



## **Opérateurs sociaux, formation pratique et créativité: développer l'exercice d'une créativité critique et un espace de médiation entre imaginaires et réseaux sociaux**

**Orazio Maria Valastro**

Spécialisé dans les pratiques d'autobiographie (Libre Université de l'Autobiographie, Anghiari); perfectionné en promotion sociale et prévention de l'exclusion (Université Carlo Bo, Urbino), en théorie et analyse qualitative dans la recherche sociale (université La Sapienza, Roma); spécialisé en médiation sociale (École Internationale de Médiation Sociale, Société Italienne de Sociologie); maîtrise de sociologie (université René Descartes, Paris V); consultant, intervenant, chercheur et formateur, en tant que sociologue et professionnel indépendant, Italie; directeur éditorial de *m@gm@*, revue de sciences humaines et sociales, et rédacteur en chef d'*Esprit Critique*, revue internationale de sociologie et sciences sociales. orazio.maria.valastro@analisiqualitativa.com

### **Résumé**

Pour saisir aujourd'hui la notion d'intervention sociale, évaluant le panorama diversifié des professions de l'action sociale et de leurs pratiques, il devient nécessaire de considérer les nouveaux rôles que les opérateurs sociaux vont jouer au sein de formes communautaires émergentes du travail social. L'intervention sociale se définit également en fonction des droits de citoyenneté auxquels vont de plus en plus se rattacher les services sociaux et leurs organisations, nous montrant ainsi de nouvelles significations de l'action sociale. La formation doit considérer des réalités composites et ses connexions possibles dans l'évolution de l'action sociale. Il faut soutenir et accompagner des parcours de formation capable de mobiliser connaissances et savoir-faire, pour permettre aux opérateurs sociaux de pouvoir se confronter à des dynamiques sociales et culturelles et développer la réalisation de services flexibles et ouverts au territoire, soutenant une disponibilité à l'innovation et à la volonté de moduler l'action sociale selon des besoins toujours plus différenciés. Les opérateurs vont par contre devoir assumer et développer une capacité de lecture des phénomènes et des réalités et une capacité de promouvoir connexions, échanges et constructions de nouvelles hypothèses de travail. Un effort qui relève aussi de leur capacité créative de concevoir et d'engendrer des visions globales, pas uniquement analytiques, sectorielles et circonstanciées, dans une orientation de co-construction partagée de sens et d'action.

Mots clés: travail social, imaginaire social, intervention sociale, médiation sociale, services de proximité.



## Introduction: travailler et faire le social

### Illustration 1

"... *chaque forme de société est une création particulière, oeuvre de l'imaginaire collectif anonyme...*"  
(Cornelius Castoriadis)

"*Les rapports de l'intervention sociale et de l'imaginaire... il participe d'une mutation de l'esprit contre les savoirs clos et fragmentaires... à la création d'une zone mitoyenne d'échanges et de conflits.*"  
(Georges Bertin)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika

La présentation de ce texte en 2003 pour le séminaire d'Angers[2] diffusé intégralement dans ce dossier spécial d'Esprit Critique, a été illustrée par des images, des schémas et diagrammes. Les tarots divinatoires proposent[1], avec leur symbolisme, les schèmes du régime diurne et nocturne de l'imaginaire (Durand, 1960) mobilisés par les pratiques des intervenants sociaux.

Le régime diurne, avec son ambition rédemptrice et purificatrice, caractérise les deux premières parties du texte, symbolisant une démarche rationnelle et scientifique capable de révéler les réalités au sein desquelles l'intervention et l'action sociale sont nécessaires pour amorcer de nouvelles méthodes de contrôle et gestion de l'échec de l'Etat Social. L'intervention sociale et les intervenants sociaux, au sein d'une décentralisation des politiques sociales et du récent développement de liaisons réticulaires, engagent de nouvelles réponses professionnelles et les re-constructions de liens sociaux en tant que stratégies inédites, pour préserver la cohésion de la société tout en se confrontant aux transformations et aux changements sociaux.

Le régime diurne mobilise les schèmes de séparation, distinction et ascension, le soleil des tarots divinatoires représente la volonté d'une purification collective par l'intervention et l'action sociale. Nous partageons en tant qu'intervenant une représentation de la réalité répondant à ce besoin/nécessité d'approche rationnelle par les lumières du soleil; une purification symbolique contre la peur des ténèbres identifiée avec la rupture des liens sociaux; une intervention éclairée par la technologie des armes du travail social se dressant contre l'environnement pour vaincre les ténèbres.

La troisième partie du texte, la formation pratique des opérateurs et ses territoires inconnus, présente des réflexions sur le processus de programmation et de réalisation d'interventions sociales, depuis la capacité d'imaginer des projets d'intervention jusqu'à considérer une exigence essentielle: la mise en place d'un espace de médiation des imaginaires et des réseaux impliqués dans les pratiques et la réalisation des interventions des acteurs sociaux



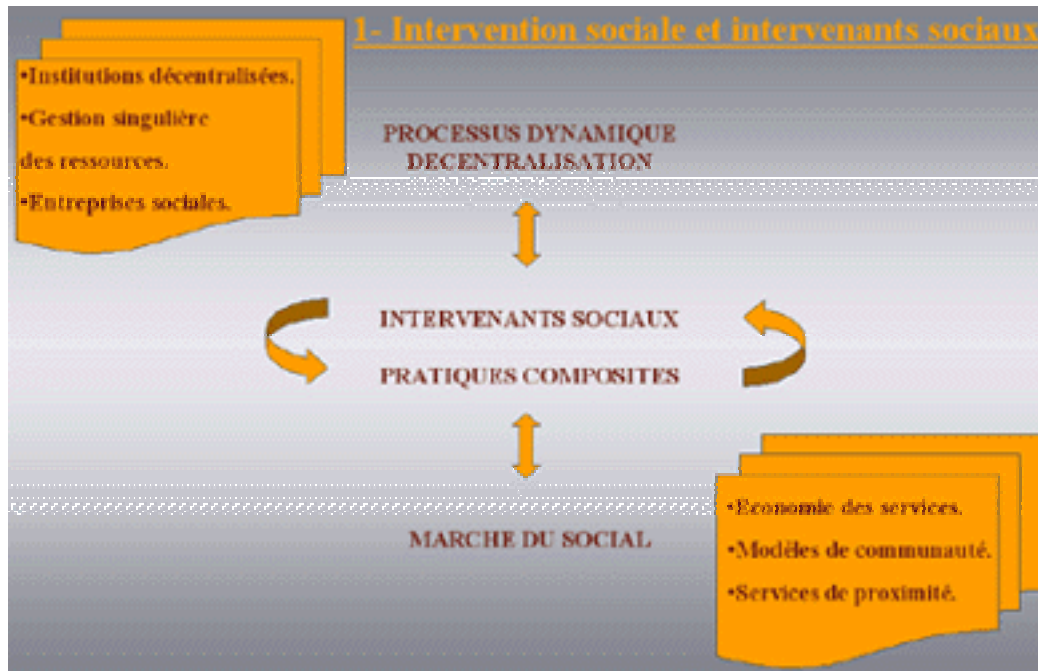
impliqués. Considérant de plus près les relations et les connexions entre intervention sociale et imaginaire, nous allons nous référer au régime nocturne réfléchissant sur l'agir et le faire, souvent moins rationnel que ne le laissent supposer les différents rapports de l'action sociale, sur la transformation et le changement par l'agir et le faire des opérateurs sociaux dans le cycle de leur expérience, situé entre programmation des interventions, analyse des communautés et des territoires, et évaluation de l'action sociale.

Ces pratiques sont davantage un laboratoire d'expérimentation et engagent un bouleversement des connaissances confectionnées et insuffisantes tout en circonscrivant une zone de confrontation et en même temps de conflits interprofessionnels. Le régime nocturne, représenté par la lune, avec ses structures synthétiques vise l'harmonisation des contraires, il s'agit d'une dialectique qui n'abolit pas les oppositions mais tente une valorisation et une harmonisation des contraires aboutissant à construire des réalités édifiées dans d'inédites constructions partagées de sens. Au sein de ce laboratoire d'expérimentation il faut un espace de médiation pensé en raison des questions suivantes: valoriser et accepter la créativité avec ses possibles atouts et dangers pour la société instituée; reconsidérer liens sociaux et participation active à la vie citoyenne; engendrer imaginaires et accomplir imaginations; introduire les subjectivités, les sensibilités et les turbulences qu'animent les réseaux sociaux.

