

## **L'intervention sociale: mutations et perspectives.**

### **Atelier n°6 : Diagnostic-Ingénierie sociale**

#### **« La démarche de diagnostic social de territoire dans la formation des assistants de service social : une dynamique collective »**

**Cyril LAC, Formateur référent cycle 1**

**Anne LECLERC, Formatrice référente formation certifications DEASS**

La formation au métier d'assistant de service social a évolué, en 2013-2013, à travers la conception et l'expérimentation d'un stage dit "collectif", maillé avec un module de formation dispensé en centre de formation, et tous deux contributifs à la question du diagnostic social de territoire pour les étudiants en première année de formation ; dès la fin du second semestre ces étudiants ont ainsi été positionnés, par groupe de 5/6, sur un territoire donné afin de leur permettre de se confronter et d'appréhender la démarche de diagnostic social de territoire.

Il est important de rappeler l'importance de la démarche de diagnostic social de territoire dans l'exercice du métier AS et ce pour 2 raisons majeures :

1) Cette démarche est d'abord un préalable indispensable à la mise en oeuvre de toute intervention sociale, qu'elle soit individuelle, ISAP, ou collective, ISIC. Pour tout travailleur social, pouvoir mener une intervention sociale efficace pour le changement et l'autonomie des personnes, dans le respect de nos valeurs éthiques et déontologiques, suppose une connaissance fine de son secteur d'intervention sur plusieurs plans :

- sur le plan de la typologie et des caractéristiques du public,
- de la réalité des problématiques rencontrées par ce public,
- de la connaissance des facteurs psycho, sociaux et économiques de ces problématiques
- mais aussi sur le plan de la connaissance des ressources partenariales.

La démarche de diagnostic social de territoire est donc d'abord le cœur du cœur de métier des Assistants de service social, complémentaire de la relation d'aide en service social et indispensable à la conduite d'Intervention sociale d'aide à la personne et d'Intervention sociale d'intérêt collectif.

2) cette démarche de diagnostic social de territoire est aussi directement contributive à la fonction d'expertise de l'assistant de service social, fonction consistant notamment, de par cette connaissance

fine du public et de son territoire d'intervention, à pouvoir évaluer l'adéquation, ou non, des politiques sociales et de leur mise en œuvre à la réalité des difficultés et problématiques rencontrées par les personnes du territoire.

### **Génèse de cette pratique innovante d'un stage collectif**

La formation à cette démarche de diagnostic social de territoire est donc essentielle et se doit d'être toujours optimisée, au plus près de la réalité du contexte de la formation et du terrain. Comment et pourquoi l'évolution de la formation à cette démarche, à travers la conception d'un stage collectif, a-t-elle été pensée ? Deux éléments contextuels sont à prendre en compte :

1) Un contexte tendu quant à l'offre de stages / Une alternance fragilisée.

Se former à la démarche de diagnostic social de territoire suppose, avant tout, de pouvoir le faire dans un processus d'alternance.

Pour ce faire, jusqu'en 2011-2012, les choix pédagogiques de l'Institut du Développement Social pour l'alternance de la 1ère année de formation au métier d'assistant de service social consistait en un seul stage de 9 semaines se répartissant, au sein d'un même site qualifiant, en 2 périodes:

- un 1ère période de 5 semaines en décembre-janvier avec comme objectifs pédagogiques la confrontation, pour l'étudiant, de ses représentations du métier à la réalité de l'exercice puis une 2nde période de 4 semaines, en avril-mai, consistant, sur le même site qualifiant à approfondir sa connaissance du public et du territoire.

Avec la loi du 28 juillet 2011 étendant l'obligation de gratification aux stages de plus de 2 mois, consécutifs ou non, sur une même année scolaire, l'alternance de la 1ère année de formation, jusqu'ici épargnée, s'est trouvée à son tour fragilisée. L'offre de stages a sensiblement diminué et le processus de formation a été nettement impacté: départs en stage retardés, étudiants et formateurs monopolisés par la recherche de stage au détriment de l'accompagnement pédagogique.

Face à cette situation préoccupante, la réorganisation des stages de la 1ère année pour éviter l'obligation de gratification et préserver l'alternance est apparue comme une réponse nécessaire. L'alternance a donc été repensée avec:

- toujours une période de 5 semaines d'immersion et d'observation en décembre-janvier,

- puis une 2<sup>de</sup> période de 4 semaines en avril-mai mais située sur un site qualifiant différent, avec des objectifs pédagogiques autres, et donc évitant ainsi l'obligation de gratification.

