



L'intervention sociale collective pensée avec les institutions du travail social

Cathy Bousquet

Résumé

Français / English

Cet article présente les résultats de la démarche de recherche-action conduite, au cours de quatre années de fonctionnement, par des praticiens-chercheurs de l'intervention collective en travail social au sein du Labo ISIC. Ces résultats concrets portent à la fois sur les logiques d'action, la transformation des pratiques en cours de processus et sur la construction possible de nouvelles règles du jeu – entre acteurs – au sein des institutions de travail social.

This article presents the results of the approach of the research-action led by practitioners researchers working of collective action in social work at the "Labo ISIC". These concrete results deal with the logics of action, the transformation of professional practices during the process, and with the possible construction of new rules and new understanding, between actors, within social work institutions.

Entrées d'index

Mots clés : démarche collective, processus émergent, espace d'autonomie, recherche-action, expérimentation

Key words : collective action, incipient process, autonomous spaces, research-action, experiment

Texte intégral

Cet article propose de rendre compte d'un axe de recherche conduit au sein du Labo ISIC¹ à l'IRTS-LR de septembre 2011 à juin 2015. Cet espace de recherche-action co-construit, accueille depuis 2006² des professionnel-les de l'intervention sociale, des publics concernés, des étudiant-es en formation de travail social, des formatrices et formateurs et quelques fois d'autres figures plus ou moins proches de l'intervention sociale elle-même, soit qu'elles l'encadrent, soient qu'elles viennent s'y mêler.

Une question récurrente a été repérée au sein des interventions dites collectives ou d'intérêt collectif selon les référentiels professionnels : la diversité des actions et donc des acteurs réels ou potentiels³ nous a conduit à interroger les prises d'initiatives au sein des institutions, les jeux d'acteurs pour étudier les dynamiques à l'œuvre au sein des institutions du travail social et envisager ou non l'existence d'institutions facilitantes.

Ajoutons que si cette orientation de recherche et son objet « *l'intervention sociale collective ou d'intérêt collectif* », est un sujet d'actualité, elle ne va pas de soi. Elle fait débat au sein des politiques sociales, des professionnel-les, des forces en présence que sont tantôt les élu-es, les habitant-es, les associations, les représentant-es institutionnel-les.

Ce travail et ses résultats ont fait l'objet d'un exposé lors de la conférence sur « L'intervention collective et communautaire. Réalités, atouts et limites » organisée le 11 mars 2016 à Marseille, sous le titre « Des repères facilitateurs de l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif (ISIC). » Cette présentation met en évidence deux types de résultats : les éléments produits au fil du temps par la démarche de recherche-action proposée en continu puis les analyses tirées du matériel mis en commun, tels qu'ils ont pu être présentés lors de la journée d'étude « La participation, tous concernés » organisée le 3 décembre 2015 par le PREFIS-LR⁴:

I Les effets de la recherche action sur cet objet

Ce travail de recherche a évolué au fil du temps (2011-2015) et plusieurs étapes se sont succédées permettant, aux petits pas de la recherche-action et des moyens disponibles, d'intégrer et de diffuser localement les connaissances produites au sein du Labo ISIC.

¹ Labo ISIC est le nom d'usage d'un espace de recherche et d'expérimentation des interventions sociales collectives ou dites d'intérêt collectif selon les textes réglementaires. Il est le résultat d'une démarche collaborative au sein d'une commission pédagogique de la Filière ASS de l'IRTS-LR. Il est inscrit depuis sa création dans l'espace de formation puis dans le PREFIS (Pôle Ressources Recherche/Formation/ Intervention Sociale). Ouvert à toutes les filières de formation, il se délocalise à la demande sur le territoire régional.

² Pour une présentation détaillée de cet espace et de sa méthodologie, voir Bousquet (2014).

³ Voir une première publication collective, (Bousquet, 2013).

⁴ Cathy Bousquet et Christine Pont, « Conférence gesticulée sur les Institutions Facilitantes », Journée régionale du PREFIS, le 3 décembre 2015 à Montpellier, « La participation, tous concernés ».

Intégration ou centrage sur la participation ?

