

## **Les enjeux actualisés dans les filières du domaine du travail social**

Enseignante : Danièle Warynski

Personne interrogée : Françoise Deruat ou Suzanne Michaud

Pour ce travail, nous avons décidé de faire notre mini-enquête au sein de l'association Argos. C'est une structure qui prend en charge des adultes toxicodépendants. Elle propose trois lieux d'accueil : l'Entracte, le CRMT et le Toulourenc. Le premier est un centre ambulatoire, qui fait principalement de l'accueil, de l'orientation ainsi que du suivi post-résidentiel. Le CRMT est un résidentiel moyen terme qui accueille des personnes sevrées ou sous méthadone. Le Toulourenc quant à lui accueille des personnes sevrées sur du long terme.

Argos proposait jusqu'à récemment un service famille qui a été supprimé pour des raisons budgétaires. Cependant dans son domaine de prestations, Argos y fait figurer le soutien aux familles : « *Argos offre des prestations favorisant la co-évolution entre usagers de drogues, leurs familles, leur conjoint ou compagne/compagnon et leur-s enfant-s, ainsi que toute personne significative* »<sup>1</sup>. Comment les travailleurs sociaux font-ils face à ce paradoxe ? Quelles stratégies mettent-ils en place ? Leurs qualifications HES, sont-elles un outil pour développer les ressources nécessaires ? Dans notre questionnement, deux axes principaux apparaissent : l'enjeu des places de travail et du sens. Quelles activités ont poursuivies les personnes qui travaillaient dans ce domaine de prestations ? Ce remaniement de l'organisation du travail a-t-il suscité un désaccord, des revendications, des propositions, des réflexions, Concernant le deuxième axe, est-ce que le travail avec les familles faisait encore sens ? Pourquoi le choix de supprimer cette prestation plutôt qu'une autre ? Quel sens pour les travailleurs sociaux ? Se sont-ils résignés à cette décision ou y a-t-il eu des revendications, des combats ? Quelles stratégies ont-ils mis en place pour accepter la suppression, s'adapter au changement ? Notre but est de tenter de repérer l'inventivité, la créativité dont ils ont fait preuve.

Nous étendons notre réflexion, en lien avec les apports du cours et le questionnement autour de l'entrée sur le marché du travail des Assistants sociaux-éducatifs (ASE), sur la place qu'ils pourraient prendre dans un travail avec les familles. En imaginant que les raisons ne soient que budgétaires, comment l'institution réagirait-elle si les subventionneurs proposaient d'engager des ASE pour un moindre coût ? Les professionnels ont-ils envisagé la collaboration avec des CFC ?

D'un point de vue plus général, nous espérons pouvoir identifier les savoir-faire dans une situation de restructuration institutionnelle et voir en quoi cela peut être un bagage pour nous, futurs travailleurs sociaux.

---

<sup>1</sup> [www.argos.ch](http://www.argos.ch)

En conclusion, notre question principale de recherche est la suivante : Quelles ressources, stratégies, réflexion les professionnels ont mis en œuvre suite à la fermeture de ce service.

Pour réaliser cette mini-enquête nous utiliserons comme outil un entretien semi-directif.

**Questionnaire :**

Quelles sont les alternatives qui ont été proposées ?

Qu'est-ce qui est ressorti lors des colloques, journée de réflexion, temps informel ?

Quels changements cela a engendrés dans la pratique ?

Malgré la suppression êtes-vous resté en accord avec la mission de l'institution ?

Pensez-vous que votre qualification, niveau HES, vous a permis une approche critique, une réflexion sur votre pratique ?

De nouvelles pistes d'actions se sont-elles créées ou y a-t-il uniquement un remaniement interne qui s'est opéré ?

Est-ce que vous pensez que des ASE pourraient reprendre ce domaine ? (dans une autre structure ? Avec quels moyens ? Comment ?)

### Questionnement et présentation de l'interlocutrice :

Pour cette mini-enquête, notre choix s'est porté sur la suppression du service famille au sein de l'association ARGOS. Cette dernière prend en charge des personnes toxicodépendantes. Ce choix a été motivé par le fait que nous allions toutes les deux faire un stage au sein de cette association. Dans la présentation de ses programmes, ARGOS mentionne le travail en lien avec la famille. Le fait de travailler avec le réseau de la personne suivie, nous semble essentiel. Notre question était alors de savoir comment suite à la fermeture du secteur famille, cet objectif avait été poursuivi, ainsi que les moyens et les compétences que les professionnels ont mobilisés pour pallier à cette suppression.

Pour réaliser cette mini-enquête, nous avons eu un entretien avec Susanne Michaud qui travaille, depuis de nombreuses années à ARGOS en tant qu'éducatrice. Elle travaille actuellement à l'Entracte, qui est le centre de jour de l'association. Auparavant, lorsque le service famille existait encore, elle travaillait au toulourenc (résidentiel à long terme).

