

Livres

Dans le doute et dans l'action

Mais, pour quelles raisons les travailleurs sociaux se montrent-ils donc si hostiles à se reconnaître dans cette expertise sociale qu'ils pratiquent pourtant en permanence ? L'exercice auquel se livre ici Régis Robin ne relève ni de l'apologie, ni du dénigrement, mais bien plutôt d'une analyse documentée s'appuyant tant sur une recherche conceptuelle que sur le témoignage de tout un corpus de professionnels de terrain.

C'est vrai qu'il est très à la mode de s'en remettre à celle ou à celui qui est sensé-e « savoir ». Et que les intervenants, de par leur qualification, leur expérience et leurs capacités de mise en œuvre (qui cumule un savoir attesté, un savoir faire avéré et un savoir être éprouvé) ont acquis une grande habileté dans leur pratique. Pour autant, les compétences ainsi élaborées ne sont ni statiques, ni figées, encore moins reproductibles. D'abord, parce que la diversité des situations rencontrées implique une grande

marge de manœuvre entre le travail prescrit et le travail réel. Ensuite, parce que l'intervention sociale est au croisement de nombreuses logiques et projets pouvant être contradictoires : celles et ceux respectivement des personnes accompagnées, des travailleurs sociaux, des institutions et de la société.

Dès lors, l'action engagée ne peut qu'être incertaine et fluctuante, s'adaptant à une réalité mouvante qui évolue en permanence ; elle doit s'adapter constamment et se construire sur mesure plutôt que dans le prêt-à-porter ; elle est au croisement de multiples regards, d'approches disciplinaires complémentaires et d'une évaluation multi partenariale. Enfin, parce que le travail social se fonde sur un postulat essentiel : l'usager est un sujet de droit en capacité de faire, de prendre des initiatives et de trouver les solutions à ses propres problèmes. Son pouvoir d'agir est donc central, venant s'articuler à l'accompa-

gnement proposé par les professionnels. Si les assistantes sociales acceptent d'endosser la fonction d'expertise, c'est pour mieux asseoir leur légitimité et leur reconnaissance. Mais s'il s'agit d'entrer dans une dynamique de rationalisation technocratique ou de marchandisation de leur action comme seule réponse à la remise en cause de l'État providence et aux exigences de rentabilisation, elles s'y opposent farouchement. Au final, Régis Robin en appelle à abandonner le registre de la certitude bureaucratique et son discours totalisant au profit de l'inconfort créatif de la conviction. Ce sont là les fondements de l'expertise sociale qu'il revendique à la fois plurielle, collective, incertaine et citoyenne.

Jacques Trémintin

L'EXPERTISE SOCIALE

LA DÉFINIR POUR L'AGIR ?

Régis Robin, éd. Chronique Sociale, 2016, (253 p. - 15,90 €)



Journal d'une assistante sociale



Après seize ans d'exercice du métier d'assistante sociale, Charline Olivier a choisi de prendre la plume, pour écrire son quotidien. Démarche qu'on ne peut que valoriser, tant sont rares les récits des travailleurs sociaux. Cet ouvrage constitue autant une démarche cathartique face un vécu éprouvant, qu'un précieux témoignage sur l'utilité sociale d'une profession qui apparaît comme l'un des derniers relais de la misère, de la détresse et l'innommable.

C'est l'impuissance face à Max, abîmé dès la naissance par les excès d'héroïne et d'alcool de sa mère, vivant un parcours chaotique au point d'être happé à l'adolescence par une carrière délinquante, n'ayant d'autres figure d'identification que des adultes dealers ou toxicomanes. C'est l'effarement lors de la visite de l'appartement de madame Martin recouvert d'immon-

dices et de détritres alimentaires, des sacs poubelle éventrés jonchant le sol. C'est la déstabilisation face à Dilniye, jeune femme d'à peine 31 ans qui attend son septième enfant.

Pour l'auteur, confrontée comme toutes ses collègues aux contraintes budgétaires qui torpillent les services publics et induisent l'injonction d'avoir à en faire toujours plus avec moins, ce qui compte avant tout c'est la rencontre unique et singulière avec une personne qui a besoin d'aide et l'écoute, l'accompagnement et l'appui à lui proposer comme première et invariable réponse.

J.T.

