

RAPPORT D'ACTIVITES

1^{er} mandat : juillet 2016-juillet 2021



HAUT CONSEIL
DU TRAVAIL
SOCIAL

Plan du rapport

 Avant-Propos.....	4
 Historique.....	5
 Un espace de réflexion dédié au travail social.....	5
 Composition.....	5
 Fonctionnement : AP CP CEDTS GT.....	6
 L’ancrage territorial du HCTS : une démarche de structuration du dialogue entre acteurs les acteurs locaux du travail social.....	8
1. Un questionnaire pour recueillir les attentes du terrain	8
2. Un appel à manifestation d’intérêt pour susciter des initiatives de création de comités locaux.....	9
3. Un guide d’appui à la création de comités locaux du travail social et du développement social.....	10
4. Le réseau des CLTSDS.....	10
5. Bilan général de l’activité des CLTSDS	11
6. Des perspectives d’avenir.....	12
 La Commission éthique et déontologie du travail social.....	13
1. Mission générale.....	13
2. Réalisations	13
2.1 Sur le partage d’informations	13
2.2 Sur le travail social confronté aux dérives radicales.....	14
2.3 Sur le travail social et l’intelligence artificielle	16
2.4 Sur le télétravail et la protection des dossiers « papier ».....	17
2.5 Pour la structuration du réseau des comités éthique locaux.....	17

Les programmes de travail thématiques..... 18

1. Première période : 2016-2017 :	18
1.1 Définition du travail social:.....	18
1.2 Participation des personnes accompagnées:.....	21
1.2.1 Le rapport sur la participation aux instances de gouvernance à la formation des travailleurs sociaux	21
1.2.2 Le kit de la participation citoyenne aux politiques de solidarité	22
2. Deuxième période : 2017-2019 :	24
2.1 Les usages du numérique dans le travail social.....	24
2.2 Le guide pratique du développement social	26
2.3 La contribution du HCTS à la mise en œuvre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.....	26
3. Troisième période : 2020-2021 :	27
3.1 Pratiques émergentes du travail social et du développement social.....	27
3.2 Pour le développement des pratiques réflexives dans l'accompagnement des personnes : de l'intérêt professionnel individuel à l'intérêt commun	30
3.3 L'articulation des travailleurs sociaux avec les intervenants sociaux.....	32
3.4 Le rapport sur le travail social au défi de la crise sanitaire : impact de la crise sanitaire COVID 19 sur les organisations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.....	33

Les événements organisés par le HCTS..... 35

1. Les journées mondiales du travail social	35
2. Les réunions des présidents des autres Hauts Conseils.....	36
3. Les séminaires des CLTSDS et les rencontres nationales des comités éthiques locaux	36
4. Le Webinaire sur le travail social au défi de la crise sanitaire	38
5. L'événement de clôture du premier mandat du HCTS	38

En conclusion... Des perspectives d'avenir..... 40

Annexes..... 43

Avant-propos

Les professionnels du travail social sont la clé de voûte de notre système de protection sociale. Ils sont au carrefour de nombreuses politiques publiques, qu'ils contribuent à mettre en œuvre sur le terrain : insertion socio-professionnelle, politiques pour l'autonomie, hébergement, accès et maintien dans le logement, santé, lien social, protection de l'enfance, soutien à la parentalité, éducation, etc. Ils se confrontent en permanence, dans l'exercice de leurs métiers, aux défis de notre temps. Ainsi, la question du positionnement politique et stratégique du travail social se pose nécessairement.

Le Haut Conseil du travail social, créé en juillet 2016, s'est pleinement saisi de cette ambition. Il offre à toutes les parties prenantes (pouvoirs publics, professionnels, employeurs, personnes accompagnées, organismes de formation ou qui œuvrent dans le champ social et médico-social) un espace de réflexions et de dialogue approfondi sur toutes les questions relatives au travail social, permettant de dégager une vision partagée. Il s'est engagé dans une démarche d'ancrage territorial, en invitant les volontaires à créer des comités locaux du travail social et du développement social, (CLTDS) qui diffusent les productions un Haut Conseil dans les territoires et lui font remonter les préoccupations, les initiatives et les innovations du terrain. A l'heure du bilan d'un premier mandat de cinq ans, il y a tout lieu de se féliciter de la richesse des réflexions menées et des documents produits par le HCTS, présentés ci-après et accessibles dans leur intégralité sur son site Internet, sur les thèmes suivants :

- Définition du travail social.
- Partage d'informations dans le travail social et l'action sociale.
- Travail social et dérives radicales.
- Travail social et intelligence artificielle.
- Structuration d'espaces éthiques pour la pratique du travail social.
- Participation des personnes accompagnées.
- Usage des outils numériques dans le travail social.
- Développement social.
- Identification et promotion de pratiques professionnelles émergentes.
- Appui au développement des pratiques réflexives des professionnels.
- Articulation entre travailleurs sociaux et intervenants sociaux.
- Impact de la crise sanitaire sur les organisations et les pratiques professionnelles en travail social.
- Création de comités locaux du travail social et du développement social.

Il ne fait aucun doute que ces documents, de par leur qualité et la pertinence des sujets traités, apporteront à tous les professionnels de l'action sociale et médico-sociale des éclairages utiles, qui les accompagneront dans l'évolution de leurs pratiques. Ils sauront aussi susciter l'intérêt des autres acteurs : élus, employeurs, responsables associatifs, étudiants, personnes accueillies, accompagnées, aidées ou tout simplement intéressées par le travail social. Pour diffuser et valoriser ces travaux, le HCTS organise régulièrement des rencontres, séminaires, conférences qui donnent lieu à des échanges d'une grande richesse et qui rencontrent un écho important.

L'ensemble de ces éléments militent de toute évidence pour une prorogation du HCTS pour un nouveau mandat de cinq ans.

Véronique ARRIAU, Vice-Présidente du HCTS.

Historique

Créé par décret du 1^{er} juillet 2016, le Haut Conseil du travail social (HCTS) a succédé au Conseil Supérieur du travail social, qui existait depuis 1984. Il est issu des Etats Généraux du Travail Social (2013-2015), du Plan d'action en faveur du travail social et du développement social (octobre 2015) et du rapport de préfiguration de Brigitte BOURGUIGNON, Députée du Pas-de-Calais (avril 2016).

Un espace de réflexion dédié au travail social

Instance consultative placée auprès du ministre chargé des affaires sociales, le HCTS conduit des réflexions et produit des avis et rapports, afin de porter au plus haut niveau une **vision stratégique du travail social dans notre société**. Grâce à l'expertise de ses membres, il contribue à dépasser la logique de guichet ou de prestataire de service dans laquelle le travail social est parfois cantonné. Le HCTS concourt également à positionner les travailleurs sociaux comme des acteurs clés de l'ensemble des politiques de cohésion sociale, à revaloriser les métiers et à développer la diffusion d'approches innovantes.

Ses missions sont les suivantes :

-  **Assister le ministre chargé des affaires sociales de ses avis sur toute question concernant le travail social et le développement social.**
-  Elaborer des éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie du travail social et diffuser les « bonnes pratiques » professionnelles ;
-  Formuler des recommandations et avis sur les évolutions qu'il convient d'apporter aux pratiques professionnelles.

Pour cela, il réalise des travaux d'observations, conduit des réflexions sur le travail social et produit des documents de référence.

Composition

Selon l'article 142-2 du code de l'action sociale et des familles, « le Haut Conseil du travail social est présidé par une personnalité reconnue pour ses connaissances et son expérience dans les domaines du Haut Conseil, nommé par décret. Ainsi, nommée par décret du 2 juillet 2016, Brigitte BOURGUIGNON, députée du Pas-de-Calais, autrice d'un rapport sur la valorisation du travail social et du rapport de préfiguration du HCTS, a présidé ce Haut Conseil jusqu'à son entrée au gouvernement comme ministre déléguée auprès du ministre des solidarités et de la santé, en charge de l'autonomie, en juillet 2020. Brigitte BOURGUIGNON a alors estimé préférable de ne pas poursuivre son mandat, pour éviter toute confusion, s'agissant d'une instance chargée de la conseiller en tant que ministre. L'intérim est assuré par Mme Véronique ARRIAU, vice-présidente du HCTS au sein duquel elle représente l'ANDASS.

La composition du Haut Conseil du travail social reflète la volonté :

- D'affirmer la dimension interministérielle du travail social.
- De consacrer le rôle essentiel des professionnels, avec un(e) vice-président(e) élue parmi ces derniers.
- De donner une place centrale aux représentants des personnes accueillies/accompagnées ou l'ayant été.
- Et de l'ouvrir à la société civile avec les représentants des associations qui œuvrent dans le champ social et médico-social.

En 2019, à l'issue du 1^{er} mandat de trois ans des membres du HCTS, cette composition a été enrichie avec :

- Les représentants des organismes de protection sociale.
- Et les représentants des comités locaux du travail social et du développement social, mettant en valeur l'ancrage du HCTS dans les territoires.

Ainsi, le HCTS compte aujourd'hui soixante membres répartis en six collèges :

- Pouvoirs publics : ministères et collectivités locales.
- Professionnels : associations professionnelles, organisations syndicales de salariés, organisations d'employeurs.
- Personnes accompagnées.
- Associations et organismes nationaux dont organismes de protection sociale et de formation des travailleurs sociaux.
- Comités locaux du travail social et du développement social.
- Personnalités qualifiées.

Fonctionnement : AP CP CEDTS GT

Le HCTS se réunit deux à trois fois par an en assemblée plénière et comporte deux organes pérennes :

- ↳ Une commission permanente ;
- ↳ Une commission éthique et déontologie du travail social.

Instance	Composition	Missions
▶ Assemblée plénière	Composée de l'ensemble des membres nommés par décret. Elle est réunie 2 à 3 fois par an	Définir le programme de travail, Fixer le mandat des groupes de travail Désigner les pilotes des groupes de travail Valider les productions des groupes de travail.

<p>Commission permanente</p>	<p>Elue par l'assemblée plénière du HCTS. Outre la présidente et la vice-présidente, elle comprend des représentants de chaque collègue</p>	<p>Préparer les réunions plénières et assurer le bon fonctionnement du HCTS Constituer les groupes de travail nécessaires à l'élaboration des avis et rapports du HCTS</p>
<p>Commission Ethique et Déontologie du travail social (CEDTS)</p>	<p>Composée de la présidente du Haut Conseil, de sa vice-présidente et de représentants de chacun des 5 collèges</p>	<p>Conduire la réflexion et développer la doctrine du Haut Conseil en matière d'éthique et de déontologie, dans l'exercice et les pratiques professionnelles du travail social</p> <p>Développer les outils nécessaires aux professionnels du travail social pour un exercice sécurisé de leurs métiers, dans le respect des personnes</p> <p>Développer et structurer des espaces locaux de réflexion sur ce même sujet et animer le réseau de ses correspondants</p>

Des groupes de travail thématiques sont constitués pour mettre en œuvre les programmes de travail du HCTS. Ils sont animés par des membres du HCTS accompagnés par des agents de la DGCS ; ils comprennent des membres du HCTS et des experts extérieurs à l'instance (une quinzaine de membres en moyenne).

Sous l'autorité du Président, le **Secrétariat général** du HCTS, assuré par la DGCS (bureau des professions sociales) prépare, organise et assure le suivi et la diffusion des travaux de ce Haut Conseil.

