



35 avenue de Paris
45000 ORLEANS
Tél. 02 38 74 56 00
creai-centre@creai-centre.asso.fr
www.creai-centre.org
N° de formation continue : 24 45 0000 745

Groupe Régional – Pratiques d’accompagnement en Protection de l’Enfance

Compte-rendu Journée Régionale du 20 novembre 2018

Intervenir au domicile en travail social et médico-social : enjeux et postures

1

Animation : Christophe Lecomte, conseiller technique, Séverine Demoustier, directrice et Blandine Gaillard, assistante administrative,

Avec l'intervention de Stéphane Léon, Assistant de Service Social, titulaire d'un Master II en Sociologie-Anthropologie et d'un DEIS, formateur en travail social et chargé de cours à l'Université F. Rabelais de Tours, *et la participation* de plusieurs collègues du Creai : Juliette Pollet, conseillère technique, Caroline Robichon, formatrice Creai et l'ensemble du groupe régional en protection de l'enfance.

Nous remercions la direction et l'équipe de l'ESCEM pour son accueil et sa disponibilité.

Cette journée régionale a rassemblé **170 professionnels**, dont une très grande majorité de travailleurs sociaux.



Intervenir au domicile : émergence de la thématique en groupe régional

Les échanges au sein du groupe régional ont essentiellement concerné la dimension du placement à domicile en 2018, les CD37 et CD45 - et les associations départementales - étant particulièrement mobilisés sur ce sujet.

En lien avec la question du placement à domicile et plus largement en lien avec le développement des pratiques au domicile des personnes et des familles, nous avons souhaité ouvrir la participation à cette journée à l'ensemble des professionnels des secteurs social et médico-social.

Plusieurs thématiques nous semblaient devoir être mises en perspective :

- Evolution des politiques publiques,
- Représentations psycho-sociales des professionnels et impact sur les positionnements au domicile,
- Réalité des pratiques : intervenir, accompagner, travailler, rencontrer... De quoi parle-t-on ?
- Professionnels se croisant parfois au sein de la même famille et à son domicile : comment articuler les interventions ?
- Posture professionnelle : approches pluridisciplinaires à mettre au travail en atelier,
- Dimension du territoire : représentation et « défense » de son propre territoire,
- Enjeux sociologiques et politiques : le domicile devient le lieu hors collectif, hors institutionnel (société libérale) où l'on se rencontre – Avons-nous encore le choix ? Comment re-questionner le contrôle social ?
- Handicap adulte : frontière entre public et privé et nécessité de penser des allers-retours, des entre-deux, des espaces différents pour accompagner...
- Dimension du lien dans les quartiers : territoires entre extérieur et intérieur, rôle social de certains métiers (facteurs, éducateurs de Prévention Spécialisée),
- Vécu propre concernant les espaces, les codes sociaux, le positionnement des corps, les territoires géographiques.

2

Politiques publiques et postures professionnelles

Sous l'impulsion des politiques publiques, parfois des personnes elles-mêmes, des logiques financières et à partir de l'évolution des pratiques, le domicile des personnes accompagnées s'est institué progressivement comme l'un des lieux privilégiés des pratiques d'accompagnement.

L'offre de service s'est ainsi diversifiée (Aemo, Aed, Aep, Spad, Sessad, Savs, Samsah, Saad, Ssiad, etc.) mettant en perspective les enjeux de cette pratique singulière, que traduit un vocabulaire spécifique : habitat-habiter, espaces intimes-(semi)public-(semi)privé, territoires, dedans-dehors, frontières, codes interculturels, position des corps, rapports « de force », etc.

Par ailleurs, l'intervention, la rencontre, l'accompagnement, le travail, au domicile, sous-tendent des pratiques spécifiques, construites entre autres sur la base de représentations et induisant des postures singulières.

