

ANALYSE CRITIQUE

Livre Blanc du Travail Social 2023
Haut Conseil du Travail Social

DÉCEMBRE 2023



Fédération
des acteurs de
la solidarité

Le Livre Blanc s'illustre, pour la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), à la fois dans la méthode de travail qu'il représente, dans les enjeux majeurs qu'il pose, et plus particulièrement dans les directions que le Haut Conseil du Travail Social (HCTS) identifie et porte. En inscrivant la multiplicité des crises que connaissent les secteurs de l'action sociale dans un **dysfonctionnement organisationnel et systémique** avec lequel le travail social est en prise, le HCTS franchit un pas décisif.

Si certains enjeux impliquent une action immédiate, qu'il s'agisse de la revalorisation salariale, la reconnaissance des métiers ou l'évolution nécessaire des formations, les solutions ne pourront se trouver que dans un **véritable changement de paradigme** autour duquel **les pouvoirs publics sont attendus**, au regard de l'investissement qu'il nécessite dans les politiques de solidarité.

Elle l'affirmait déjà dans son [Projet Fédéral](#), **la FAS travaille et continuera de travailler sur les leviers conjoints de pouvoir d'agir des personnes, professionnel.les et structures**, en se mettant résolument dans une vision alliant justice sociale et transition écologique, sans occulter l'enjeu de la place du numérique. La question, fondamentale, de la reconnaissance des acteurs de l'action sociale convoque celle, incontournable, de la précarisation des métiers. Telle que portée dans son Projet Fédéral, c'est une question que la FAS lie intrinsèquement à celle de l'égalité femme/homme et à la manière, visible dans leur construction des réponses, dont sont élaborées les politiques de solidarité.

Chacun et chacune, personnes concernées, collectivités territoriales, professionnel.les, organisations et pouvoirs publics, **doit prendre sa part**. La FAS s'engage à poursuivre son travail de plaidoyer pour porter et contribuer à ce qu'on entende la voix de toutes les personnes, pour faire évoluer les pratiques managériales et professionnelles, travailler les logiques d'aide à l'évolution des organisations par le biais des espaces de travail que la FAS met déjà et continuera de mettre en place, de la formation continue, et en impulsant et développant les recherches-actions.

La FAS prendra sa part.

En entérinant sa capacité à mettre en avant les transformations et les avancées du secteur.

En rendant visible les écarts, les manques et ce qu'il reste à faire.

En avisant la mise en mouvement des toutes les parties prenantes et la force de son réseau dans sa capacité à montrer qu'il est déjà au travail.

Dans une volonté de s'inscrire dans **la continuité du travail considérable réalisé par le HCTS** et l'ensemble du réseau des comités locaux, la FAS organise deux grandes journées dédiées au travail social **les 24 et 25 septembre 2024 à Nancy**, pensées et travaillées en lien avec Mathieu Klein, maire de Nancy et Président du HCTS.

SOMMAIRE :

EN BREF

I. De l'attractivité des métiers à l'attractivité des organisations

Le travail social empêché ;

Invisibilisation du travail bien fait ;

Sur la revalorisation des salaires et l'amélioration des conditions de travail comme leviers de l'attractivité des métiers ;

Passer du management par le chiffre aux organisations participatives ;

Sur la question des ressources et démarches éthiques en travail social.

II. De l'impuissance au pouvoir d'agir : retrouver le cœur de métier et les conditions d'une autonomie d'action professionnelle

Sur la question des temps du travail social ;

Sur la question des approches préventives et collectives, du type développement social inclusif ;

Sur la question du pouvoir d'agir des personnes accompagnées ;

Sur le travail social : un travail de *care* au prisme du genre.

III. Susciter l'intérêt, attirer les jeunes (et moins jeunes) pour les métiers du social

Sur l'attractivité de la formation initiale et continue.

IV. L'attractivité des métiers dans les transitions numérique, démographiques et écologiques

Sur la question du numérique ;

Sur la question de l'inclusivité (handicap et vieillissement) ;

Sur la question de la transition écologique.

En bref :

Le [Livre Blanc du Travail Social du HCTS](#) est un document généraliste qui a vocation à proposer une **feuille de route** détaillée concernant la multiplicité des crises que connaît aujourd'hui le secteur de l'action sociale et du travail social. La cause majeure identifiée est bien **la question centrale du travail et des conditions de travail, de sa qualité et du sens qu'on peut lui donner**. Ainsi, le fil rouge de ces travaux s'incarne dans la nécessité de « ré-architecturer le travail, afin de pouvoir agir sur le travail social ». **A partir de 5 constats...**

- ▶ le management par les chiffres,
- ▶ la « bureaucratisation » du travail social,
- ▶ la perte de sens du pouvoir d'agir et des conditions d'une autonomie d'action professionnelle,
- ▶ l'incontournable problématiques des conditions de travail,
- ▶ la question des savoirs.

...**le Livre Blanc se décline en 5 grandes thématiques**, organisées en 4 parties regroupant une pluralité de constats et préconisations, pour un document global faisant état d'une cinquantaine de recommandations. Il s'appuie également sur des **fiches mesures** qui résument efficacement les recommandations du HCTS, ainsi que des **fiches illustrations** proposées comme exemples d'innovations. Les 5 grandes thématiques s'articulent de la manière suivante :

- ▶ Une part largement consacrée aux **conditions de travail des professionnel.les**, autour notamment d'un plaidoyer pour une nouvelle architecture de rémunération (au-delà d'une « simple » augmentation salariale), pour une valorisation du « travail invisible », pour un renforcement des conditions d'un « travail bien fait », pour redonner du sens au travail et, donc, au travail social, etc..
- ▶ La question du **développement du pouvoir d'agir professionnel** (autour des questions de management participatif, de l'importance des ressources éthiques, du rôle central de la temporalité dans le travail et de celui de l'aller-vers comme point d'ancrage des pratiques de développement social etc.) ainsi que celles **de la participation, et pouvoir d'agir, des personnes concernées**.
- ▶ La **question du genre pour un travail de care** afin de distancer les stéréotypes de genre en renforçant les travaux sur la place du genre dans le travail social. *NB : Afin de visibiliser la féminisation des métiers du social, le Livre Blanc est rédigé par défaut au féminin pluriel, « les travailleuses sociales ».*
- ▶ Appréhender la crise du secteur de l'action sociale **à partir de celle de l'attractivité des métiers** : communication grand public, modules de formation initiales et établissements de formation, co-construction avec les personnes concernées (travail-pair, expertise du vécu, participation), renforcement de la formation continue et de la recherche-action collaborative comme « vecteur de sens ».
- ▶ Enfin, parler de développement social en lien avec les besoins des personnes demande de prendre en compte les enjeux contemporains de **transition du numérique, transition inclusive** (secteurs handicap et vieillissement) et **transition écologique**.

I. De l'attractivité des métiers à l'attractivité des organisations

La première partie du Livre Blanc se veut une synthèse exhaustive de l'état actuel des métiers de l'action sociale et du travail social. Les constats dressés et surtout les directions claires établies par le HCTS traduisent **une position qui se confond avec celle de la FAS et des travaux qu'elle a pu publier**. Le point de bascule majeur porté par le HCTS réside dans le **glissement**, qu'il identifie, de la **crise d'attractivité des métiers** à la **perte d'attractivité des organisations et des institutions**.

C'est le premier point de changement de paradigme qui est porté par le HCTS, dans la mesure où il repose sur une posture adressée non plus aux métiers en eux-mêmes, mais bien à l'environnement dans lequel ils évoluent : un pas de côté vers une approche organisationnelle et systémique ajustée à l'ampleur de la crise.