Au point de départ de cette étude, nous avons fait nôtre la formulation suivante : « En tant que dynamique locale, l'Intervention sociale d'intérêt collectif repose sur une mise en œuvre des actions/ des projets avec la participation des publics concernés aux différentes étapes de mise en œuvre. » (Robertis *et al.*, 2008).

Ce choix explicite permet de rappeler que les questions de participation sont incluses dans ce cadre d'intervention sociale même si cela ne suffit pas à déclarer le fait acquis. Pour autant, cela permet d'orienter l'observation critique sur l'examen des capacités (Sen, 2003) des différentes personnes et d'examiner dans chaque situation comment la participation est ou devient possible, pour qui, pour quoi faire, et qui la mobilise ? Chemin faisant, nous avons cherché à dépasser les questions centrales des apprenant-es membres des séances du Labo : « comment *faire participer* les personnes ? » - « est-ce que je fais de l'ISIC ? ».

Pour illustrer cette approche, nous faisons référence au travail d'un stagiaire du Labo en 2011. Guilhem Lautrec étudiant en Master anthropologie à l'Université Lumière Lyon 2, a montré comment les mises en œuvre d'intervention collective, ont un effet transformateur de l'usage ou des espaces professionnels/institutionnels dès lors que du public y a accès. C'est le cas des salles de réunion, des lieux d'accueil et même des usages du téléphone et des communications, des ressources d'un secrétariat, etc. Ce travail a permis de comprendre comment les pratiques d'interventions sociales d'intérêt collectif produisent *de fait* une modification des rapports sociaux, des usages, des représentations entre les différents groupes sociaux que sont les professionnel-les, les usagers de l'intervention sociale, les cadres de l'institution et toutes personnes prises dans ces actions. Ce travail nous a permis d'intégrer « l'observation participante » des places réciproques, des usages et des pratiques relationnelles entre parties prenantes des interventions collectives.

Ce premier constat peut être rapproché des travaux de recherche issus de plusieurs programmes collectifs qui concernent les savoirs citoyens et la démocratie participative dont l'ambition est d'aborder de manière conjointe les questions liées au vécu urbain et à la participation politique, notamment sous la direction d'Agnès Deboulet et Héloïse Nez (2013). Il inscrit la démarche de recherche-action comme une pédagogie du croisement des savoirs entre acteurs d'un territoire sur la base d'une référence au cadre démocratique commun (Levivier et Tourilhes, 2012 ; Bousquet et Marxer, 2009).

À l'issue de cette première étape de la recherche-action, nous pouvions reconnaître et partager un autre regard sur la notion de participation, comme nécessairement activée au cœur des interventions produites et cela pour toutes les parties, ce qui a conduit à une nouvelle caractérisation des interventions collectives et à une nouvelle orientation de l'axe de recherche.

Changement de caractérisation des interventions collectives en travail social et nouvelle orientation de l'axe de recherche

Entre pairs au sein du Labo ISIC, nous avons pu nommer autrement ces interventions et changer la focale : « Cette intervention sociale est au quotidien une pratique de l'incertain, de l'imprévu, dans des espaces institutionnalisés, coordonnés, orientés par des politiques publiques. Cette pratique (l'intervention sociale collective/l'ISIC) repose sur l'intégration, chemin faisant, des apports des différentes parties concernées : des habitant-es/des personnes réuni-es autour d'une question commune – des professionnel-les et des institutions du travail social – des partenaires du travail social plus ou moins proches de ses orientations. »

Ensuite, nous nous sommes attaché-es à l'étude plus précise du jeu des responsabilités dans les institutions concernant la mise en œuvre ou le développement de ces interventions dites d'intérêt collectif. À ce propos, nous avons comme première référence « les institutions » au sens d'un système d'acteurs (Crozier et Friedberg, 1977), pour lesquels nous avons conscience de différences de perception des notions de participation et de participation des publics.