Il s'agissait donc d'appréhender une pluridisciplinarité d'interventions et de rendre davantage lisible ce qui relève de l'intime, du singulier, du « caché », du complexe. Il s'agissait également de mettre en relief les avantages et les inconvénients d'une telle approche, entre relation privilégiée, observation fine, déplacement des regards et intrusion, voire contrôle social.

Si l'intervention plénière a permis de problématiser cette thématique, les ateliers interdisciplinaires et pluriprofessionnels organisés l'après-midi ont mis en relief les différences et la complémentarité des pratiques.

Comme le souligne E. DJAQUI (*Intervenir au domicile, Presses Ehesp 2014*) travail social et domicile ont toujours été des réalités fortement associées, et cela depuis les origines de l'action sociale. Les ancêtres des professionnels actuels (comme les femmes participant aux œuvres de charité) opéraient déjà dans les foyers de la classe ouvrière naissante.

De nos jours, ces interventions à domicile constituent un secteur en forte croissance et concernent un éventail de publics de plus en plus nombreux et diversifiés : enfants, malades, handicapés, jeunes mères isolées, familles en grande précarité, personnes âgées, malades en fin de vie, etc., dans une palette toujours plus large de dispositifs (hospitalisation, soutien à la parentalité, éducation budgétaire, aide éducative, soins palliatifs).

Appliquant les orientations des pouvoirs publics, elles s'inscrivent dans un projet politique : la protection des plus vulnérables ET une tendance profonde qui promeut l'individu et l'intimité comme valeurs (néo-

libéralisme). Cela nécessite l'inscription des personnes dans les limites d'un territoire personnel reconnu et incontesté.

Intervention de Stéphane LEON

Si nous parlons du domicile comme catégorie de l'action sociale, c'est qu'il devient un outil majeur de gestion-administration des populations, en particulier les plus défavorisées. Quel que soit l'objectif des actions mises en place (investigation, contrôle, soins psychiques et physiques, accompagnement social, éducation-rééducation, amélioration du cadre de vie), on lui reconnaît des effets bénéfiques comme lieu de prise en charge.

« Ce projet politique de gestion des populations, en dépit de l'extrême hétérogénéité des pratiques, est soutenu par quatre logiques d'action identifiables :

La première relève d'une logique *soignante* (au sens très large). Le principe fondateur de ces actions est qu'il faut, autant que possible, maintenir la personne dans son milieu habituel de vie (réseau affectif, familial et social).

La seconde répond à une logique *gestionnaire* à visée de rentabilisation des actions et de réduction des coûts. De ces prises en charge à domicile, on espère des économies sur plusieurs plans : l'hébergement, la gestion des personnels.

La troisième logique, s'étayant sur une conception de la vie en société, privilégie le *local*, l'environnement à dimension humaine. On peut parler de « culture du domicile ». Ce projet est volonté d'agir au plus près du concret des populations inscrites dans un territoire et un réseau social.

Enfin, la quatrième logique a pour objectif clairement annoncé le *contrôle*. Cette dimension de contrôle se retrouve, certes, à des degrés variables dans toutes les interventions sociales. Cependant, en agissant dans le huis clos domestique, les professionnels tiennent à bien signifier aux familles l'impact de ce pouvoir. » (E. DJAOUI).

Stéphane LEON a pu développer entre autres ces différents points lors de son intervention plénière et ainsi mettre en relief les fondamentaux conceptuels concernant cette thématique.



La Journée Régionale s'est organisée comme suit :

8 h 45 : *Accueil-café-rencontres*

9 h 30 : *Ouverture de la journée et introduction de la thématique :*

M. Bouchard, trésorier du Creai et Mme Abscheidt, Directrice de l'ESCEM

Séverine Demoustier, Directrice, CREA Centre-Val de Loire

Christophe Lecomte, Conseiller technique, CREA Centre-Val de Loire

9 h 45 : *Intervention de Stéphane LEON*

12 h 30 : *Repas sur place*

14 h 00 : *Ateliers animés par des binômes du groupe régional et supervisés par Stéphane Léon*

Les ateliers interdisciplinaires et pluriprofessionnels organisés l'après-midi ont mis en relief les différences et la complémentarité des pratiques à partir d'échanges et de débats. Ils devaient également permettre d'articuler l'intervention de la matinée avec les pratiques quotidiennes des professionnels au domicile des personnes accompagnées.