### Synthèse des données recueillies :

En tout début de son apport Suzanne relève le fait que ARGOS à toujours eu un grand intérêt pour le travail avec les familles, même avant la création du service famille. L'association a proposé des formations complémentaires aux éducateurs pour qu'ils puissent se former dans ce domaine. C'est ce qui a d'ailleurs fait que le service famille a été créé. Une permanence famille a donc été créée avec des thérapeutes de famille, des éducateurs et des psychologues. Ce secteur se trouvait en dehors du secteur résidentiel, un travail de réseau à l'interne était donc nécessaire.

Lorsque le service famille a été supprimé, la première réaction des professionnels a été la colère. Car cela a engendré des licenciements mais les prestations offertes restaient toujours les mêmes. Du coup les équipes se sont retrouvées à faire le même travail mais avec moins de personnel. Dans un second temps, le travail avec les familles a été repris par les éducateurs en place. En 2006, le projet d'accompagnement individualisé (PAI) a été introduit. Cet outil permet de travailler sur les cinq champs de prestations : rapport au drogue, santé, intégration sociale et qualité de vie, insertion professionnelle et travail en lien avec la famille. Du coup, le travail avec les familles, faisant partie de ces cinq champs de prestations devait être pris en compte. Mais qui alors faisait ce travail ? Et comment ce travail concrètement allait-il être traité ? Suzanne relève le fait que cela a plus été fait au sein du centre de jour que dans les résidentiels. Cela est dû au fait que dans le secteur ambulatoire, les éducateurs disposent de plus de libertés tandis que dans les deux résidentiels, un programme est établi. Il y a donc moins de liberté possible et moins de créativité. Tous les éducateurs doivent faire la même chose et le travail se fait plus sur le groupe que sur l'individuel. Les éducateurs ont fait appel à leur créativité et ont pris une certaine liberté pour exercer cette prestation. Le fait que cette prestation soit exercée sur l'extérieur a également été évoqué, c'est à dire faire appel à des thérapeutes de famille indépendants. Selon Suzanne, ce n'est pas

l'idéal, car un lien est déjà créé avec l'éducateur du coup la personne ne va pas forcément au rendez-vous sur l'extérieur.

Nous avons demandé à Suzanne quelles compétences elle pensait que les éducateurs avaient dû mobiliser pour continuer d'offrir cette prestation. Un grand nombre ont été citées : l'engagement, l'envie, la créativité, la liberté, le travail d'équipe, la « bouteille », l'empathie, l'expérience, la capacité à travailler avec soi, la prise de recul et la réflexion sur son travail.

Pour entreprendre cela, les éducateurs ont également dû prendre appui sur des personnes extérieures. Entre autres le superviseur de l'équipe, qui était un ancien éducateur et qui est actuellement thérapeute de famille ; il les a encouragés à faire ce travail avec les familles. Il a également été relevé que le fait que la direction et l'équipe soutiennent cette démarche a permis de faciliter ce travail. Les entretiens de famille se réalisent souvent à deux éducateurs, cela permet d'avoir ainsi le soutien de l'un de ses collègues.

Suzanne relève un paradoxe : c'est plus dans les résidentiels qu'il y a des personnes formées, entre autre en systémique. C'est pourquoi, les éducateurs de l'entracte essayent d'encourager les éducateurs des résidentiels à se lancer dans ce travail afin d'exploiter leur bagage.

#### Analyse :

Par rapport à notre question de départ qui était : quelles ressources, stratégies, réflexion les professionnels ont mis en œuvre suite à la fermeture de ce service ? Les deux points qui ressortent fortement de l'entretien que nous avons eu avec Susanne Michaud est l'importance de la créativité et de la liberté. Il faut que les éducateurs disposent d'une certaine marge de manœuvre, de liberté dans leur travail pour qu'il puisse faire preuve de créativité et pour qu'il s'autorise à tenter de nouvelles choses. Cette liberté est plus ou moins grande suivant le lieu dans lequel on travaille, mais selon qui l'on est, on est plus ou moins disposé à prendre des risques et à jouir de la liberté qui est à notre disposition. Il est vrai que cela demande un engagement de la part de l'éducateur et nécessite une certaine prise de risque. Pour pouvoir s'autoriser à prendre des initiatives, à « créer une nouvelle part de gâteau » selon l'image utilisée en cours, certaines capacités sont nécessaires. Les principales, ressorties en entretien sont : la capacité à travailler avec soi et à avoir une réflexion sur sa pratique. Pour elle, ces capacités viennent entre autres de la formation HES, mais surtout de l'expérience du terrain. Il est vrai qu'à ARGOS, grands nombres de professionnels ont une grande expérience et travaillent dans le milieu depuis de nombreuses années. Dans l'exemple, du travail avec les familles, au lieu de déléguer la demande des conjoints, des parents ou des enfants à des « spécialistes », les éducateurs ont mobilisé dans l'action leurs savoirs faire pour accueillir ces familles.