L'ancrage territorial du HCTS : une démarche de structuration du dialogue entre les acteurs locaux du travail social :

La conduite de réflexions sur le travail social à l'échelon local et son animation inter institutionnelle constituent un enjeu fort pour le renouvellement de la gouvernance territoriale du travail social et du développement social.

C'est pourquoi le Haut Conseil a mandaté un groupe de travail chargé de développer une stratégie d'ancrage de cette instance sur les territoires, par la mise en place des « comités locaux du travail social et du développement social » (CLTSDS). Dans le cadre de ses réflexions entamées en septembre 2017, le groupe a souhaité bénéficier de la connaissance et de l'expertise des acteurs des territoires :

- par la diffusion d'un questionnaire mis en ligne du 1er décembre 2017 au 6 janvier 2018 qui a reçu 2351 réponses ;
- par le lancement d'un appel à manifestation d'intérêt afin de préfigurer la mise en place de ces « comités locaux du travail social et du développement social » (voir ci-joint le cahier des charges).

1 Un questionnaire pour recueillir les attentes du terrain :

Afin de s'appuyer sur la connaissance et l'expertise des acteurs des territoires, le HCTS a proposé un questionnaire largement diffusé auprès des acteurs institutionnels et associatifs du travail social et du développement social. Cette « enquête flash », mise en ligne entre le 1^{er} décembre 2017 et le 6 janvier 2018, a permis de recueillir **2 361 réponses**.

- Trois catégories de répondants se distinguent :
 - Les travailleurs sociaux qui représentent 60% des répondants,
 - Les cadres de proximité qui représentent 12,1 %
 - Tous les autres qui représentent 27,8% des répondants. Cette dernière catégorie est composée essentiellement de directeurs ou cadres d'administrations, administrateurs ou cadres d'associations ? formateurs.
- Parmi les collectivités locales ? les départements représentent 1/3 des réponses totales, ce qui est bien représentatif de la place centrale qu'occupe cette collectivité au regard de ses compétences et de sa qualité de chef de file de l'action sociale.

Le secteur associatif a répondu massivement, ce qui est aussi le reflet de la forte présence et de l'implication de ce secteur dans l'action sociale.

Les réponses apportées par les acteurs locaux du travail social mettent en lumière les points suivants :

- 🌿 **La question du travail social suscite des attentes fortes de la part des acteurs sociaux des territoires :** 88% des personnes interrogées sont favorables à la création de comités locaux ou d'espaces de réflexion sur le travail social et le développement social.
- 🌿 **Les attentes les plus fortes portent sur la coordination des acteurs, la production de réflexions sur l'évolution du travail social et le décloisonnement des dispositifs.**
- 🌿 **Le déficit de connaissance du PATSDS et du HCTS par les acteurs du social rappelle la nécessité de communiquer, mais aussi d'établir des liens entre le niveau national et le niveau local, et la nécessité pour l'avenir d'animer le futur réseau des comités locaux.**
- 🌿 **Les attentes portent également sur la capacité qu'auront ces comités locaux à se saisir de questions concrètes et à produire des travaux utiles aux professionnels et aux institutions, en adéquation avec les problématiques de terrain.**
- 🌿 **La qualité des productions est un enjeu pour leur légitimité et leur reconnaissance. Les ressources en terme de moyens humains, intellectuels et financiers que pourront mobiliser les comités locaux du travail social et du développement social seront des leviers de réussite.**

2 Un appel à manifestation d'intérêt pour susciter des projets de création de comités locaux :

En se fondant sur ces éléments et pour engager rapidement une démarche opérationnelle et participative des territoires, le groupe de travail a proposé de lancer un appel à manifestation d'intérêt pour préfigurer les comités locaux de travail social et du développement social.

Cette démarche s'est déroulée de septembre 2018 à juin 2019

Les territoires répondant aux critères de l'AMI ont constitué le groupe des territoires préfigureurs. Parmi eux, quatre ont bénéficié d'un accompagnement spécifique de l'ANSA. Un comité de suivi composé des territoires préfigureurs et de membres du groupe de travail s'est mis en place. Outre le suivi de l'expérimentation, il a permis des échanges entre les sites préfigureurs, et également de capitaliser les éléments utiles à la rédaction du guide d'appui pour le déploiement de la mise en place de comités locaux sur les territoires.

Cette phase de préfiguration a notamment permis de mettre en évidence les conditions nécessaires pour que ces comités locaux répondent à plusieurs objectifs :

- 👉 Etre des relais du HCTS sur les territoires,
- 👉 Contribuer à un renouvellement de la gouvernance du travail social sur les territoires en favorisant la transversalité, la coopération et le décloisonnement entre les institutions et les dispositifs, en associant de manière effective des personnes accompagnées et des travailleurs sociaux.

↳ Etre un lieu ressource pour les structures et institutions locales (réflexions communes, études, recherche etc.).

Dix-huit territoires ont apporté une réponse conforme aux exigences de l'AMI.

3 Un guide d'appui à la création de comités locaux du travail social et du développement social :

Proposé en 2019 par le HCTS, ce guide a été construit à partir de l'expérience des territoires préfigurateurs. Il vise à accompagner les initiatives locales et à constituer un socle de références communes entre le HCTS et ces comités locaux et aussi entre ces comités eux-mêmes. Cette dynamique permet de développer une logique porteuse d'intelligence collective et de capitaliser des initiatives probantes.

4 Un réseau des comités locaux du travail social et du développement social animé par le HCTS :

Treize territoires ont créé leur CLTSDS à la suite de la publication de l'appel à manifestation d'intérêt.

Ces CLTSDS fonctionnent et se réunissent régulièrement.

Face au succès de l'AMI, le groupe de travail mandaté par le HCTS a décidé de proposer à tous les **territoires porteurs de projets, un accompagnement** à la structuration de leur comité local.

Cet accompagnement a été mis en place de septembre 2018 à juin 2019, conduit par le groupe de travail avec l'appui méthodologique de l'ANSA.

L'accompagnement a été décliné sous **2 formes** : un accompagnement mensuel **individuel** pour 4 territoires et l'organisation de **4 séminaires** pour un accompagnement collectif de l'ensemble des territoires.

Cette démarche a permis d'instaurer des échanges entre les sites préfigurateurs et a également permis de capitaliser les éléments utiles à la rédaction du guide d'appui pour le déploiement de la mise en place de comités locaux sur les territoires.

De ces échanges et réflexions conduits au cours des différents séminaires est née une évidence : celle de **constituer un réseau des comités locaux** afin de pérenniser les partages d'expériences propices à la créativité, à l'inspiration et à la consolidation des démarches de chacun.

Désormais, les CLTSDS sont à la fois des relais du HCTS sur les territoires et fonctionnent également en réseau, ce qui renforce leur identité et leur légitimité.

5 Bilan général de l'activité des CLTSDS :

Le 2 juin 2021 une rencontre nationale a rassemblé l'ensemble des territoires dans un réseau unique et dressé un bilan général des activités des CLTSDS (voir annexe).

Les territoires concernés

Après une année d'accompagnement des projets et de préfiguration, 12 CLTSDS se sont constitués.

Les porteurs des projets de comités locaux sont variés : Conseils départementaux, Métropole et Conseil départemental, Instituts de formation, URIOPSS, FAS, CREA, CRPA. Les projets sont portés par un seul ou plusieurs porteurs avec pour plusieurs d'entre eux, une proposition de copilotage.

Nom	Territoire	Porteur
CLTSDS du Nord	Départemental	CD
CLTSDS La Réunion	Départemental	CD
CLTSDS Centre Val de Loire	Régional	CREAI
CLTSDS Bas-Rhin/ Strasbourg	Départemental	CD + Métropole
CLTSDS Occitanie	Régional, (implication des départements 09, 11, 31, 32, 65, 66	CD + FAIRE ESS ERASME
CLTSDS Hautes Pyrénées	Départemental	CD
CLTSDS Indre et Loire/ Loir et Cher	Inter-départemental	CD
CLTSDS Loire Atlantique	Départemental	CD
CLTSDS Bretagne	Régional	CRTS
CLTSDS Lot et Garonne	Départemental	CD+ ADES
CLTSDS Gironde	Départemental	CD+IRTSA

CLTSDS PACA	Régional. Concerne les départements 04, 05, 06, 13, 83, 84	URIOPSS et AFORIS PACA
-------------	--	------------------------

↳ Leur représentativité au sein du HCTS :

Après une année de préfiguration, les comités locaux en construction ont su démontrer l'intérêt de leur développement et la ressource qu'ils pouvaient représenter pour contribuer à la reconnaissance et la valorisation du travail social sur les territoires.

Afin d'acter la pleine et entière appartenance et contribution des comités locaux au HCTS, la composition de celui-ci a été enrichie en 2019 d'un collègue des CLTSDS au sein duquel siègent 4 représentants des comités locaux à l'assemblée plénière (deux titulaires + deux suppléants) parmi lesquels un représentant des comités siège en commission permanente et un autre en CEDTS.

↳ Leur plus-value sur les territoires :

Cette instance partenariale favorise l'interconnaissance des acteurs qui la composent, de leurs actions, de leurs dispositifs et de leurs objectifs. Elle est **porteuse de transversalité et de confiance entre les partenaires**.

Elle est un **relais d'information sur les questions liées au travail social**, de diffusion des travaux du HCTS qui peuvent faire l'objet d'échanges et de débats entre les professionnels de terrain.

Le CLTSDS est un espace qui rénove les modes de relations entre les acteurs : il constitue notamment une proposition d'espace collectif qui répond aux attentes des travailleurs sociaux et des citoyens (sur la forme et sur le fond) : un rapport d'égal à égal, une dynamique de projet en commun, un support pour diffuser de l'information (sur les ressources existantes localement par exemple) et un cadre qui permet de s'extraire de sa pratique au quotidien.

6 Des perspectives d'avenir :

Une démarche qui essaime :

En novembre 2020, **plusieurs territoires ont manifesté leur intérêt pour engager une démarche de création d'un CLTSDS** : Ardèche, Charente Maritime, Corse, Guadeloupe Orne, Région Grand Est, Yonne, Yvelines.

Une réunion d'information a été organisée, à la suite de laquelle certains territoires se sont positionnés :

- L'Ardèche et le Grand Est ont lancé une démarche de création d'un comité local.
- La Guadeloupe a déjà une instance qu'elle souhaite redynamiser dans le cadre de la démarche d'ancrage territorial.
- La Charente Maritime, la Corse et l'Yonne sont en réflexion.

La Commission éthique et déontologie du travail social

1 Mission générale :

Dans le cadre des missions opérationnelles du HCTS en direction des professionnels du travail social, la CEDTS est chargée de :

- Formuler des préconisations ou éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie et diffuser des bonnes pratiques professionnelles (recommandations et avis concernant les évolutions à apporter aux pratiques professionnelles).
- Développer des espaces locaux de réflexion sur le même sujet, animer le réseau des comités éthiques locaux et développer les outils nécessaires (charte, guide...).

