du service social.

2.2 Les évolutions des politiques publiques et de la législation

Si nous retenons comme période charnière la fin des « trente glorieuses » (1973), nous pouvons décliner 3 temps législatifs :

2.2.1 Celui d'un Etat providence qui tente de se développer avec le premier septennat du Président Mitterrand et le début de son 2ème mandat.

L'un des principaux dispositifs est le Revenu Minimum d'Insertion⁵ qui présente comme caractéristique de verser un revenu minimal différentiel⁶ à toute personne vivant en France de façon régulière, après un délai de carence mais sous réserve de signer un contrat d'insertion qui doit aider la personne à poser des actes, en vue de favoriser son insertion sociale et professionnelle.

La reconnaissance à une priorité au logement pour les personnes les plus démunies est instituée⁷ (femmes en situations de mono-parentalité par exemple).

Cette politique publique s'inscrit dans le cadre d'une décentralisation de l'Etat avec la loi du 2 mars 1982 et lois de janvier et juillet 1983, décentralisation encadrée car si l'on prend l'exemple du RMI, le montant du RMI est fixé et versé par l'Etat, mais les départements sont chargés de mettre en oeuvre des mesures d'insertion à concurrence de 20% du montant des allocations versées. Des mesures de régularisation sont mises en place pour les étrangers, vivant en France,.

2.2.2 Celui de la reprise de la lutte contre les exclusions dans un cadre d'alternance politique qui s'est traduit par une cohabitation politique.

Le principe que la lutte contre les exclusions devient un impératif national. Il s'agit de lutter contre les différents facteurs d'exclusion⁸ et de mieux prévenir les situations de ruptures comme le surendettement et les expulsions locatives. L'objectif est de garantir l'accès de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement et aussi l'accès à l'énergie ainsi qu'à la protection de la santé. La Couverture Maladie Universelle (CMU) en est une concrétisation⁹.

2.2.3 Celui d'un durcissement des mesures sociales malgré la loi de cohésion sociale et ses lois complémentaires.

⁵ loi du 1^{er} Décembre 1988 relative au revenu minimum d'insertion

⁶ En 2007 : 440,86 €net pour une personne seule et 661,29 €net pour un couple sans enfant

⁷ loi du 31 mai 1990 visant à la mise en oeuvre du droit au logement.

⁸ loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998

⁹ loi n° 99-641 du 27 juillet 1999 relative au financement de la sécurité sociale

La 2^{ème} Présidence de J. Chirac a donné tous les pouvoirs à un seul parti. Cette période se traduit par un durcissement des mesures sociales malgré la loi de cohésion sociale. Une 2^{ème} loi de décentralisation a été votée durant cette période. Ainsi le RMI et le Fond de Solidarité au Logement sont désormais uniquement à la charge des Départements. Un RMI-RMA est instauré¹⁰ qui traduit un glissement du « Welfare » vers le « Workfare ». Le droit au logement¹¹ est réaffirmé sous tous ses aspects. Enfin la loi de Cohésion Sociale du 18 janvier 2005 vise trois axes : l'Emploi, le Logement et l'Égalité des chances. Elle veut s'attaquer aux racines de l'exclusion sociale qui commence dès l'enseignement primaire, en particulier dans les quartiers dits sensibles. La loi prévoit un renforcement des moyens pour éviter les expulsions, elle prévoit aussi l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et elle prend les mesures pour favoriser l'accueil et l'intégration des personnes immigrées admises pour la première fois sur le territoire français.

2.2.4 Parallèlement aux lois sociales sont votées des lois centrées sur la sécurité et la lutte contre la délinquance dont certains aspects traitent de l'action sociale.

Nous assistons depuis 2002 à une inflation législative en matière de lutte contre l'insécurité. Pas moins de sept lois différentes ont été promulguées sur la sécurité et la justice. Elles sont toutes aussi restrictives les unes que les autres. La dernière en date votée le 14 février 2007, intitulée loi de prévention de la délinquance, inscrit dans un chapitre un ensemble de dispositions qui concernent l'action sociale. Ces dispositions imposent aux travailleurs sociaux une transmission d'informations nominatives auprès des élus alors que les usagers n'ont posé aucun acte délictueux. De son côté la loi du 24 juillet 2006 relative à l'immigration et à l'intégration marque le second temps d'une importante réforme du droit des étrangers¹². La demande du ministère de l'intérieur se traduit par un durcissement de condition d'accès au séjour, d'accès de plein droit de la carte de résident, un allongement des délais en cas de mariage pour l'acquisition de la nationalité. Elle met en oeuvre un système plus efficace d'éloignement des étrangers en situation irrégulière. La mise en oeuvre de ces lois complexifie de façon importante les modalités d'intervention des travailleurs sociaux.