Au sujet de l'attractivité du secteur du travail social et plus largement de l'action sociale, et ce dans un contexte de massification des problèmes économiques et sociaux alliés à une hétérogénéité croissante des publics, les travaux du HCTS identifient **deux freins majeurs**, le **« travail social empêché »** et **l'invisibilisation du « travail bien fait »**, auxquels ils apposent **quatre leviers** : la valorisation des conditions salariales, l'évolution des organisations vers des modes participatifs, le développement des ressources éthiques et une réflexion sur les logiques de carrières professionnelles. Cela rejoint la question centrale du travail et des conditions de travail, de sa qualité et du sens qu'on peut lui donner.

Présenté par le HCTS comme renvoyant à **une accumulation de normes, dispositifs et procédures, découlant de l'existence de politiques et systèmes sectorisés**, le **« travail social empêché »** impacte directement la relation au travail et son sens pour les professionnel.les, comme entrave à la finalité et la qualité des interactions. Contraint.es d'agir comme agent.es de ces politiques et dispositifs sectorisés, les professionnel.les connaissent une **« bureaucratisation » de leur travail** à partir d'approches en silos **et non d'une approche globale**. Avec une **activité soumise à des objectifs chiffrés**, une **intensité accrue du travail** et un **manque de soutien de la hiérarchie**, il ne s'agit plus uniquement d'une crise des métiers de l'action sociale, mais bien d'une **perte d'attractivité des organisations**¹.

En regardant la situation des métiers du social comme un tout systémique, on passe de la compréhension des faits à la caractérisation des mécanismes. A ce titre, la FAS salue l'identification des fonctions hiérarchiques comme levier pour répondre de la crise d'attractivité du secteur, rejoignant une considération globale de la problématique.

La fragmentation de l'accompagnement social s'ancre également dans le **fonctionnement par « appel à projet »**, perçu comme une **mise en concurrence des acteurs**, contraints de se transformer peu à peu en capteurs de financements pour répondre à des objectifs précis, en direction d'un public cible et sur une durée déterminée. A travers l'exemple d'une **place toujours plus centrale accordée aux personnes concernées dans la définition et la mise en œuvre des politiques publiques**, pour enfin lutter efficacement contre le non-recours, le HCTS illustre la nécessité de questionner la logique systémique de « réparation », en lieu et place d'une **logique préventive et surtout « capacitante »**.

Qualifiée d'effondrement à bas bruit des trois piliers de sens du travail, à savoir le **sentiment d'utilité sociale**, la **cohérence éthique** et la **capacité d'épanouissement et de développement** (Coralie Perez, p.29), le HCTS fait plutôt émerger une **critique du fonctionnement des institutions** et du mode de conduite des politiques

¹ Parmi les observations largement partagées : difficultés de recrutement, désaffection des formations, manque de valorisation des métiers du social, recours à l'intérim qui fragilisent les équipes déjà en sous-effectif et limite l'inscription durable dans un projet d'établissement ou d'association...

sociales qui « empêchent » d'exercer correctement son métier et de produire un **travail de qualité**. De « travail social empêché », on passe au sentiment d'un « travail mal fait » et, plus encore, d'une **« invisibilisation du travail bien fait »**.

En poursuivant son analyse de l'environnement organisationnel du travail social, le HCTS pointe les incidences du fonctionnement des institutions. La démultiplication des appels à projet qui entraîne une mise en concurrence des acteurs perpétue une logique d'action « en réaction », à l'opposé d'une démarche en amont, selon une logique préventive. C'est également pour la FAS un point nodal dans le mode de conduite des politiques publiques, puisqu'il ne permet pas de prendre en compte la réalité du terrain, incubateur d'un travail de qualité, « bien fait », celui au sein duquel les professionnel.les trouvent du sens.

Et c'est directement en lien avec la **demande accrue de quantification des activités** (reporting, indicateurs de gestion, actes du travail...), par laquelle les professionnel.les assistent à une **invisibilisation du travail réel et qualitatif** :

- **Invisibilisation du travail de care**, d'écoute, de l'accompagnement, de la coopération.
- Aggravation du manque de reconnaissance ressenti par les professionnel.les, notamment par les hiérarchies, du travail non-prescrit.
- Identification d'un « **dysfonctionnement systémique** » dans l'articulation entre les moyens donnés et la conception d'un soutien managérial.
- **PISTES** : **l'évolution vers des modes d'organisation participatifs** qui fait exister et renforce le **pouvoir d'agir des professionnel.les** (notamment dans les modes de régulation internes aux organisations).
Un plaidoyer pour les marges de manœuvre, d'initiative et de créativité retrouvées.

La convocation des concepts de « travail prescrit » et « travail réel », éprouvés dans les sociologies du travail et des organisations, est une expression de la pertinence de cette analyse. Elle s'illustre par exemple dans l'inadéquation entre instruments de mesure quantitative d'une activité majoritairement qualitative. En invitant à l'évolution vers des modes d'organisation plus participatifs, le Livre Blanc aborde un point essentiel pour la FAS, visant le renforcement du pouvoir d'agir professionnel, soit le fait que chaque acteur du système retrouve des marges de manœuvre.

Le HCTS assoit résolument l'enjeu de la **revalorisation des salaires et l'amélioration des conditions de travail comme leviers de l'attractivité des métiers**. Il plaide naturellement pour, après une **action immédiate et incontournable d'augmentation des salaires**, une **valorisation des conditions salariales et des stratégies de fidélisation** :

- Argumentaire autour des **liens entre les conditions de travail et les accidents du travail/maladies professionnelles** (AT/MP) et plus largement **l'absentéisme** : les chiffres sont particulièrement élevés dans le secteur social et médico-social (trois fois supérieur à la moyenne de l'ensemble des secteurs d'activité en France, cf. chiffres p.31).
- Argumentaire également autour de la **féminisation professionnelle du secteur très importante**.
- Argumentaire autour du fort décrochage économique des métiers de l'action sociale (évolution très réduite du niveau de rémunération depuis le début des années 2000).
- **Reconnaître tout simplement une « valeur » à ces métiers.**

Le HCTS aborde également la question du **cadre conventionnel**, pour lequel il synthétise brièvement quelques enjeux :

- Réduire les écarts entre les rémunérations du secteur public et du privé.
- Réouvrir un chantier avec les partenaires sociaux et l'Etat pour **concrétiser collectivement une harmonisation vers le haut des conditions de rémunération**.

- **L'engagement de l'Etat par des moyens financiers ambitieux** à la hauteur des enjeux portés par la Convention Collective Unique Etendue (CCUE).

La FAS s'est beaucoup mobilisée pour que se tiennent la Conférence des métiers du social et du médico-social au mois de février 2022 dont a découlé le Ségur. Elle a été très impliquée dans la mobilisation « Qui prend soin de nous » avec le Collectif Interfédéral, réunissant notamment des organisations comme la FAS, l'UNIOPSS, Nexem, la FEHAP, la Mutualité Française, la CNAPE ou encore l'Unapei, qui a permis l'obtention de l'augmentation de 3% du point. Sur l'enjeu plus spécifique de la CCUE, la FAS souhaite que les partenaires sociaux arrivent à trouver un accord et que les pouvoirs publics, état et collectivités territoriales, s'engagent sur l'investissement nécessaire à la révision totale des conventions collectives. Si la question de la revalorisation des métiers du social est centrale, urgente et largement partagée au sein du secteur, la situation demande également des actions à moyen termes, vers la prise en compte des enjeux de conditions matérielles et bien-être au travail.

