

## **XXVIIème Colloque européen du réseau REFUTS**

### **COLLOQUE REFUTS—TOULOUSE « L'INGENIERIE SOCIALE en Europe :**

#### **Quel rôle pour les travailleurs sociaux et les «personnes concernées»?**

**du 4 au 6 juillet 2016, Université Toulouse Jean Jaurès**

L'objectif du colloque est d'interroger une fonction particulière, nommée en France l'ingénierie sociale. C'est-à-dire une forme d'expertise des besoins sociaux qui permet la mise en œuvre de dispositifs pertinents d'intervention dans les champs : social, médico-social, éducatif ou sanitaire.

Selon une définition possible, l'ingénierie correspond à une fonction « *d'assembler* » qui aide à trouver des solutions partagées (projets) dans un champ sociétal où les pouvoirs, les compétences et les expertises sont répartis entre des acteurs multiples. Elle comporte des compétences – d'observation—d'analyse de l'environnement (besoins, positionnement des acteurs) - d'identification des leviers d'actions— de conduite et d'accompagnement de projets adaptés aux réalités territoriales—d'évaluation. C'est une capacité à mobiliser des ressources au service d'un projet collectif ou encore une maîtrise d'œuvre intelligente.

Selon un auteur : « Face à l'augmentation du chômage, à la paupérisation de nombreux groupes sociaux, à la dégradation de zones urbaines, de nouvelles méthodes d'intervention sont prises pour lutter contre l'exclusion et favoriser le développement de la vie sociale. L'ingénierie sociale propose des méthodes visant à conduire autrement des projets de développement dans des champs aussi divers que l'habitat social, la création d'emploi, l'éducation, l'insertion des jeunes, mais aussi l'activité sociale et culturelle (...). Trois grandes orientations caractérisent l'ingénierie sociale : - une méthodologie fondée sur l'analyse de situations complexes, l'élaboration des projets collectifs et la mise en œuvre de stratégies du développement: - une transformation des modes d'interventions institutionnels qui favorise le développement de l'action concertée et les capacités de mobilisation des auteurs sociaux, des usagers et des citoyens: - une évaluation dynamique des programmes et des projets basée sur l'implication des acteurs concernés et l'intégration permanente de la réflexion et de l'action » (V de Gaujelac).

Pour le dire autrement, l'ingénierie sociale est une forme d'expertise des 'problèmes sociaux' fondée sur des savoirs des sciences humaines, et qui doit permettre la mise en œuvre d'interventions/d'actions sociales.

Faire de l'ingénierie sociale nécessite donc des compétences, la mise en œuvre de savoirs théoriques - issus des sciences humaines - et 'techniques' aussi bien le recours à des méthodes d'enquête, de diagnostic que pour conduire et accompagner les projets.

La fonction - ni manager, ni gestionnaire, ni auditeur, ni chercheur - apparaît relativement hybride et pose sans doute des questions au plan de la posture à adopter, tant auprès des publics cibles des politiques que des commanditaires de ces politiques (gouvernements, administrations locales...).

Enfin, le contexte politique et social au sein duquel cette fonction se déroule mérite sans doute d'être pris en compte. De manière générale, et il sera intéressant de préciser ce qu'il en est selon les

contextes nationaux, l'Etat social est, on le sait, en profonde recomposition. Né au sein de l'Etat-nation, suite à la révolution industrielle, l'Etat social 'ancien' serait trop passif (d'où l'idée d'activation des politiques sociales), peu adapté aux nouvelles vulnérabilités, aux nouveaux risques. Le New Public Management ainsi que la mise en concurrence des services seraient à même de le rendre plus efficace... Quant à la participation des « personnes concernées », elle constitue un axe stratégique de la politique sociale européenne pour moderniser son modèle social, « construire progressivement une Europe sociale, plus soucieuse de ses ressources humaines, plus proche des citoyens et plus concernée par leur bien-être ».

Au travers de cette fonction, ce que le colloque invite à réfléchir, c'est la part que prennent dans la mise en place, en œuvre et l'adaptation des politiques sociales, deux catégories d'acteurs : les travailleurs sociaux et les « personnes concernées ».

#### I. Quelle participation des travailleurs sociaux à la fonction d'ingénierie sociale?

##### LUNDI 4 JUILLET

En France, il existe un Diplôme d'Etat d'Ingénierie sociale que passent des travailleurs sociaux ayant quelques années d'expérience professionnelle. En Belgique, les travailleurs sociaux ont une formation en Ingénierie sociale. Mais des Hautes Ecoles ont également mis en place un Master en Ingénierie et Action Sociales.

Qu'en est-il de l'acquisition des compétences liées à cette fonction dans les différents pays? Se fait-elle lors de la formation de base, initiale? Quels métiers sont-ils concernés? Les travailleurs sociaux entrent-ils en concurrence avec des professionnels formés ailleurs (Ecole de Management, de gestion, d'Administration Publique...)?

Quelles sont précisément les compétences des travailleurs sociaux pour réaliser l'expertise d'un territoire, d'un dispositif, des besoins d'une population, réaliser un diagnostic? Quels sont les savoirs et les méthodes mobilisés?

Dans quelle mesure la formation de travailleur social imprègne-t-elle la fonction? Autrement dit, qu'est-ce qui distingue l'expertise menée par des professionnels ayant une formation de base en travail social de celle d'autres professionnels– juristes, gestionnaires, politistes, chercheurs en sciences sociales, chargés de mission des administrations.... pouvant réaliser des diagnostics ou accompagner la mise en place de projets? Comment la fonction d'ingénierie se distingue-t-elle ou pas de celle de l'audit voire de la fonction de manager?

Quelle autonomie ceux qui remplissent cette fonction ont-ils par rapport à leurs tutelles et à la commande publique? Les gouvernements ou les administrations en charge des politiques sociales sollicitent-ils les connaissances des professionnels du social pour expertiser un territoire, adapter une politique sociale ou un dispositif, accompagner des changements?

#### II. La place des usagers dans l'expertise de leurs propres besoins / l'ingénierie sociale

##### MARDI 5 JUILLET

Qu'en est-il de la 'participation des personnes concernées', selon l'expression en usage aujourd'hui dans cette expertise?

Dès lors qu'il est question de rendre les politiques sociales plus efficaces, plus pertinentes, plus adaptées aux besoins, les habitants sont-ils sollicités soit par les administrations locales soit par les travailleurs sociaux, soit par les experts– et lesquels pour faire connaître leurs besoins?

Quels sont les dispositifs existants dans chacun de nos pays pour recueillir cette parole, ces besoins? Comment fait-on pour donner et recueillir la parole des usagers/bénéficiaires?

Comment les experts reformulent-ils les demandes, les paroles, les besoins exprimés d'une manière ou d'une autre, voire non exprimés, des bénéficiaires des interventions sociales?

Comment, pour faire le lien avec le premier axe du colloque, les travailleurs sociaux se saisissent-ils de cette parole des usagers pour faire évoluer les politiques publiques, les dispositifs? Existe-t-il des expériences dans lesquelles les travailleurs sociaux se sont fait le relais, ont soutenu des initiatives citoyennes pour faire évoluer le droit et/ ou les politiques publiques? Par exemple, quelles actions les travailleurs sociaux peuvent-ils mener aujourd'hui pour faire connaître les demandes, les besoins des migrants, quitte à relayer les initiatives menées soit par les migrants eux-mêmes soit par des citoyens/militants?

Pour le dire autrement et toujours relativement à la question de l'ingénierie sociale (diagnostic, expertise, propositions d'interventions); quel est le rapport du travail social avec le mouvement social?