Le régime nocturne essaye d'appriivoiser le temps et cet espace de médiation comme capacité de reconstruction et de réactualisation des configurations relationnelles et intersubjectives éclipsées par les schèmes de séparation et distinction du régime diurne, avec la richesse et la pluralité des structures synthétiques tendant à l'harmonisation en un tout cohérent. Le creux de la coupe, fondement archétypal de l'idée du manque, symbolise l'idée du manque et la descente dans les profondeurs pour retrouver des constances cycliques: les cycles de vie d'expériences situées entre continuité et ruptures, dont l'espace de médiation doit considérer comment envisager le probable/possible, ce qui n'est pas encore, ce que nous souhaitons avec nos compréhensions et notre définition du présent et du changement; la créativité et l'organisation de processus le travail par projet, dont l'espace de médiation doit considérer la gestion concrète de processus autonomes et les aires d'incertitudes, les capacités créatives et l'expérimentation d'une navigation entre points de relations, le processus de professionnalisation et les transformations d'identités personnelles, le savoir-faire et le rôle d'opérateurs-connecteurs dont l'espace de médiation doit considérer l'intégration et la valorisation de professions traditionnelles/nouvelles avec les récentes approches de l'intervention sociale.



## 1 Intervention sociale et intervenants sociaux



### *L'intervention sociale entre pratiques composites et modèles d'action sociale en évolution*

La notion d'intervention sociale, examinée à partir de multiples pratiques, nous permet de mieux définir et examiner un domaine aussi diversifié et complexe que celui du travail social avec ses nombreuses professions. Il est pourtant très difficile de retenir une définition de ces réalités en fonction des pratiques et des significations que les intervenants vont eux-mêmes leur donner. Cette difficulté d'appréhender et dégager une notion claire, bien définie et satisfaisante pour les travailleurs sociaux et de manière plus générale pour tous les acteurs impliqués dans l'action sociale, s'amplifie davantage. Une prééminence accrue des logiques institutionnelles et une moindre capacité d'affirmation des logiques professionnelles se conjuguent paradoxalement avec la création d'un réseau social et institutionnel intermédiaire infirmant le rôle central des logiques institutionnelles. La valorisation des réseaux communautaires produit des modifications substantielles dans la manière de concevoir le rôle et l'action des intervenants sociaux, se confrontant à l'exigence de développer leurs capacités et compétences pour envisager des relations réticulaires avec les sujets du tissu social, économique et institutionnel.



## Illustration 2

## Régime diurne de l'imaginaire

"Notre société rationaliste et 'techniciste' met l'accent sur ce que Gilbert Durand appelle le régime diurne de l'imaginaire, celui où tout est éclairé par les lumières de la raison..."  
(Ghislain Fournier)

[1]



Tarot divinatoire de la société Magika

### 1.1. Envisager la notion d'intervention sociale en fonction de pratiques composites

#### *Les qualifications et les compétences hétérogènes des professionnels de l'action sociale*

La notion d'intervention sociale recouvre très souvent des pratiques composites, des modalités hétéroclites d'action sociale relevant de champs spécifiques dans lesquels agissent les intervenants sociaux. Nous pouvons ainsi constater comment cette notion va se différencier, à partir de l'exercice réel, de l'action sociale au sein des catégories professionnelles qui vont faire émerger, par leurs pratiques, des besoins, des situations et des problématiques souvent en marge. L'observation des pratiques des opérateurs sociaux, avant même de considérer le sens de la notion d'intervention sociale et des réalités sociales hétérogènes faisant l'objet de leurs interventions, nous montre "...une réalité langagière dont on ne sait pour l'heure si elle va résister au temps, c'est-à-dire si la notion sera toujours suffisamment opérationnelle pour désigner de manière explicite une réalité compréhensible par tous ou au moins par un groupe d'individus (chercheurs, universitaires, professionnels, etc.) partageant l'emploi du terme." (Barreyre, 1999, page 7) L'analyse du champ des intervenants sociaux et de leur qualification nous révèle ainsi une signification langagière de la notion d'intervention sociale permettant de nommer et de situer les pratiques d'un champ très vaste de professionnels et professions intervenant dans le social.

Le ROME, (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois), nomenclature statistique de l'ANPE (Agence Nationale française Pour l'Emploi), utilise le terme d'intervention sociale pour définir les pratiques des intervenants sociaux dans des domaines et catégories professionnels différents. Nous pouvons constater non seulement des pratiques hétérogènes mais aussi des statuts professionnels et des niveaux de qualifications distincts. L'activité professionnelle se répartit d'autre part suivant des champs d'action sociale ne relevant pas des mêmes populations et ne partageant pas la même culture professionnelle.



**Tab. 1 - Catégories Professionnelles**

Catégorie Professionnelle 11:

regroupant les personnels des services aux personnes et à la collectivité.

Catégorie professionnelle 23:

regroupant les professionnels de l'intervention sociale.

Code 23112 Intervenants action sociale:

conseiller en économie sociale et familiale (animateur social, assistant de service social).

Code 23132:

animateurs d'activités culturelles ou techniques.

Code 23151 Intervenants éducatifs:

éducateurs spécialisés (éducateurs d'action éducative en milieu ouvert, éducateurs de prévention spécialisée, éducateurs de rue, éducateur de la PJJ);

les déléguées à la probation;

les moniteurs éducateurs;

les AMP;

les moniteurs d'atelier;

les éducateurs techniques.

*ROME: Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois.*

Illustration 3

Régime diurne de l'imaginaire

"Le soleil est donc valorisé à l'intérieur d'une rêverie dont la vocation est l'exemplarité énergétique et morale. Il est l'annonce d'un monde nouveau."

(Michel Benjamin)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika

*1.2. Définir l'intervenant social et les professionnels de l'action sociale*

*Professions traditionnelles, nouveaux intervenants et réorientation des services sociaux*

La définition de l'intervenant social[3], dans le concept de multiples qualifications professionnelles et de pratiques composites, se complexifie davantage par la présence d'autres acteurs sociaux, les élus locaux, essayant de déterminer et de maîtriser l'action sociale qui découle directement ou indirectement des politiques sociales. Les catégories professionnelles se confrontent aujourd'hui à "... l'arrivé sur le terrain de l'action sociale des élus (maires, conseillers généraux), et la fin du monopole du travail social pour les



professions traditionnelles du social (éducateurs, assistants sociaux, éducateurs de jeunes enfants, conseillères en économie sociale et familiale)." (Barreyre, 1999, page 9). Nous assistons ainsi à une complexification ultérieure de la définition de l'intervenant social et une segmentation accrue du travail social par l'entremise de la volonté des élus locaux: ces derniers établissent les conditions pour mobiliser d'autres professionnels, situés habituellement en dehors des professions traditionnelles du social, intégrant ainsi au rang d'intervenant social tout professionnel exerçant une activité sociale pour la communauté.

La réorganisation des services se réalise d'ailleurs manifestement par la prééminence des logiques institutionnelles sur les logiques professionnelles. "La multiplication des institutions décentralisées occupant une place d'employeurs conduit presque mécaniquement à l'éclatement des politiques d'aide et d'action sociale. Chaque institution définit ses propres objectifs et, en conséquence, pratique des politiques d'emploi et des modalités de gestion des ressources humaines singulières." (Chopart, 2000, page 40) Il faut souligner que ces pratiques débordent le cadre traditionnel des services sociaux et nous pouvons constater comment "...les institutions publiques, centrales et décentralisées, exportent au sein de leur relation avec le social les carences bureaucratiques, la sollicitation au dévouement et à l'adhésion aux modèles opérationnels imposés d'en haut..." (CENSIS, 2002-a, page 78-79). Ce processus dynamique de décentralisation se traduit, d'autre part, par une prise en charge du social et du travail social par un ensemble de sujets et de réalités relevant du troisième secteur: un associationnisme diffus et fonctionnel, composé d'associations, coopératives, entreprises sociales, capables de développer "(...) des autonomies fonctionnelles (...) la condensation territoriale des besoins (...) l'enracinement des réseaux de responsabilité sociale diffuse (...)" (CENSIS, 2002-a, page 78-79). Ce réseau a la capacité de réorienter l'organisation et la mise en place de services sociaux renouvelés.