De plus, le choix d'un stage collectif par groupe de 5/6 étudiants (et non d'un stage individuel) permettait de diminuer le nombre de sites qualifiants nécessaires pour accueillir les 45 étudiants de la promotion : seuls 7 structures ont dû être sollicitées.

Il est à noter que cette dimension collective présentait par ailleurs un intérêt pédagogique en permettant à chaque groupe d'étudiants d'expérimenter, autour de la démarche de diagnostic, la dimension du travail en équipe, travail en équipe s'inscrivant dans les logiques partenariales d'un territoire.

2) Une offre de formation s'adaptant à l'évolution des pratiques de l'intervention sociale et donc de la formation.

Notre partenariat avec les milieux professionnels nous permet de mesurer au mieux l'évolution des pratiques et de la réalité sociale. Ainsi nous avons pu constater depuis plusieurs mois une sensible précarisation des publics, associée, dans certains secteurs, à une rationalisation des moyens humains et financiers, jusqu'à, parfois, l'apparition de logiques managériales dans le travail social.

Ce contexte influe de fait les pratiques, en complexifiant la mise en œuvre des interventions sociales.

Or, pour répondre à cette complexité, tout en garantissant un positionnement professionnel efficient, en accord avec les principes et les valeurs du travail social et en évitant le risque de « technicisation » de leur métier, les professionnels peuvent, ou doivent, se recentrer sur une méthodologie exigeante qui garantit leur autonomie professionnelle et leur marge de manœuvre. Et pour mettre en œuvre une méthodologie d'intervention exigeante, il faut en maîtriser au mieux la démarche de diagnostic social.

### **Un changement de perspective pédagogique en 3 points :**

L'institut du développement social de Haute Normandie s'est depuis longtemps saisi de l'enjeu de la question du diagnostic social de territoire dans ses formations.

Pour exemple, au milieu des années 90, il existait déjà un module que l'on nommerait aujourd'hui

transversal autour de cette question, il regroupait des animateurs DEFA et des ASS et proposait un travail d'analyse et de construction/déconstruction de projet autour du DSL dans lequel bien évidemment le diagnostic de territoire prenait tout son sens.

Depuis les années 2002 -2003 puis avec les réformes des diplômes ASS (2004), ES (2007), et ETS (2008), un module spécifique dans chacune de ces formations était dispensé sur une même logique : il était proposé aux apprenants de se regrouper par petits groupes de 6-8 stagiaires, de choisir collectivement un territoire et d'expérimenter de façon accompagnée la démarche de diagnostic.

- Depuis septembre 2012 et pour la formation d'ASS, cette démarche d'initiation au diagnostic territorial se fonde sur un stage collectif de 4 semaines en alternance : 1 semaine centre de formation 2 semaines de stage, 1 semaine regroupement centre de formation, 2 semaines de stage, soit au total un volume horaire de 231heures (91heures en centre de formation et 140 heures en stage collectif). Il est à noter que l'ancienne démarche pédagogique ne proposait que 67 heures au total. De plus, cette démarche a fortement été pensée au regard d'une dynamique de maillage entre les différents DC sur les 3 années de formation des ASS

- **Au regard du DC1 « Intervention professionnelle en service social »**, il nous semblait judicieux de renforcer le lien intime entre la question de l'analyse des données territoriales et la mise en place d'actions collectives (ISIC) ou d'intervention d'aide à la personne (ISAP). En effet, le travail des méthodologies d'intervention en service social ne prenant sens qu'à partir de la question du diagnostic...
- **Pour le DC2 « expertise sociale »** il s'agit d'une appropriation d'une démarche globale pour le mémoire de fin de formation et ici tout particulièrement la phase exploratoire,
- **Enfin le DC4 « Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles »**, la démarche de diagnostic rattachée à une structure de stage permet une sensibilisation aux logiques partenariales sur un territoire d'intervention sociale dès la première année de formation.

- Nous avons construit la logique pédagogique globale du stage collectif en lien avec des objectifs de progression, ceci par semaine de stage.

#### 1ère semaine:

- Comprendre le sens de la démarche méthodologique de recueil de données territoriales
- Identifier les outils et modalités de mise en oeuvre de cette démarche de recueil de données territoriales (consultation et analyse des outils statistiques, théoriques, grilles

d'entretiens, prises de RV ect...)