2 Réalisations :

En conformité avec sa mission générale, la CEDTS a produit des fiches pratiques pour accompagner les professionnels dans leurs démarches de partage d'informations. Elle a aussi rendu des avis sur des sujets d'actualité aussi différents que la confrontation à des dérives radicales, l'usage d'algorithmes dans le champ social ou encore le télétravail, qui peuvent parfois « bousculer » le travail social. Enfin, en réunissant les comités éthiques locaux et en produisant un guide d'appui à leur création, elle a favorisé et facilité la mise en réseau de ces instances locales dont la mission est d'appuyer les professionnels dans leurs pratiques quotidiennes.

2.1 Sur le partage d'informations

La jurisprudence et le code pénal permettent de définir le secret professionnel comme étant l'interdiction faite aux professionnels qui y sont soumis par la loi, de divulguer ce qui leur a été confié, qu'ils ont observé, entendu, ou compris concernant la personne rencontrée dans le cadre de leurs fonctions. Néanmoins, le législateur a ouvert des possibilités de communiquer certaines informations dans des cas très précis.

Au-delà du secret professionnel et dans une logique d'accompagnement global des personnes et de coordination des acteurs, les travailleurs sociaux sont amenés à partager des informations avec d'autres intervenants sociaux (professionnels et bénévoles), avec l'accord préalable des personnes accompagnées, dans le respect de leurs droits et de leur vie privée et dans le cadre éthique et déontologique des professions sociales. Dans ce contexte, la CEDTS a contribué par ses travaux à sécuriser et à mieux outiller les professionnels sur leurs obligations en matière de partage d'information. Il s'agit de les aider à co-construire avec les personnes accompagnées et les autres intervenants sociaux les modalités d'un partage d'informations nécessaire à un accompagnement de qualité. Une série de fiches opérationnelles a été élaborée par le HCTS à cet effet :

- ✦ « Les informations à caractère personnel concernant les personnes accompagnées : des données à protéger et, parfois, à partager »
- ✦ « Le partage d'informations à caractère secret dans le cadre des CCAPEX »
- ✦ « Le partage d'informations à caractère secret dans les commissions traitant des situations individuelles de personnes accompagnées au titre de l'action sociale et médico-sociale »
- ✦ « Le partage d'informations à caractère personnel dans le champ de l'aide à domicile des personnes âgées et personnes handicapées »
- ✦ « Foire aux questions sur le partage d'informations : maintien à domicile des personnes âgées et handicapées »
- ✦ « Le partage d'informations à caractère personnel dans le cadre de l'accueil familial (à l'attention des assistants familiaux et des jeunes accueillis ; des employeurs et des travailleurs sociaux) »
- ✦ « Le référent de parcours et les enjeux du partage d'informations »
- ✦ « Questions /Réponses : le partage d'informations au quotidien dans le cadre de l'accueil familial ».

✦ 2.2 Sur le travail social confronté aux dérives radicales :

Les travailleurs sociaux sont confrontés à des phénomènes souvent qualifiés de « dérives radicales » : ils se questionnent sur le rejet de certaines communautés, l'envahissement du discours par des références religieuses, le refus des valeurs et des règles républicaines.

Selon le mandat qui lui a été confié en décembre 2017, la CEDTS s'est saisie de cette question et s'est attachée à fournir des clarifications et une contribution en vue de permettre aux professionnels de prendre la distance nécessaire et d'avoir une réflexion aussi sereine que possible. L'avis ainsi adopté par le HCTS s'articule autour de trois axes :

- 1° « Comprendre les problématiques, pour sortir de la sidération et mieux penser les pratiques professionnelles ».
- 2° « Le travail social prend position face aux dérives radicales. »
- 3° « Accompagner les professionnels : un effort de formation et de soutien technique.

Quelques exemples de propositions portées par cet avis du HCTS :

Des formes de soutien pertinentes : Le soutien individuel de proximité : ce soutien de première ligne est apporté par un cadre suffisamment disponible pour engager une écoute active et cerner les points de tension entre l'exposé de la situation et les références professionnelles et/ou personnelles.

Le conseil technique : apporté par un professionnel expérimenté en matière de travail social, ce soutien, fournissant un étayage dans les méthodologies, les expériences et les référentiels du professionnel et une aide au positionnement, se distingue de l'encadrement managérial ou d'apports pluridisciplinaires ou d'un éclairage extérieur, très utiles dans un deuxième temps.

Les analyses de pratiques : communes dans nombre d'institutions et utilisées pour soutenir la qualité des interventions, elles devraient devenir obligatoires et se généraliser, au vu de la particularité des dérives radicales et de leur impact sur les intervenants sociaux.

Des ressources ad hoc :

Un « service de veille éthique » mis en place face à la recrudescence de questions sur la radicalisation, sur les principes de la laïcité et au regard du nombre massif de questions posées sur ce sujet, permet d'échanger rapidement entre terrain et encadrement pour des conseils adaptés, via par exemple une « ligne mail directe » favorisant une communication fluide.

Des « personnes ressources » affectées à chaque territoire d'intervention (sur le modèle des référents laïcité ou par extension de leurs missions) et regroupées autant que possible en un « groupe ressource » reçoivent des formations, permettent de dialoguer et peuvent elles-mêmes diffuser des savoirs et expériences de référence.

Un « comité de prévention de la radicalisation » organisé par une structure dédiée à cette question et composées de spécialistes, indépendants des collectivités locales, de la PJJ voire de la prévention spécialisée : ce « tiers » facilite la distanciation des acteurs et des rencontres entre partenaires et organise des travaux de recherche sur des bassins de vie.

Des initiatives suggérées pour préparer l'avenir :

La mise en place d'espaces collectifs de parole entre enfants et parents sur les questions relatives aux dérives radicales, ou bien entre jeunes et éducateurs, organisés périodiquement et sur des thèmes bien choisis, pour mettre des mots sur des observations, rétablir le jeu du dialogue et approfondir les savoirs sur les différentes manières de vivre.

La mise en place d'actions de sensibilisation à des publics très larges, afin d'aider les habitants d'un quartier par exemple à être acteurs de la prévention de la radicalisation : sensibilisation à partir d'éléments de la vie partagée : pratiques sportives, alimentation, protection des plus jeunes et des plus fragiles, place de la sphère privée et de la sphère publique dans les espaces communs.

↳ 2.3 Sur le travail social et l'intelligence artificielle : « Avis éthique sur l'objectivation des besoins présents et futurs des personnes par les systèmes d'informations et les algorithmes » :

La CEDTS a rendu un avis général sur les enjeux de l'utilisation de progiciels d'évaluation et de l'intelligence artificielle visant à gérer de façon prédictive les besoins des publics en difficultés et les actes professionnels d'action sociale. Dans ce but, elle a mené une réflexion sur la limite entre « le souhaitable et le non souhaitable » dans l'utilisation des outils qui semblent s'imposer progressivement aux organisations et aux professionnels du secteur social et médico-social. Cet avis se compose de trois parties :

- 1) « Information sur les outils juridiques et questions sur les finalités des systèmes qui mobilisent des algorithmes ».
- 2) « Rappel des fondamentaux et des points de vigilance pour l'accompagnement social ».

« Références juridiques et éthiques ; recommandations pour une utilisation raisonnée des systèmes d'informations ».

La CEDTS appelle l'attention des professionnels sur quelques points de vigilance et de référence éthique :

- ☒ Le respect de la personne implique d'admettre ses éventuels doutes ou refus de répondre à certaines demandes d'informations, quelles que soient les modalités de recueil
- ☒ La dignité des personnes implique d'éviter de les mettre en situation de devoir apporter la preuve qu'elles ont été victimes de traitements indignes ou de discriminations, ce que la réglementation actuelle nécessite
- ☒ L'interdiction de toute forme de discrimination (en référence à l'article 7 de la Déclaration universelle des droits de l'homme) s'impose aussi aux algorithmes
- ☒ La singularité inaliénable des personnes et leur sensibilité doivent être prises en compte, même si elles sont difficilement perçues et restituées par des systèmes informatisés
- ☒ Le respect du projet de la personne en situation de fragilité, vulnérabilité ou dépendance (sauf risque vital), et de son consentement éclairé (sauf incapacité) permet de préparer des offres de service adapté mais interdit de prédire son devenir
- ☒ En action sociale ou médicosociale, une intervention humaine est indispensable, non seulement pour une décision finale (préparée par un traitement algorithmique) mais aussi lors d'une relation sociale et de confiance qui est construite, personnalisée et qualifiée au titre des professions réglementées.
- ☒ La protection des informations à caractère personnel au titre de la vie privée et la protection du secret professionnel sont assurées par la loi et promues par le travail social
- ☒ Le droit à l'oubli, les règles d'archivage et la nécessaire actualisation permanente des données en fonction du réel vécu et des usages envisagés doivent être mis en œuvre dès la mise en service des systèmes d'information.

↳ 2.4 Sur le télétravail et la protection des dossiers « papier »

« J'accompagne un établissement (CHRS) dans la réécriture de son projet d'établissement. Je suis confronté à une situation inédite qui concerne les professionnels. En télétravail, peuvent-ils emporter les dossiers des usagers à leur domicile afin de continuer leur activité ? ».

C'est par cette question directe et pragmatique que le HCTS a été saisi d'une problématique qui s'avère finalement plus complexe qu'il n'y paraît et qui appelle une réponse nuancée.

« Télétravailler » consiste à travailler dans un autre lieu que celui de son entreprise/administration. Le télétravail a conduit ces professionnels à transférer à leur domicile des dossiers « papier » afin de continuer à les utiliser.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a introduit l'obligation pour les établissements sociaux et médico-sociaux de constituer un dossier usager unique. Cette obligation légale ne s'impose pas à tous les services. Cependant, l'accompagnement individualisé des personnes nécessite ce type d'outil.

Après avoir examiné ce qu'en disent les intéressés – cadres, professionnels, personnes accompagnées- et constaté que les avis étaient partagés, le HCTS propose des recommandations qui identifient des tensions éthiques en jeu dans ce type de situation, afin d'agir au mieux au regard des contraintes existantes. Trois principes sont ainsi posés :

- ↳ L'utilité potentielle et la non-nocivité.
- ↳ La responsabilité et le respect de la confidentialité
- ↳ Et la communication transparente et le consentement éclairé.

Avant d'indiquer les textes de référence à consulter pour aller plus loin, le HCTS conclut :

« En toutes circonstances, la décision à prendre respectera un principe de finalité : celui d'agir avec la personne et au plus près de son intérêt en se donnant des garanties sur la sécurité d'accès au dossier ».

↳ 2.5 Pour la structuration du réseau des comités éthiques locaux :

Le HCTS a produit un « *Guide pour créer, structurer ou consolider un comité éthique pour la pratique du travail social.* ». L'objet de ce document est d'exposer les enjeux et les questionnements préalables à la mise en place, à la consolidation ou au renouvellement d'un comité éthique. Il prend appui sur les constats dégagés lors de la journée nationale des comités éthique organisée en septembre 2017 par la CEDTS et sur les résultats de l'enquête qui l'avait précédée. Il fournit les principaux éléments à choisir et à rassembler pour mettre en œuvre un projet de création d'instance éthique ou pour pérenniser et dynamiser une telle instance.

Cette démarche correspond intrinsèquement à la nature du travail social et répond concrètement aux besoins des praticiens confrontés à des situations difficiles. Elle est particulièrement enrichissante pour tous ceux qui y participent et fournit des références et

ressources aux acteurs qui ne peuvent y participer directement. Cependant les difficultés sont réelles et ont conduit plusieurs comités à l'abandon ou l'échec.