#### *Action sociale, activité relationnelle et réseaux sociaux*

Il faut alors envisager le travail social entre logiques institutionnelles et services sociaux évoluant au sein des politiques sociales du *Welfare-State*, et dans cette évolution l'entreprise sociale est une nouvelle donnée (CENSIS, 2002-a, page 73). L'offre de services sociaux est en train de se résoudre graduellement dans une logique de marché se substituant lentement à une culture qui se fondait essentiellement sur un modèle de protection publique. L'accès de nouveaux sujets proposant et fournissant des services sociaux, volontariat, associations, coopératives, entreprises sociales, expérimente des instruments typiques des entreprises du profit tout en gardant leurs orientations et finalités relevant de la solidarité sociale. Avec ce nouveau modèle d'entrepreneurs et d'entreprises sociales "...dans lequel vont acquérir un rôle central trois éléments clés: l'organisation; les modalités / caractéristiques de réalisation des services; le système de relations..." (CENSIS, 2002-a, page 73), se manifeste l'exigence de développer les capacités et les compétences des opérateurs pour déployer ces rapports réticulaires avec les sujets du tissu social économique et institutionnel.

La définition de l'intervenant social ne peut ainsi que considérer ces réalités du marché social s'ouvrant aux logiques d'entreprises, des logiques envisageant des proximités entre entrepreneurs et action sociale établie à partir de la promotion de meilleures conditions de vie dans un parcours historique qui a évolué depuis l'assistantat jusqu'à l'action sociale



(D'angella et al, 2001), en passant par des nouvelles formes de travail social. De nouveaux modèles entrent dans l'organisation de formes d'aide entre catégories sociales, activités relationnelles et réseaux sociaux, tout en maîtrisant la complexité des nouvelles logiques de marché entre le social, l'économique, l'institutionnel et le réseau de sujets en interaction. Le débat autour des formes contemporaines du travail social ne peut pas échapper à ces problématiques donnant ainsi lieu à de nouveaux principes dans la conception de l'action sociale. Il ne s'agit plus de consacrer du temps, des ressources et des compétences aux sujets plus fragiles et même l'intervention sociale de l'Etat pour sauvegarder les droits fondamentaux, garantir et redistribuer des opportunités évolue ainsi vers un modèle de l'action sociale conjuguant la promotion de meilleures conditions de vie, apportant des réponses locales aux inégalités dans la redistribution et l'accès aux opportunités locales tout en organisant des réseaux.

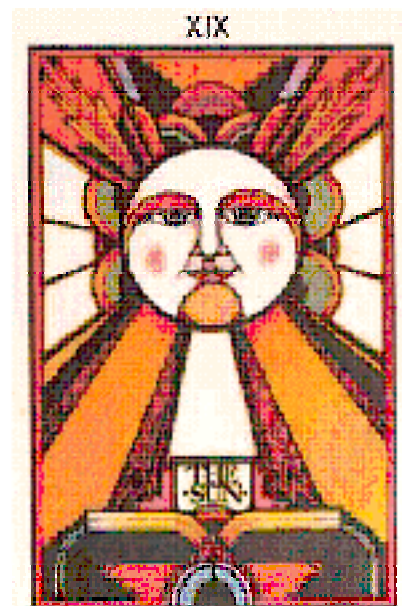
#### Illustration 4

##### Régime diurne de l'imaginaire

"Comme il y a un Soleil, Fleur du Feu, et un Soleil céleste, oeil droit du cosmos, ainsi le Cuivre, quand il devient une Fleur par la purification, est un Soleil terrestre, un Roi sur la Terre comme le Soleil dans le Ciel."

(Attribué à Zosime, Alchimiste Grec)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika

### *1.3. Concevoir la notion d'intervention sociale en fonction de l'exercice de la citoyenneté*

#### *Une nouvelle économie des services et de la solidarité sociale*

Pour saisir aujourd'hui la notion d'intervention sociale, évaluant le panorama diversifié des professions de l'action sociale et de leurs pratiques, il devient nécessaire de considérer les nouveaux rôles que les opérateurs sociaux vont jouer au sein de formes communautaires émergentes du travail social. L'intervention sociale se définit également en fonction des droits de citoyenneté auxquels vont de plus en plus se rattacher les services sociaux et leurs organisations, nous montrant ainsi de nouvelles significations de l'action sociale des intervenants. Nous allons pouvoir examiner un ensemble social et économique, poursuivant des logiques d'intervention développées par de nouveaux acteurs qui vont donner lieu à de nombreux et composites services sociaux. Il est ainsi possible de souligner une stricte relation entre intervention sociale et droits de citoyenneté ne proposant plus simplement





l'intervention sociale comme une "... réponse professionnellement organisée à des besoins sociaux. Ainsi définie, l'intervention sociale est réduite en un ensemble de services qui s'inscrivent naturellement dans la vie quotidienne sans distinction de la nature des demandeurs." (Léculée, 1999, page 35-36)

Solidarité sociale et nouvelle économie des services sociaux vont s'intégrer envisageant les services dans leur connexion à un réseau de relations et de liens sociaux: il ne s'agit plus d'imaginer des services sociaux comme un lieu de prestation professionnelle, il faut distinguer le flux de relations et d'interactions caractérisant ces services (De Leonardi, 1998). Les processus de communication et d'intersubjectivité présentes dans cette dimension relationnelle et de confrontation induisent à concevoir les services comme flux de relations et interactions générées par des sujets, au lieu de simplifier le tout en une simple prestation entre population et opérateurs professionnels. Les services produisant des relations entre personnes ont ainsi une spécificité: celle de promouvoir le bien être des personnes, substituant aux logiques des économies des services relevant de l'assistance le modèle communautaire dans lequel le service se définit comme un bien relationnel produisant de la socialité (Falconi et Peruzzi, 2001).

Cette différence substantielle, entre services sociaux traditionnels et organisation de communauté, nous la retrouvons dans cette opposition de modèles concernant le rôle actif ou passif attribué aux sujets: dans les modèles traditionnels les opérateurs sociaux ont un rôle central, la personne dépend très souvent du service; dans l'organisation de communauté, le pouvoir des opérateurs est soumis à discussion, les informations sont partagées, les compétences et les ressources des personnes sont valorisées par un rôle plus autonome et indépendant en tant que membres actifs et conscients de la communauté (Martini et Sequi, 1988). L'approche focalisée sur les solutions (Berg Insoo, 1996) montre un changement ultérieur dans les modèles de l'intervention sociale au sujet du rôle de la personne et de la définition du concept de changement et de responsabilité. Ce sont les personnes elles-mêmes qui vont reconnaître et se fixer des objectifs valables et accessibles tandis que l'opérateur soutient ce parcours vers des objectifs significatifs pour les individus et compatibles à leurs réelles capacités.

#### *Services de proximité et modèles de communauté*

La logique du développement de l'économie de services, prestations et populations cibles spécifiques, est bouleversée par la reconnaissance de l'autonomie des personnes et des groupes et l'exercice de la citoyenneté dans les services de proximité et le modèle d'organisation de communauté. Les orientations des politiques sociales actuelles vont faire évoluer les services spécifiques, organisés en fonction d'une population cible particulière, substituant ou intégrant aux services dédiés des services de proximité ouverts au territoire pour la reconnaissance des droits de citoyenneté (Tognetti Bordogna, 2002). Le travail social devient ainsi un espace de rencontre de cultures et de réduction des distances sociales entre groupes sociaux différents (Barou, 2001-2002), un espace caractérisé en tant que flux de relations et lieux d'écoute promouvant l'autonomie des personnes, reconnaissant leurs savoirs tout en soutenant le développement de leurs habilités et capacités. Les politiques sociales, avec ces nouvelles orientations, organisent une mutation et une diversification des



métiers traditionnels des travailleurs sociaux, une transformation des services traditionnels qui vont déplacer les frontières de l'intervention sociale en dehors des territoires classiques des services sociaux.

Le développement des services de proximité, dans le domaine de l'éducation et de l'animation sociale, par exemple, est un champ d'intervention en évolution et avec les nouvelles stratégies définies pour développer des relations significatives, l'intervention contre l'exclusion sociale essaye de promouvoir l'insertion sociale de personnes en difficulté et d'oeuvrer pour une reconstitution des liens sociaux. Les services de proximité s'insèrent dans le contexte problématique des mutations sociales, économiques et politiques actuelles, soutenant le développement de modalités d'interventions adéquates aux situations sociales actuelles.

#### Illustration 5

##### Régime diurne de l'imaginaire

"C'est ce processus de séparation, qui exagère les différences, qui est à l'origine du régime de l'antithèse, que Durand a appelé le 'Régime Diurne' de l'image."  
(Roland Schols)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika



## 2 Opérateurs sociaux et formation à l'action sociale



La formation doit considérer des réalités composites et ses connexions possibles dans l'évolution de l'action sociale.

