

La revue française de service social

Parution trimestrielle – mars 2010 – numéro 236 / 2010-3

Expertise et évaluation :

Affirmer nos compétences !

ANAS : Association Nationale des Assistant(e)s de Service Social

**ETRE UN EXPERT DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE
EN SERVICE SOCIAL ?
peut-être, mais gare à la toute puissance**

Claire Jouffray

Nous nous proposons d'examiner les conditions d'une position « d'expert de l'intervention en service social », à la suite de la réforme du diplôme d'état d'assistant de service social. Nous verrons les risques de la toute puissance de cette expertise et proposerons une articulation avec l'expertise expérientielle des personnes accompagnées.

Le Diplôme d'Etat (D.E) de 2004 a eu le mérite de mettre à jour les différentes compétences qui caractérisent le métier d'assistant de service social. Elles sont au nombre de quatre, validables indépendamment les unes des autres et l'une d'entre elles s'intitule « expertise sociale ». Dans l'esprit de la réforme du D.E cette compétence concerne le fait de savoir « *observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et d'anticiper leur évolution. [...] S'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques. [...] Développer et transférer ses connaissances professionnelles*¹ ». La validation de cette compétence passe par l'écrit et la soutenance d'un mémoire. Pour autant, cette expertise est-elle concevable au sein même d'un autre domaine de compétence : l'intervention professionnelle en service social ? Autrement dit, l'assistant de service social peut-il ou doit-il être un expert dans l'intervention professionnelle ? La question mérite qu'on l'approfondisse.

Le mot expertise signifie « *une constatation ou une estimation de quelque chose réalisée par un expert*² ». Etymologiquement, le mot expert vient de ex peritia = qui sait par expérience³. L'expertise serait donc une connaissance acquise par expérience.

Dans la réforme du diplôme d'état d'assistant de service social, en se reportant à la compétence qui concerne « l'intervention professionnelle en service social », le mot expertise n'est pas utilisé. Comment se joue la question de l'expertise au sein même de l'intervention professionnelle auprès du public ? C'est ce que nous allons tenter d'éclaircir.

¹ Annexe I de l'arrêté du 29 juin 2004, J.O du 23 juillet 2004.

² Le dictionnaire.com

³ Mazure M.A., *Dictionnaire étymologique de la langue française*, librairie classique d'Eugène Belin, Paris, 1863.

"

"

1- L'assistant de service social, expert ?

Nous allons voir en quoi il pourrait être considéré comme un expert et quels pourraient en être les dangers.

1-1 Oui, parce que

L'assistant de service social peut être un expert de l'intervention professionnelle en service social :

- parce qu'il a été formé et parce que sa formation articule théorie et pratique (cf. l'intitulé de l'Unité de Formation centrale). Dès la formation on est donc bien dans l'acquisition d'une expertise (connaissance acquise par l'expérience).
- parce qu'il a été reconnu et validé par un diplôme d'état et que nul ne peut exercer une fonction d'assistant de service social s'il n'a pas ce diplôme (titre protégé).
- parce que cette expertise est alimentée au quotidien par sa pratique et l'analyse qu'il peut en faire. L'analyse de la pratique et le travail en équipe contribuent à l'enrichissement de l'expertise.

C'est cette expertise qui est sollicitée quand il s'agit de faire, par exemple, un rapport à un juge des enfants pour l'aider à prendre une décision. L'assistant de service social rassemble et met en forme tous les éléments qui peuvent donner à comprendre les éléments d'une dynamique familiale. Il sait sélectionner ce qui sera pertinent pour la personne à laquelle est destiné son écrit. Le juge pour enfant s'appuie sur cette expertise du travailleur social pour prendre sa décision. Ainsi que stipulé dans le référentiel d'activité du nouveau D.E, il s'agit « *d'apporter un éclairage social et [de] donner un avis d'expert à l'autorité de décision* ». Notons tout de même ici qu'il s'agit d'une expertise à posteriori mais qu'il n'est pas question, dans ce cas de figure, d'une position d'expert dans le déroulement même de la relation avec l'utilisateur.

1-2 Non, si

L'assistant de service social ne doit pas être un expert dans l'intervention professionnelle :

- s'il s'agit d'une expertise unidirectionnelle : celle de l'assistant de service social en direction de l'utilisateur. Il s'agit, dans ce cas de figure, d'une logique de domination.
- si c'est lui même qui, justement parce qu'il se considère comme expert, définit quels sont les problèmes et leurs solutions.
- s'il impose cette expertise unique aux personnes qu'il accompagne.