Aussi, cette démarche doit absolument être adaptée aux aspirations des acteurs et à la culture de chaque service et elle doit être mise en œuvre avec tact et discernement. En proposant ce guide, le HCTS veut promouvoir cette instance très pertinente pour le sens et la mise en œuvre du travail social et soutenir les porteurs de projets. L'idée n'est pas de promouvoir une méthodologie unique, ni de normaliser une façon de faire, ni de prétendre fournir une solution « clé en main » mais bien de tirer les leçons de l'expériences des comités et instances éthiques existantes, d'en dégager des principes méthodologiques essentiels et de faciliter l'appropriation de la démarche. Le HCTS considère que les objectifs explicités et les priorités retenues au moment de la constitution ou du renouvellement des comités éthiques modèlent leur forme, leur composition et leur fonctionnement. Il y a autant de profils et de méthodes que de comités soucieux de leur projet propre. Néanmoins, le HCTS a pu dégager une série de recommandations à l'intention de tous les acteurs intéressés :

- ↳ Enrichir leur démarche et leur réflexion par l'expérience et la production d'autres instances.
- ↳ Evaluer leur fonctionnement, le résultat et les effets globaux de leurs travaux sur les pratiques du travail social en les comparant à ceux des instances analogues d'autres institutions.
- ↳ Répondre aux propositions du HCTS pour les journées nationales d'échanges ou proposer aux membres des diverses instances éthiques de les rejoindre pour des événements qu'ils organisent.
- ↳ Constituer avec eux un réseau de professionnels du travail social qui en soutiennent le sens et la qualité.

Les programmes de travail thématiques :

1 : Première période : 2016-2017 :

Cette première période a été consacrée à la mise en œuvre du *Plan d'action en faveur du travail social et du développement social* de 2015, dans la continuité des *Etats généraux du travail social*, qui visaient à refonder le travail social. Dans ce cadre, le HCTS a donné au travail social une définition générique consacrée juridiquement et impulsé une réelle participation des personnes accompagnées aux politiques de cohésion sociale.

1.1. Définition du travail social :

Le PATSDS présenté en Conseil des ministres le 21 octobre 2015 met en exergue la nécessité de consacrer juridiquement une définition générique du travail social, afin de traduire le projet politique de notre pays dans ce domaine. Cette définition peut être le fondement stabilisé de l'identité du travailleur social. Il est en outre apparu nécessaire que les professionnels du travail social partagent un corpus commun de connaissances, fondé sur une définition partagée du

travail social, afin, en particulier, de favoriser l'acquisition de connaissances communes et les mobilités. En proposant cette définition, le Haut Conseil a contribué notamment à la définition du socle commun de connaissances, de compétences et de pratiques partagé par les diplômés du travail social.

Cette définition est une transposition adaptée de la définition internationale du travail social, approuvée par IASSW au congrès de Melbourne, le 10 juillet 2014, aux termes de laquelle : « *le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités, sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous.* ».

Définition du travail social retenue par la France et intégrée par décret du 6 Mai 2017 au Code de l'action sociale et des familles :

« Art. D. 142-1-1 du code de l'action sociale et des familles :

Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté.

Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement.

A cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire.

Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins.

Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière.

Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social.»

↳ Cette définition « juridique » est elle-même une adaptation de la définition retenue par le HCTS :

« Le travail social est un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire.

Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes concernées, dans un processus de co-construction.

Il se fonde sur la relation à l'autre, dans sa singularité, et le respect de sa dignité.

Il vise à permettre l'accès effectif de tous à l'ensemble des droits fondamentaux et à assurer la place de chacun dans la cité.

Le travail social s'inscrit historiquement dans les valeurs républicaines, le respect des droits de l'Homme et du citoyen et la Constitution.

Les principes de solidarité, de justice sociale, de laïcité, de responsabilité collective, et le respect des différences, des diversités, de l'altérité sont au cœur du travail social.

Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation citoyenne, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, la transformation sociale, le développement social, la cohésion de la société. Il participe au développement du pouvoir d'agir des personnes et des groupes dans leur environnement. En cohérence avec la définition internationale, et défini au niveau national, le travail social se décline sur les territoires dans le respect des principes généraux énoncés. »

Le groupe de travail a également proposé un commentaire de sa définition, donnant au lecteur des précisions et un argumentaire sur ses différents paragraphes

1.2 La participation des personnes accompagnées aux politiques de solidarité :

1.2.1 Le rapport sur la participation aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux

Les différents textes législatifs qui régissent l'action sociale et médico-sociale affirment le droit à la participation des « usagers » et prévoient la prise en compte de leur parole dans différentes procédures ou instances. Cette question de la place des personnes accompagnées, considérée comme incontournable pour améliorer leur situation et plus globalement la cohésion sociale, doit être envisagée plus largement comme un facteur de développement de la démocratie et à ce titre dépasser le champ de l'action sociale et médico-sociale : elle intéresse tous les acteurs de la vie en société.

Le principal constat dressé par les acteurs du travail social et de l'intervention sociale est celui d'une personne accompagnée trop souvent dépourvue de ses prérogatives d'acteur dans son parcours personnel et dans son environnement. Les professionnels interrogent alors l'Etat, les collectivités territoriales et les institutions, sur les moyens dont ils disposent pour donner une place centrale aux personnes accompagnées, notamment dans les politiques sociales qui les concernent.

Pour répondre à ces enjeux le groupe de travail mandaté par le HCTS, composé pour un tiers de personnes accompagnées, s'est attaché :

- A identifier les instances où s'élaborent ou se mettent en œuvre les politiques sociales dans lesquelles les personnes accompagnées devraient être représentées mais ne le sont pas encore ou sont déjà représentées mais dans des conditions ne répondant pas complètement à leurs attentes ;
- A déterminer les modalités de participation les plus appropriées.

Trois niveaux de participation sont plus particulièrement promus :

- La participation institutionnelle des personnes aux instances dédiées à l'élaboration ou à la mise en œuvre d'une politique publique.
- La participation à l'élaboration des projets, la co-construction des projets d'établissement et service.
- La participation à la formation initiale et continue des travailleurs sociaux.

A cet effet, le HCTS adresse aux acteurs du travail social sept « recommandations pour une réelle participation » :

- 1) Généraliser la participation des personnes accompagnées dans toutes les instances de prise de décision qui les concernent et dans les formations des professionnels.
- 2) S'assurer, dans la composition des instances, d'une distinction claire entre les personnes accompagnées ou l'ayant été, et les associations ou les autres personnes les représentant, tout en permettant la participation de tous.
- 3) Penser à écrire en langage simple et facile à comprendre par tous.
- 4) Dans toutes les réunions, les personnes qui animent doivent, au moyen d'outils ou d'une méthode, permettre la compréhension et la prise de parole de tout le monde.
- 5) La personne qui organise doit envoyer à l'avance aux participants le sujet de la réunion, pour qu'il soit bien compris et aider à sa préparation.
- 6) La personne qui organise doit aussi prévoir la prise en charge des frais pour que les personnes participent : billets de train, de métro, nourriture et hôtel...
Si les personnes sont invitées en tant que formateurs occasionnels ou « experts », elles doivent être rémunérées.
- 7) Il faut prévoir un espace facilement accessible à propos de la participation dans le site internet du Haut conseil du travail social.

Ce rapport a été diffusé sous trois formes : in extenso, synthétique et simplifiée.

Il a été décliné en deux outils pratiques : « **kit de la participation citoyenne aux politiques de solidarités** » et **note de cadrage pour la formation des travailleurs sociaux dans le cadre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.**

1.2.2 Le kit de la participation citoyenne aux politiques de solidarité :

Ce document est destiné à l'ensemble des acteurs qui souhaitent mettre en place une démarche de participation des personnes en difficulté, aidées et/ou accompagnées. Il est conçu pour être un outil pratique, susceptible d'être enrichi par les apports de toutes les personnes impliquées dans la mise en œuvre effective de la participation.

Il se décline en **dix fiches opérationnelles** illustrées avec des exemples de pratiques inspirantes. Ces fiches ont pour objectifs de :

Répondre aux questions que pourraient se poser les acteurs sur les enjeux et objectifs de la participation.

Proposer des éléments de réponse aux principales réticences et aux freins, avec des exemples concrets pour convaincre les acteurs et les personnes concernées.

Proposer une « manière de faire » sur différents aspects de la mise en place de la participation.

Ces fiches sont classées de manière à distinguer les trois phases pour organiser la démarche de participation :

En amont : Préparer la démarche de participation.

Pendant : Suivre la démarche de participation.

Après : Evaluer la démarche de participation.

Chaque fiche comprend 4 rubriques :

1. Pourquoi cette démarche ?
2. Comment procéder ?
3. Quels sont les outils disponibles ?
4. Quels sont les facteurs clés de succès ?

2 Deuxième période : 2017-2019 :

Outre la stratégie d'ancrage territorial du HCTS exposée plus haut, cette deuxième période a permis de traiter des enjeux du numérique pour les travailleurs sociaux, invités à se saisir de ces outils tout en restant vigilants et de leur proposer un accompagnement dans l'évolution des pratiques générée par cette « transition numérique ».

↳ Par ailleurs, en proposant un document intitulé : « *Manuel de l'intervention collective pour le travail social : des principes à l'action en faveur du développement social* » le HCTS a contribué à combler l'écart persistant entre l'objectif de promotion du développement social, orientation majeure du plan d'action de 2015, et sa mise en œuvre sur le terrain, souvent freinée par des difficultés pratiques.

Enfin, à ce programme de travail que s'était donné le HCTS s'est ajoutée une sollicitation de la DIPLP. En effet, la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, présentée en septembre 2018 par le gouvernement comporte un volet dédié au travail social. Dans ce cadre, des priorités de formation continue des travailleurs sociaux sont définies dans six domaines :

- Insertion socioprofessionnelle.
- Travail social et territoires.
- Démarches d'aller vers.
- Participation des personnes accompagnées.
- Numérique et travail social.
- Travail social collectif et développement social.

Sur ces trois dernières thématiques l'élaboration des notes de cadrage relatives aux contenus de ces formations a été confiée au HCTS.

2.1 : Les usages du numérique dans le travail social :

La présence massive du numérique dans tous les pans de la société et à tous les domaines de la vie s'impose à tous aujourd'hui. Les enjeux de l'utilisation de l'informatique en réseau sont et seront considérables, pour les usagers comme pour les professionnels.

Les outils numériques offrent aux personnes accompagnées ou accueillies des possibilités de simplifier leurs relations avec l'administration. Certains d'entre eux permettent de développer leur pouvoir d'agir. Ces potentialités ne doivent pas pour autant masquer la question de la prévention de la fracture numérique. En effet, les personnes les plus fragiles rencontrent souvent des difficultés d'accès et d'utilisation de ces outils. Certains d'entre eux demandent à être mieux adaptés.

Le développement des usages numériques des travailleurs sociaux offre également aux professionnels et aux institutions qui les emploient des outils susceptibles de contribuer à améliorer les pratiques professionnelles (en simplifiant les démarches administratives, en apportant des ressources en ligne, en utilisant de nouveaux canaux de communication avec les personnes accompagnées...). Mais cette évolution suppose une réflexion sur la place et rôle des travailleurs sociaux qui sont confrontés aux difficultés des personnes accompagnées à l'usage des outils numériques ainsi que sur la manière d'intégrer ces outils dans leurs propres pratiques professionnelles dans le respect des orientations stratégiques arrêtées pour le travail social.