16 h 00 : *Bilan* de la journée par Stéphane Léon et Christophe Lecomte, et clôture à 16 h 45



Le propos de Stéphane Léon était le suivant :



« La « visite à domicile » n'est pas qu'un simple acte professionnel. Cette démarche est à resituer, notamment dans un champ professionnel plus vaste où les valeurs et les visées émancipatrices sont questionnées par la rationalisation des moyens, ce qui impacte la posture professionnelle. Si l'intervention au domicile des personnes s'inscrit dans la continuité d'une pratique, elle est également interrogée par l'évolution des valeurs de la société où la protection de la vie privée est essentielle. Dès lors, on peut constater que cette démarche est de plus en plus utilisée, là où un arsenal législatif protège de l'intrusion.

Outre la protection de l'enfance, où il est historiquement inscrit, cet acte est aujourd'hui le quotidien de bon nombre de professionnels dans le domaine du soin, du maintien et de l'aide à domicile. Ceci renvoie l'ensemble des acteurs vers différentes questions en matière de posture, d'implication et de distance vis-à-vis de la personne, du patient, du citoyen...

On perçoit derrière ces évolutions que le système, dans son ensemble, encourage le secteur du travail social à aller vers davantage d'intervention au domicile (multiplicité des dispositifs). Ceci est-il lié à la limitation des coûts engagés ? Pour autant, le domicile ne demeure-t-il pas le lieu où naît et se construit la dynamique familiale, où il faut aménager le quotidien du patient ?

Dès lors, les professionnels se confrontent à différentes formes de réalités, où l'intervention au domicile devient une pratique qui nécessite une finesse de posture et une réflexion quant à son positionnement. En effet, pénétrer au sein du lieu de vie, c'est faire effraction. Dès lors, les représentations du professionnel viennent se confronter à l'histoire et à la construction de l'individu visité, de la famille qui a fabriqué son fonctionnement, obligeant à beaucoup de dextérité et de souplesse pour rester objectif tout en remplissant la mission éducative ou de soin pour laquelle le professionnel est mandaté.

De la définition du lieu de la rencontre (autour de la table, sur le fauteuil, dans la cuisine, au salon en passant par la terrasse...), chaque choix engage la continuité du travail, ce qui implique également une réflexion autour du respect de la vie privée tout en devant répondre à l'injonction qui est à l'origine de l'intervention.

Différents exemples permettront d'illustrer ce phénomène, agrémentés par des échanges avec le public.

Intervenir au domicile est donc un acte professionnel qui illustre parfaitement la réalité que traverse le secteur du travail social aujourd'hui, entre haute technicité nécessaire, respect d'autrui et injonction institutionnelle ».

Bilan de la journée et retour sur les questionnaires de satisfaction

Nous avons recueilli 113 questionnaires (soit 70% des participants), ce qui permet de dégager certaines tendances :