"

"

1-3 Quid de l'expertise des personnes accompagnées ?

Ces personnes n'ont-elles pas elles-même une expertise, celle qu'elles tiennent de leur expérience ? De notre point de vue, la notion d'assistant de service social « expert » n'est entendable que si elle s'appuie sur une posture professionnelle qui pose comme base la négociation de deux expertises : la sienne et celle de l'utilisateur. Négocier veut dire déterminer conjointement le changement envisageable, compte tenu des deux sources d'expertises : celle du praticien (son habileté à conduire du changement) et celle de la personne accompagnée qui a une bonne connaissance de sa réalité et qui est la seule à savoir ce qui est viable et envisageable pour elle en termes de changement.

Nous posons donc que si l'assistant de service social est un expert, la personne accompagnée l'est également. Contre une logique de domination, nous proposons donc une logique de négociation. Faire autrement serait être dans la toute puissance, être dans la posture du « sauveur » si fréquente chez les travailleurs sociaux mais tellement source d'épuisement pour eux et contraire à l'objectif d'autonomisation des personnes accompagnées.

Si négociation des deux sources d'expertise il y a, quelles traces existent dans le nouveau référentiel du D.E ?

II- Les flous du D.E de 2004

Nous nous proposons de reprendre les différents indicateurs de compétence pour voir s'ils laissent une place à cette double expertise.

2-1 Concernant l'ISAP (Intervention Sociale d'Aide à la Personne) :

Y a-t-il une place pour la double expertise dans l'intervention individuelle ?

- dans **l'évaluation d'une situation**, « *savoir clarifier les difficultés et les aspirations d'une personne* » peut y faire référence mais peut aussi renvoyer à une analyse faite par l'assistant de service social en tant qu'expert, sans que cette analyse soit co-construite ni verbalisée ni partagée avec la personne accompagnée.

Les autres items ne font pas référence à la possibilité d'une double expertise.

- dans **l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'aide négocié** : là, on voit apparaître une négociation dans l'item même mais rien n'indique que cette négociation se fait sur la base de deux expertises aussi importantes et incontournables l'une que l'autre.

- dans **l'appréciation des résultats de l'intervention**, « *savoir partager les analyses avec la personne et les partenaires* » peut, là aussi, être entendu dans deux sens : soit

.....

l'assistant de service social aide les différentes parties (et il fait partie des protagonistes) à co-construire l'analyse qu'ils font des résultats, soit il a sa propre analyse unique qu'il communique à la personne et aux partenaires.

On le voit, dans l'intervention individuelle, il n'y a pas de référence explicite à une souhaitable double expertise.

2-2 Concernant l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) :

Procédons de la même façon avec l'intervention collective.

- dans le **travail social avec les groupes**, rien ne concerne une éventuelle double expertise, sauf peut-être que pour « *savoir mobiliser les personnes* », il faut, stratégiquement, qu'elles soient impliquées dans la construction de ce qui leur pose problème (en tous cas on sait que c'est comme ça que ça marche).
- dans les **actions collectives**, il est fait explicitement référence à la « *négociation des priorités d'action avec tous les partenaires pertinents* ».
- dans le **développement de projets territoriaux**, il n'est nullement fait allusion à d'autres expertises que celle de l'assistant de service social.

On le voit donc : dans le référentiel de compétences issu du nouveau DE, il n'y a rien de vraiment explicite quant à la nécessité d'une négociation des deux sources d'expertise (mais rien qui s'y oppose non plus). Pourquoi en est-il ainsi ?

III- Incidences en termes de posture professionnelle

Si cette double expertise n'était pas explicite jusqu'à maintenant, c'est parce poser cela vient bousculer fortement l'identité et la posture professionnelle. En effet, si l'autre est aussi un expert, qu'est-ce que je deviens ? Est-ce que j'accepte l'idée que mon expertise est importante, mais partielle et que j'ai besoin de l'expertise de la personne que j'accompagne pour réaliser le changement que je vise ? Est-ce que je prends les personnes là où elles sont, même si leur définition du problème me paraît superficielle ou incomplète ? Et même si je suis d'accord sur le principe, concrètement, suis-je capable de renoncer à une solution, même si elle me semble la meilleure, du simple fait qu'elle ne convient pas à la personne que j'accompagne⁴ ? Concrètement toujours, ne m'est-il jamais arrivé de chercher à faire adhérer les personnes que j'accompagne à ma compréhension de leur problème et à mon projet pour elles ? Chercher à « faire adhérer une personne », ce n'est pas co-construire avec elle ; c'est

⁴ Hormis les situations de protection de l'enfance, et encore cela mériterait d'être approfondi.