Compte tenu de la grande variété des thématiques liées aux questions de l'usage du numérique dans le travail social, le groupe de travail du HCTS s'est focalisé sur quelques thématiques prioritaires, sans recherche d'exhaustivité et dans une logique de soutien et de propositions pour obtenir des résultats concrets.

Le HCTS ainsi produit : une note d'orientation générale intitulée : « *Pourquoi et comment les travailleurs sociaux s'emparent des outils numériques ?* » accompagnées de deux fiches respectivement consacrées à : « *L'accès et au maintien des droits pour tous à l'ère du numérique* » et à « *L'accompagnement social et éducatif individuel et collectif à l'ère du numérique* ».

La note d'orientation générale s'attache à définir les enjeux de la transition numérique pour le travail social autour de trois axes :

Le numérique impacte les pratiques professionnelles et les organisations de travail.

Le numérique peut amplifier le risque de non-recours aux droits.

Le numérique favorise la mise en œuvre de nouveaux services (coffre-fort numérique, géolocalisation pour favoriser les contacts, intelligence artificielle et algorithmes permettant de proposer à l'avenir des robots d'assistance, ou des systèmes interactifs de communication et de surveillance).

Dans une deuxième partie, la note appelle l'attention sur des points de vigilance qui nécessitent de recourir à une analyse partagée :

Des outils de communication et d'échange à sécuriser.

Un cadre juridique, des références éthiques et déontologiques, des valeurs à respecter.

La troisième partie met en lumière la nécessité d'accompagner l'évolution des pratiques induite par la transition numérique. Il y est notamment indiqué :

« *Les travailleurs sociaux :*

Veillent à agir avec la personne et non à sa place même si parfois un gain de temps et une certaine recherche d'efficacité peuvent les inciter à le faire.

Recherchent le consentement éclairé de la personne, c'est-à-dire son accord après lui avoir donné toutes les informations et explications nécessaires à sa décision.

Associent la personne et favorisent son autonomie. »

Le HCTS adresse in fine ses recommandations : à l'Etat et aux collectivités ; aux institutions qui développent les services en ligne ; aux travailleurs sociaux, leurs encadrements et leurs employeurs. Il est notamment indiqué :

L'Etat doit veiller à ce que les interfaces et leurs modes d'accès soient cohérents entre les différentes administrations. Ses services travaillent dans ce sens, mais il serait souhaitable que l'ensemble des organismes traitant de droits sociaux soit coordonné au plan national par les services de l'Etat.

Les institutions qui développent les services en ligne doivent associer les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées à toutes les étapes, de la conception à l'utilisation de leurs outils.

Les travailleurs sociaux sont invités à apporter leur expertise sur les pratiques numériques dès lors qu'elles concernent leurs champs de compétences. Ils s'informent de la potentialité des outils et de leurs limites. Ils sont en veille et alertent lorsqu'ils constatent des dysfonctionnements.

Le HCTS a en outre proposé deux fiches plus spécifiques respectivement consacrées à : « L'accès et le maintien des droits à l'ère du numérique » et « L'accompagnement social et éducatif, individuel et collectif à l'ère du numérique ».

2.2 : Le guide pratique du développement social :

Le développement social a pour but d'apporter une réponse globale et décloisonnée aux questions de pauvreté, de discrimination, d'autonomie des personnes handicapées et âgées et de protection de l'enfant. Il n'implique pas uniquement les acteurs sociaux, mais toutes les forces d'un territoire : les acteurs de la santé, de l'éducation, de l'emploi, du logement, de la culture, de l'environnement.

Les travaux du groupe de travail ont débouché sur la publication en 2021 d'un ouvrage intitulé : « Manuel de l'intervention collective pour les travailleurs sociaux : Des principes à l'action en faveur du développement social », ouvrage coordonné par les deux animateurs du groupe de travail, Cyprien Avenel et Cristelle Martin.

Ce manuel pédagogique s'adresse à l'ensemble des intervenants et travailleurs sociaux qui veulent mettre en œuvre des approches collectives au service du développement social. Conçu par le HCTS comme un véritable mode d'emploi, il s'articule autour de 26 fiches et d'illustrations concrètes de terrain.

A tous les acteurs du travail social et du développement social, il propose un référentiel commun, permettant de conduire des interventions collectives et il présente différentes méthodes d'intervention : travail social de groupe, travail communautaire, développement du pouvoir d'agir, coformation, pédagogie sociale, théâtre-forum, recherche-action.

2.3 : La contribution au plan de formation des travailleurs sociaux de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté :

Le gouvernement a souhaité consacrer au travail social un volet de sa stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté (2018). Dans ce cadre, un plan de formation continue a été élaboré, autour de six thématiques fondamentales pour faire évoluer les pratiques en vue de mieux répondre aux besoins des personnes concernées : « Insertion socio-professionnelle » ; « Aller vers » ; « Travail social et territoires » ; « Développement social » ; « Numérique » et « Participation des personnes concernées ». Sur ces trois dernières thématiques le HCTS a été sollicité pour produire les notes de cadrage qui ont servi de base pour la mise en place des formations. Chaque note comprend :

- Des éléments de contexte.
- Le public prioritaire de la formation.
- Les objectifs/finalités de la formation.
- Les connaissances et compétences à acquérir ou à renforcer dans le cadre de la formation.
- Les modalités de la formation et son contenu pédagogique.

3 Troisième période : 2020-2021 :

Après la structuration des acteurs locaux et le traitement de thèmes d'actualité, le HCTS a souhaité se tourner vers l'avenir : en identifiant des pratiques professionnelles émergentes, en soutenant les travailleurs sociaux dans le développement de leurs pratiques réflexives et en ouvrant son champ de réflexion, au-delà des travailleurs sociaux, à d'autres intervenants sociaux, afin de promouvoir une articulation entre tous ces acteurs pour l'accompagnement des personnes.

A ce programme défini par le HCTS s'est ajoutée une saisine interministérielle sur « le travail social au défi de la crise sanitaire ».

3.1 : Pratiques émergentes en travail social et en développement social :

Selon l'article D 142-1-1 du code de l'action sociale et des familles, « *le travail social s'appuie sur trois savoirs : les savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social. Il regroupe un ensemble de pratiques professionnelles inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire* ». Ces pratiques professionnelles, leur diffusion et l'accompagnement de leurs évolutions sont au cœur du mandat du HCTS.

C'est pourquoi il est apparu important de confier au Haut Conseil un mandat spécifique sur l'identification de pratiques émergentes, leur évaluation et les conditions favorables à leur développement.

Le HCTS a produit à cet effet un document de synthèse élaboré à partir des auditions de porteurs de projets.

Les actions mises en lumière dans ce rapport ont été sélectionnées à partir des éléments collectés lors de ces journées. Ce document ne vise pas l'exhaustivité, et ne saurait rendre compte, ni de l'ensemble des pratiques des professionnels du travail social, ni de la richesse des expériences du vaste champ de l'intervention sociale.

Ces auditions ont porté sur les thématiques suivantes :

- ↪ **Les conférences familiales en protection de l'enfance** : celles-ci désignent un processus de prise de décision par une famille et son réseau en vue de la réduction du danger vécu par un enfant. Cette pratique, en voie de déploiement national, invite la famille à s'accorder sur la nature d'un problème et à choisir, avec les personnes de son environnement, les ressources à mettre en œuvre pour sa résolution. Le groupe constitué établit un plan d'action tel que les acteurs le jugent nécessaire et souhaitable, de façon indépendante des institutions qui l'accompagnent.
- ↪ **« Aller vers »** : Déclinées sous différentes formes : maraude, équipe mobile, visite à domicile, action hors-les-murs, action sociale de proximité, travail social de rue, permanence délocalisée, etc. Ces démarches « d'aller-vers » sont hétérogènes et de nature différente selon leur caractère plus ou moins formalisé (du « dispositif » prescrit à une démarche non prescrite et informelle). Si les démarches de ce type ont d'abord été tournées vers les populations les plus en retrait des politiques d'action sociale et de santé, elles se sont plus largement déployées dans de nombreux secteurs du champ social et médico-social.
- ↪ **Pair aide** : La pair-aide est une ressource, une manière d'être en relation, fondée sur l'entraide, le soutien entre des personnes qui se reconnaissent en tant que pairs, c'est-à-dire comme des individus qui partagent une même expérience. Cette reconnaissance est essentielle, elle fonde la spécificité des accompagnants pairs. Il faut aussi que l'identification soit réciproque : que le pair et la personne se reconnaissent en tant que tel. La reconnaissance entre pairs est donc fondamentalement relationnelle. Si l'accompagnant pair ne se reconnaît pas dans l'expérience de l'autre, et vice-versa, ce sera certainement une relation d'aide classique qui se jouera, semblable à celle entretenue avec les professionnels spécialisés.

Durant son audition, Eve Gardien, maîtresse de conférences à l'Université Rennes II, donne l'exemple suivant :

« En psychiatrie, une personne bipolaire stabilisée avait été recrutée en tant que travailleuse paire. Elle avait l'expérience de la bipolarité, et l'étiquette, le statut donné par l'établissement. Pourtant, les patients ne la reconnaissent pas comme pair : l'autre ne se reconnaît pas toujours en nous. Ce n'est donc pas parce que l'on a la même étiquette que l'autre se reconnaît en nous ».

Dans la « vie de tous les jours », les pairs pratiquent la pair aide sans la nommer, bénévolement, dans une relation constituée de manière spontanée et informelle. Ce n'est pas spécifique à des publics cibles de politiques publiques et cela a toujours existé.

Ce qui est nouveau, c'est que la **puissance publique s'en saisit** et souhaite que la pair aide s'inscrive dans les pratiques des acteurs.

- ↪ **Réseaux, partenariat et interventions pluri-professionnelles : fédérer une dynamique d'actions** : face à la complexité des situations sociales, à l'évolution des politiques publiques et à la nécessité de mutualiser les compétences et les moyens, s'appuyer sur un réseau de

partenaires, en incluant les personnes accompagnées, est devenu indispensable pour le travail social. Des éléments fondamentaux et partagés sont nécessaires au bon fonctionnement du partenariat et du réseau. Partenariat et réseau sont des notions qui ne relèvent pas d'une méthodologie spécifique ; cependant, il paraît important d'introduire ici l'une de leurs définitions sociologiques :

- Le partenariat est « *une méthode d'action coopérative interinstitutionnelle fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement des modalités de l'action (...) pour agir ensemble à partir du cadre ainsi créé* »¹.
- Le réseau est le caractère opérationnel du partenariat ; il est surtout le résultat de la mise en liens d'individus qui œuvrent collectivement à la résolution des problèmes organisationnels.

↳ **Le développement du pouvoir d'agir : « l'empowerment »** trouve ses sources aux Etats Unis dans les années 1960 où émergent des revendications sociales initiées par le mouvement des droits civiques conduit par Martin Luther King ainsi que d'autres mouvements sociaux et politiques de grande ampleur, pour les droits des femmes notamment.