Agir sur les conditions de travail, c'est aussi **agir sur les conditions d'exercice du travail** : le Livre Blanc défend, établie en concertation avec les personnes concernées, l'introduction de **ratio maximum de personnes accompagnées par équivalent temps plein de professionnel.le formé.e**. En permettant de rétablir l'adéquation entre d'un côté, les normes quantitatives d'encadrement, et de l'autre, les exigences qualitatives des pratiques d'accompagnement, la question des taux d'encadrement aurait, pour le HCTS, un **effet majeur sur les actuelles difficultés de recrutement et la discontinuité de l'accompagnement**.

Cette préconisation, dont la précision permet de répondre à une difficulté centrale et à la fois technique, illustre la richesse des travaux contenus dans le Livre Blanc et leur ancrage dans une réalité de terrain.

Enfin, le troisième levier dressé par le HCTS est celui de l'« **employeurabilité** » : l'attractivité des organisations passe également par le fait de rendre visible le mode d'organisation, les avantages et les évolutions de carrière possible. En valorisant, notamment, les **démarches d'accompagnement en matière d'évolution et de promotion des parcours professionnels**. Ou en améliorant, dès l'entrée, les conditions d'accueil des arrivant.es, comme les stagiaires, les jeunes diplômé.es ou les professionnel.les en reconversion. Le HCTS insiste sur **l'importance de communiquer sur les métiers** et de **réfléchir en termes de logiques de carrière** afin d'entraver l'usure professionnelle.

Cet enjeu est central puisqu'il interroge directement l'avenir des métiers du social, en visant concrètement des chevilles d'action : transparence des modes d'organisations, inscription forte de la logique de carrière pour réfléchir les métiers sous l'angle de parcours professionnel, formation des cadres dirigeant.es, construire collectivement de nouvelles façons de travailler... Les nouveaux et nouvelles arrivant.es, qu'il s'agisse de stagiair.es et apprenti.es, de jeunes diplômé.es ou de professionnel.les en reconversion sont particulièrement ciblé.es, au même titre que la FAS leur adressait une attention particulière dans son [Projet Fédéral](#). L'objectif : réfléchir à non plus à l'adaptation des professionnel.les ou futur.es professionnel.les mais bien à la transformation des organisations – un autre enjeu fort du changement de paradigme prôné par le HCTS.

Le changement de paradigme s'incarne, pour le HCTS, dans les pratiques organisationnelles pour **passer du management par le chiffre aux organisations participatives**, et la nécessité d'évoluer vers un nouveau modèle. Les données récoltées par le HCTS ont fait émerger **un lien majeur entre la mise en œuvre d'une organisation participante et le sens donné au travail**. Ce dernier repose en partie sur la définition qui est donnée à la qualité du travail, autour de laquelle **les désaccords peuvent être sources de conflits éthiques**. Ils doivent être explicités, délibérés et arbitrés au sein des organisations et l'échange doit également

permettre de libérer des espaces et de la temporalité pour développer le pouvoir d’agir des salarié.es autour de marges d’expression et de créativité retrouvées.

Sur cet objet précis, il convient de souligner quelques pistes clairement indiquées par le HCTS :

- **En préconisant une autre gouvernance des organisations**, le HCTS insiste sur l’importance de laisser davantage d’autonomie aux salarié.es qui, en prenant également part aux décisions qui les concernent, entretiennent **un sens partagé du travail**.
- **Permettre l’évolution d’un cadre managérial** qui soit soutenant tout en sachant **déléguer des marges d’initiatives et des stratégies d’adaptation** pour accompagner la gestion de la charge émotionnelle et des conflits de valeurs inhérents aux métiers.
- Développer un cadre managérial qui soit dans **la capacité à soutenir des espaces collectifs de délibération (professionnel.les/hiérarchiques)** susceptibles de réguler les désaccords et les contradictions, l’incertitude et le tâtonnement : **passer d’un espace de décision solitaire à des espaces collectifs de travail, soit de l’impuissance au pouvoir d’agir**.

Cela doit s’accompagner d’un soutien technique et renforcé aux professionnel.les, que ce soit à partir du développement d’outils de coordination, de l’étoffage du maillage partenarial sur un territoire :

- Nécessitant toutefois l’interconnaissance permettant de fluidifier et d’optimiser les modalités d’accompagnement, et le développement d’outils supports (ex : annuaire partagé).
- PROPOSITION : **développement de la fonction de « conseiller-technique en travail social »**, sous l’argumentaire d’un appui méthodologique et d’expertise à l’intention des professionnel.les, des cadres de proximité, des directions et des élus.

Sur la question du développement des postes de « conseiller-technique en travail social » : il est important de rappeler que si ces postes apportent un soutien technique effectif, notamment dans l’élaboration et la mise en œuvre d’action collective, leur impact direct sur les charges de travail est moindre. Pour le dire autrement, certaines fonctions, comme les référents thématiques (voir plus loin) ou les référents de parcours, apportent notamment un volet coordination qui est une véritable plus-value au regard de la démultiplication des tâches. La FAS tient à souligner qu’il serait en outre intéressant de renforcer le lien de l’ouverture de ces postes, par exemple « conseillers-techniques », à la mobilité professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales selon une logique d’évolution de carrière.

Le HCTS poursuit la démarche amorcée précédemment suite à l’identification des fonctions et plus largement du cadre hiérarchique comme levier-clé pour la transformation des organisations. En déclinant précisément des pistes d’action, le Livre Blanc dessine le modèle d’une organisation participante, afin de développer le pouvoir d’agir des professionnel.les et redonner un sens au travail en en prônant une culture partagée. Un point que la FAS soulignait déjà, à travers la nécessité de mettre en place des espaces-ressources comme peuvent l’être les instances éthiques et déontologiques, dans sa [contribution au Livre Blanc](#), également en annexe du Livre Blanc p. 241. Le HCTS franchit néanmoins un pas supplémentaire, en ce qu’il fait également de ces espaces des endroits de délibération pour accompagner les conflits de valeurs que peuvent avoir les professionnel.les.

Le **développement de la recherche-action collaborative**² peut nourrir, pour le HCTS la question du sens dans les pratiques professionnelles et la manière de penser le travail social, en ce que la recherche-action comprend non pas uniquement le « recherche sur » ou le « recherche avec », mais bien le « **recherche sur et avec** ».

² La dimension « collaborative » de la recherche ou de la recherche-action renvoie à l’association effective des personnes concernées, des professionnel.les et des chercheur.es académiques, dans une démarche de croisement des savoirs et des postures de praticien.nes-chercheur.es.

La FAS est convaincue de l'importance des recherches-actions et c'est ainsi qu'elle en a fait une pierre angulaire de son action au sein de son réseau, comme le rappelle le [Projet Fédéral](#). En effet, la FAS est convaincue que la recherche-action représente un puissant levier de changement des pratiques, puisqu'elle implique de prendre en compte les personnes concernées dans la conception et l'ensemble des processus. Elle partage les différences points de valorisation que met en avant le HCTS, comme :

- *Permettre la compréhension des méthodes d'analyse et de compréhension des contextes complexes et mouvants dans lesquelles les professionnel.les interviennent, avec l'objectif d'accompagner l'émergence de nouvelles postures professionnelles,*
- *La recherche-action permet également de converger vers la formation-action, l'échanges de pratiques, l'organisation interinstitutionnelle et les dispositifs de co-formation (professionnel.les, personnes concernées, élu.es).*

Le Livre Blanc conclut cette première partie en s'arrêtant plus longuement sur [la question des ressources et démarches éthiques en travail social](#). En effet, la question de **l'éthique renvoie fortement à celle de l'engagement des professionnel.les**, en ce qu'elle touche à **la question des valeurs et de l'identité du travail social** : respect de la dignité de chaque personne, non-discrimination et égalité, confidentialité et respect de la vie privée, responsabilité et transparence, bien commun. L'éthique est à la fois une démarche et des gestes qui correspondent à ces valeurs. **La déontologie**, de son côté, est à comprendre comme un **« ensemble de devoirs et de règles dont se dote une profession, pour régir la conduite de ceux qui l'exercent et organiser ses fonctionnements »** (p.44).