Puis nous avons fait le choix d'analyser les situations exposées du point de vue du sens de l'action (Boltanski et Thévenot, 1991) telle qu'elle est présentée en séance par un-e professionnel-le, par un-e habitant-e ou par un-e étudiant-e ; puis du côté des publics présents au final dans l'action en cours ; pour ensuite interroger les évolutions ou pas de l'action une fois celle-ci engagée. Une première série de repères concernant cette pratique d'intervention devient accessible ou émerge différemment du sens habituel et c'est cela que je développe maintenant.

Les repères du côté des professionnel-les

L'ISIC est représentée le plus souvent comme une pratique optionnelle, basée sur le volontariat que la communauté de professionnel-les relie à la notion de temps, « temps » souvent invoquée pour justifier ou non la mise en œuvre d'une approche collective des situations rencontrées. À l'inverse, pour les professionnel-les praticien-nes de l'ISIC, on observe que la question du temps mute en question d'organisation du travail dans le/les services, ou de priorités définies par l'institution : « le problème, c'est une organisation pensée pour des accueils individuels, un enregistrement d'actes et de réponses individuelles ».

Un exemple de prise en compte de ce constat : une institution régionale a mobilisé ses cadres du travail social et ses professionnel-les (CESF et ASS) en amont de la conception d'un nouveau logiciel d'enregistrement des situations. Il s'est agi d'identifier les questions travaillées pour que le logiciel soit une aide au repérage de problématiques récurrentes ou localisées, et ainsi utilisable comme un outil facilitateur dans le repérage d'une question collective à examiner, puis enregistre les actions (et donc le temps - les actes en lien avec ce type d'intervention).

Une deuxième notion a été interrogée, celle de la compétence ou du savoir-faire de l'intervention collective. Cette notion avancée de façon aussi fréquente que la précédente,

laisse la place à la question des finalités de l'intervention sociale, ouvrant un débat parfois vif entre professionnel-les d'un même métier, entre équipes pluridisciplinaires d'une même institution : « Comment qualifier les interventions à court terme, reposant sur la mobilisation de dispositifs individuels préétablis ? S'agit-il encore d'intervention sociale au sens d'une action inclusive des personnes dans un vivre ensemble, de faire société ? ». Ces « débats internes » débouchent sur une autre approche des interventions sociales : Comment rechercher de nouvelles modalités d'intervention, de nouvelles réponses à créer avec les personnes rencontrées, sans que soit définie *a priori* la réponse apportée ? Cette marge de manœuvre, nécessaire aux interventions collectives, inclurait alors la dimension participative inscrite dans les politiques publiques. La question se transforme, il s'agit d'envisager et de reconnaître au sein des institutions des espaces de mises en discussion, des temps de mise en recherche collective des solutions. Cette transformation trouve un écho dans l'une des formulations du Plan gouvernemental en faveur du travail social : « La rénovation des pratiques passe enfin par la confiance laissée aux acteurs, qu'ils soient publics ou privés pour innover. Parce que le travail social intervient sur l'humain dans une société par définition en mouvement permanent, celui-ci doit être en processus d'amélioration permanente. »⁵. Mais cette « confiance laissée aux acteurs », ce devrait être aussi un « espace d'autonomie » (Vuille, 1981) reconnu, permettant de mobiliser cette démarche partagée de la recherche-action en travail social.

Les repères du côté des publics concernés ou destinataires des interventions

Les actions répertoriées présentent toutes un brassage des publics sur un territoire, soit dès le démarrage, soit chemin faisant à l'inverse d'actions à public cible ou identifié comme seul ressortissant d'une intervention sociale. Ce constat est une base importante dans une perspective de développement social et dans un contexte de questionnement des politiques de solidarité. Il permet d'attester d'une capacité collective à *faire ensemble* indépendamment de catégories d'appartenances figées. Il implique de penser le point de départ de l'action - souvent nommé problématique ou présumé intervention sociale - comme une question commune partageable par une part importante, souvent hétérogène, de la population d'un territoire indépendamment de catégories *a priori* discriminantes, ce que l'on nommera ensuite intérêt collectif. Les exemples présentés parlent de « soutien à la parentalité », de « renforcement de la compétence parentale », de « mise en relations intergénérationnelles », de « lutte contre l'isolement », de « renouer des relations sociales ».