Le terme *empowerment* trouve progressivement sa généralisation dans les années 1980. L'ONU intègre cette notion dans le vocabulaire international des politiques publiques dans les années 1990. En 1998, en France, un rapport du CSTS a consacré à « l'intervention sociale d'aide à la personne » parle de « l'empowerment » comme d'une « appropriation du pouvoir ».

Au fur et mesure de son évolution dans l'histoire, la définition du concept *d'empowerment* a changé. Elle s'est cependant toujours organisée autour de mots clés : « processus et apprentissage », « personnes et collectivités », « pouvoir et action », « sentiments et capacités », « bien être et contrôle », chaque terme étant toujours organisé autour de la notion de « développement ».

En partant des analyses sur ces différentes thématiques, ce rapport produit par le HCTS dégage des lignes de force, des conditions propices au développement des pratiques émergentes (facteurs de réussite, leviers possibles, points de vigilance et écueils à éviter). La question de l'évaluation est également abordée. Sur la base de ces réflexions le HCTS adresse aux acteurs du travail social une série de préconisations autour de quelques principes :

- ↳ **Accueillir l'autre dans sa diversité, travailler ensemble à la construction d'un projet commun.**
- ↳ **Communiquer et valoriser les pratiques émergentes.**
- ↳ **Sensibiliser davantage aux approches mises en œuvre dans les pratiques émergentes, en formation initiale.**
- ↳ **Evaluer les pratiques émergentes.**

¹ Dhume-Sonzogni F. (2010) *Du travail social au travail ensemble*, Editions ASH, p. 111

Le rapport comprend une série de fiches pratiques sur les différentes pratiques émergentes abordées lors des auditions.

3.2 Pour le développement des pratiques réflexives dans l'accompagnement des personnes : de l'intérêt professionnel individuel à l'intérêt commun

Les travailleurs sociaux sont régulièrement confrontés à la nécessité d'adapter et d'ajuster leurs pratiques professionnelles pour prendre en compte les spécificités des personnes qu'ils accompagnent ainsi que les évolutions qui peuvent intervenir dans leur environnement ou dans les politiques publiques auxquelles ils participent. Cet impératif suppose de conduire une réflexion sur ses propres pratiques et modalités de mise en œuvre, afin de les analyser et viser les objectifs attendus en matière d'accompagnement des personnes.

Toutefois, comme pour tous les professionnels amenés à intervenir dans un environnement complexe, cette pratique réflexive se heurte à plusieurs obstacles, de nature diverse : la force de l'habitude, chez les professionnels comme au sein des structures dans lesquelles ils interviennent, l'urgence du quotidien qui ne laisse pas le temps nécessaire pour effectuer ce pas de côté, la difficulté inhérente à toute prise de recul ? qui suppose des compétences complexes à développer. Pris dans des impératifs d'un service à rendre, au sens à la fois noble et large du terme, tous les acteurs ne perçoivent pas forcément l'intérêt de mobiliser des ressources pour créer un environnement favorable à l'organisation de temps réflexifs.

Convaincu de l'intérêt d'avancer sur ces questions, le HCTS a lancé un groupe de travail chargé d'ouvrir des perspectives, de donner des repères et des outils aux professionnels et encadrants pour aider les acteurs des territoires désireux d'accompagner les travailleurs sociaux dans le développement de leurs pratiques réflexives.

Le rapport rendu par le groupe de travail et adopté en assemblée plénière le 17 mai 2021 donne la **définition suivante des pratiques réflexives** :

« Les pratiques réflexives développent des méthodes d'analyses mises en œuvre par le professionnel sur ses actions.

Selon la situation et sa complexité, ces réflexions seront complétées par des retours critiques pertinents, plus ou moins constructifs et distanciés, se déclinant à trois niveaux.

Les pratiques réflexives primaires, qui se réalisent en prenant en compte l'avis de la personne accompagnée, puis de son entourage. Les pratiques réflexives secondaires, qui associent des réflexions d'experts du secteur professionnel, qu'ils soient pairs ou responsables hiérarchiques. Les pratiques réflexives tertiaires, qui en appellent à des analyses d'experts extérieurs au secteur : chercheurs, employeurs, élus ».

(Gisèle DAMBUYANT, 2021)

Ce rapport est composé de cinq parties :

La première examine : « Les pratiques réflexives dans toutes leurs dimensions : des approches conceptuelles existantes à une nouvelle définition ». Cette dernière va complexifier les réalités des pratiques réflexives dans la société contemporaine, y compris dans

ses adaptations au regard de la pandémie, et les spécifier en fonction des acteurs, démontrant in fine de l'intérêt pour tous. A la fin de cette partie est présentée une nouvelle définition de pratiques réflexives.

La seconde partie cible : « L'intérêt professionnel individuel des pratiques réflexives »

Cette partie met en liens les pratiques réflexives avec les compétences et vise fondamentalement chaque travailleur social, quel que soit son niveau de qualification et son secteur d'activités professionnelles. Ces compétences sont à acquérir fondamentalement par et dans la pratique mais sont à apprendre en formation initiale et à actualiser en formation continue. A cela s'ajoute les multiples autres moments privilégiés pour échanger et confronter les compétences et les apprentissages, notamment lors de colloques ou de journées d'études.

Cette partie affirme donc l'intérêt professionnel individuel pour les pratiques réflexives ; elle permet de dégager des points centraux de compétences communes et des leviers d'actions à favoriser pour développer les pratiques réflexives, notamment pour les diplômés les moins qualifiés.

La troisième partie intitulée : « Les pratiques réflexives primaires : l'indispensable prise en compte de la personne accompagnée » rend compte de la nécessité d'intégrer le point de vue de la personne au centre de l'interaction de l'intervention sociale. Après avoir présenté la vulnérabilité contemporaine mettant en évidence l'élargissement et l'hétérogénéité des publics, cette partie donne la parole aux personnes accompagnées pour connaître leurs représentations sur les pratiques d'accompagnement mises en œuvre auprès d'eux y compris en période de crise sanitaire. Des exemples de pratiques réflexives appliquées à différents publics permettent d'exemplifier le propos. Une fiche de préconisations pour le développement des pratiques réflexives primaires est proposée.

La quatrième partie analyse les pratiques réflexives secondaires que nous situons dans la dimension institutionnelle. Ces pratiques réflexives se présentent sous diverses déclinaisons, notamment formelles et informelles et s'institutionnalisent dans de multiples formes, des plus classiques aux plus innovantes, mettant en lumière les contextes institutionnels favorables aux pratiques réflexives. Au final ces réflexions permettent de proposer une fiche de préconisations pour le développement des pratiques réflexives secondaires.

La cinquième et dernière partie s'intéresse aux pratiques réflexives tertiaires que nous avons réintroduit d'une part, dans leur rapport à la dimension politique locale et, d'autre part, dans leur dimension scientifique. Cette dimension s'articule alors fondamentalement avec les politiques sociales locales et font lien avec la dimension scientifique. En effet, de nombreux chercheurs, de disciplines différentes, développent des travaux sur le secteur et les acteurs du travail social, tout en proposant parfois des accompagnements de professionnels in situ. Des fiches d'exemples d'expertises scientifiques permettront de proposer une fiche de préconisations pour le développement des pratiques réflexives tertiaires.

Le rapport comprend deux séries de fiches :

👉 **La première série présente la définition des pratiques réflexives et adresse une série de préconisations.**

Ces préconisations portent notamment sur :

- La nécessité de réinvestir le travail social de groupe et de favoriser les capacités d'expression et d'entraide mutuelle des personnes accompagnées.
- L'approche du développement du pouvoir d'agir, qui favorise la réflexivité.
- La place et le rôle de l'employeur pour favoriser les pratiques réflexives.
- La formation comme premier vecteur favorisant les pratiques réflexives.

👉 **La seconde série présente des « pratiques réflexives appliquées » : aux institutions, aux publics et aux métiers du travail social.**

3.3 L'articulation entre les travailleurs sociaux et les intervenants sociaux dans l'accompagnement des personnes :

L'évolution des réponses apportées à la transformation des problématiques sociales, la diversification des publics concernés et la modification des modalités d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité ont nécessité une adaptation de l'exercice des travailleurs sociaux. Sous l'effet de la mise en place de nouvelles lois et dispositifs pour répondre aux problématiques des populations en difficultés, leurs champs d'intervention se sont multipliés pour traiter des questions de précarité, de vulnérabilité, d'éducation ou encore d'aide à la personne. Leur expertise s'est développée, leur formation s'est ajustée, leur action au sein des territoires s'est affirmée. **Il est attendu qu'ils coopèrent avec d'autres acteurs du champ social dans le cadre d'un exercice pluridisciplinaire et transdisciplinaire.**

Parmi ces acteurs, les intervenants sociaux œuvrent aux côtés des travailleurs sociaux mais pour autant leurs missions et leurs modes d'intervention peuvent apparaître flous voire méconnus (on pense par exemple aux pair-aidants, aux médiateurs, aux prestataires de services, aux bénévoles, etc.). La diversité des profils d'intervenants sociaux sur un territoire implique de créer un système de relations visant à accélérer leur coopération au profit de l'accompagnement des personnes.

La qualification précise de la terminologie « intervenants sociaux » dans un premier temps, puis l'analyse du système de relations qu'ils entretiennent avec les travailleurs sociaux, sont un préalable pour que les compétences respectives s'exercent en complémentarité, afin de créer des synergies opérantes.

Le HCTS a souhaité s'emparer de ce sujet afin de questionner l'idée de coopération entre travail social et intervention sociale, d'éclairer les processus qui favorisent la co-construction dans la conduite de l'accompagnement social, d'en explorer les conditions de réussite et de produire des outils sur lesquels les acteurs du champ social pourront s'appuyer pour construire une activité à réelle valeur ajoutée.

Le groupe de travail chargé de mettre en œuvre ce mandat a produit un rapport conséquent qui constitue une base de réflexion solide. Au regard de l'étendue, de la complexité et de la sensibilité du sujet, qui touche aux identités professionnelles des travailleurs sociaux et des intervenants sociaux, il a été convenu de poursuivre la réflexion, en proposant à cet effet un nouveau mandat à destination de la prochaine mandature.

3.4 Le travail social au défi de la crise sanitaire : impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur les organisations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux :

A l'automne 2019, le HCTS a été saisi par six ministres² qui lui ont demandé de leur faire part d'ici la fin janvier 2021, des enseignements à tirer de la crise sanitaire, en termes d'organisations et de pratiques professionnelles en travail social. Le rapport a été rendu dans le délai imparti, bien que celui-ci soit particulièrement bref.

La dimension interministérielle de cette saisine marque le caractère transversal du travail social et permet de rompre avec les logiques sectorielles et de silo, pour porter un regard sur les fondements du travail social et son utilité sociale, quel que soit le secteur d'activité au sein duquel il intervient.

Ainsi cette saisine a permis d'explorer de manière globale l'intervention sociale non pas seulement auprès d'un public cible mais d'interroger de façon universelle son rôle auprès des personnes en situation de vulnérabilité tout au long de la vie et sa fonction au sein de notre société.

Afin de répondre à cette saisine, un groupe de travail restreint a été constitué au sein du HCTS. Il a exploré l'impact de la crise sanitaire sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux dans les différents champs que sont les solidarités au sens large, la pauvreté, l'accès aux droits, la protection de l'enfance, l'accompagnement des personnes en situation de handicap et/ou en situation de dépendance, l'hébergement d'urgence ou encore le travail social dans les quartiers, en incluant la politique de la ville.