Le HCTS dispose de plusieurs ressources à ce sujet : sa Commission Ethique et Déontologie du travail social (CEDTS), le maillage territorial des comités locaux (CLTS et CLTSDS) comme réseau essentiel dans l'évaluation des politiques publiques, ou encore l'indépendance du HCTS qui aurait l'avantage, selon ses propos, de pouvoir *« anticiper les problèmes liés à une forme de marchandisation du secteur et aux dérives [...] au détriment des personnes et du service qui pourrait être proposé. »* (p.45).

- Proposition du HCTS, selon l'une de ses trois missions d'élaborer des éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie du travail social, et de « diffusion des bonnes pratiques professionnelles ».

En faisant le même lien que la FAS dans l'incidence que ces espaces, outils et ressources éthiques et déontologiques ont sur la construction du sens du travail social, le HCTS insiste sur l'importance de valoriser le temps à y consacrer et va même jusqu'à proposer la réalisation d'une évaluation de la part consacrée à ces dimensions dans les formations. Ce point est intéressant en ce qu'il vise à réduire les écarts entre les contenus et référentiels de formation en l'attachant au plus près de la structuration des apprentissages professionnels.

Concernant la proposition du HCTS, il apparaît pertinent de rappeler que les « Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles » (RBPP) de la Haute Autorité de Santé (HAS) sont supposées remplir ce rôle de « diffusion des bonnes pratiques professionnelles ». Bien qu'il soit communément admis et partagé qu'elles restent très méconnues et souvent inaccessibles aux professionnel.les (document conséquent, souvent perçu comme déconnecté des réalités de terrain...), penser une articulation complémentaire de ces deux types de travaux semblerait pour la FAS à propos. Le travail social est de plus en plus normé et les questions de régulation des postures professionnelles demande aussi d'outiller sur les arbitrages éthiques et déontologiques qui participent de la culture commune d'une équipe.

II. De l'impuissance au pouvoir d'agir : retrouver le cœur de métier et les conditions d'une autonomie d'action professionnelle

La question du **pouvoir d'agir** est ici traitée essentiellement du point de vue des **professionnel.les**, et il est important d'insister sur le fait que cela inclut de fait la question du **pouvoir d'agir des personnes concernées**.

C'est en ce sens que le HCTS parle de « développement social », qu'il définit comme une approche qui « *consiste à orienter le travail social vers des approches plus collectives et à intervenir sur l'environnement des personnes afin de transformer les conditions sociales et individuelles de celles-ci qui les rendent vulnérables* » (p.55).

Il est nécessaire de plaider pour un changement de paradigme fort en ce qui concerne **les pratiques et postures du travail social**. Si l'idée n'est pas de revenir sur le fond (valeurs, engagement, finalités, sens du travail...), il s'agit en revanche de **permettre de redonner de l'espace à ces pratiques pour que le sens puisse de nouveau s'épanouir**. De fait, il s'agit de **redonner le temps au travail, des marges de manœuvre et des possibilités d'initiatives, sécuriser le temps et les espaces** pour une « **action sociale plus préventive, participative et inclusive** ».

Cette partie s'axe autour des différentes déclinaisons opérationnelles et de définition du développement social, en se basant sur les travaux de Cyprien Avenel et Cristelle Martin. En résumé, le développement social favorise l'approche collective, la logique de transversalité, une logique « bottom-up » basée sur les personnes, les populations et les territoires, la place centrale accordée aux personnes, de fait, et la coopération incluant les politiques publiques plutôt qu'une relation de service sur un modèle descendant. La FAS retrouve l'ensemble des piliers de son [Projet Fédéral](#) dans la définition qui est donnée du « développement social ».

Le premier axe fort du HCTS consiste à penser directement la question **des temps du travail social**, c'est-à-dire **revaloriser les différents temps** : temps de l'accueil, de l'écoute, de l'accompagnement et celui de la coopération. Pour ce faire, il faut pour le HCTS **séparer l'accès aux droits de l'accompagnement** : « *l'accès au droit est un outil pour les travailleuses sociales et non pas une fin en soi* » (p.49). En insistant sur l'enjeu de cristalliser la notion de « temps relationnel » à la fois dans le travail d'accès aux droits et dans les offres d'accompagnement, le Livre Blanc offre un outillage précis pour **positionner les professionnel.les du travail social sur des fonctions d'accompagnement, de participation et de développement social**.

Cette préconisation de séparation du travail d'accès aux droits et d'accompagnement est une évolution décisive en ce qu'elle acte clairement un recentrage du cœur de métier vers celui d'accompagnement, là où il a pu parfois s'effacer devant la charge administrative que représente l'accès aux droits.

En rappelant les différents constats déjà établis précédemment, à savoir **la disparition des interlocuteurs humains dans les organismes de protection sociale**, la dématérialisation, les demandes massives de rendez-vous auprès des travailleurs et travailleuses sociales pour répondre à ces problématiques d'accès aux droits et donc les délais d'attente, le HCTS s'appuie sur le principe de **l'accueil social inconditionnel de proximité**, défini p.50, pour **renforcer l'organisation du premier accueil** notamment en lien avec les Maisons France Services (MFS) et les services sociaux, et donc **lutter contre le non-recours aux droits sociaux**.

- **Recourir à des « auxiliaires sociales » pour soutenir administrativement les travailleurs et travailleuses sociales.**

- **Mettre en place des « chargé.es d'accueil social »** ayant pour mission **d'accueillir, d'évaluer une demande socio-administrative, de l'instruire ou d'orienter la personne vers le « bon interlocuteur »**.

A cet endroit, le HCTS ancre une problématique majeure. La FAS dans sa [contribution au Livre Blanc](#), parlait déjà de la nécessité de rétablir un « accès aux organismes », dont la diminution voire parfois l'absence conditionnent la globalité et la qualité de l'accompagnement. Le HCTS propose ici notamment deux pistes très concrètes qui permettraient d'y répondre mais pour lesquelles la FAS souhaiterait dresser une vigilance. En premier lieu, la création de « nouveaux métiers » nécessite toujours une certaine attention particulièrement en ce qui concerne les questions de périmètres et de statuts, d'autant plus du fait du contexte de précarisation croissante du secteur. Par ailleurs, l'articulation avec les postes de travailleurs et travailleuses sociales, pour lesquelles le temps du premier accueil est également un temps où beaucoup de choses peuvent se jouer en amont de l'accompagnement, est à soigner. De fait, des postes de « chargé.e d'accueil social » pensés pour les organismes de protection sociale permettraient, d'une part, de ne pas les déporter sur les associations et d'autre part, de reconnaître ces fonctions dans les organismes en charge d'ouvrir les droits. L'objectif étant bien de ne pas construire des systèmes bis.

En poursuivant l'enjeu de définition et de déclinaison du « développement social », le HCTS se penche [sur la question des approches préventives et collectives, du type développement social inclusif](#).

