

EN ISÈRE, UNE DÉMARCHE DE TRANSFORMATION DES PRATIQUES D'INTERVENTION SOCIALE

FRANÇOISE VALLÉE est conseillère technique départementale à la direction de la santé et de la solidarité au Conseil général de l'Isère. Elle témoigne des réorientations de son service - sur la base d'un engagement interinstitutionnel : la charte de la polyvalence - et du plan de formation mis en place dans la durée et pour l'ensemble des personnels.

La charte de la polyvalence en Isère a marqué la volonté institutionnelle d'inscrire le travail social dans un partenariat véritable et organisé, avec des objectifs à développer sur trois ans. La démarche concerne l'ensemble des professionnels (travailleurs sociaux de terrain et cadres intermédiaires). Il s'agit de **donner du sens** à nos actions et aux changements, de remettre la personne au centre de toutes nos interventions.

APPROCHE COLLECTIVE ET TRAVAIL EN RÉSEAU

L'évolution des modes d'intervention ne peut se faire sans prendre en compte à la fois les logiques institutionnelles qui définissent les missions, celles des travailleurs sociaux qui exercent dans le cadre de la polyvalence et celles des personnes auxquelles nous nous adressons. Notre souci est d'être plus à l'écoute, d'aller au devant des personnes les plus en difficulté et de développer l'efficacité de nos actions.

Il faut oser prendre des risques, permettre aux professionnels d'inventer, de dépasser les habitudes, de faire des propositions de pratiques d'intervention sociale nouvelles. On ne peut plus rester focalisé sur une approche au cas par cas. Il est urgent d'instaurer de nouvelles approches plus collectives, de développer le travail en réseau.

Cela se fait bien sûr en articulation avec les objectifs du plan de formation : pouvoir former à terme tous nos travailleurs sociaux aux modules de travail social collectif et au travail en réseau et former les cadres au soutien technique des équipes. Ces objectifs de formation sont prioritaires pour l'accompagnement des évolutions.

UN PLAN DE FORMATION CONTINUE

L'objectif visé est d'engager avec les habitants une relation qui limite les comportements d'assistance et de consommation de services et d'activités pour qu'ils deviennent des acteurs collectifs de leur propre devenir. D'où la nécessité de former auparavant les personnels à d'autres approches et pratiques d'interventions.

- En 1995 - 1996, cela s'est traduit par des temps de formation des travailleurs sociaux alternant et cumulant différentes formes de travail : ateliers, forum, recherche action, aide méthodologique pour des expériences...

- En octobre 1996, trois-cents travailleurs sociaux de polyvalence se sont rassemblés pour réfléchir sur leurs pratiques à partir de deux expériences menées dans deux quartiers de Grenoble ; l'une à

Teisseire, pour mieux prendre en compte la problématique d'un quartier : amélioration de l'accueil, de la qualité et du délai de réponse aux usagers, meilleure prise en compte de l'urgence, volonté de diminuer l'esprit d'assistance des usagers, diminution de l'agressivité... et l'autre, à Mistral, pour développer des actions collectives : mobilisation d'un groupe de femmes autour des problèmes de l'enfance et de la violence.

- De décembre 1996 à juin 1997, des ateliers thématiques continus se sont déroulés : déssectorisation, polyvalence d'équipe, travail social collectif, accueil, pratiques sociales en milieu rural.

- En juin 1997, un forum a permis de mettre en question certaines pratiques sociales et d'ouvrir la porte à la recherche d'autres modes d'intervention.

Ces temps forts s'inscrivent dans un processus en évolution pour poursuivre et développer des dynamiques de recherche et d'expérimentation dans toutes nos circonscriptions d'action sociale. En parallèle, une recherche action est mise en œuvre avec la fédération des centres sociaux de l'Isère, dans une perspective qui situe les habitants au cœur du projet.

Des articulations, des convergences sont encore à trouver pour développer les compétences des acteurs au service du développement des personnes. Notre démarche permet de mettre en place de nouveaux types d'actions et surtout de démarrer une dynamique de changement car il y a urgence à mieux répondre aux besoins d'une population de plus en plus précarisée. ■

Françoise VALLÉE,
DISS,
Conseil général de l'Isère

La charte de la polyvalence en Isère

Signée en 1995 entre l'État, le Conseil général de l'Isère, les Caisses d'allocations familiales de Grenoble et de Vienne et la Mutualité sociale agricole. Elle est le résultat d'un diagnostic partagé des différents partenaires sur la nécessité de transformer les modes d'intervention sociale pour mieux répondre aux problèmes des populations. Elle témoigne d'une volonté politique commune de redéfinir les missions de chacun dans un projet d'action sociale global, de donner les moyens - par des formations, expérimentations territorialisées - à leurs personnels de réfléchir à leurs pratiques en vue de les transformer.