Les repères, du côté de l'encadrement au sein des institutions

Deux figures principales sont mobilisées : celle de professionnel-les « exécutants d'une politique publique » et celle de professionnel-les « ressource pour un territoire », appui pour des populations comme « une mise à disposition » dans le décryptage de questions à résoudre, dans le repérage des moyens mobilisables ou l'appel à des partenaires/experts spécifiques.

⁵ Mesure 9, « Reconnaître le travail en réseau et l'analyse des pratiques dans le cadre d'une charte d'engagement des employeurs publics et privés », in EGTS, Plan d'action en faveur du travail social et du développement social, Conseil des ministres du 21/10/2015.

Cette « mise à disposition » est problématique en soi au sens où elle n'est pas généralisée dans les faits et ne présente pas une unanimité dans les conduites des politiques publiques par les institutions. Plusieurs formes sont repérées qui constituent autant d'axes de recherche complémentaire : cela va de la position du travailleur social pilote/animateur de la dynamique (du démarrage de l'action à son aboutissement), au passage à d'autres intervenant-es/partenaires dès la constitution d'un collectif, avec toutes les nuances et variantes possibles d'une institution à une autre, y compris au sein d'une même institution souvent en fonction du cadre intermédiaire ou en interface avec la direction ou son équipe. Cet état des lieux conduit à renforcer le caractère optionnel, voire secondaire des interventions collectives.

II Les analyses tirées du matériel mis en commun

À partir de cette compréhension des pratiques en usage et des cohabitations existantes, nous avons repris l'analyse de notre base de données selon la grille ci-dessous. Ce recensement et son exploitation ont permis d'identifier 3 types d'interventions conduites au sein des actions étudiées.

Grille de recueil des données						
Dates des séances	Documents constitués par séance	Institution concernée par l'exposé	Partenaires cités	Professionnel-les présent-es en séance	Objet de la situation présentée	Public concerné
De Septembre 2011 à Juin 2015	Les PV de séances soit : <ul style="list-style-type: none"> - Relevés des points de méthodo ou des concepts - Relevés des questions du naïf - CR de la séance - Lettres du labo 					Public cible Public diffus
Sources : Données du Laboratoire de recherche et d'expérimentation de l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif de septembre 2011 à juin 2015						

Typologies des interventions collectives étudiées

- un type d'actions (A) basé sur une finalité identifiée au démarrage comme « un travail du lien social » et qui s'exprime par les formulations de : « création de lien social », « permettre de lier des connaissances », « s'ouvrir à d'autres », « créer des relations au-delà de l'activité proposée ». Le public participant peut être un public cible, ou d'emblée un public mixte ou intergénérationnel. L'initiative peut venir du public lui-même. L'accent est mis sur le cadre convivial mis en œuvre favorisant détente, bien-être pour soi et avec d'autres. Ces actions nécessitent une évaluation en terme d'amélioration de l'estime de soi, de bien-être, de droit au bonheur, de gains sociaux (sentiment d'une vie sociale retrouvée, pacification intergénérationnelle, ...) qui ne font pas l'objet d'indicateurs d'évaluation dans les politiques publiques de cohésion sociale actuellement tout en relevant explicitement de ces finalités.

- un type d'actions (B) qualifié d'Initiatives institutionnelles, qu'elles soient nommées par les professionnel-les comme des « commandes » ou énoncées sous formes d'appels à projets en direction d'un public ou des habitant-es d'un territoire, d'un quartier, avec ou sans budget de participation associé. Ce type d'actions interroge *de fait* la place des professionnel-les du travail

social (ceux que certains nomment les métiers canoniques). C'est dans ce type d'interventions que le profil du travailleur social « pilote », « ressource », « accompagnateur » est le plus souvent en discussion avec comme corollaire « le travailleur social est-il un passage obligé » pour bénéficier d'une politique publique ? Pour la mise en œuvre d'une action de cohésion sociale, d'intérêt collectif ?