Pour ce faire, il s'appuie **dans un premier temps sur le pilier qu'est « l'aller-vers »**, qu'il lie avec la lutte contre le non-recours. « Aller-vers », c'est sortir des murs, de l'institution, du bureau, pour aller vers les lieux de vie des personnes. C'est également une ouverture relationnelle à la personne « telle qu'elle est et non pas telle qu'elle devrait être » (p.52). **Mais développer des pratiques et surtout une posture d'aller-vers**, au-delà de lutter contre le non-recours, c'est également dans le Livre Blanc **pouvoir retrouver du sens dans sa pratique**, cette « épaisseur de la relation » et œuvrer pour le **développement du pouvoir d'agir individuel et collectif**. Il insiste à plusieurs reprises sur la nécessité de **poser les logiques de « parcours de vie »** des personnes, parcours à **accompagner dans toutes leurs composantes** et complexité, afin de **permettre leur autodétermination**.

Une dimension largement portée par la FAS dans sa [contribution au Livre Blanc et son Projet Fédéral](#).

Ensuite, le HCTS livre ce qui est pour lui le **deuxième pilier du « développement social »**, à savoir **l'intervention collective** qui peine encore, tel qu'écrit dans le Livre Blanc, à approcher le travail social français.

- **Le mode de l'urgence et la logique curative de l'approche individualisée**, si elle reconnaît la singularité des personnes, **atteignent leurs limites** à partir du moment où ils réduisent les possibilités des personnes (silos), **dressent l'impuissance devant les professionnel.les du travail social et nourrissent la perte de sens des métiers**.
- **En inscrivant la politique sociale** non plus dans une échelle d'individus (registre de l'inadaptation sociale) mais bien **dans une échelle de territoires (registre de la cohésion sociale)**, cela permet de dessiner des solutions selon une perspective de développement social.

Ce deuxième axe du « développement social » permet d'illustrer le changement de paradigme porté par le Livre Blanc : si l'aller-vers demande des évolutions en termes de postures professionnelles, l'intervention collective repose sur un système d'approche et de logiques tourné vers la prévention, la notion de parcours en lien avec les institutions, les organisations et le territoire (cf. [contribution de la FAS](#)). En s'appuyant sur les travaux de Serge Paugam autour de ce qu'il appelle la « solidarité humaine » et les différents types de liens sociaux formant l'attachement social, le HCTS rappelle que le travail social œuvre pour le « faire société ».

Abordée à de nombreuses reprises, largement présente dans la méthode et dans le travail de constats et préconisations du Livre Blanc, la [question du pouvoir d'agir des personnes concernées](#) est ici directement abordée par le HCTS.

Son postulat de départ se résume à la citation suivante, p.59 : « **On reste prisonnier d'une vision managériale de la participation dans une perspective d'amélioration de l'offre de service conçue par les institutions. On s'est habitué à organiser l'action et les services pour les personnes accompagnées, mais beaucoup moins à les organiser pour qu'elles s'occupent elles-mêmes des problèmes de la manière qui leur convient. Le niveau de co-construction n'est ainsi pas franchi.** »

Autour de la valorisation du savoir expérientiel des personnes concernées³, le Livre Blanc dresse d'abord trois objets de positionnement auxquels il appose des directions d'action concrètes pour répondre à ces enjeux.

- Plaider pour la **valorisation des ressources et potentialités des personnes concernées**, dans une démarche d'*empowerment* et de **valorisation des capacités des personnes et des groupes** à reprendre du pouvoir sur leur vie.
- Plaider pour **un changement de regard sur autrui** que suppose le développement du pouvoir d'agir afin d'instaurer les conditions d'une relation basée sur le développement des « capacités ».
- Plaider pour **ne plus « prendre en charge » mais bien « prendre en compte »**.

Il les fait suivre de notamment trois pistes très claires :

- **La VAE pour les diplômes professionnels et universitaires**, comme outil de reconnaissance et surtout de certification qui accompagne cette intégration des compétences d'expertise (d'usage/vécu) dans les instances en permettant, « **de façon décisive sur le plan éthique** », d'articuler la participation dans le temps de certains représentants des personnes accompagnées dans les instances de décision **et la préoccupation d'insertion professionnelle de ces derniers**.
- **L'intégration de personnes accompagnées** ou l'ayant été **au sein de dispositifs de formation en travail social et dans les instances de gouvernance**.
- L'enjeu est d'adapter un modèle de l'expertise des professionnel.les, **en les aidant à développer un positionnement moins en surplomb, dans un « faire avec »**. **Former au développement du pouvoir d'agir**.

L'ensemble de ces dimensions posées et portées par le HCTS dans cette partie consacrée directement au pouvoir d'agir des personnes concernées est le reflet de la manière dont la participation est entendue et portée à la FAS, ainsi que le traduisent les actions menées au sein de son réseau, l'association et l'intégration des personnes concernées dans les différents espaces et instances incluant les moyens logistiques en amont, pendant et en aval de cette participation effective. La contribution de la FAS et son Projet Fédéral font également très clairement état de cette position.

Enfin, le Livre Blanc conclut sa deuxième partie en s'arrêtant [sur la question du travail social comme un travail de care, au prisme du genre](#).

En s'appuyant sur des **travaux de sciences sociales et différentes études démographiques**, le Livre Blanc mobilise **les deux concepts que sont le care et le genre pour proposer une lecture analytique de la féminisation des métiers du social**, tout en la liant à la situation actuelle du secteur largement décrite en première partie. Ainsi, partant du postulat que les métiers du travail social mobilisent des compétences féminines que l'on finit ainsi par considérer comme « naturelles » et n'appelant donc pas de reconnaissance à travers une rémunération, **le HCTS prend position pour une lecture du travail social selon un « modèle**

³ Le HCTS est transparent en insistant sur le fait que cette valorisation inclut la résolution des moyens logistiques « nécessaires à la participation effectives des représentants des personnes accompagnées aux réunions [...] mais aussi en amont pour le temps de préparation collective aux ordres du jour, à l'accessibilité de l'information, jusqu'à la prise en charge par l'instance invitante des frais liés à cette participation [...], voire une rémunération lorsqu'il s'agit d'une intervention en tant qu'experts (les personnes accompagnées sollicitées comme formateurs). » (p.57).

genré ». Il va même plus loin en attribuant fortement un sujet politique à la « valeur » que l'on accorde au *care* et aux métiers du travail social.

C'est pourquoi il préconise :

- D'appliquer **une analyse éthique féministe du *care*** montrant dans quelle mesure ces activités, portées majoritairement par des femmes, sont systématiquement dévalorisées.
- La **déconstruction des stéréotypes de genre**, qui se répercutent dans le travail social, notamment à partir des modes d'organisation et de management, établissements de formation, catégories de population concernées et leurs accompagnements, histoire du travail social et méthode d'intervention...
- **Sortir le secteur du travail social de l'idée que ce type de fonction ne pourrait être remplie que par des femmes** : la technicité, la formation, le savoir-faire, l'autorité nécessaires sont largement méconnus – **nécessite de travailler en profondeur la question de la reproduction des normes de genre**, pour le HCTS, avec une attention particulière pour les formations (initiales et continues) et les recherches-actions.
- **Interroger en même temps la manière dont sont perçues les populations vulnérables** et les problématiques qu'elles rencontrent : par exemple, la figure du sans-abri est souvent représenté comme un homme isolé, ayant un impact sur la construction des dispositifs qui ne sont pas pensés en incluant les femmes sans-abri.

