

# Les défis du travail social dans les stratégies de lutte contre la pauvreté

## *L'approche du restaurant social municipal (Nantes – France)*

**C.Urbain, N. Schieb-Bienfait, D. Boudier-Pailler**

LEMNA – Université de Nantes

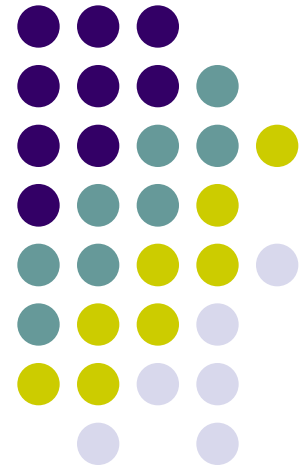
**A. Lebot, E. Billi, M. Buisson, A. Fruchon**

RSM – Nantes

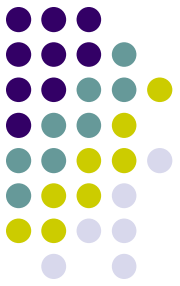
**Colloque international du CRISES –**

**5<sup>ème</sup> édition – 6 et 7 avril 2017**

**UQAM– Montréal**



# Contexte et problématique



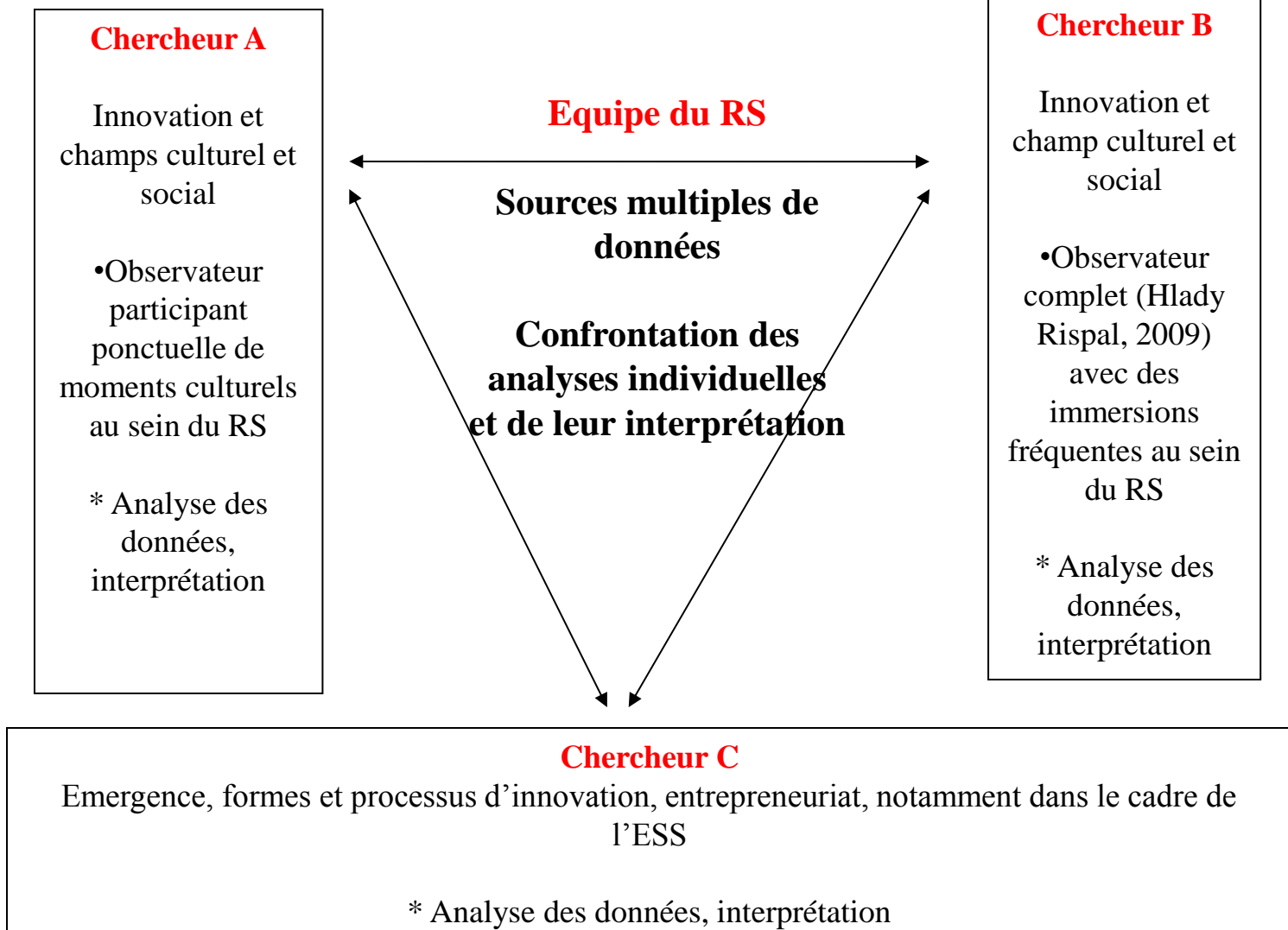
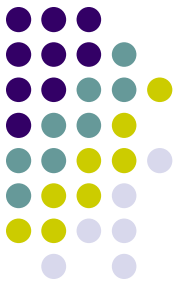
- Le restaurant social municipal de Nantes :  
un lieu, une offre, une dynamique d'innovation sociale  
par *hybridation* des ressources, des activités et des  
compétences
- Une recherche-accompagnement : travail partenarial  
recherche – praticiens depuis 6 ans
- ***De la réparation à la transformation sociale : comprendre  
et aborder les tensions dans le travail social***