- un type d'action (C) *plus classiquement* à l'initiative d'un-e ou de plusieurs professionnel-les du travail social à partir d'une problématique collective (c'est-à-dire une situation problème) identifiée au départ par des professionnel-les. Pour autant, dans cette catégorie, les professionnel-les précisent et convergent sur des repères « méthodologiques » en usage :

- se situer comme professionnel-les du travail social tout en acceptant de ne pas connaître les aboutissements de l'action,
- savoir être dans le flou pour faire émerger le réel besoin commun,
- faire émerger les compétences et les envies des personnes pour co-construire l'action,
- connaître, utiliser les ressources présentes sur le territoire, enrichir le réseau.

Dans ce dernier type d'interventions, « les résultats » sont régulièrement énoncés en terme d'apprentissage « d'un faire ensemble », que ce soit pour poser un diagnostic, résoudre une question et en terme d'expérimentation d'un partage du pouvoir dans les choix, les décisions, les réponses.

Ce dernier groupe a permis de repérer des mobilités, entre ces trois types d'action qui ne restent pas figées dans un type tel que nous les avons identifiés. D'une action A émerge une action B ou d'une action C émerge une action A, ce qui indique un changement dans la prise d'initiative avec la plupart du temps un changement d'objet.

Ce résultat est intéressant en soi car il vient contrecarrer une pensée souvent dominante, qui vise à fixer des modèles, cherche des répétitions, des applications mais dans la pratique et dans le domaine du vivant, ce qui domine c'est le mouvement à l'intérieur d'un système, la mise en dynamique. Ainsi, les dynamiques établies à partir des expériences et des actions en cours issues du territoire du Languedoc-Roussillon sont une première approche de ce que nous avons retenu comme *la diversité obligée* des interventions sociales d'intérêt collectif. Le tableau ci-dessous présente les mobilités identifiées.

Dynamique de mobilités entre les types de situations				
Type initial	Nombre	Conclusion/ Bénéfices	Modification de situations	Nouveau type d'initiative ou de groupe
Groupe A Initiatives des professionnel-les de créer du lien social	6	Production de bien être social et de nouvelles initiatives	2 1	Type A+ = Passage à une initiative par le public accompagné.
Groupe B Initiatives institutionnelles de type descendant	8	- Mise au travail des postures professionnelles et des places respectives (cadres internes, professionnels du travail social, usagers) - Absence de conclusions ou répertoriées à ce jour.	1	Type B+ = Passage à une politique publique.
Groupe C Initiatives des professionnel-les à partir d'une problématique repérée	13	Bifurcation en termes d'initatives Apprentissages nouveaux	3 2 1	Type D+ = A l'issue de l'approche collective, réponse au cas par cas ou par un autre service adéquat.
Total	27		10	

Soit :
 Nombre d'institutions ayant permis un exposé : 20
 Nombre de situations exposées : 27
 Nombre d'institutions impliquées pour l'ensemble des situations exposées : 73
 Sources : Données du Laboratoire de recherche et d'expérimentation de l'Intervention Sociale d'Intérêt Collectif de septembre 2011 à juin 2015

Ce constat établi, nous avons fait le lien avec les propos de Marie-Christine Bureau (2015) qui propose comme ambition, de renouer avec *l'émerveillement scientifique* de Charles Gide face au foisonnement institutionnel qu'il constatait au Palais de l'Économie sociale du XX^e siècle lors de l'exposition universelle de 1900, tel le botaniste confronté à une profusion d'espèces végétales. Forme d'émerveillement qui semble pour Marie-Christine Bureau « avoir été largement laminée dans la période actuelle, entre la pensée de promouvoir des modèles en exhibant leur vitrine et de l'autre, une posture de dénonciations/désenchantement fondée sur une analyse macro-sociale ».

Pour conclure cette présentation (*et non la recherche-action*)

Les repères ainsi identifiés constituent de nouvelles clés dans la transmission et l'initiation à l'intervention collective en travail social. La participation au processus de la recherche-action est formatrice en soi, qui permet une approche conjointe des questions et un apprivoisement de mutations en cours ou tout au moins de bifurcations possibles en situation. Les compréhensions nouvelles énoncées sont mises en libre circulation par les différents acteurs et sont à leur tour travaillées dans d'autres espaces, ceux des professionnel-les eux-mêmes et ceux de la cité des habitant-es.