Il faut soutenir et accompagner des parcours de formation capables de mobiliser connaissances et savoir-faire pour permettre aux opérateurs sociaux de pouvoir se confronter à des dynamiques sociales et culturelles et développer la réalisation de services flexibles et ouverts au territoire, soutenant une disponibilité à l'innovation et à la volonté de moduler l'action sociale selon des besoins toujours plus différenciés. Les opérateurs vont par contre devoir assumer et développer une capacité de lecture des phénomènes et des réalités et une capacité de promouvoir connexions, échanges et constructions de nouvelles hypothèses de travail. Un effort qui relève aussi de leur capacité créative de concevoir et d'engendrer des visions globales, pas uniquement analytiques, sectorielles et circonstanciées, dans une orientation de co-construction partagée de sens et d'action.

Illustration 6

Régime diurne de l'imaginaire

"Il faut avoir une image même s'il n'y a rien de plus difficile à fixer que certains moments du crépuscule, un soleil trop mur, rouge et éblouissant car d'autant plus éblouissante et impitoyable est la lumière qui éclaire, d'autant plus profondes sont les ténèbres qui l'engendrent."  
(Rosalia Bivona)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika



## 2.1. Des expériences multiples: un laboratoire d'expérimentation

### *Caractéristiques sociales et démographiques des opérateurs sociaux*

Avec les professions traditionnelles du travail social nous allons donc examiner une multiplicité de sujets et figures professionnelles situés dans le marché social et caractérisés par les opérateurs des organisations du troisième secteur, volontariat, associations, coopératives, entreprises sociales. Ce qui caractérise ainsi le social, domaine et objet d'intervention, comme "...un laboratoire d'expérimentation particulièrement avancé au sujet de différents aspects de l'individualisation du travail; le travail par projets et à distance, la rétribution concertée individuellement, une extrême adaptabilité aux contenus des activités sollicitées, le développement de carrières suivant plus l'évolution du marché social que des parcours internes aux organisations de référence, un considérable investissement dans le domaine de la formation par accumulations d'expériences modulables et transposables dans d'autres contextes, la propension au *team work* et à l'interdisciplinarité sont des aspects ordinaires dans les parcours professionnels des opérateurs sociaux." (CENSIS, 2002-b)

L'analyse des caractéristiques sociales et démographiques des opérateurs sociaux montre qu'ils sont en prévalence des femmes (60%), avec un niveau d'instruction supérieur à la scolarité moyenne française et un parcours professionnel qui n'est pas supérieur à deux ans (40% d'entre eux). Les conditions de travail ne sont pas intéressantes ni gratifiantes par rapport à d'autres secteurs si l'on compare horaires de travail, parcours de carrière et rétribution. Il faut aussi relever qu'un nombre consistant d'opérateurs développe cette profession quasiment dans des circonstances fortuites, sans projet originaire. Les analyses au sujet de la satisfaction des opérateurs sociaux montrent toutefois des valeurs significatives attribuées à l'utilité sociale de la profession exercée et à la qualité des relations inter personnelles: "...c'est l'expérience directe des opérateurs à avoir un impact positif sur la satisfaction des opérateurs sociaux oeuvrant comme stimulation et facteur d'intégration non monétaire..." (CENSIS, 2002-b). Cette expérience directe met en évidence des perceptions subjectives de l'activité des opérateurs sociaux, des perceptions présentant une disponibilité à l'innovation et une volonté de moduler l'action sociale selon les besoins toujours plus différenciés, ce qui caractérise davantage leurs expériences comme un laboratoire d'expérimentation.

**Tab. 2 - Etudes**

val. %

Qualification professionnelle	19,0
BAC	37,7
Maîtrise	16,5
Total	100,0 [681.695]

*Analyse des caractéristiques socio-démographiques des opérateurs sociaux*

*Censis: données Fivol et Istat, 2002*

**Tab. 3 - Connaissance de l'organisation**

Val. %

Indications de parents / amis / d'autres personnes	30,7
Connaissance des activités de l'organisation	16,9

*Analyse des caractéristiques socio-démographiques des opérateurs sociaux*

*Censis: données Fivol et Istat, 2002*



### *Une pluralité d'organisation et de modèles*

L'évolution des politiques sociales dans un espace social public appelé troisième secteur, tiers système ou troisième dimension (Colozzi et Bassi, 1995), représente des sujets associatifs différemment formalisés et institutionnalisés, situés dans un espace public entre l'Etat et le marché. Les organisations du troisième secteur, dans le cadre de l'actuelle évolution des politiques sociales (Colozzi, 1998), définissent un nouveau modèle à partir de la fin des années 70 qui tente de "dépasser la fragmentation horizontale et verticale des sujets réalisant des services sociaux" (Colozzi, 1998, page 139). Les municipalités s'intéressaient principalement à l'organisation et à la gestion des services sociaux, la programmation et la planification étant attribuées à l'Etat et aux Régions. C'est avec le nouveau modèle du marché social, qui n'est pas tout à fait un marché au sens propre et avec la réforme des autonomies locales que la programmation et l'organisation des services sociaux étaient assignées aux municipalités, envisageant des formes de gestion réalisées par les sujets du tiers secteur, reconnus comme formes d'organisation des communautés locales.

Nous avons une pluralité d'organisations impliquées dans le travail et dans l'action sociale qui se traduit par une pluralité de modèles: cette pluralité, elle, est examinée en tant que laboratoire d'innovation à l'égard des politiques sociales, considérant aussi comment l'introduction de nouvelles philosophies et modalités d'interventions à été assimilée à des organisations publiques.

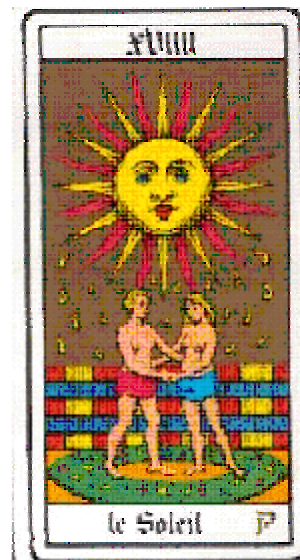
#### Illustration 7

##### Régime diurne de l'imaginaire

"La station debout oriente la structure ascensionnelle de l'imaginaire diurne. Intimement liée à la lumière, elle s'effectue par un geste dont la forme est à la fois héroïque (parce que se dresser est toujours un effort) et antithétique (parce que ce geste oppose radicalement le bas et le haut, la lumière et les ténèbres...). Dès lors, se dresser c'est toujours valoriser l'héroïsme et l'opposition. On se dresse, face ou contre l'environnement, l'adversité..."

(Pascal Galvani)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika

## *2.2. Processus d'innovations et nouvelles hypothèses d'action sociale*

### *Innovations politiques et difficultés institutionnelles*

Le rapport sur les réseaux sociaux, les organisations et les opérateurs sociaux en Italie (CENSIS, 2002-a), nous présente une réalité caractérisée en priorité par une pluralité de



réseaux relationnels solidaires et à responsabilité diffuse. Considérant la problématique absence ou la rareté des ressources publiques, cette réalité va désigner de nouvelles modalités originelles de tutelle et de cohésion sociale fonctionnelle aux processus d'individualisation des parcours de vie. Le développement de réseaux novateurs à responsabilité diffuse souligne la portée de ces expériences concrètes pouvant promouvoir les liens communautaires. Ces réseaux sont aussi un formidable réservoir d'énergies et de compétences développant des processus d'innovation pour les politiques sociales et les institutions, nous signalant en même temps la difficulté d'une mitoyenneté des institutions dans leur multiplicité et la logique d'une appartenance plurielle, commune et fonctionnelle pour les consolidations réciproques.

Le travail de communauté dans plusieurs secteurs et domaines a sans doute développé des orientations et des modalités participatives au niveau des politiques sociales et principalement en ce qui concerne la collaboration entre organisations, institutions publiques et sociales dans le domaine du profit et du non-profit, d'où la nécessité et la capacité d'intégrer ce patrimoine méthodologique et technique.