2.3 Le droit des usagers dans le contexte contemporain

Le citoyen bénéficie normalement d'une protection des données le concernant avec comme premier principe le respect de la vie privée notifié par l'article 9 du Code Civil¹³.

Le droit d'accès aux documents administratifs¹⁴ reconnaît à toute personne un droit très large d'obtenir communication des documents détenus par une administration, quelles que soient leurs formes ou leurs supports. Il s'agit de documents administratifs non-nominatifs.

La protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, se traduit par l'application d'une directive européenne datant du 24 octobre 1995

¹⁰ la loi du 18 Décembre 2003 portant sur la décentralisation en matière de revenu minimum d'insertion et créant un revenu minimum d'activité met l'accent sur la formation professionnelle et la recherche d'un emploi. Elle rend le Département financeur de l'ensemble du dispositif

¹¹ loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

¹² loi du 26 novembre 2003 relative à la maîtrise de l'immigration, au séjour des étrangers en France et à la nationalité

¹³ principe constamment réaffirmé avec la Loi du 22 juillet 1893, la Loi du 10 août 1927 (art. 13), la Loi n° 70-643 du 17 juillet 1970 art. 22, Loi n° 94-653 du 29 juillet 1994 art. 1 I Journal Officiel du 30 juillet 1994

¹⁴ loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs, et la loi du 12 avril 2000

été transposée par la loi du 6 août 2004. Cette loi qui modifie profondément la loi du 16 janvier 1978 dite loi informatique et libertés¹⁵.

Le droit des parents d'être informés et consultés, par rapport aux droits de leurs enfants lorsqu'ils sont confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance¹⁶, définit les rapports entre l'usager et l'Aide Sociale à l'Enfance¹⁷. Un décret signé en 2002, va dans le même sens en donnant aux parents un droit d'accès au dossier d'instruction d'une procédure d'Assistance Educative concernant leur enfant.

Les personnes handicapées et les malades disposent d'une législation spécifique lorsqu'ils sont accueillis en établissement. Le texte fondateur du droit des personnes handicapées date de 1975. Il a été revu en 2002 puis en 2005. La charte du malade hospitalisé date quant à elle de 1990. La loi n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions dans son 3^{ème} chapitre traite aussi de l'accès aux soins. La personne y est reconnue à part entière comme sujet de droit.

Le droit de l'usager à participer et à être entendu dans les institutions sociales et médico-sociales est aussi reconnu¹⁸. Le citoyen dispose du droit d'accès direct à son dossier médical¹⁹ depuis 2002.

Mais le droit de l'usager au respect de sa vie privée, se traduit par la garantie de la confidentialité des informations traitées à travers le secret professionnel : tous les travailleurs sociaux n'y sont pas soumis. Seul l'assistant social, reconnu comme « confident nécessaire », est soumis au secret de par sa profession. Les autres travailleurs sociaux sont soumis au secret dans le cadre de leurs missions. Ce secret professionnel est fréquemment remis en cause dans les institutions notamment à travers des demandes de partenariat qui visent à instaurer la notion d'un « secret partagé » qui pour l'instant n'a pas d'assise juridique.

Enfin si un nombre important de droits sont reconnus dans les textes, cela ne veut pas dire pour autant qu'ils soient toujours appliqués.

III Comment les travailleurs sociaux peuvent-ils apporter des réponses adaptées à ces nouvelles situations ?

De récentes lois votées en France visent à intégrer les travailleurs sociaux dans des dispositifs de surveillance de la population centrés sur les situations dites « à risques ». Ainsi il est désormais demandé d'informer systématiquement les élus (les maires ou leurs représentants) en cas d'aggravation de la situation d'une famille. Cette information avec son caractère obligatoire pose un conflit éthique et déontologique pour les professionnels. D'autres lois ont prévu aussi un contrôle de l'intégration des étrangers. Ce contrôle peut se traduire par des reconduites à la frontière provoquant des séparations familiales contraires aux dispositions

¹⁵ l'art. 1 reste inchangé : « L'informatique doit être au service de chaque citoyen ; elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'Homme ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques ».

¹⁶ loi du 6 juin 1984, relative aux droits des usagers

¹⁷ Les services de l'aide sociale à l'enfance, prévus au titre II du Code de la famille et de l'aide sociale (CFAS), résultent de la loi du 6 juin 1984, relative aux droits des usagers, de la loi du 6 janvier 1986, dite loi particulière, intervenue pour adapter la législation aux transferts de compétences en application des lois de décentralisation, et de la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements.