"
"
"

considérer que c'est mon expertise qui est importante. Cette autre façon de faire vient bousculer la posture du « sauveur » qui, sur la base de son unique expertise, apporte « la » solution. Actuellement, la majorité des intervenants sont formés de manière à être en mesure d'évaluer la demande, de déterminer le problème et de proposer des solutions ; c'est sur cette posture qu'ils fondent leur expertise. Les personnes accompagnées sont en quelque sorte les « objets » de l'intervention des travailleurs sociaux. Avec cette posture différente, nous proposons qu'elles deviennent « sujets » de l'intervention.

Probablement en posant cette implication des personnes concernées dans la définition des problèmes et des solutions, nous sommes au-delà du DE qui, bien que datant de 2004, a été élaboré pendant les années qui ont précédé. On ne peut empêcher les idées d'avancer. L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir individuel et collectif⁵ pose les bases de cette autre posture professionnelle.

Le risque, dans le fait que cette double expertise ne soit pas posée explicitement, est que des générations de travailleurs sociaux continuent à se poser comme des experts uniques dans une logique prescriptive issue d'un modèle médical⁶ : observer quels sont les symptômes, poser un diagnostic et faire une prescription.

Cette façon de faire comporte de nombreux effets iatrogènes⁷ :

- Double victimisation = blâmer les personnes pour les problèmes qu'elles rencontrent,
- Infantilisation = traiter les personnes comme si elles étaient dépourvues de toute compétence,
- Stigmatisation = assimiler la totalité des personnes aux difficultés pour lesquelles on les accompagne (ex : « femme battue » ou « assisté social »),
- Hyper déterminisme = le fait de dénier à la personne tout potentiel de changement.

Le maintien d'un positionnement de type médical ne peut que conduire les personnes accompagnées au développement d'un sentiment d'impuissance chronique⁸. Or, comme l'a écrit Paul Ricoeur : « La souffrance n'est pas définie uniquement par la douleur physique, ni même par la douleur mentale, mais par la destruction de la capacité d'agir, du pouvoir faire, ressentie comme une atteinte à l'intégrité de soi⁹ ». Cette façon de faire confine également les personnes concernées à une prise en charge professionnelle unilatérale et limite la possibilité que ces personnes

⁵ Voir le site : andadpa.free.fr

⁶ qui est un des modèles à l'origine du travail social.

⁷ dont les effets secondaires sont pires que les symptômes initiaux.

⁸ Probablement en est-il de même pour les travailleurs sociaux, par effet de système.

⁹ Ricoeur Paul, *Soi-même comme un autre*, Paris, Edition du Seuil, 1990.

"

"

"

s'appuient sur leur expertise expérientielle (qui repose sur leur expérience personnelle de leur réalité) pour dépasser les difficultés qu'elles rencontrent¹⁰.

Pour conclure sur cette question de l'expertise en intervention professionnelle, voici quelle serait notre proposition : si l'assistant de service social est un expert **de** l'intervention professionnelle en service social, il ne doit pas être un expert **dans** l'intervention professionnelle. Autrement dit, il est un expert en accompagnement du changement mais, dans la relation avec la personne accompagnée, il ne doit pas être sur la posture de l'expert. Il doit plutôt être sur celle de « personne ressource », qui s'appuie, par principe, sur l'expertise de la personne accompagnée. Nous posons même que c'est de sa capacité à s'appuyer sur l'expertise expérientielle des personnes qu'il accompagne que l'assistant de service social tire son expertise de l'intervention professionnelle.

¹⁰ Rappelons que l'approche dite du développement du pouvoir d'agir individuel et collectif ne se contente pas de renvoyer les personnes à leurs propres responsabilités ; elle agit également, avec les personnes, sur les causes structurelles de leurs difficultés.

"
"
"