#### *Services de proximité et opérateurs-connecteurs*

La formation doit pouvoir intégrer ces données tout en considérant des parcours de formation adéquates pour réussir à confronter les opérateurs sociaux aux dynamiques sociales et culturelles, soutenant et développant ainsi la réalisation de structures plus flexibles dans leurs procédures et organisations. Les services de proximité mettent en jeu la capacité des intervenants à reconnaître les besoins les plus complexes, leur donner dignité et faire émerger de nouvelles subjectivités. Les opérateurs sociaux sont ainsi des constructeurs de réalités dans leur interaction avec réseaux, individus et groupes sociaux, institutions publiques et organisations du troisième secteur, capables de "...promouvoir la construction de connexions dans les espaces de vie..." (D'Angella et al, 2001, page 27-28). Ces hypothèses de travail essayent de faire sortir l'opérateur de sa marginalité et de lui reconnaître un rôle central dans les problématiques et la marche des entreprises d'un territoire.

Il s'agit de pouvoir "...intervenir et agir, directement ou indirectement, pour une construction et une manutention des rapports interactifs et dialogiques entre les êtres humains (...) individus, groupes sociaux, organisations, communautés..." (Trentini, 2000, page 6). Ces pratiques posent une question fondamentale et nous poussent à concevoir autrement la question du lien social et de la citoyenneté. L'animation sociale en est un exemple avec son projet d'intervention, de consolidation des autonomies et de développement de la participation active (Gillet, 1996).

Les opérateurs vont devoir assumer et développer une capacité de lecture des phénomènes et des réalités et une capacité de promouvoir connexions et échanges, de construire de nouvelles hypothèses de travail. Avant la prise en charge des individus et des problématiques il faut concevoir une capacité de réponse - d'aide, pas de diagnostic mais d'interprétation et de créativité dans les réponses pour engendrer des parcours possibles pour le soutien aux communautés locales. Ces expériences sont ainsi un véritable



laboratoire de lecture des problématiques, des interventions et des politiques locales (D'Angella et al, 2001). Elles nous montrent la portée d'une capacité créative en mesure de produire et de concevoir des constructions partagées de sens et d'action, proposant la pratique des opérateurs en tant que navigation entre points de relations, implication au sein d'espaces de rencontre et de flux relationnels communautaires pouvant modifier les liaisons qui règlent les rapports entre sujets et territoire.

### 2.3. Les données: opérateurs sociaux et marché du troisième secteur en Italie

#### Les organisations du non-profit

**Tab. 4 - Configuration organisations agissantes dans le social**

<b>Aspect moléculaire:</b>	
Nombre d'organisations agissant dans le social	230.000
Personnes impliquées	4.500.000
Ressources financiers (en millions d'€)	38.000
<b>Flexibilité opérationnelle:</b>	
% opérationnels	74,0
Dimension moyenne des OdV* (nombre de participants)	22 en 2000 (34 en 1997)
<b>% d'OdV avec un maximum de 10 personnes</b>	
% services diurnes sur la totalité des services d'assistance de l'Eglise	56,5
% non-profit ayant ouvert des nouveaux services pour une population cible traditionnelle	42,3
% non-profit ayant ouvert des nouveaux services pour des nouvelles populations cible	76,0
% non-profit ayant transformé des services existants	62,0
	39,7
<b>Attention au contexte</b>	
% d'organisations agissantes domaine non-welfare	88,0
Ressources financiers domaines non-welfare (en millions d'€)	24.000
Variation% nombre coopératives sociales (1998-2000)	+28
Variation% personnes désavantagées travaillant au sein d'entreprises sociales (1998-2000)	+ 19,6
<b>Horizontalité</b>	
% OdV liées à d'autres typologies de sujets	77 (71 en 1993)
% OdV annexées à plusieurs réseaux	38,2
% OdV avec 3 partners opérationnels	24,0
% OdV liaisons avec institutions publiques	42 (34 en 1997)
% OdV créées en 1996-2000 par l'initiative de groupes autonomes de citoyens	51,7
% non-profit participant avec des organisations territoriales de planification	67,0
% no profit évaluant positivement leurs rapports avec les communautés locales	72,7
Nombre de consortiums entre coopératives sociales	207

(\*) OdV: organisation de volontariat.

Censis: données Fivol, Istat, Ministère des Activités Productives, Cgm, 2002


**Tab. 5 - Le réseau du troisième secteur**

	Institutions		Personnel rétribué		Personnel volontaire	
	v.a.		v.a.		v.a.	
Associations	202.061		281.099		3.039.088	
Coopératives sociales	6.952		196.067		15.934	
Fondations	3.008		56.145		65.432	
Comités	3.832		1.813		39.224	
ONG	170		-		1.526	
Autres typologies	7.861		146.571		94.009	
Total non-profit	223.884		681.695		3.255.113	
Organisations de volontariat(*)	26.403		43.600		968.000	

(\*) *Nombreuses organisations sont incluses dans les associations*  
*Censis: données Istat, Fivol, Gruppo Abele, Cgm, Ministère du Welfare, 2002*

**Tab. - 6 Activités des associations**

	Institutions		Personnel rémunéré		Volontaires	
	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%
Culture	38.368	19,0	19.411	6,9	460.712	15,2
Sport	56.044	27,7	20.458	7,3	559.352	18,4
Socialisation	40.557	20,1	10.936	3,9	599.176	19,7
Instruction et Recherche	8.307	4,1	50.427	17,9	59.670	2,0
Santé	8.821	4,4	37.410	13,3	311.908	10,3
Assistance sociale	14.648	7,2	58.867	20,9	466.190	15,3
Environnement	3.012	1,5	1.816	0,6	82.972	2,7
Développement Local						
Cohésion Sociale	3.244	1,6	12.400	4,4	29.540	1,0
Défense des Droits et politique	6.532	3,2	11.480	4,1	206.459	6,8
Philanthropie						
Promotion du Volontariat	1.015	0,5	340	0,1	44.347	1,5
Coopération						
Solidarité Internationale	1.265	0,6	993	0,4	31.565	1,0
Religion	3.847	1,9	2.632	0,9	114.290	3,8
Relations et Droits Syndicaux	15.471	7,7	51.989	18,5	64.190	2,1
Autres activités	929	0,5	1.940	0,7	8.717	0,3
Total	202.061	100,0	281.099	100,0	3.039.088	100,0

*Censis: données Istat*





### 3 La formation pratique et ses territoires inconnus



*Programmer et expérimenter des projets locaux d'intervention sociale: des parcours spécifiques de formation et de nouveaux enjeux*

Nous avons examiné l'émergence rapide de nouvelles professions, des opérateurs intervenant dans des situations sociales et culturelles caractérisées par des conditions désavantageuses et d'exclusion sociale. Il devient nécessaire de s'interroger à présent sur la formation, sa conception et son projet de compréhension du présent et de déploiement d'un nouvel intervenant, ainsi que sur les sujets en formation, leur culture d'origine et leur capacité à se donner une identité et un rôle, des objectifs et des finalités. Il s'agit donc d'examiner des occurrences sans doute non secondaires: se confronter à des parcours de programmation et de réalisation d'interventions sociales au niveau local, des projets relevant du registre de l'imagination et de l'imaginaire, radical et social.

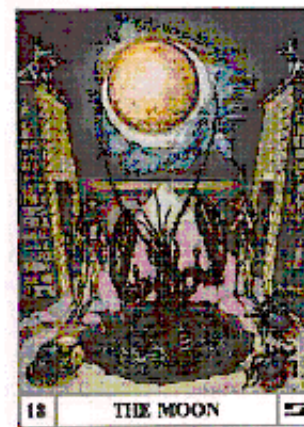
#### Illustration 8

##### Régime nocturne de l'imaginaire

"Or le soleil peut guider les âmes à travers les régions infernales et les ramener le lendemain, avec le jour, à la lumière. En corrélation avec le symbolisme du soleil, celui de la lune, transformation et croissance."

(Claude Herzfeld)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika



### *3.1. Perceptions subjectives et propositions structurées: définir et poursuivre des objectifs praticables et partagés*

#### *La gestion de processus autonomes: dimensions existentielles et programmation sociale*

Les organisations du troisième secteur et les institutions publiques déploient des réponses locales, des interventions se mesurant avec les problématiques des communautés, des projets particuliers et significatifs pour les réalités locales. La formation des opérateurs sociaux au sein de ces parcours de programmation et organisation des activités, comporte un nécessaire essor collectif de qualification. La qualification en matière d'intervention sociale repose sur trois capacités fondamentales: de diagnostic, de ressources et d'accompagnement global (Barreyre, 1999, page 10). Qualifier des intervenants, c'est les rendre capables de pouvoir appréhender des situations sociales problématiques; considérer et valoriser les ressources et les réseaux communautaires pour promouvoir des acteurs autonomes; solliciter et trouver des solutions participatives dans un contexte social spécifique; développer la capacité d'accompagner les individus dans la transformation de leur situation sociale.