En conclusion de **cette partie sur le genre qui soulève de nombreux enjeux théoriques et organisationnels, voire structurels (P. I)**, le HCTS fait un lien très fort avec la première partie de son Livre Blanc, **sous l'angle de la valeur qui est accordée aux métiers du travail social et de sa nécessaire revalorisation, au sens littéral** (c'est-à-dire en dehors des seules questions de revalorisation salariale). Cela signifie pour le HCTS identifier non plus « ce qui compte » mais bien « ce qui importe », soit un regard porté sur la valeur qualitative de l'action.

La question du care en travail social est installée depuis longtemps et, à partir de son inscription dans un paradigme scientifique issu de différents courants des sciences sociales, renvoie au « prendre soin », la sollicitude au sens large, faire attention à autrui, s'en soucier, etc. Il est important de sensibiliser l'ensemble des parties prenantes aux effets et reproduction des stéréotypes de genre, mode d'organisation, de management, occupation des fonctions hiérarchiques, division sexuée du travail, établissements de formation, méthode d'accompagnement, catégories de population concernées et leurs accompagnements... La FAS, à partir de sa propre analyse, fait un lien certain entre la précarisation croissante des métiers et l'enjeu essentiel de reconnaissance, à la fois matérielle, mais aussi pour ce que sont les métiers du travail social. Porter ceci, c'est également porter la reconnaissance des acteurs des métiers et c'est, pour la FAS, une question pleine et entière sur les métiers du travail social, et pleine et entière sur les enjeux d'égalité entre les femmes et les hommes.

III. Susciter l'intérêt, attirer les jeunes (et moins jeunes) pour les métiers du social

La FAS est convaincue que les crises que connaissent actuellement les secteurs et métiers du travail social demandent d'asseoir l'enjeu déterminant des formations initiale et continue. Qu'il s'agisse de répondre à la baisse d'attractivité constatée ou aux évolutions à venir des pratiques professionnelles, le réseau de la FAS, regroupement de plus de 800 dispositifs, structures et associations, qui sont autant d'organisations employeurs, prendra sa part dans le renforcement des liens entre espaces de formation et mondes professionnels. Par ailleurs la FAS plaide, à partir de son expertise consolidée sur les référentiels de la précarité et notamment de la lutte contre les exclusions, pour renforcer ces dimensions dans la formation initiale des futur.es professionnel.les. Enfin, la FAS porte au sein de son réseau l'objet même de la formation continue, à l'image de son investissement dans les recherches-actions qui transmettent un véritable paradigme du côté des pratiques professionnelles et participent à construire de nouveaux référentiels partagés.

Le HCTS plaide pour un **socle commun** qui permettrait de répondre aux enjeux de l'identité professionnelle. L'objectif parallèle serait de **lutter contre le cloisonnement, répondre aux nouveaux enjeux contemporains** (transition écologie, numérique, etc.) et de **s'adapter aux nouveaux métiers** qui, factuellement, émergent par les pratiques.

Pour appuyer les réflexions d'une nouvelle architecture : **création d'un observatoire des métiers pour avoir une meilleure lisibilité** et donc une cartographie consensuelle et partagée. Pourra également appuyer les négociations dans le cadre la **future convention collective unique étendue**.

- Un **socle commun** pour construire des « pratiques avancées » ou « savoirs-faires transversaux »⁴. Mais demande de travaux complémentaires engageant toutes les parties prenantes. Dans ce qui pourrait être mis dedans : **a/ l'aller-vers et les démarches collectives ; b/ le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées ; c/ le travail de care**. Ainsi que la capacité à accompagner individuellement et/ou collectivement.
- Une nouvelle architecture pour : permettre notamment l'évaluation des acquis d'expériences (d'usage par les personnes concernées ou aidants) formels ou informels (bénévolats, expériences pro dans des secteurs proches, etc.) – **reconnaissance des acquis d'expérience permettant d'aménager un parcours de formation selon la validation de certains blocs par la VAE**.

Plus spécifiquement **sur la formation initiale**, elle n'est pas exempte d'un changement de paradigme. Cela passe dans le Livre Blanc par **l'évolution des instances de gouvernance des écoles**. A ce titre, l'UNAFORIS souligne l'importance d'y **systematiser la participation des parties prenantes, notamment les personnes concernées et les étudiant.es**. D'un point de vue opérationnel, il convient pour le HCTS de **renforcer le cadre d'exercice et d'exécution des stages**, notamment à partir de l'accueil et l'accompagnement. Plus encore, il faut permettre de faire évoluer le cadre : **adopter d'autres modalités de stage**, comme à partir de la **valorisation des expériences et apprentissages formels et informels** (et donc non exclusivement professionnels), comme le bénévolats ou les jeunes aidants.

L'objet des formations initiales et des pistes de préconisation du HCTS permet de dresser des enjeux ayant trait notamment au sentiment d'un engagement peut-être moins prononcé des jeunes générations de professionnel.les. Du reste, le recrutement à partir d'expériences passées ou selon le parcours de vie permet également de répondre à des questions de réorientation professionnelle telles qu'exposées précédemment.

⁴ Deux propositions de Denis Piveteau en 2022 reprises ici par le Livre Blanc.

Plus spécifiquement sur la formation continue, le HCTS reprend les mêmes arguments concernant le décloisonnement des champs professionnels et la mise en liens des différents métiers (dans la perspective également d'une complémentarité et d'un « travail ensemble »). Plusieurs volets se distinguent pour le HCTS sur les enjeux de la formation continue, parmi lesquels :

- Permettre le **développement de compétences liées aux enjeux contemporains** qui font naître de **nouveaux besoins en termes de connaissances et compétences** (numérique, pratiques collectives d'intervention, pouvoir d'agir, « care », « aller-vers », non-recours, transition écologique, inclusive, santé mentale, etc.).
- La formation continue également pour les fonctions d'encadrement dans la perspective de contribuer à **l'évolution des modes d'organisation et de management** (cf. Partie I.) – manager le « travail réel » au-delà du « travail prescrit ».
- **PROPOSITION** d'une **obligation de formation continue, à raison de 3 jours minimum par an, permettant de garantir et d'organiser pour toutes les professionnelles du travail social et de l'intervention sociale l'actualisation nécessaire des compétences** en lien avec les thématiques citées précédemment.
- Concernant la **reconversion professionnelle** : pose la question des moyens (reprise de l'ancienneté à l'embauche) et des VAE et Validation des Acquis Professionnels (VAP) – **mention spéciale pour la qualité d'experts d'usage, engagements associatifs/bénévoles...**

Les pistes indiquées ici par le HCTS sont autant de préconisations fortes qui découlent des travaux présentés jusqu'à présent dans le Livre Blanc. Comme évoqué précédemment, la formation continue représente pour la FAS un point nodal qui doit permettre l'accompagnement des pratiques professionnelles. La question de la reconversion professionnelle, détaillée ci-après, inclut également pour le HCTS celle de la reprise d'expérience personnelle, en qualité d'expert d'usage par exemple, que la FAS salue.

Le HCTS poursuit avec une forte plaidoirie en direction de **la participation des personnes concernées dans le cadre des formations (initiale et continue) : de la co-formation** pour faire bouger les lignes, pour « **donner à l'apprenant matière à questionner la relation travailleur social/personne accompagnée, [...] lui permettre de démystifier la figure de la personne accompagnée, la considérer comme un sujet à part entière porteur d'un savoir légitime et complémentaire** », permettre aux étudiant.es de « **prendre conscience de leurs représentations sur les personnes reçues** ». (p.76).