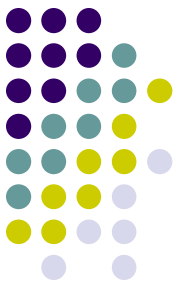


**"Entre les cabinets flambants neufs de juristes et d'avocats, le vieux bâtiment du restaurant social Pierre Landais offrait bien davantage qu'un simple repas et restait pourtant modeste et insoupçonnable, à l'image de ses pauvres modernes qui ressemblaient tant à vous et à moi."**

Jean-Paul Jody, *L'absence*, 2010

# Démarche méthodologique et terrain





# Démarche méthodologique et processus de recherche

**« une enquête empirique qui étudie un phénomène concernant un système social comportant ses propres dynamiques »**

(Mucchielli, 1996)

**avec une posture hybride :**

juxtaposition d'une distance et d'une empathie ainsi que des modes d'investigation hétérogènes menées par trois chercheurs

(Hlady Rispal, 2009)

**Pour trouver les points convergents ou communs à différentes expériences et dispositifs socialement innovants, tout en repérant leurs spécificités**

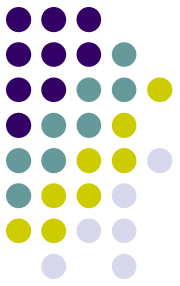
**Objectif...**

**contribuer à une modélisation des processus d'innovations sociales**

par *induction analytique* qui « voit le chercheur partir de multiples « faits » et en généraliser les propriétés »

(Mucchielli, 2007)