Une formation ayant pour but la mise en situation des opérateurs et leur ancrage dans le projet et les actions à réaliser, doit sans doute se confronter aux besoins de chacun au niveau des compétences et des capacités à développer dans la pratique. L'analyse des besoins en formation est confrontée ici aux besoins de plusieurs acteurs sociaux. La transmission de savoirs et savoir-faire techniques et spécialisés questionne un processus de formation ayant comme objectif la qualification des opérateurs. C'est ainsi que le développement et le perfectionnement de telles capacités sont cernés par la spécificité des territoires d'intervention et la pluralité des opérateurs et des ressources humaines différenciées par leur préparation particulière, la multiplicité et la diversité des parcours personnels et professionnels.

Le principe de permanence en formation (Schwartz, 1974), le nouveau modèle de l'éducation ayant pour but le développement de l'autonomie des individus et la capacité de se prendre en charge soi-même pour comprendre notre environnement, se situer pour agir dans ce contexte, se confronte aussi avec des aires d'incertitudes délaissées par les logiques fonctionnelles. Ces logiques persistent à ne pas considérer l'imagination et l'imaginaire qui vont se développer par contre comme des processus autonomes au sein du parcours de programmation et de planification des activités, si ils ne sont pas pris correctement en considération. La formation ne se limite pas à l'acquisition de savoirs et au développement de compétences, elle est aussi un processus existentiel de mise en forme personnelle et de production de sens (Pineau, 1983). Cette dimension existentielle, comprise dans nos échanges avec notre environnement naturel et social, implique des dimensions pratiques, cognitives, émotionnelles, sociales, philosophiques, mythopoétiques (Barbier, 1997).

#### *Evaluer les expériences: un rapport d'activités*

Cette réflexion autour de la formation pratique des opérateurs sociaux est aussi une auto-évaluation, saisie comme méthodologie pour vérifier et appréhender un parcours personnel



et professionnel[4]. Il s'agit d'un exercice pouvant examiner un processus d'intervention articulé en différentes phases, souvent séparées entre elles: la programmation de la formation des opérateurs et la réalisation des services de proximité. Cette analyse critique d'expériences différentes cherche à positionner ces moments ainsi distingués dans un parcours marqué par la coexistence d'oppositions antithétiques, continuité / discontinuité, correspondances / ruptures. Les interventions développées à partir de ces expériences professionnelles, en tant qu'intervenant, formateur et coordinateur de plusieurs activités et services, peuvent nous aider à focaliser des noeuds problématiques à différents niveaux. Compte tenu du processus de décentralisation des politiques sociales et des modalités singulières de gestion et de réalisation des interventions sociales au niveau local, ces réflexions ont une valeur significative à partir de laquelle il est possible de nous interroger et nous confronter.

Une telle approche évaluative peut solliciter autant de questionnements autour desquels vont confluer les interventions et les débats du séminaire[2] pour nous considérer nous-mêmes en tant qu'intervenants sociaux, "...une démarche interrogative sur notre réelle utilité sociale et sur une exigence de lisibilité de cette utilité. Une démarche qui est tout à fait compatible avec le redoutable défi de la question lancinante du sens du travail social..." (Benloulou, 2002). Le rapport d'activités nous permet de reproduire et réfléchir sur les pratiques et les activités développées, se questionner sur la réelle utilité et le sens du travail social, poursuivant ici une exigence qui est celle de mettre à jour et d'évaluer les noeuds problématiques des activités et du suivi de certains projets d'intervention sociale, essayant de décrire, à partir d'éléments constitutifs, des expériences de travail communes à plusieurs intervenants.

Les éléments pris en considération concernent sept ans d'expériences: les rencontres avec les opérateurs de projets ayant réalisé des services dans le secteur de l'animation sociale, l'éducation domiciliaire et de territoire. Ce sont autant de *focus-groups* pouvant nous autoriser à évaluer les activités des opérateurs et des autres acteurs impliqués, à décrire et sonder des noeuds problématiques. Ces *focus-groups* ont fonctionné, soit pour coordonner, soit pour faciliter et solliciter la réflexion des opérateurs sur certains thèmes, facilitant la confrontation de points de vue différents et développant en définitive des espaces de médiation entre différents sujets. Les rencontres de coordination des différentes phases de la réalisation des projets d'intervention sociale et des acteurs impliqués, renforcent ces réflexions à partir des points suivants: observation des modalités de réalisation de l'organisation des acteurs, leur efficacité, les contrastes et les accords, les questions principales d'oppositions et la manière de les dépasser; le degré de réalisation des actions prévues dans le projet et par la programmation. C'est un autre élément de réflexion: les actions réalisées entièrement, seulement en partie ou abandonnées, les raisons et les motivations de ces développements. Ensuite, les transformations et les changements qui sont devenus nécessaires au cours de la réalisation des projets suivis, pour modifier ce qui avait été précédemment défini, examinant des situations telles que la suppression et / ou le développement de certaines activités; la substitution ou le report des activités et les motivations ayant déterminé ces variations; quels destinataires, population cible, ont été effectivement atteints ou ont bénéficié des activités promues? Quelles modifications sont survenues dans la typologie des destinataires pendant l'avancée des interventions?



### 3.2. Evaluation des praxis et analyse des principales problématiques

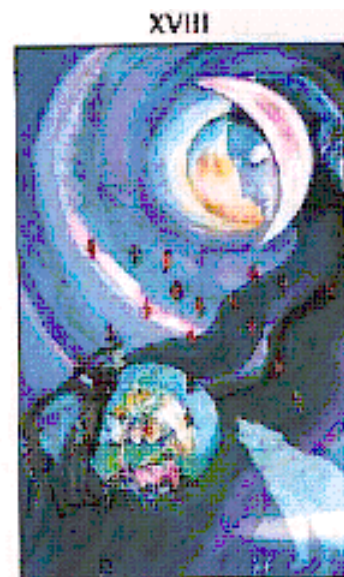
#### Illustration 9

#### Régime nocturne de l'imaginaire

"La modalité 'Créer le lien' suppose donc la 'mort' de l'ancien. Elle sous-tend l'idée de passage, de résurrection. Du coup, sous la pression d'une telle modalité, il n'y a rien d'étonnant à ce que l'imaginaire se mette spontanément à focaliser son attention sur des représentations ayant un rapport de similitude avec l'idée de la mort et de la renaissance. Au premier chef, ce sera bien évidemment la lune. Tout simplement parce qu'elle incarne au plus haut point ce qui 'apparaît et disparaît'".

(Albert Assaraf)

[1]



THE MOON

Tarots divinatoires de la société Magika

#### 3.2.1. Continuités et ruptures: cycles de vie entre imaginations et imaginaires

*La capacité des acteurs de considérer leur imagination et imaginaires, leur compréhension des réalités locales, du présent et du futur*

Les expériences d'interventions sociales et les services réalisés dans le cadre des ressources mobilisés par les programmes promus par les politiques sociales, sont subordonnées à une variable constante, le temps, et confrontées à une discontinuité redoublée. Les temps institutionnels de la bureaucratie et des administrations publiques, les temps du travail réalisé, se confrontent entre pratiques consolidées et pratiques nouvelles et / ou difficilement gérable dans le cadre temporel et culturel des administrations. Il existe donc une difficulté à accepter et faire vivre ensemble des parcours et des changements culturels et organisationnels, orienter différemment pratiques et comportements. La discontinuité du travail des opérateurs, toujours soumis à la fragmentaire intervention qui doit évoluer dans la relation d'aide ou de soutien pour construire ensemble un sens à cette relation et des modalités de vérification et d'évaluation de leur action sociale, constituent d'autres éléments qui ne font qu'intensifier ces ruptures.

Nous avons aussi d'autres discontinuités, des ruptures dans la réalisation des projets dues à l'organisation administrative et aux logiques d'interventions: les méthodologies de travail souvent différentes au niveau du territoire et des municipalités; différences entre les priorités attribuées par la gestion administrative des institutions publiques et la vision locale des associations. Les logiques d'intervention hétérogènes, étant donnée la multiplicité des intervenants, vont déterminer des ruptures et de nouvelles tentatives de médiation. Le temps institutionnel de mobilisation des ressources, se répercutant à plusieurs niveaux et en des moments différents, va accroître aussi la difficulté en créant une autre rupture par



l'éloignement des opérateurs et l'accroissement d'un *turn-over* qui se manifeste en général dans les services de proximité très impliquant (TREFFEN, 1999).