LE TRAVAIL SOCIAL À L'ÉPREUVE DE LA RENCONTRE

Charline Olivier, éd. L'Harmattan 2016, (185 p. - 19,50 €)

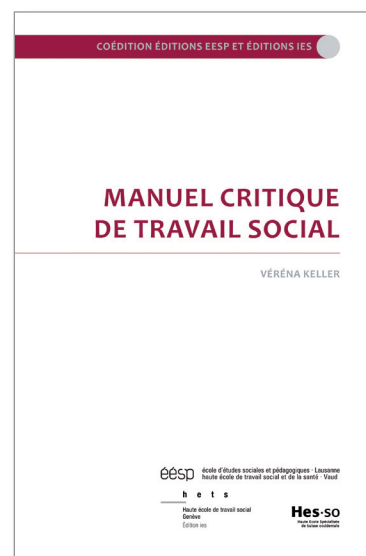
L'expérience helvétique

Pour être focalisé sur la spécificité de l'action sociale en Suisse, ce manuel n'en explore pas moins les valeurs universelles de la profession. Car si nos cousins helvètes fonctionnent sur des modalités différentes des nôtres, fondées sur le fédéralisme (en comptant la large autonomie juridique cantonale) et la subsidiarité (c'est la plus petite unité administrative qui est investie des plus grandes responsabilités), la logique néo-libérale occasionne ici comme ailleurs les mêmes dégâts.

Le travail social s'est toujours abreuvé à deux mamelles : normaliser les groupes déviants, administrer les inégalités, gouverner la pauvreté d'un côté, et, de l'autre, développer le pouvoir d'agir des usagers, faire reculer les inégalités, promouvoir la justice sociale et les droits humains. Renouant avec les antennes traditionnelles reprochant à la solidarité d'encourager l'oisiveté et l'assis-

tanat, le new management a conçu nombre d'outils pour essayer d'y remédier : tableaux de bord, d'indicateurs de performance, de protocoles de démarche qualité, de certifications, d'audits, d'individualisation des trajectoires... censés objectiver l'efficacité et la pertinence de l'intervention. Filtrage, écrépage, ciblage des usagers sont alors mis en œuvre pour tenter de réduire les coûts d'un État providence qui nuirait à la compétitivité. Certes, la pratique des travailleurs sociaux est insaisissable et leur activité incertaine. Mais en même temps, cette indicibilité constitue un frein à la légitimation de leur action quotidienne. Et l'auteur de valoriser la rencontre singulière qui en est le cœur, à condition toutefois que celle-ci ne vienne faire oublier ni les rapports de pouvoir, de contrôle et d'autorité qu'elle induit, ni l'aide matérielle et financière qu'elle dispense, ni encore la technicité qu'elle nécessite.

J.T.



MANUEL CRITIQUE DE TRAVAIL SOCIAL
Véréna Keller, éd. E.E.S.P., 2016,
(210 p. – 27 €)

L'ouvrage sur le métier

À force de rédiger les mêmes enquêtes sociales destinées à octroyer aides financières ou colis alimentaires, à force d'être confrontée à une hiérarchie passive, mesquine et inabordable, à force de subir solitude et isolement, Christine Maurey a décidé de quitter son poste d'assistante sociale en polyvalence de secteur. Elle a été recrutée dans un établissement médico-social accueillant des enfants porteurs d'un handicap sensoriel. C'était il y a de cela vingt cinq ans.

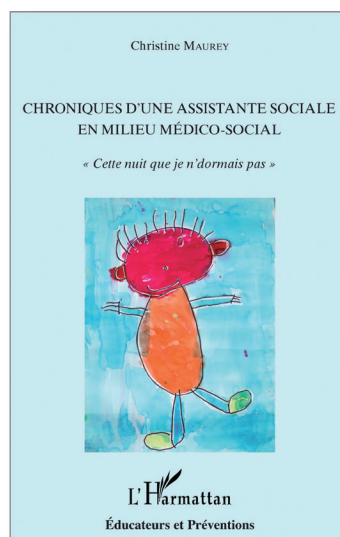
Non seulement elle ne regrette rien, mais elle livre pour notre plus grand plaisir un récit attachant de son expérience. Tout n'est pas idyllique dans son parcours où se combinent le pire comme le meilleur. La satisfaction d'échanger en équipe pluridisciplinaire a pu être entachée par la gêne ressentie lors de certaines de ces réunions où « *l'on dit tout et n'importe quoi ! Et même l'anecdote et le croustillant* » (p. 62) sur le dos des

familles. Le plaisir de voir grandir, évoluer et progresser des enfants malgré leur déficience a pu être assombri par le décès brutal de certains d'entre eux. L'intérêt trouvé dans l'accompagnement des familles d'accueil hébergeant en semaine les petits pension-

naires a pu être contrarié par le constat de la discrimination au sein de l'établissement entre les différentes catégories de personnels, la parole des assistantes familiales n'ayant pas la même légitimité que celles des autres professionnels.

Et puis, il y a ces confrontations tant à la culpabilité des parents face au handicap, qu'aux hésitations de l'équipe à signaler des cas de maltraitance en passant par les diktats d'un directeur et les désaccords avec les partenaires, moments de tension et d'émotion qui restituent toute la complexité d'une fonction que l'auteure reste fière d'avoir exercé.

J.T.



CHRONIQUES D'UNE ASSISTANTE SOCIALE EN MILIEU MÉDICO-SOCIAL
Christine Maurey, éd. L'Harmattan, 2016,
(139 p. – 16 €)