

## *Prévenir la confusion et l'amalgame*

### **Des professionnels de l'intervention sociale aux responsabilités mieux délimitées et donc plus partenariales**

L'idéologie selon laquelle tout un chacun pourrait exercer toutes les professions, du fait de compétences développées par une pratique de terrain, prend un tel essor que cela remet en discussion la valeur des compétences acquises dans le cadre d'une formation débouchant sur l'obtention d'un diplôme d'Etat.

Certes, il existe toujours des métiers protégés nécessitant la détention de titres dûment homologués pour exercer, comme c'est le cas de la médecine par exemple, avec une sélection définie dans un *numerus clausus* de plus en plus contraint. Par ailleurs, la sociologie nous l'enseigne, certains cursus scolaires élitistes donnent lieu à la réservation des places afin de remplir les plus hautes fonctions administratives de l'Etat.

Lorsqu'on examine la façon dont s'organisent et se développent les services sociaux, le champ de l'insertion sociale et professionnelle, la politique de la ville, ou bien encore le développement social local, des dispositifs coexistent et s'organisent sous formes de strates en se proposant de « prendre en charge la personne dans sa globalité ». C'est ainsi que nombreuses sont les institutions et les dispositifs s'instituant comme porteurs officiels de cette ambition ne relevant initialement ni de leurs compétences ni de leurs missions. La décentralisation semble trouver ici une limite, liée à la confrontation des besoins et des problématiques identifiées au niveau national et qui sont, par ricochet, traitées au plan local, par des professionnels issus de qualifications, de cultures métiers bien différentes.

Or, en se plaçant du point de vue des « usagers », souvent contraints d'entrer dans des dispositifs quelque peu labyrinthiques, on comprend qu'il est possible de se perdre et que, faute de sens et de compréhension, il n'est pas souhaité d'y revenir. Si la loi du 2 janvier 2002 a placé au centre de l'action sociale et médico-

social l'utilisateur, elle n'a pas anticipé le risque d'une surmultiplication des intervenants sociaux et des incohérences afférentes.

Alors, nous pouvons formuler l'hypothèse que, pour les usagers, cette confusion des missions vient complexifier l'intervention sociale et remettre en cause leur lisibilité et leur légitimité.

La question sociale est au centre de l'intervention des professionnels en charge des problématiques rencontrées par les usagers. Comme le souligne Robert Castel, cette question se doit d'agir moins sur les effets que sur les causes sociétales des difficultés. Parallèlement, les budgets des associations, comme des institutions publiques nationales et locales, sont de plus en plus contraints. La nécessaire rationalisation des coûts instaurée dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (RGPP) laisse le risque ouvert d'une sélection des projets d'intervention sociale en se centrant prioritairement sur leur coût.

A ce titre, le développement de nouveaux métiers dits d'« intervention sociale », souvent non encadrés par des conventions collectives pose, au-delà des reconnaissances statutaires, la question des référentiels métiers structurant les pratiques, tout en donnant corps à la promotion d'une éthique professionnelle et à des valeurs partagées.

#### **Mieux délimiter rôles et fonctions**

Mais, quand la confusion prend la place de la transversalité et de la cohérence, nous arrivons à une situation kafkaïenne pour des usagers risquant de se voir proposer de multiples prises en charge sur les mêmes thématiques par d'autres services ou dispositifs. Ce qui génère, de la part des principaux concernés, l'expression d'une saturation, voire d'un rejet des institutions.

A force de multiplier l'intervention d'une multitude de professionnels issus de qualifications et de métiers différents sur une même problématique sociale, l'action publique élabore involontairement confusions et amalgames préjudiciables à la qualité de la prise en charge.

C'est pourquoi, s'il est nécessaire d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers de l'intervention sociale, il importe que chaque institution soit bien référencée avec la délimitation de son rôle, de ses missions et de sa fonction. Où commence l'intervention d'un service, où s'arrête-t-elle et pour quelle finalité ? Quels sont les relais possibles au regard des problématiques identifiées ?

Aussi, pour renforcer la confiance des personnes accompagnées, il convient de dépasser nos certitudes et remettre chacun des acteurs à sa place dans une articulation d'ensemble, sans prétendre être en capacité de prendre totalement en charge toutes les questions sociales présentées par les situations des usagers.

Alors quelles sont les pistes possibles pour tendre vers cette cohérence ?

Il faut d'abord rappeler qu'il existe des professionnels formés et en capacité de prendre en charge des difficultés spécifiques. Ensuite, il s'agit de développer un maillage sur les territoires qui permettra les relais pertinents pour les usagers et les professionnels. Cette question touche à la culture et à l'identité. Le postulat étant qu'elles sont nécessairement différentes, mais qu'elles peuvent se rencontrer sur le terrain de la légitimité en respectant les principes éthiques et les valeurs de chacun.

L'ambition serait alors de ne pas réinventer en permanence des dispositifs qui se superposent les uns aux autres, mais bien de mieux répondre aux personnes qui s'égarer souvent dans les méandres de l'intervention sociale et qui se replient sur elles-mêmes, parfois en acceptant de s'effacer définitivement au regard de nos contemporains.

Chalon-sur-Saône, janvier 2012

**Caroline MAIRET,**

**Chef de service de prévention spécialisée**