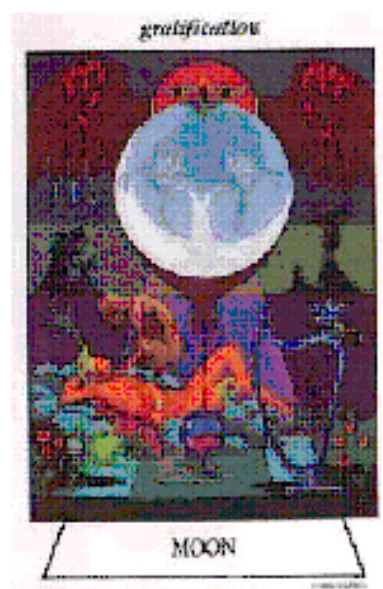
Continuités et ruptures ont un cycle de vie qui dépend de plusieurs causes mais en définitive découlent de la compréhension et de la conception de chacun en ce qui concerne le présent et les changements à y apporter (Di Leonardo, 2003) de la définition des finalités, de la prévision et du développement des interventions et de leur ancrage dans le territoire. La programmation, la planification et l'évaluation des projets d'intervention sociale doivent se perfectionner à partir de la compréhension du présent situé entre des conceptions différentes relevant de la vraisemblance, de l'hypothèse du prévisible et du possible, ce qui n'est pas et ce que nous voudrions qu'il soit: imaginations et imaginaires créent de nouvelles enceintes de probabilités.

#### Illustration 10

##### Régime nocturne de l'imaginaire

"M. Eliade souligne un autre aspect de la lune comme l'agent de destruction périodique des 'formes épuisées'. Voilà pourquoi dans le conte 'l'Homme-serpent', la mère vient consulter la lune pour connaître l'état de son 'vieillessement'. Et la lune de répondre: 'toi et moi sommes également belles, mais la fille que tu portes en toi nous dépassera en beauté'. (Achour Ouamara)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika

### 3.2.2. Le travail par projets: créativité et organisation des processus, ressources et activités

*Il faut se questionner davantage sur les liens entre formation pratique et travail par projets, les aires d'incertitudes relevées et les instruments proposés, afin de pouvoir suivre les expérimentations de nouvelles professions tout en accompagnant leur essor et soutenant l'exigence de développer des capacités créatives.*

Travailler par projet, correspond à une dimension du groupe ayant la capacité de programmer, d'agir et de développer des processus de collaboration entre professions et ressources communautaires différentes, c'est une réalité stratégique pour développer des interventions sociales et contraster des problématiques locales. La méthodologie du travail par projets (Maurizio et Vecchiato, 1996, vol.2, page 113) "...une stratégie pour acclimater et organiser les responsabilités, outre à faciliter la réalisation d'objectifs partagés", a sans doute permis d'expérimenter des parcours à l'intérieur d'organisations institutionnelles peu favorables et peu disposées aux changements, d'alimenter des transformations et des



innovations soutenant une évolution des professions et la formation envisagée en tant que dépistage de ressources professionnelles existantes et de nouvelles professions. "Ils subsistent toutefois des questions liées à la nécessité de se déplacer à l'intérieur de contextes peu définis, précaires, parce que peu stabilisés, peu légitimés au niveau formel". La méthodologie de travail par projet considère ces aires d'incertitude réalisant des parcours différents sur le territoire mais avec des objectifs partagés, le développement de supports institutionnels et sociaux prédisposant des instruments différents et complémentaires pour les professions du social, des instruments proposant des critères pour analyser tâches et fonctions professionnelles.

Focalisant l'attention sur les ressources et les relations, gérant les processus de travail impliquant plusieurs acteurs et coordonnant les activités et les parcours communs, tout en modulant le modèle de référence et les apports spécifiques, le travail par projets permet de finaliser les activités et d'accroître leur efficacité orientée vers des objectifs; de valoriser davantage les relations et le réseau de travail avec les potentialités pour articuler les activités et moduler l'évolution et les changements nécessaires ou bien privilégier le modèle hiérarchique pouvant encadrer et définir en amont un projet d'intervention pour le développer ensuite. Il y a une conscience accrue, poursuivant cette méthodologie de travail, d'envisager le nécessaire recours à différents modèles de travail pour partager représentations et processus imaginaires, pour ne pas délaissier la créativité qui doit se mesurer avec un ensemble de facteurs.

La tentative de prendre en charge et gérer les aires d'incertitudes du travail par projets, se confronte à la créativité dissimulée des sujets, la capacité de mettre à jour ou d'engendrer de nouvelles visions pour arriver à orienter une construction partagée de sens et d'action. Encore une fois, il s'agit de rendre possible un espace de médiation dans les relations de travail et dans les processus communautaires pour accompagner une transition négociée pouvant appréhender et affermir l'image de l'opérateur en tant que navigateur entre points de relations et la soumettre à une réflexion critique.

#### Illustration 11

##### Régime nocturne de l'imaginaire

"Cette figure intérieure qui se révèle parcimonieusement est le fondement archétypal de toute chose où s'inscrit une idée de manque. Cette forme quelque peu inachevée ou en attente de complémentarité n'est pas sans faire écho au régime nocturne, préconisé par Gilbert Durand, dont le symbole est la coupe, la matrice ou le creux, c'est-à-dire le monde où on est jeté et où quelque chose est en congruence avec l'esprit du temps, avec une idée d'intensité de l'existence."

(Isabelle Tiret)

[1]



Tarots divinatoires de la société Magika



### 3.3.3. Processus de professionnalisation des opérateurs sociaux: identités professionnelles et transformations des activités

#### *L'imaginaire identitaire et professionnel des sujets en formation et des professions traditionnelles*

La formation en tant que processus finalisé de transformation est une notion éducative structurée autour d'un élément central et significatif, "...la notion de capacité...", élément qui "...doit permettre la construction d'un espace de production de nouvelles capacités susceptibles de transfert dans d'autres situations" (De Labarthe, 1999, page 26). Cette transformation s'accomplit dans un espace de production qui renouvelle et modifie le sujet en formation, lui permettant de construire ses capacités et de pouvoir les transférer dans d'autres situations. Mais comment pouvoir assurer ce processus sans travailler tout d'abord à la construction d'une identité personnelle et professionnelle ayant l'exigence d'acquérir et perfectionner un savoir-faire concret? C'est un besoin fondamental et commun aux identités plurielles des opérateurs sociaux. Méconnaître le pouvoir de cette exigence se traduit par le renforcement d'un autre processus, celui de la transformation, qui risque de convertir des techniques et des méthodologies appropriées en autant de remparts face aux éléments d'incertitude et de précarité des activités à développer dans le territoire, des relations à entretenir avec d'autres acteurs sociaux et ressources de la communauté locale.

La technique "...crée un monde avec des caractéristiques déterminées que nous ne pouvons pas éviter de vivre. En les vivant, nous adoptons des habitudes qui nous transforment inéluctablement. (...) Par le fait que nous habitons un monde techniquement organisé dans toutes ses parties, la technique n'est plus l'objet d'un choix personnel mais il est notre environnement dans lequel buts et moyens, finalités et idéations, comportements, actions et passions, même les rêves et les désirs sont techniquement articulés et nécessitent de la technique pour s'exprimer" (Galimberti, 1999, page 34). Il s'agit alors de considérer la formation comme possibilité de transformation sans utiliser les méthodes comme des forteresses mais alimentant "...une dimension du savoir-faire centré sur les dimensions spécifiques et particulières caractérisées par des aspects de contingence et de précarité et ouvert à des constructions de significations multiples et plurielles..." (Scaratti, 1999). C'est ainsi que dans le travail et la formation des opérateurs (Centro Nazionale di Documentazione ed Analisi sull'Infanzia e l'Adolescenza, 1998) la recherche-action évolue désormais, dans le processus formatif et de programmation des interventions comme méthode de recherche et formation pour souder l'apprendre avec l'action et le savoir-faire quotidien ou pour développer davantage les méthodes biographiques et réflexives pour ancrer la formation dans la pratique et l'expérience.