Il vient naturellement par la suite le sujet du **travail-pair et de la pair-aidance**, à propos duquel est citée la [contribution de la FAS](#) :

« Pour la FAS, les métiers d'aujourd'hui et de demain doivent continuer de voir **se développer la visibilité de la pair-aidance et le renforcement du travail-pair**, et ce à travers les formations initiales et continues, les pratiques d'aller-vers, les actions de médiation, etc. [...] » (p.76). Corroboré par la Croix-Rouge.

Il est essentiel de noter que cela rejoint en tout point la position de la FAS sur le sujet de la participation et notamment des savoirs expérientiels, bien entendus comme « issus de l'expérience d'usage ». Il faut également ajouter que le changement de paradigme sous-entendu par cet objectif de co-formation est un point extrêmement fort du [Projet Fédéral](#) « changer le regard sur les personnes en situation de précarité » (p.7).

Au regard de la question du travail-pair et de la pair-aidance, la FAS a explicitement porté cet engagement dans sa contribution et, au titre de l'axe 2 de son Projet Fédéral, a assis cet enjeu au sein de son réseau et autour duquel les travaux se multiplient. Le travail-pair aura une place centrale aux journées organisées par la FAS les 24 et 25 septembre 2024.

Concernant la **question de la recherche en travail social** ou plus largement dans les secteurs de l'action sociale. Dans l'ensemble, le HCTS plaide pour **structurer un écosystème de la recherche**, pour lequel il préconise :

- Argumentaire en faveur de la **recherche-action** : pour favoriser les démarches d'alliance entre la science et la société, sans pour autant confondre l'analyse et l'action.
- Argumentaire en faveur également de la **recherche collaborative** : en s'appuyant sur la définition **du travail social comme nourri pour l'interpénétration entre les savoirs expérimentiels, les savoirs professionnels et la recherche académique** → à structurer entre universitaires, formateurs, professionnel.les, gestionnaires des politiques publiques et personnes concernées.

Concernant les **liens entre les EFTS** (établissement de formation en travail social) **et le monde universitaire** : le HCTS insiste sur la nécessité de **renforcer les liens entre les établissements d'enseignement supérieur et les EFTS** notamment à partir **du processus LMD** (Licence-Master-Doctorat), déjà mis en place mais qui peine à se concrétiser. Le HCTS avance des pistes comme la bidiplomation ou la co-diplomation (pour les niveaux 3 et 7) pour favoriser le décroisement des métiers du social.

Dans la continuité, en suivant la déclinaison du processus LMD (notamment à partir de la Licence pour la formation des travailleur.ses sociaux.les, et du Master pour l'ingénierie sociale), se pose la question du Doctorat. **Si cela suit une « culture commune » propre au travail social, le doctorat qui sous-tend la dimension « recherche » soulève, comme le souligne le HCTS, des questions autrement plus complexes.** A ce titre, le HCTS détourne la question directe d'un « doctorat » en travail social pour poser **celle de la constitution d'une discipline en travail social**, dont les réflexions avaient déjà été amorcée dans divers documents cités par le HCTS : rapport IGAS de 2022, rapport Denis Piveteau en 2021, conférence de consensus en 2012. **La « question disciplinaire » doit franchir, pour le HCTS, une étape supplémentaire.**

La FAS rejoint les enjeux de croisement des savoirs expérimentiels, professionnels et de la recherche académique comme inhérents et fondamentalement au cœur du travail social. Elle reconnaît également l'ensemble des questions posées par l'articulation entre monde universitaire, établissements de formation en travail social et environnement professionnel. La mobilité étudiante et professionnelle est un objet à penser en lien avec l'attractivité des métiers et la logique de carrière. Les contributions des recherches-actions et de celles collaboratives sont ne sont plus à démontrer pour la FAS. Concernant la question disciplinaire, le chantier doit se poursuivre et la FAS suivra avec attention les discussions des parties prenantes.

IV. L'attractivité des métiers dans les transitions numérique, démographique et écologique

Si ces sujets ont été abordés précédemment dans le Livre Blanc (notamment sous l'angle de l'aller-vers, le développement du pouvoir d'agir, l'inclusion, les évolutions des postures et pratiques professionnelles, etc.), l'objectif est ici de revenir plus en détails sur les spécificités des mutations sociétales et les besoins sociaux qui y sont affiliés. Une certaine partie concernant les secteurs du handicap et du vieillissement. Bien que le premier ne soit pas représenté au sein du réseau FAS, le paradigme d'inclusivité du propos se transpose au secteur de la lutte contre les exclusions. L'objet du vieillissement, quant à lui, s'aborde pour la FAS à partir non pas du public du grand âge, mais bien du vieillissement de plus en plus prégnant des publics du secteur de l'exclusion.

La **question du numérique** revient naturellement sur la perte de la dimension relationnelle et humaine dans l'accompagnement socio-éducatif et plus largement social (« l'écran fait écran »). Le HCTS insiste sur les deux volets impactés par la généralisation du numérique que sont d'un côté les personnes accompagnées et de l'autre les professionnel.les.

Du point de vue des personnes accompagnées :

- La **dématérialisation éloigne les personnes accompagnées de l'accès aux droits et participe à l'augmentation du non-recours**. Prenant en compte les dimensions de l'illectronisme ou de l'exclusion numérique, le Livre Blanc insiste sur la **complexification des démarches administratives et des difficultés de traitement** qui en découlent pour les personnes concernées.
- **PISTES** identifiées : la **mise en place d'un pass numérique pour sécuriser l'accès aux comptes des personnes concernées** ; des services de médiation numérique ; les Maisons France Services (en nombre encore insuffisant) ; des **espaces numériques dans des tiers-lieux** ; la **pair-aidance via les outils numérique**.

Du point de vue des professionnel.les :

- La généralisation du numérique et la disparition progressive de la dimension humaine (« l'écran fait écran ») **font naître de nouvelles missions chez les professionnel.les**, notamment dans **l'accompagnement à l'autonomie numérique** des personnes accompagnées.
- **L'absence d'interlocuteur identifié** dans les plateformes numériques des administrations centrales **contribue à une significative perte de lisibilité pour les professionnel.les**, qui rencontrent des difficultés à naviguer entre les services : **perte de temps considérable**.

La transition du numérique est inévitable et déjà sérieusement engagée. Le Livre Blanc présente donc **des pistes et préconisations pour accompagner les pratiques professionnelles** à cette première des trois mutations sociétales qu'il liste :

- La **co-construction des outils numériques avec les futurs utilisateurs et les professionnel.les** amené.es à s'en servir. Une perspective qui permettrait également de **réintroduire la question du sens des actes posés**.
- Des **formations continues afin d'accompagner les salarié.es** qui rencontreraient des difficultés face au numérique.
- La **mise en place de « référents » dans l'objectif d'assurer la traduction et l'articulation des outils numériques** avec les missions effectives des professionnel.les.

Le développement des outils numériques se nourrit mutuellement d'une logique de reporting et de « pilotage par la donnée ». Or, pour les mêmes arguments cités plus haut, le HCTS réitère les risques et difficultés d'une démultiplication des plateformes et de **l'importance de revenir sur le « dites-le nous une fois »**. En ce sens, il

prône la nécessité d'une **interopérabilité des systèmes** et la **généralisation de l'attribution automatique de certains droits auprès des bénéficiaires**.

La FAS rejoint l'analyse livrée par le HCTS de l'enjeu du numérique et, partageant le constat de son caractère inévitable. En lien avec les perspectives intéressantes que cette transition peut ouvrir, il est important toutefois de souligner qu'aucune de ces perspectives ne pourra s'inscrire dans la durée sans les préconisations d'association des personnes concernées et professionnelles à l'élaboration des outils et des manières d'en penser l'utilisation. Sur l'interopérabilité des systèmes, la FAS tient à rappeler les questions de droits et RGPD absolument fondamentales qui doivent être pensées attentivement afin d'accompagner cet enjeu extrêmement important. L'accès aux droits et le suivi des personnes ne peut faire l'économie de ces enjeux éthiques de droits numériques afin que la qualité des accompagnements individuels et collectifs prennent ce tournant numérique.