# Cadre d'analyse



## L'innovation sociale : de la restauration à la transformation sociale

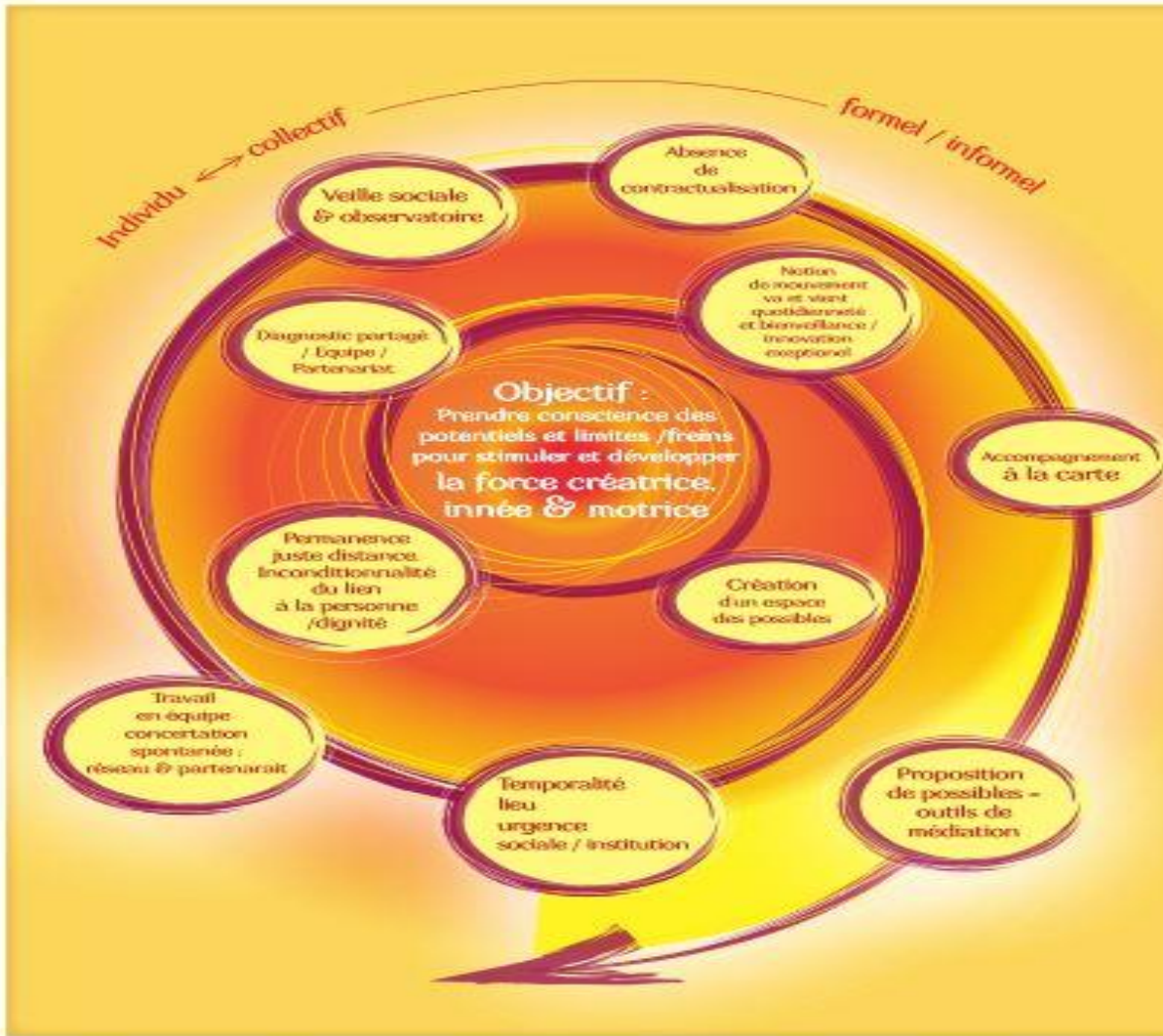
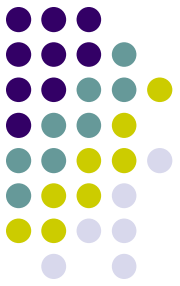
l'idée est nouvelle et elle est sociale, car partagée et reconnue dans l'espace collectif du territoire (Fontan, 2011)

l'approche du travail social par le RSM « est une réponse nouvelle à une situation sociale jugée insatisfaisante » résultant « de la coopération entre une diversité d'acteurs » (Cloutier, 2003)

## L'identité

« la définition de la personne dans la perspective de la référence identifiante [ ], de l'agent dans le cadre de la sémantique de l'action »

« Se désigner soi-même en signifiant le monde » (Ricoeur, 1990).



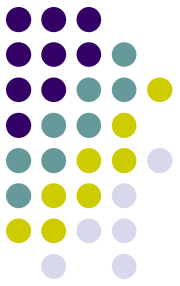
## La « modélisation » du travail social au RSM

**FINALITE = Accès aux droits  
Être auteur de sa vie.**



Des informatio  
Cliquez pour favori

# De la réparation à la transformation



## Accès aux droits entendu comme le moyen d'être auteur de sa vie

*prendre et faire prendre conscience des potentiels et des limites ou freins pour stimuler et développer les forces créatrices, innées et motrices présentes en chacun pour être reconnu dans la société.*