Considérant la complexité et l'hétérogénéité des sujets en formation, il semble que les difficultés liées à la formation des opérateurs s'agrandisse considérablement. Cette dernière est déterminée par la volonté des élus locaux de maîtriser l'action sociale, intégrant ainsi au rang d'intervenant tout professionnel exerçant une activité sociale pour la communauté: c'est dans cette optique que les emplois aidés ont été créés (Ravon, 2001). La notion d'emploi aidé souligne comment l'évaluation des sujets ne privilégie pas nécessairement les qualifications et les compétences professionnelles mais plutôt d'autres caractéristiques, être



sans emploi, par exemple. Il s'agit de réponses à une situation locale pour créer des emplois, des opportunités pour les habitants de territoires spécifiques et soutenir des réponses aux quartiers en difficultés dans la réalisation et le développement d'actions de proximité en valorisant des ressources locales.

Construire cet espace de production de nouvelles capacités, attribuer donc des caractéristiques spécifiques aux opérateurs sociaux, signifie reconnaître la valeur de ces activités. L'enjeu de la formation, c'est de situer ces opérateurs dans un contexte d'action sociale de proximité, d'action horizontale, entre opérateurs et bénéficiaires des services développés, réduisant l'écart traditionnel entre opérateurs et personnes. Il s'agit ensuite de développer des services et des activités comme un espace pour établir des compétences et construire des identités. La formation des opérateurs sociaux doit ainsi essayer de soutenir une amélioration personnelle et professionnelle et permettre l'affirmation de l'identité des sujets/opérateurs favorisant aussi leur adhésion au projet. Mais il est difficile de déployer ce processus de transformations impliquant les sujets en formation et leur conception du travail et de l'intervention sociale, quand les opérateurs sociaux ne vont pas se trouver avant tout dans des dispositions à accepter de nouvelles pratiques et à être confrontés aux rapports problématiques avec d'autres professions et professionnels.

Orazio Maria Valastro

## Notes

- 1.- La reproduction de tarots divinatoires a été gentiment autorisée par la société Magika (<http://www.magicka.com>), nous permettant de pouvoir considérer et commenter par images le régime diurne et nocturne de l'imaginaire à l'oeuvre dans les pratiques des opérateurs sociaux.
- 2.- Ce texte a fait l'objet d'une communication au Séminaire International d'Anthropologie de l'Imaginaire appliquée aux situations sociales et culturelles, "Pour une lecture renouvelée de l'intervention sociale", IFORIS - ESPRIT CRITIQUE - AFIRSE - GRECO-CRI - GRIOT, Angers, 3-5 juillet 2003. Les actes de ce séminaire font l'objet de cette publication dans Esprit Critique.
- 3.- Les analyses et les réflexions développées dans le cadre des activités du C.Q.F.D., publiées dans les Cahiers de cette association créée en 1999, l'association "C'est la Qualification qu'il Faut Développer", est un exemple représentatif du questionnement en France sur la qualification professionnelle des intervenants sociaux compte tenu de l'évolution de leurs pratiques dans le domaine de l'action sociale.
- 4.- Une activité professionnelle développée depuis 1996 en tant que sociologue et professionnel indépendant: orientée vers l'élaboration de projets de recherche et intervention sociale dans le domaine des politiques sociales et la lutte contre l'exclusion sociale; la formation d'opérateurs sociaux, animateurs socioculturels et éducateurs; la coordination et la supervision de services de proximité, éducation territoriale et domiciliaire, centres d'agrégation éducative pour adolescents; la vérification des résultats, l'évaluation et la définition de nouveaux plans d'intervention sociale.





## Références bibliographiques

- Barbier René, *L'approche transversale: l'écoute sensible en sciences humaines*, Paris, Anthropos, 1997.
- Barou Jaques, *Société multiculturelle et travail social*, Ecartis d'identité, n.98, hiver 2001-2002.
- Barreyre Jean-Yves, *Qualifications et compétences des professionnels de l'action sociale*, Les Cahiers du CQFD, Paris, n.1, juin 1999.
- Benloulou Guy, *Le rapport d'activité: un document rédigé par les professionnels*, Lien Social, n.635, 26 septembre 2002.
- Berg Insoo Kim, *Services axés sur la famille: une approche centrée sur la solution*, Canada, Edisem, 1996.
- CENSIS:
- a) *36o Rapporto annuale sulla situazione sociale del Paese*, Fondazione CENSIS, 2002-a.
- b) *Gli operatori delle reti sociali in Un mese di sociale: verso una nuova mappa della società italiana*, Roma, 16 luglio, 2002-b.
- Centro Nazionale di Documentazione ed Analisi sull'Infanzia e l'Adolescenza, *III Strumenti per la progettazione: III.5 la formazione permanente, un investimento produttivo in Infanzia e Adolescenza Diritti e Opportunità, Orientamenti alla progettazione degli interventi previsti nella legge n.285/97*, Firenze, Centro Nazionale di Documentazione ed Analisi sull'Infanzia e l'Adolescenza, 1998.
- Chopart Jean-Noël, *Du travail social à l'intervention sociale?*, Les Cahiers du CQFD, Paris, n.4, juin 2000.
- Colozzi Ivo, *Il terzo settore nella programmazione e gestione dei servizi socio-assistenziali a livello locale in La pianificazione sociale: teoria, metodi e campi d'applicazione (sous la direction de Bertelli Bruno)*, Milano, Franco Angeli, 1998.
- Colozzi L. et Bassi A., *Una solidarietà efficiente: il terzo settore e le organizzazioni di volontariato*, Roma, NIS, 1995.
- D'Angella Francesco, Floris Franco, Manoukian Olivetti Franca, *Discutere di lavoro sociale: alcuni appunti tanto per cominciare*, Animazione Sociale, novembre 2001.
- De Labarthe Olivier, *Expérimenter des nouvelles professionnalités*, Les Cahiers du CQFD, Paris, n.1, juin 1999, p.26.
- De Leonardis Ota, *Ripensare i servizi sociali in In un diverso welfare: sogni e incubi*, Milano, Feltrinelli, 1998.
- Di Leonardo Antonella, *L'operatore d'appoggio e il recupero dello svantaggio socioculturale*, relation psychologue ASL 6, Palerme, 2003.
- Durand Gilbert, *Les structures anthropologiques de l'Imaginaire*, Paris, Presses Universitaires de France, 1960.
- Falconi Grazia et Peruzzi Paolo, *Il progetto Isola che non c'è in Prospettive Sociali e Sanitarie*, n.1, 2001.
- Galimberti Umberto, *Psiche e techne: l'uomo nell'età della tecnica*, Milano, Feltrinelli, 1999.
- Gillet Jean-Claude, *Animation et animateurs: le sens de l'action*, Paris, L'Harmattan, 1996.
- Léculée Annie, *Intervention sociale et citoyenneté*, Les Cahiers du CQFD, Paris, n.1, juin 1999, p.35-36.



- Martini Elvio Raffaello et Sequi Roberto, *Il lavoro nella comunità*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1988.
- Maurizio Roberto et Vecchiato Tiziano, *Professionalità e Formazione* in Monografie Volume Secondo, Sperimentazione nazionale coordinata di progetti adolescenti con finalità preventiva, Ufficio Studi e Cooperazione Internazionale, Ministero dell'Interno Direzione Generale dei Servizi Civili, Roma, 1996.
- Pineau Gaston, *Produire sa vie autoformation et autobiographie*, Paris, Edilig, 1983.
- Ravon Bertrand, *Nouveaux emplois de l'intervention sociale urbaine*, VEI Enjeux, n.124, mars 2001.
- Scaratti Giuseppe, *Il lavoro di strada tra psyche et techne: considerazioni metodologiche e strumentali* in *La strada con bambini e ragazzi*, Dossier Monografico, Quaderni del Centro Nazionale di Documentazione ed Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza, Firenze, Istituto degli Innocenti, 1999.
- Schwartz Bertrand, *L'Education de demain*, Paris, Aubier-Montaigne (Collection R.E.S.), 1974.
- Tognetti Bordogna Mara, *La relazione tra immigrati e servizi sociosanitari: da servizi speciali a servizi per tutti* in *Il servizio sociale nella società multietnica*, Edizioni Unicopli (leggerescrivere 6), 2002.
- TREFFEN (Actes), *Primo Incontro Nazionale Operatori di Strada*, Lecco, 28-30 maggio, 1999.
- Trentini Giancarlo, *Oltre l'intervista: il colloquio nei contesti sociali (vol.1): il colloquio nelle organizzazioni (vol.2)*, Torino, ISEDI, 2000.

### **Notice bibliographique**

Valastro, Orazio Maria. "Opérateurs sociaux, formation pratique et créativité: développer l'exercice d'une créativité critique et un espace de médiation entre imaginaires et réseaux sociaux", *Esprit critique*, Automne 2004, Vol.06, No.04, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>