En inscrivant l'espace de recherche du Labo ISIC dans un parcours possible pour des professionnel-les, comme des étudiant-es ou des publics accompagnés et des référent-es pédagogiques, son objet « *l'intervention sociale collective* » devient un travail accessible par tout un-e chacun-e, à co-construire, à identifier ensemble et que chaque partie s'emploie à nommer et renseigner, à enrichir pour oser, imaginer et s'affranchir des impasses rencontrées.

Il répond modestement mais concrètement aux recommandations formulées dans le Rapport Bourguignon⁶ en ce qui concerne « la formation et la qualification du travail social aux interventions collectives et aux méthodes mobilisant l'environnement social ». Les situations exposées sont ainsi le point de départ aux nécessaires approfondissements de connaissances et changement de postures : des théories sont mobilisées « à propos » mais aussi des références à l'histoire locale ou à l'historicité (Touraine, 1974) permettant d'outiller chacun-e pour une plus grande autonomie ou légitimité d'action au sein de son territoire de vie.

Bibliographie

Boltanski L., Thévenot L., 1991, *De la justification*, Paris, éd Gallimard.

Bousquet C. (dir.), 2013, *ISIC et marges de création*, Nîmes, éd Champ social.

Bousquet C., 2014, « Au démarrage des démarches participatives, la question de l'initiative », in Paturel D. (dir.), *Recherche en travail social : les approches participatives*, Nîmes, éd Champ social, p. 94-114.

Bousquet C. et Marxer A., 2009, *Oser de nouveaux réflexes professionnels. Entre subir et agir*, Lyon, Chronique Sociale.

Bureau M.-C., 2015, *Le progrès social. Quoi de neuf depuis la Tour Eiffel ?*, Paris, éd D'ores et déjà.

Crozier M. et Friedberg E., 1977, *L'acteur et le système*, Paris, éd Points.

Deboulet A. et Nez H. (dir.), 2013, *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Rennes, éd.Presses universitaires de Rennes.

Levivier V. F. A. P. et Tourilhes C., 2012, « La recherche action comme cadre de formation en travail social », *Pensée plurielle*, n° 30-31, p. 243-253.

De Robertis C., Orsoni M., Pascal H. et Romagnan M., 2008, *L'intervention sociale d'intérêt collectif : de la personne au territoire*, Rennes, éd de l'EHESP.

Frère B., 2009, *Le nouvel esprit solidaire*, Paris, éd DDB.

Sen A., 2003, *L'économie est une science morale*, Paris, éd La Découverte.

Touraine A., 1974, *Pour la sociologie*, Paris, éd du Seuil.

Vuille M., 1981, « Recherche-action et travail social », *Revue internationale d'action communautaire / International Review of Community Development*, vol. 45, n° 5, p. 58-73 [<http://id.erudit.org/iderudit/1034878ar>].

⁶ Voir I.4.2, p 24 in « Reconnaître et valoriser le travail social », mission de concertation relative aux États généraux du travail social, rapport remis au Premier ministre par Madame Brigitte Bourguignon, députée du Pas-de-Calais.

Rapport Bourguignon, Reconnaître et valoriser le travail social, mission de concertation relative aux États généraux du travail social, rapport remis au Premier ministre par Madame Brigitte Bourguignon, députée du Pas-de-Calais, 2015.

Pour citer cet article

Référence électronique

Cathy Bousquet, "L'intervention sociale collective pensée avec les institutions du travail social", Sciences et actions sociales [en ligne], N°6 | année 2017, mis en ligne le date 31 janvier 2017, URL : <http://www.sas-revue.org/index.php/34-n-6/dossiers-n-6/65-l-intervention-sociale-collective-pensee-avec-les-institutions-du-travail-social>

Auteur

Cathy Bousquet

Responsable du Pôle des relations aux champs professionnels et Laboratoire ISIC (IRTS LR),
Doctorante (LISE-DISST-CNAM)

cathy.bousquet@irts-lr.fr

Droits d'auteur

© Sciences et actions sociales

Toute reproduction interdite sans autorisation explicite de la rédaction/Any replication is submitted to the authorization of the editors