¹⁸ loi du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale

¹⁹ la loi du 4 mars 2002 sur les droits du malade.

internationales sur les Droits de l'enfant. Comment alors résister à ce conflit éthique et déontologique qui oppose le respect de la loi à celui des normes et valeurs nationales et internationales du travail social ?

3.1 Avec un positionnement éthique et déontologique qui engage les professionnels

Le code de déontologie de l'ANAS dès son 1^{er} article traite de la dignité de la personne : Cette dignité est respectée lorsque la personne est abordée en tant que sujet dans le cadre d'une reconnaissance de sa parole, des choix qu'elle pose, mais aussi de l'acceptation par le professionnel de la culture et de l'histoire de celle-ci. Lorsque le législateur demande au professionnel de transmettre systématiquement des informations sur toutes les personnes dont la situation s'aggrave, sans que les sujets concernés en soient informés ou que ceux-ci puissent donner leur accord, le rapport de dignité disparaît. L'utilisateur n'est plus alors considéré comme une personne digne d'agir dans la responsabilité puisque c'est désormais sans elle que les informations la concernant sont traitées. La reconnaissance de l'autre en tant que sujet disparaît. Quels que soient son histoire, son parcours ou sa volonté exprimée, la loi le positionne dans une soumission à une autorité à qui il n'a rien demandé. Le professionnel peut transmettre l'information sans en informer la personne qu'à la condition qu'il ne considère plus l'utilisateur en tant que sujet mais en tant qu'objet sur lequel il faut agir sans que son avis ait une quelconque importance. Ce qui est alors contraire au code de déontologie dans son article Art. 11 qui précise que l'Assistant de Service Social doit rechercher l'adhésion des intéressés à tout projet d'action les concernant, en toutes circonstances et quelle que soit la façon personnelle dont ils peuvent exprimer leur adhésion.

Cette disposition de la loi est aussi en totale contradiction avec la définition même de la profession d'assistant de service social telle qu'elle a été réécrite en 2004 et officialisée par un arrêté du 29 juin 2004 du ministre délégué à la lutte contre la précarité et l'exclusion, Nelly OLIN.

Rappelons en l'essentiel de la définition de la professions d'assistant social : « Dans une démarche éthique et déontologique, l'Assistant de service social contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie. L'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes dans une approche globale pour :

- Améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel,
- Développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société,
- Mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou de surmonter leurs difficultés. »

Le respect de cette définition implique un positionnement professionnel précis. Ainsi les assistants de service social sont désormais pris dans une double contradiction : s'ils respectent les lois centrées sur une finalité sécuritaire comme la loi de prévention de la délinquance, ils ne peuvent créer des conditions pour que les personnes soient acteurs de leur développement. Ce sont les modalités mêmes des interventions qui sont en cause. Les textes s'inscrivant dans une logique de surveillance de la population dite « à risques » sont en contradiction avec les fondements mêmes de la définition de la profession.

Aussi le rappel de la professionnalité passe par l'application de ce que la définition de la profession et son code de déontologie implique. Et notamment

- L'information loyale de l'utilisateur des limites et contraintes de l'intervention
- La garantie du respect de la confidentialité de certaines informations (celles qui n'ont pas un caractère administratif)
- La non discrimination de prise en charge
- Le refus d'utiliser sa fonction dans un objectif de propagande

Si la déontologie pose des limites et un cadre dans l'exercice d'une profession, il est plus difficile pour les travailleurs sociaux qui ne disposent pas d'un code de déontologie de définir une ligne de conduite professionnellement argumentée. Ils doivent alors faire appel à des principes éthiques explicites. Retenons ceux qui sont suffisamment explicites pour aider à la conduite de l'intervention :

- Principe de non nocivité et d'utilité potentielle
- Principe de consentement éclairé
- Principe de confidentialité
- Principes de liberté, d'égalité et de prise en compte des différences
- Principe de responsabilité et principe de conviction
- Principe de réalité

3.2 Avec un positionnement de co-construction des actions et des projets avec les usagers

Mais au-delà même des positionnements éthiques et déontologiques nécessaires pour expliciter un positionnement professionnel, il est aussi important de proposer une articulation en cohérence avec les orientations engagées par le Conseil Supérieur de Travail Social. Ces orientations validées dans le cadre d'un groupe de travail intitulé « le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion » rappellent que le monde a changé et qu'il est nécessaire « d'inverser notre rapport à la pauvreté par un accompagnement social à refonder sur des pratiques d'alliance ». Le terme « alliance » souligne l'impératif qu'il y a pour le travail social de se doter de méthodes d'intervention qui soient orientées vers des logiques de promotion sociale individuelles et collectives. S'allier, précise le rapport, c'est mutualiser les richesses, consolider les forces sociales nécessaires permettant le changement. Quitter la logique de défiance, instillées depuis plusieurs années par médias interposés et travailler d'arrache pied à la restauration du lien social.