- **La journée dans son ensemble** est estimée « très satisfaisante » par 4% des participants, « satisfaisante » par 80% des participants, « peu satisfaisante » par 15% des participants, insatisfaisante par 01 participant.
- **Intervention plénière** : elle est estimée « intéressante » par 65% des participants (dont 10% « très intéressante »), sans commentaires particuliers soulignés. Elle est estimée « peu intéressante » par 35% des participants. Ces 35% de participants travaillent essentiellement dans des services de Milieu Ouvert de type SAEMO ou SAED ou Services de l'ASE et semblent être souvent expérimentés. Ils estiment que les apports clinico-théoriques étaient « insuffisants », « généralistes », « déjà acquis », « non approfondis », « à l'attention de travailleurs sociaux en formation initiale ».
- **Le repas** : beaucoup de remarques, souvent humoristiques, concernant cette situation que nous n'avons jamais eu à gérer par ailleurs. Encore toutes nos excuses...
- **Les ateliers** : 40% des participants estiment que ces temps de travail ont été « très intéressants », 52% qu'ils ont été « intéressants », 8% « peu ou pas intéressants », soit 92% de participants, ayant répondu au questionnaire, satisfaits ou très satisfaits. Parmi les remarques qui peuvent nous inspirer concernant la suite à donner : prégnance de la protection de l'enfance dans les groupes, inquiétudes fortes concernant la création des services de PAD, peu de remarques concernant le nombre de participants par atelier, intérêt concernant le thème du pluriprofessionnel, de l'inter-établissements et du travail en partenariat, qualité de l'animation souvent soulignée.

Un groupe de travail régional désormais constitué qui fonctionne en continuité depuis 3 ans

Dès 2015, une quinzaine de professionnels ont répondu présent sur l'ensemble de la région Centre-Val de Loire et la présence de travailleurs sociaux (Educateurs Spécialisés et Assistants de Service Social), à hauteur de 60% de la composition du groupe, a été notée et appréciée par l'ensemble du groupe constitué.

A ce jour, il faut noter la stabilité du fonctionnement de ce groupe de travail et la volonté clairement affichée de poursuivre dans la dynamique amorcée.

De façon générale, les professionnels présents expriment leur besoin de se réunir et « de penser afin de se dégager du quotidien ; de rester en quête de sens », la nécessité de maintenir une veille professionnelle au-delà des situations d'urgence mais également le désir de partager des expériences, des pratiques, d'éviter l'isolement, de dégager un « sens commun ».

Ils font état d'une dégradation généralisée de ce secteur et mettent en perspective la discontinuité des liens multiples en intra-institutionnel (équipes-CSE-Direction de pôle) ainsi qu'en extra-institutionnel (Etablissements et services-partenaires-mandataires), le sentiment de travailler dans l'immédiateté, avec une perte de sens se traduisant par la souffrance de nombreux professionnels et la prégnance de risques psychosociaux.

Nous souhaitons élargir le groupe à de nouveaux professionnels en 2019, professionnels des départements 18, 28 et 36, peu représentés au sein du groupe régional.



Chacun s'accorde à dire en janvier 2019 qu'il est précieux de poursuivre le travail engagé, le CREAI proposant des espaces interstitiels à des acteurs s'interrogeant sur l'avenir d'un secteur en crise structurelle, dans un contexte tendu et contraint.

Le groupe désormais constitué s'inscrit en stabilité et en continuité : plaisir de travailler ensemble, de partager l'actualité du secteur, de proposer un nouveau projet de journée régionale en 2019.

Thème à venir (suggestions des participants dans le cadre des questionnaires de satisfaction) : près de 50% des participants ayant répondu au questionnaire (52 sur 113), ce qui est très important, soulignent la nécessité d'organiser une journée sur le thème du « réseau et du partenariat ».

Nous avons d'ores et déjà évoqué cette thématique en 2017 au sein du groupe régional et ce, au regard du contexte et des enjeux actuels.

Elle est à mettre en lien avec l'un des thèmes évoqués lors de la journée régionale : comment favoriser la coopération, l'articulation, le sens des missions concernant les différents dispositifs émergeant, au regard du risque de la juxtaposition et de la perte de sens, pour les familles comme pour les professionnels ? Thème d'actualité puisqu'il semble concerner par exemple la mise en place des « plateformes » en IME, de « pôles ressources » en Sessad ou de « services de PAD » en protection de l'enfance.

Cette demande est formulée essentiellement ainsi : thème du partenariat et réseau, en lien avec les « évolutions et transformations du secteur », la dimension du « parcours », les « articulations entre ESMS », les « dynamiques de coordination et de collaboration », le besoin de « transversalité »....