Au sujet de **la question de l'inclusivité** (secteurs handicap et vieillissement), la pensée essentielle du HCTS est que **la transition vers une société inclusive suppose l'évolution des pratiques professionnelles**. Pour ce faire, il faut développer le « **hors les murs** », les logiques du « milieu ordinaire d'abord », **la participation et l'inclusion des publics**.

Il faut, selon les propos du Livre Blanc, réfléchir selon les « **parcours de vie** » des personnes pour leur accès aux droits fondamentaux et leur **autodétermination**. De manière générale, le changement de paradigme prôné rejoint une **réflexion à mener à partir de la modification profonde du regard sur les personnes**, qui s'entremêle avec la transformation nécessaire de l'offre de services.

- Réaffirmation de la nécessité d'une nouvelle approche de la différence et du « *principe d'appartenance à part entière dans la société, par-delà les différences et les discriminations* » (p.91).
- Notions d'accessibilité, de « pouvoir d'agir », d'« environnements capacitants ».
- Argumentaire déployer pour le **décloisonnement des pratiques et des secteurs** (réfléchir plutôt en logique de « parcours ») et donc **appuyer la transversalité, l'appui à l'autodétermination**, le travail interdisciplinaire et interinstitutionnel, **d'accompagnement global à l'autonomie** par des **référénts de parcours**.

Enfin, **la question de la transition écologique**, est le troisième enjeu sociétal identifié par le HCTS et qui, au même titre que les deux précédents, suppose un changement de paradigme. Mais ce dernier se heurte à une problématique irréductible : comment concilier politiques de solidarité et politiques de transition écologique ? Le Livre Blanc insiste sur le fait que les deux priorités de l'action ne vont pas de soi, à partir de plusieurs constats de départ :

- La **double peine des populations vulnérables** : celles qui polluent le moins sont les plus durement touchées par les conséquences de la pollution.
- **L'injonction paradoxale de l'appel à la sobriété** : les catégories les plus modestes sont globalement les plus sobres, alors même qu'elles sont appelées à opérer des transformations comportementales pour lesquelles elles rencontrent, en outre, des difficultés dans la mise en place.

Le HCTS rappelle notamment qu'il existe de nombreux enjeux autour de la définition du « **travail social vert** », p.99 : « *L'action publique est donc confrontée à la complexité d'une nouvelle équation sociale qui ne va pas se résoudre facilement : la crise écologique amplifie les inégalités sociales tandis que les inégalités sociales compromettent la transition écologique. C'est là où le rôle du travail social et de l'intervention sociale prend tout son sens.* ».

Quelle articulation des doubles dimensions « conditions de vie » et « conditions de la vie » ? (cf. Denis Bourque).

- **Intégrer les données environnementales comme des facteurs de vulnérabilité sociale.**

- Importance du **rôle de l'intervention sociale sur les dynamiques locales en soutien à l' « écologie populaire »** visant à impliquer les personnes vulnérables dans les exigences de l'environnement.
- **Développer et permettre de soutenir le développement des nouvelles pratiques professionnelles** (montées en compétences, outillages, connaissances), par exemple : recyclerie, ressourcerie, tri, compostage, etc.

Le HCTS pose aussi la question centrale de l'évolution des pratiques professionnelles par le prisme de la formation initiale et continue : cela demande-t-il de réfléchir à de nouvelles manières de former ? Deux enjeux émergent pour les EFTS de ce point de vue :

- La **diffusion d'outils de compréhension et d'analyse au titre de la notion d' « injustice environnementale »**, proposition du HCTS selon la dimension largement répandue dans le travail social, notamment à l'international, du prisme de la justice sociale. Il faut permettre de **développer des expertises collectives sur l'écologisation du travail social, c'est-à-dire inclure la dimension environnementale dans l'analyse des problèmes sociaux.**
- **Faire le lien avec les pratiques de territoire, c'est-à-dire en l'inscrivant dans un paradigme plus large de « développement social »**, permettant notamment de renforcer les liens de coopération (va dans le sens du décloisonnement des pratiques, des enjeux et des secteurs).

Sur cette question de la transition écologique, le HCTS livre un plaidoyer pour **porter et amplifier le « faire/construire avec » les personnes en prenant en compte les dimensions environnementales**, c'est-à-dire afin que les personnes puissent se saisir de l'écologie.

Le sujet de la transition écologique permet d'illustrer, pour le HCTS, le changement de paradigme qu'il porte dans l'ensemble du Livre Blanc, au sens où cette troisième et dernière mutation sociétale ne pourra s'appréhender sans ce changement. A partir de la prise en compte des données environnementales au même titre qu'il soulevait l'importance de l'environnement social et institutionnel des personnes, le HCTS appose les évolutions de l'intervention sociale (individuelle et collective), qui nécessiteront de s'appuyer sur le développement social tel que présenté précédemment. La FAS salue le travail amorcé par le HCTS dont les directions concordent avec la volonté d'allier transition écologique et justice sociale, portée dès l'axe 1 du Projet Fédéral de la FAS. Pour réaffirmer cette volonté, la FAS en a fait l'objet de son troisième engagement dans le cadre de sa contribution au Livre Blanc.

PRÉSENTATION DU HCTS

Le Haut Conseil du travail social (HCTS) a succédé le 1er juillet 2016 au Conseil supérieur du travail social (CSTS). Il est une instance consultative placée auprès du ministre chargé des Affaires sociales. Il peut être consulté par le Premier ministre, le ministre chargé des Affaires sociales et les ministres sur toute question en lien avec le travail social dans les domaines qui relèvent de leur compétence.

En juillet 2021, Mathieu Klein succède à Brigitte Bourguignon en tant que président du Haut Conseil pour le travail social.

Le HCTS exerce trois missions principales :

- assister le ministre chargé des affaires sociales de ses avis sur toutes les questions qui concernent le travail social et le développement social ;
- élaborer des éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie du travail social, et de diffusion des bonnes pratiques professionnelles ;
- formuler des recommandations et des avis concernant les évolutions à apporter aux pratiques professionnelles.

À cet effet, le HCTS réalise des travaux d'observation, d'évaluation et de recherche sur le travail social.

À PROPOS DE LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

La Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) est un réseau de plus de 900 associations et structures qui accueillent et accompagnent les personnes en situation de précarité. Elle est composée d'une fédération nationale et de 13 fédérations régionales sur l'ensemble du territoire. La Fédération lutte contre les exclusions, promeut l'accompagnement social global et favorise les échanges entre tous les acteurs du secteur social. La FAS représente 2 800 établissements et services dans les secteurs de l'insertion par l'activité économique, de la veille sociale, de l'hébergement, du logement adapté, du médico-social ou encore dans l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés.

La Fédération soutient ses adhérents, les forme et les conseille. Elle agit également auprès des pouvoirs publics pour promouvoir une société plus juste et plus solidaire. Elle participe enfin à des projets d'innovation sociale dont plusieurs sont soutenus par l'Etat, tels que les programmes SEVE Emploi et Respirations.

Elvire TICCHIONI
Chargée de mission Travail Social - Participation
elvire.ticchioni@federationsolidarite.org

Fédération des acteurs de la solidarité
76 rue du Faubourg Saint Denis
75010 Paris