En outre, une bonne coopération et la reconnaissance de ses capacités par soi-même, ses collègues et la direction permettent de « rebondir » dans l'action et de mobiliser ses compétences... Suzanne relève par exemple, que les « allez-y » encourageant du superviseur l'ont aidée à se lancer dans l'action, à se reconnaître et à surpasser la difficulté de se lancer dans la nouveauté.

L'annonce de la fermeture du service famille a, dans un premier temps, suscité de la colère au sein des éducateurs. La question est alors de savoir comment la dépasser pour pouvoir par la suite faire preuve de créativité. Nous pensons que la principale compétence à avoir dans ce genre de situation est la prise de recul face à son travail. Ce qui permet par la suite de mener une réflexion sur le sens, les enjeux et les remaniements possibles de sa pratique professionnelle. Les émotions font partie intégrante du métier d'éducateur/trice, il est donc important de pouvoir les identifier, de les digérer afin de pouvoir rester professionnel. Travailler avec ses émotions est essentiel, histoire de ne pas être envahi par ces dernières. Dans cette situation, le soutien et le travail en équipe sont primordiaux. Il faut pouvoir se soutenir dans les moments difficiles et construire, reconstruire ensemble. Il est donc du devoir de l'équipe de prendre du temps pour aborder cette colère face aux changements et de se soutenir.

Pour faire le lien avec le module suivi à la HETS : « les enjeux actualisés dans les filières du domaine du travail social », lorsque nous avons demandé à Suzanne Michaud si ce travail aurait pu être repris par des Assistants sociaux éducatifs, elle nous a répondu que cela aurait été possible. Selon elle ce n'est pas uniquement une question de formation mais bien de compétences. Nous sommes parties du principe que si cette décision n'était prise que pour des raisons budgétaires pourquoi ne pas engager des personnes avec un salaire plus bas pour effectuer ce travail. Elle a tout de même soulevé le fait que la formation HES permette d'avoir une posture plus réflexive. Nous pouvons ici faire un lien avec l'apport de Laurence Seferdjeli qui propose de différencier les métiers du social par les différentes qualifications et non les compétences. Il est vrai qu'une personne, quelle que soit sa formation, peut avoir des compétences sur le terrain de par son expérience. Du coup un ASE pourra être tout aussi créatif qu'une personne ayant une formation HES. Afin d'éviter des rivalités qui pourrait avoir lieu dans le social avec des niveaux de formation différents, parler en terme de qualifications, permet de garantir à chacun sa place. Les personnes ne sont alors pas en rivalité sur leurs compétences, mais elles ont des titres de formation différents. Il est néanmoins réel que certains postes d'éducateurs spécialisés seront remplacés par des professionnels de niveau CFC. Il y aura alors une « bataille » dans le champ professionnel du social pour différentes places de travail. Il est alors encore plus important de parler en terme de qualification et non de compétences car cela engendrait des rivalités en plus sur le terrain. Il est du rôle des directeurs d'institutions voir des politiques de définir quels postes de travail pour quels diplômes. Suite à ses diverses constations, il est aussi de notre devoir, en tant que personnes formées à un niveau HES, d'identifier des nouveaux besoins et de proposer des projets. Ainsi le champ du social pourrait s'élargir et nous serions alors moins dans ces rapports de compétitions.

Nous pouvons également constater dans les données que nous avons recueillies, que le travail avec les familles était principalement réalisé au centre de jour, alors que des professionnels étaient formés pour cela en résidentiel. Le programme étant moins rigide au centre de jour, les éducateurs ont ainsi plus la liberté de le proposer. Sachant que les éducateurs travaillant dans les résidentiels exercent depuis des années dans la même institution, il reste, suite à des discussions avec certains, de la rancœur suite à la fermeture du service famille. Il nous semble cependant nécessaire, surtout suite à cette diversification des métiers du social, de faire preuve de créativité et d'initiative. Nous avons une formation qui

nous forme dans une posture réflexive. Du coup, à nous de prendre acte des diverses réalités et de proposer des changements.

### Conclusion :

En conclusion, nous avons retenu de cette mini-enquête qu'il est essentiel de se faire confiance, de faire sien son bagage théorique et pratique. En outre, la « liberté » ou marge de manœuvre, que chacun s'octroie, « L'encouragement », que l'on pourrait assimiler au « jugement de beauté » décrit en analyse de l'activité (Desjour ) et la coopération permettent d'être créatif et d'éviter de tourner en rond en se partageant, à l'infini, le même gâteau. Avant de nous lancer dans le monde du marché de l'emploi, nous retiendrons les mots encourageants de Suzanne : « soufflez, imaginez, inventez, osez ! »