Ce travail passe par une prise en compte des besoins individuels à travers leur mutualisation afin qu'une prise en compte collective de ces besoins soit engagée. En partageant avec d'autres les difficultés, en prenant en compte l'ensemble des potentialités des personnes, le travailleur social se réapproprie ce pourquoi il a été formé et qui est précisé dans la définition internationale du travail social : « le travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. » Cette définition rappelle aussi que « Le travail social est issu d'idéaux humanitaires et démocratiques, et ses valeurs sont basées sur le respect de l'égalité, de la valeur, et de la dignité de tous. ». « Les droits de l'homme et la justice sociale constituent à la fois sa motivation et sa légitimation. De façon solidaire avec les moins nantis la profession vise le soulagement de la misère et la libération de personnes vulnérables, exclues et opprimées afin de renforcer leur capacité d'agir et leur participation à la vie de la société. »

3.3 Avec le développement d'interventions à caractère collectif de type développement social local et travail social collectif

Les travailleurs sociaux sont aujourd'hui confrontés à une logique de gestion de la pauvreté qui a montré ses limites. Ils sont principalement utilisés pour mettre en oeuvre des politiques d'action sociale à travers des dispositifs administratifs qui font écran à la résolution des problèmes. Ces dispositifs favorisent une forme de « consumérisme » des aides sociales et évitent que les questions de fond soient traitées. Il renvoie en permanence la responsabilité de sa situation à l'individu. C'est pourquoi seul un engagement des travailleurs sociaux en vue de mobiliser les capacités des personnes leur permettant d'agir solidairement et collectivement peut permettre d'apporter des réponses portées par du sens. Ce travail sur les compétences des personnes et le développement de leur pouvoir d'agir sur les situations qui les préoccupent devrait être une priorité de l'accompagnement social qu'il soit individuel ou collectif.

Il s'agit aussi de développer une dynamique partenariale en donnant place à la population concernée. En effet aujourd'hui nous assistons à une dérive en France du partenariat qui est utilisé comme une panacée sans tenir compte de la méthodologie à engager pour qu'il respecte les usagers et les règles de droits. Ainsi, au nom du partenariat des échanges d'information se multiplient sans que les personnes rencontrées en soient informées. Ces pratiques renforcent des clivages. Il reste encore à mettre en oeuvre et à développer un partenariat respectueux de la personne, qui l'associe et tient compte de sa parole.

Actions collectives, développement social local, travail social de groupe ou communautaire, les travailleurs sociaux sont de plus en plus invités à s'engager dans une démarche en vue *de* permettre la reconnaissance des besoins de plus exclus afin qu'ils puissent trouver une place dans la société. Il s'agit aussi de faire échec à une forme d'individualisme qui se traduit par une impossibilité de mettre en oeuvre les solidarités traditionnelles. Il s'agit aussi de lutter contre les « idées reçues » qui développent la peur de celui qui est différent, peur alimentée par une insécurité permanente du sujet face à son avenir²⁰.

En conclusion :

La situation actuelle en France est difficile pour les travailleurs sociaux. Le discours des médias est alimenté par des arguments simplistes qui invalident pour une grande part les méthodologies d'intervention des professionnels. Pour autant ils ont des réponses à proposer, des compétences à mettre en oeuvre mais aussi des réussites à faire valoir. Encore faut-il que les travailleurs sociaux en aient conscience. Ils sont légitimes au regard de la population la plus exclue²¹. C'est pourquoi il leur faut oser non seulement prendre la parole mais aussi mettre en acte ce pour quoi ils ont été formés en aidant la population exclue à se

²⁰ Lire à ce sujet le remarquable ouvrage de Robert CASTEL « L'insécurité sociale, qu'est-ce qu'être protégé ? », Coll. La République des idées, Ed. Le Seuil, Paris 2003

²¹ Une étude d'opinion réalisée en 2007 commandée par la FNARS auprès de l'organisme CSA laisse apparaître les travailleurs sociaux comme les personnes en qui les personnes exclues font le plus confiance. Cette confiance a augmenté de 18% en 9 ans passant de 64% à 82%

mobiliser collectivement pour ne plus subir les discriminations qui l'accablent et la maintiennent dans une situation de dépendance inacceptable dans une société de Droits.