Les membres du groupe de travail ont eu le souci d'une approche globale et d'une compréhension de la situation en prenant en compte le contexte et l'environnement dans lesquels s'exerce le travail social.

Ainsi, pour chacun des champs susmentionnés, les axes suivants ont été explorés :

- ↳ La gouvernance et les organisations.
- ↳ Les dynamiques territoriales et les liens partenariaux.
- ↳ Les relations avec le public.
- ↳ Les pratiques professionnelles.
- ↳ Les expériences et les initiatives.
- ↳ Le vécu et le ressenti des travailleurs sociaux et des personnes accueillies/accompagnées.

Ce travail exploratoire s'est appuyé sur différents types de sources :

- ↳ Des auditions : une trentaine d'acteurs ont été entendus parmi lesquels des associations

2

Olivier VERAN, solidarités ; Adrien TAQUEST, enfance ; Emmanuelle WARGON, hébergement/logement ; Brigitte BOURGUIGNON, autonomie personnes âgées ; sophie CLUZEL, personnes handicapées ; Nadia HAI, quartiers prioritaires, politiques de la ville.

professionnelles, des organisations syndicales, des têtes de réseau, fédérations, associations et des conseils nationaux.

- ↗ Des retours d'expériences conduits par les CLTSDS.
- ↗ Des contributions de la CETDS et des groupes de travail sur les pratiques émergentes et sur les pratiques réflexives. La CEDTS a ainsi produit un document intitulé : « Les effets de la crise COVID 19 sur les pratiques des travailleurs sociaux : aspects éthiques et déontologiques »
- ↗ Des contributions écrites d'acteurs sociaux.
- ↗ Des sources documentaires : rapports, articles de presse, tribunes, etc.
- ↗ Des sources internationales : via une revue de littérature internationale, la FITS/IFSW et la DGCS.

Ce rapport est structuré en deux parties :

La première partie présente l'analyse globale de l'impact de la crise sanitaire sur l'organisation et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. La seconde présente l'analyse de cet impact par politique publique. Sur la base de ses analyses, ce rapport propose une série de préconisations telles que :

- ↗ **Reconnaître le travail social comme pilier de l'Etat social et s'appuyer sur le rôle essentiel des travailleurs sociaux** dans l'accompagnement des personnes et des groupes, dans la prévention des risques, la régulation des tensions individuelles et collectives consécutives aux situations de crise.
- ↗ **Anticiper l'impact social des crises ou événements exceptionnels, sanitaires, climatiques, accidentels**, en définissant :
 - Un « commun de la prévention » impliquant tous les acteurs décisionnaires nationaux et locaux.
 - Un plan de continuité d'activité national, commun, gradué en plusieurs volets et intégrant notamment le maintien de l'activité des services sociaux.
- ↗ **Prendre en compte la dimension « genrée » du travail social.**
- ↗ **Articuler pilotage national et pilotage territorial**, préférer un pilotage cohérent et coopératif à un pilotage descendant.
- ↗ **Reconnaître les capacités d'initiative des travailleurs sociaux** et en créer les conditions favorables, avec un cadre d'innovation, fondé sur la confiance et le principe de délégation.
- ↗ **Recentrer l'intervention des travailleurs sociaux sur l'accompagnement individuel et collectif des personnes et des groupes**, en facilitant l'accès direct des citoyens à leurs droits et en simplifiant les circuits et les procédures.
- ↗ **Favoriser un meilleur usage des outils numériques.**
- ↗ **Organiser des formations croisées sur les territoires** entre les travailleurs sociaux et l'éducation nationale, la santé, la justice, les associations caritatives.
- ↗ **Soutenir la fonction des managers de proximité.**

- ↳ **Rendre effectif le volet interministériel du HCTS**, afin d'incarner la dimension transversale du travail social, de rompre avec son morcellement, de donner une lisibilité et une cohérence au secteur, en vue d'engager une réelle évolution de sa place dans les politiques sociales.

Ces analyses et préconisations sont complétées par celles de la CEDTS, qui s'est attachée à identifier les questions éthiques produites par les mesures sanitaires (distanciation, confinement, limitation des déplacements...); elle a également proposé une série de **recommandations** telles que :

- ↳ **Penser l'intérêt général en prenant en compte l'intérêt des personnes fragiles.**
- ↳ **Entretenir la confiance mutuelle entre institutions et acteurs sociaux en s'inscrivant dans un dialogue permanent.**
- ↳ **Conduire la réflexion au cœur de l'action.**
- ↳ **Développer les démarches de co-construction.**
- ↳ **Maîtriser et prendre en compte les émotions.**
- ↳ **Réaffirmer les principes fondamentaux du travail social** : écoute de la parole de chacun, comme condition de l'action ; non-jugement ; respect de la confidentialité.
- ↳ **Systematiser l'analyse de l'impact des décisions à prendre sur les publics fragiles.**
- ↳ **Faire vivre la réflexion éthique dans les pratiques institutionnelles et professionnelles.**

Les événements organisés par le HCTS :

Tout au long de ce premier mandat, le HCTS s'est attaché à faire connaître au plus grand nombre le fruit de ses réflexions, non seulement à travers son site Internet : www.hcts.fr mais aussi en organisant divers événements, rassemblant plusieurs centaines d'acteurs et de personnes concernées par le travail social.

1 Les journées mondiales du travail social :

Chaque année au mois de mars, la Journée mondiale du travail social est célébrée, donnant l'occasion de mettre en valeur les réalisations et l'apport à la vie en société du travail social et des professionnels qui le font vivre.

En France, cette journée a été organisée par Brigitte BOURGUIGNON, alors présidente du HCTS, à l'hôtel de Lassay/Assemblée Nationale :

- **Le 23 Mars 2018** : La matinée était consacrée à la réunion des présidents des autres « Hauts Conseils » (cf : infra). L'après-midi, plus de 250 personnes étaient réunies pour échanger sur le thème « **Travail social et jeunesse : ensemble vers un développement durable** ». Les échanges se sont organisés autour de deux tables rondes, l'une sur le rôle du travail social pour l'inclusion des jeunes, l'autre sur la participation citoyenne

dans une perspective de développement social. Ils ont mis en exergue le rôle des travailleurs sociaux dans l'émancipation des jeunes. La mise en œuvre de pratiques d'accompagnement social innovantes, adaptées aux besoins des personnes et des territoires, ont par ailleurs été largement illustrés par les témoignages des professionnels et des étudiants présents. Mme Agnès BUZYN, alors ministre des Solidarités et de la Santé, a conclu cette célébration française de la journée mondiale du travail social

- **Le 18 Mars 2019 : La démarche « d'aller vers »** a été placée au centre des échanges de la journée. Le débat du matin, animé par Mme Gisèle Dambuyant, maître de conférence habilitée à diriger des recherches de sociologie, a permis aux présidents des Hauts Conseils et Conseils nationaux de définir la notion « d'aller vers » et de débattre de pratiques inspirantes. L'après-midi, comme en 2018, plus de 250 personnes étaient réunies. Une table ronde, introduite par Cyprien Avenel, sociologue, et animée par Didier Dubasque, membre du HCTS, a permis de présenter trois exemples de démarches « d'aller vers » : les « promeneurs du Net », « EPHAD@dom » et une « équipe juridique mobile » de la ville de Grenoble. Les participants ont pu débattre selon différents angles d'approche, permettant d'aborder aussi bien des questions éthiques, que des aspects d'évolution des pratiques et des organisations, et de placer le débat dans une perspective internationale.

2 Les réunions des présidents des autres Hauts Conseils :

Comme le prévoient l'article D.142-1 du code de l'action sociale et des familles et l'arrêté du 2 juillet 2016, le HCTS s'attache à coopérer avec d'autres instances nationales œuvrant dans le champ social et médico-social. Ainsi, sa présidente a réuni à deux reprises les présidents et secrétaires généraux :

- Du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion (CNLE).
- Du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA)
- De la Commission professionnelle consultative « cohésion sociale et santé » (CPC)
- Du Conseil national de la protection de l'enfance (CNPE).
- Du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
- Du Haut Conseil pour l'égalité entre les femmes et les hommes (HCE f/h)
- De la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).
- Et du Conseil national d'accès aux origines personnelles (CNAOP).

3 Les séminaires des CLTSDS et les rencontres nationales des comités éthiques locaux :

↳ 3.1 Les séminaires des CLTSDS :

Les 21 septembre 2018, 13 décembre 2018, 20 mars 2019 et 17 juin 2019, quatre séminaires d'une journée entière ont été organisés

Chacun des séminaires a réuni entre 70 et 80 personnes, membres des différents comités locaux.

Chaque séminaire a permis d'aborder une question générale et de travailler en atelier avec les porteurs de projet sur la construction du comité local.

Les questions générales traitées ont porté sur :

- Travail social et territoire : intervention de Alexandre Moine
- Présentation de la stratégie pauvreté et liens avec les comités locaux : intervention de Vincent Reymond
- Présentation des travaux menés par le HCTS (Marie-Paule Cols) et Participation des « personnes accompagnées (Marcel Jaeger et Carole Le Floch)

Les ateliers ont permis d'aborder les questions suivantes :

- La participation des personnes accompagnées.
- La participation des travailleurs sociaux.
- Les étapes de construction d'un comité local.
- La construction du partenariat.
- La construction d'un programme de travail.
- La démarche d'évaluation.
- L'élaboration d'une charte.
- La place stratégique des comités locaux dans le territoire.
- Le fonctionnement du réseau : relations avec le HCTS, relations entre comités locaux.

Le contenu des interventions et des travaux conduits au sein de chaque séminaire sont retranscrits. Les actes de chaque séminaire sont consultables sur le site du HCTS.

Parallèlement à l'accompagnement collectif proposé lors des séminaires, **un accompagnement individualisé a été proposé à 4 comités locaux préfigurateurs :**

Les 4 territoires qui ont bénéficié de cet accompagnement plus personnalisé sont Le Nord, La Réunion, Auvergne Rhône Alpes, Centre Val de Loire.

L'accompagnement s'est concrétisé par une réunion de travail sur chaque site (visite sur place) et une réunion téléphonique ou visio-conférence par mois de septembre 2018 à mai 2019 avec chaque porteur de projet.

L'accompagnement collectif s'est avéré stimulant et créateur d'une dynamique d'entraide et d'échanges propices à soutenir la démarche engagée par les différents porteurs.

↳ 3.2. Les rencontres nationales des comités éthiques locaux :

Dès le début du mandat, la CEDTS s'est attachée à apporter un soutien aux instances éthiques locales qui interviennent dans les territoires. Un guide « Créer, structure ou consolider un comité éthique pour la pratique du travail social » a pu ainsi être rédigé à la suite d'une journée nationale des comités éthiques organisée en septembre 2017 par cette commission.

Elle a organisé le 2 avril 2021 un séminaire en ligne s'adressant aux promoteurs d'instances éthiques en l'ouvrant aux professionnels intéressés par ce sujet. 250 professionnels ont pu suivre ce webinaire qui a aussi été proposé en visionnage différé. Cette rencontre a permis de développer de nouvelles coopérations entre les comités.