#### 2ème semaine:

- Identifier les principaux risques sociaux et une typologie des publics sur le territoire donné.
- Identifier une problématique sociale pouvant faire l'objet d'une intervention en service social

Les deux premières semaines de ce stage collectif consiste ainsi à initier les étudiants à la démarche de recueil, de lecture critique des données croisées composant un territoire afin de préciser les problématiques sociales qui en découlent mais aussi les enjeux ou potentialités existants

#### 3ème semaine:

- Identifier les différents acteurs partenariaux intervenants autour de la problématique sociale choisie par le groupe
- Appréhender les logiques partenariales...

Les objectifs de la troisième semaine s'efforcent ainsi à repérer les dynamiques d'acteurs liées aux problématiques sociales mais aussi à la structure de stage. La question de la distinction entre le travail en réseau et le travail partenarial doit ainsi être source de réflexion dès la première année de formation.

#### 4ème semaine:

- Concevoir des propositions d'action en réponse à la problématique sociale identifiée .
- Communiquer de façon collective un diagnostic social de territoire maillé à une ou des propositions d'ISIC

Enfin, l'objectif central de la dernière semaine consiste à formuler des propositions d'intervention, plutôt collective, voire même à participer à des actions inscrites dans les projets de service des structures.

Divers contenus en centre de formation ont donc été posés pour permettre un travail réflexif au regard de ces objectifs ( représentations du territoire, outils de recueil de données , analyse critique de données, démarche de diagnostic de territoire, sensibilisation aux notions de partenariat et de réseau.....)

- En amont du stage collectif, nous avons établi plusieurs choix.
  - Le premier a consisté à la répartition des stagiaires en fonction de leur lieu d'habitation géographique, du premier stage d'observation, de modalités organisationnelles ( moyens de transport...).
  - Le second choix opéré était parallèlement de diversifier les dynamiques de territoire (urbain, semi-urbain, rural) et de mobiliser des structures ressources peu sollicitées par le métier

(centres sociaux, associations, clubs de prévention spécialisée). Nous avons bien entendu maintenu des stages plus « classique » au regard du métier (CG27 et 76). Il est d'ailleurs à noter que c'est de ce fait grâce à l'investissement et au travail collaboratif des sites qualifiants que cette logique de stage collectif a été possible.

7 groupes d'étudiants ont ainsi investi 7 territoires différents du département de l'Eure et de la Seine-Maritime. Les diagnostics ont été menés à l'échelle d'un quartier, d'une ville, d'un CMS ou d'une UTAS et ont été encadrés par les structures référentes suivantes:

- L'épicerie sociale pour la Ville de Grand Couronne, L'association du Centre social de la Houssière pour la ville de SER, Le centre socio culturel du Puchot pour la ville d'Elbeuf, Le CMS du Trait, Le CMS de Pont Audemer, Le CMS de Doudeville, Le CCAS de Mt St Aignan.

– Enfin nous avons favorisé un travail étroit avec les structures accueillantes, nous avons fait le choix de rencontrer sur les territoires, d'explicitier la logique de progression du stage collectif, de cadrer avec ceux-ci des échéances de travail, des commandes à présenter aux personnes ressources ( élaboration d'une typologie des publics, Identification des risques sociaux identifiés, Choix et orientation d'une problématique sociale pouvant faire l'objet d'une intervention en service social, des temps de bilan...)

Ceci a ainsi permis aux différents groupes d'être force de propositions d'actions collectives. Par exemple, le groupe positionné sur le Centre social d'Elbeuf s'est interrogé sur le lien entre un équipement tel qu'un centre social et les problématiques de santé sur ce territoire malgré un réseau conséquent. Il a ainsi participé et animé une action de prévention des maladies cardio-vasculaires dans le cadre d'un forum santé. De même, ce même groupe s'est intéressé, à la construction d'outils d'évaluation au regard de la diffusion d'un film concernant les addictions lors de ce même forum. Sur un autre territoire, un autre groupe s'est intéressé aux fonctions d'accueil comme levier essentiel à l'intégration et l'accompagnement des bénéficiaires d'une épicerie sociale avec la création d'un atelier collectif...

Force est de constater que les travaux collectifs ont été contributifs aux axes de développement des structures. Certaines structures ont d'ailleurs perçu le travail de diagnostic territorial des stagiaires comme un outil complémentaire aux diagnostics déjà menés, d'autres notant dans ce travail l'utilité de distanciation des méthodologies d'intervention en service social....