Si elle n'a pas vocation à assurer la coordination des instances locales, la CEDTS reste néanmoins mobilisée pour produire régulièrement des rencontres de ce type. En effet, les colloques ou journées d'études en ligne renforcent sa visibilité et plus largement celle du HCTS. Ils alimentent la réflexion en favorisant le croisement d'expériences. L'intervention d'experts permet aussi de « prendre de la hauteur ».

Le développement d'un réseau d'instances éthiques est désormais une réalité, à la condition que l'effort engagé puisse être renouvelé lors de la prochaine mandature. Il semble nécessaire de travailler de façon plus étroite sur ce sujet avec les CLTSDS.

4 Le Webinaire sur le travail social au défi de la crise sanitaire : 11 Mai 2021 :

Afin de faire connaître, de diffuser le plus largement possible et de valoriser le rapport du HCTS, un webinaire intitulé : « *Le travail social au défi de la crise sanitaire en France et au-delà de nos frontières* » a été organisé, Après une intervention du ministre des solidarités et de la santé, Olivier VERAN, qui a salué le travail remarquable des travailleurs sociaux, ainsi que la qualité du rapport et qui a exprimé avec force son attachement au HCTS, Marie-Paule COLS et Didier DUBASQUE, membres du HCTS, ont expliqué la façon dont la crise sanitaire a impacté les organisations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Rory TRUEL, secrétaire général de la FITS/IFSW et Maryse TANNOUS-JOMAA, présidente de l'AIFRIS ont abordé la situation internationale du travail social confronté à la pandémie.

Huit-cent-soixante-dix personnes étaient inscrites, dont une soixantaine ont fait parvenir leurs réactions très positives sur l'intérêt et la qualité de ces échanges.

5 L'événement de clôture du premier mandat du HCTS : 1er juillet 2021 :

Ce webinaire diffusé via le réseau Idéal Connaissances a rassemblé plus de 600 inscrits. Le ministre de la santé et des solidarités Olivier VERAN a ouvert le séminaire ; Brigitte BOURGUIGNON a apporté son témoignage et les propos conclusifs ont été prononcés par Claire HEDON, défenseuse des droits et Virginie LASSERRE, directrice générale de la DGCS.

Les échanges se sont articulés autour d'un triptyque reflétant les grandes catégories d'acteurs auprès desquels le HCTS agit :

- Agir auprès du ministre
 - Faire évoluer le cadre juridique : exemple : « la définition du travail social »

- Agir auprès des professionnels avec 2 axes :
 - Les questions éthiques : exemple « le partage d'information »
 - Être en phase avec les enjeux actuels du travail social : exemple : le développement social »

- Agir auprès des territoires :

Développer un ancrage territorial par la création de comités locaux du travail social et du développement social.

Carole LE FLOCH a également fait part de son expérience comme représentante des personnes accompagnées au sein du HCTS puis comme personne qualifiée au titre de son savoir expérientiel.

En CONCLUSION ... DES PERSPECTIVES D'AVENIR ...

Sans préjudice d'autres sujets à définir par la prochaine assemblée plénière, il est d'ores et déjà prévu de lui proposer :

- D'approfondir les réflexions sur **l'articulation des travailleurs sociaux avec les intervenants sociaux**.
- De s'emparer du sujet du **télétravail** dans le champ du travail social.
- D'analyser l'impact sur le travail social de la **loi ESSOC**.
- De réfléchir au rôle des travailleurs sociaux dans **l'accompagnement des personnes en souffrance psychique** (thème abordé dans le rapport sur le travail social au défi de la crise sanitaire et repris par le ministre dans son intervention lors du Webinaire du 11 Mai).
- D'aborder des questions relatives aux **formations en travail social**, en lien avec l'évolution des pratiques professionnelles : cela est possible tout en veillant bien à respecter la place et le rôle de chaque instance (HCTS/CPC).
- Enfin, le HCTS devra prendre toute sa place auprès du futur **Centre national de ressources en travail social** que la DGCS est en train de créer, à destination des professionnels, des étudiants en travail social, des organismes de formation et des employeurs du secteur social et médico-social. L'objectif du CNRTS sera de **renforcer les ressources mises à la disposition des travailleurs sociaux en exercice et des futurs professionnels**. Pour cela, il est prévu de mettre à leur disposition des ressources **documentaires et pédagogiques validées, actualisées et opérationnelles**, sous la forme notamment de kits pédagogiques, afin de les aider à s'approprier les évolutions induites par les politiques publiques, en termes de connaissances, de pratiques, d'éthique et d'organisation. Les **rapports, avis et fiches pratiques du HCTS constitueront des ressources essentielles** à la réalisation de ce projet.

Pour sa part, la **CEDTS** a identifié quatre axes de travail, qui lui apparaissent comme incontournables :

- 1) A l'avenir, la réflexion éthique devra se référer à **trois niveaux d'engagement** :
 - **Éthique personnelle,**
 - **Éthique professionnelle,**
 - **Éthique institutionnelle.**
- 2) La **collaboration avec les CLTSDS** devra se renforcer, pour favoriser la **création et le soutien aux comités éthiques locaux**, en parallèle avec l'organisation de « **rendez-vous** » **nationaux annuels de ces comités éthiques**, mixant présentiel et webinaire
- 3) Les futurs travaux de cette commission viendront utilement compléter la vision du HCTS pour **des pratiques respectueuses du droit, notamment du RGPD**. Le règlement intérieur prévoit déjà des contacts avec la CNIL, autorité administrative avec laquelle la commission a déjà travaillé.

- 4) La construction de **liens avec la Haute Autorité de Santé, en particulier avec sa Commission sociale et médico-sociale**, devrait également être à l'ordre du jour.

La prochaine mandature **s'appuiera utilement sur les travaux existants de la Commission Éthique et Déontologie et des autres groupes de travail.**

Au-delà de ces propositions de thématiques à aborder, plusieurs suggestions sont formulées ci-après, en vue de renforcer encore la capacité du HCTS à remplir pleinement son mandat, auprès des pouvoirs publics comme des professionnels et plus largement de tous les acteurs du travail social.

- 1) Le HCTS doit poursuivre sa **stratégie d'ancrage territorial**, en favorisant la création d'autres « comités locaux du travail social et du développement social » tout en continuant **d'animer le réseau existant**, qui permet à la fois de structurer le dialogue sur le travail social dans les territoires et d'entretenir un lien permanent, ascendant et descendant, entre l'instance nationale et les acteurs du terrain. La structuration de ce réseau, avec notamment les séminaires nationaux réguliers, constitue un point d'appui essentiel et doit ainsi se poursuivre. Le prochain mandat du Haut conseil du Travail Social devra mettre cet élément dans les priorités de sa feuille de route, car il y a dans cette démarche des leviers qui sont de nature à valoriser le travail social, à donner du sens et à accompagner l'évolution des pratiques professionnelles dans le secteur social.
- 2) Il doit encore renforcer et améliorer sa **communication auprès du grand public**, notamment au travers de son **site Internet**. A cet égard, l'identification du réseau des CLTSDS et de leurs actions peuvent concourir à améliorer la visibilité du travail social. Sur la question de **l'appropriation des travaux** (au-delà de leur simple diffusion), le rapport issu de la réflexion sur le développement social « **Le mythe de la capitalisation** » peut constituer une référence. Il devra aussi poursuivre l'organisation **d'événements** lui permettant de valoriser ses travaux.
- 3) Le HCTS doit **développer et structurer davantage sa coopération avec les autres « Hauts Conseils »**. Pour ce faire, il convient notamment : de prendre connaissance mutuellement des programmes de travail et orientations des différentes instances ; de partager des informations ; de prévoir sur le site Internet du HCTS des renvois vers les sites d'autres instances ; de dresser un tableau des thématiques pour identifier les croisements ; de prévoir des participations croisées à des GT et d'éviter les doublons, lorsque des sujets connexes sont traités.
- 4) Il doit renforcer sa **dimension interministérielle**, « permettant d'incarner la dimension transversale du travail social, de rompre avec son morcellement, de donner une lisibilité et une cohérence au secteur, afin d'engager une réelle évolution de sa place dans les politiques sociales. Le travail social souffre de morcellement et d'éclatement entre différentes politiques sociales. Les besoins sont évalués au coup par coup, par public et par problématiques sans vision d'ensemble. Les synergies sur les territoires se heurtent à des logiques verticales peu propices à des logiques de développement social dans lesquelles les travailleurs sociaux doivent être un élément moteur. La France compte

aujourd'hui environ 1,2 million de travailleurs sociaux, qui, tous les jours, en première ligne, assurent par un investissement silencieux l'engagement que notre société a envers les plus fragiles. Si les orientations nationales incitent fortement le travail social au décloisonnement, à l'« aller-vers » et au développement social, conception éminemment transversale de l'action publique, ces préconisations **prendraient tout leur sens si cette instance nationale orchestrait et incarnait cette volonté.** »³

- 5) **Il devra s'assurer d'une participation effective des élus locaux** : lors de la mission de préfiguration du HCTS accomplie par Brigitte BOURGUIGNON en 2015, l'ADF avait émis le souhait de disposer d'une vice-présidence du futur « Haut Conseil ». Il avait été fait droit à cette demande, qui paraissait tout à fait cohérente avec le rôle de chef de file du conseil départemental dans le champ du travail social et du développement social. Il est tout à fait regrettable que cette vice-présidence n'est jamais pu être mise en place, du fait de l'absence totale de participation aux réunions du HCTS des quatre associations d'élus locaux : Régions de France, ADF, AMF, France Urbaine. En revanche, la démarche d'ancrage territorial a permis d'engager un dialogue approfondi et une coopération fructueuse avec des élus locaux de plusieurs communes, départements et régions de France. Les liens qui ont ainsi pu être tissés avec ces acteurs de premier plan des politiques de solidarité donneront à la présidence et au SG du HCTS une base solide pour revenir vers les associations d'élus locaux et les convaincre de ne plus pratiquer cette regrettable politique de la chaise vide.
- 6) Enfin, l'intégration d'une **dimension internationale** amorcée avec le rapport sur « le travail social au défi de la crise sanitaire » **mérite d'être développée** voire systématisée : en s'appuyant sur les associations européennes et internationales des travailleurs sociaux, des écoles en travail social et des services sociaux, ainsi que sur le réseau des conseillers aux affaires sociales des ambassades, des éléments de comparaison avec d'autres pays devraient être recherchés sur les différents sujets que traitera le HCTS. Les échanges avec d'autres pays pourront aussi donner l'occasion de faire rayonner au-delà de nos frontières les travaux du HCTS et plus largement les réalisations de notre pays dans le champ du travail social et du développement social.

3

Extrait du rapport : « Le travail social au défi de la crise sanitaire » (HCTS Janvier 2021).

Annexes

Bilan des activités de la Commission éthique et déontologie du travail social

Bilan des activités du réseau des comités locaux du travail social et du développement social

Exemples de fiches produites par le HCTS

Cahier des charges appel à manifestation d'intérêt création de CLTSDS

Composition du HCTS

Sigles employés dans le rapport

HAUT CONSEIL DU TRAVAIL SOCIAL

Ministère des Solidarités et de la Santé

Haut Conseil du Travail Social

Adresse postale : 14, avenue Duquesne 75350 PARIS 07 SP – Bureau : 10, place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon – Paris 14e

☎ 01 40 56 – Mail : @social.gouv.fr –

Internet : <http://solidarites-sante.gouv.fr/travail-social>