***Puis-je compter sur quelqu'un ?***

***Est-ce que je compte pour quelqu'un ?***



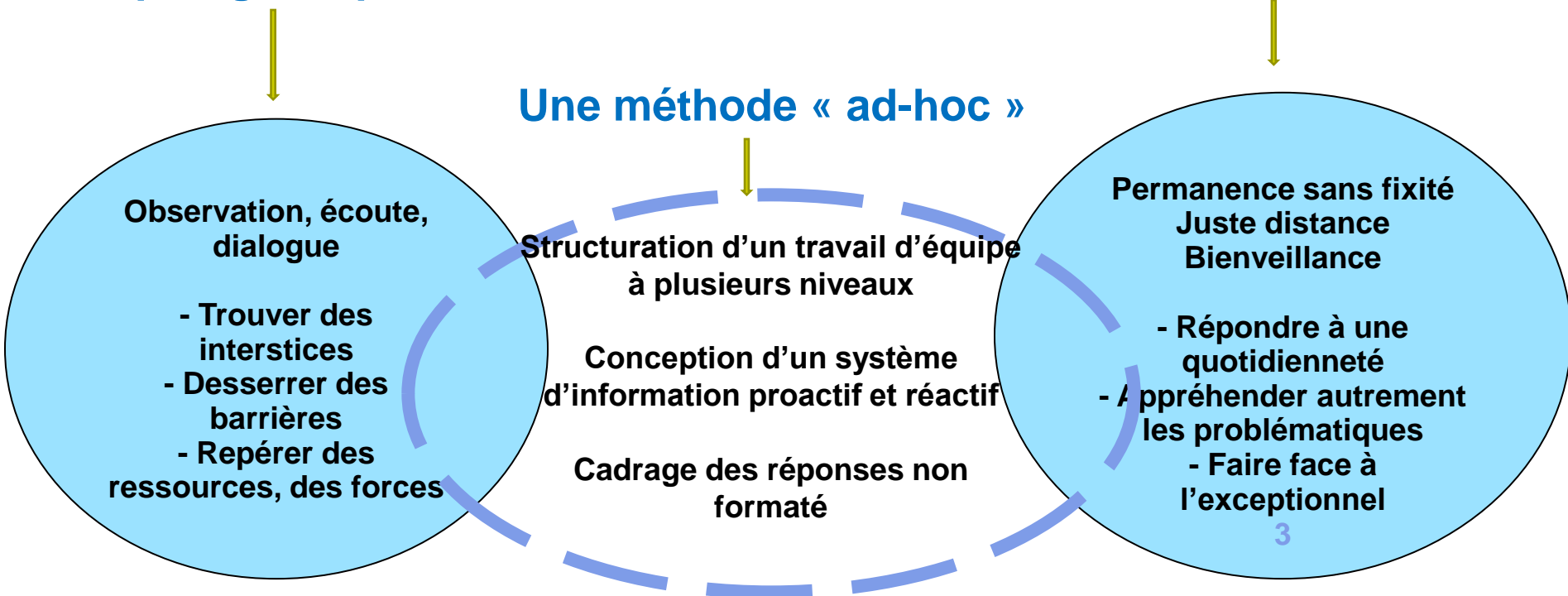
# De la création d'un espace des possibles jusqu'à la proposition de possibles via des outils de médiation



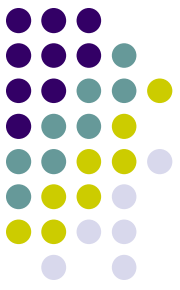
## Un repérage de possibles

## Un lien dynamique très engageant

### Une méthode « ad-hoc »



# Le repérage des tensions dans le travail social : des temporalités divergentes



Deux types de tensions de temporalités :

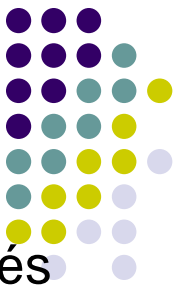
- **L'urgence sociale** face aux réponses institutionnelles met à jour des incapacités à répondre aux besoins
- **L'objectif de transformation sociale** face à la singularité des histoires de vie (*passagers*, travailleurs sociaux, institutions) génère des changements qui perturbent l'identité des différentes parties prenantes

« se désigner soi-même en signifiant le monde » ...

« l'identité personnelle » ne peut précisément s'articuler que dans la dimension temporelle, d'où la nécessité de prendre en compte « le fait de la personne dont on parle, que l'agent dont l'action dépend, ont une histoire »

(Ricoeur, 1990)

# Le repérage des tensions dans le travail social : des tensions de rôle



Le rôle : un ensemble de comportements attendus et jugés appropriés  
(Guimont, 1994)

- **Conflits** : intersubjectivité – divergences des demandes institutionnelles et des temporalités
- **Ambiguïté** : manque de clarté du contenu de la mission ou des informations nécessaires, des priorités ou changement des priorités
- **Surcharge** : quantitative ou qualitative (injonctions paradoxales)

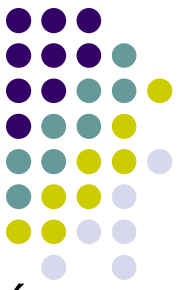
**De l'assistance à l'émancipation :**

**passage d'une logique de gestion à une logique de projet**

**« Dire ce que la société ne veut pas voir et dire ce qu'elle ne veut pas entendre »**

**(Arès, 2013)**

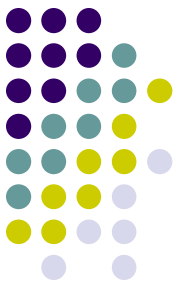
# Le repérage des tensions dans le travail social : la lutte pour la reconnaissance



- **Pourquoi ?** *La validation de soi par les autres... participe de l'identité* (Loriol, 2011)
- **De quoi ?** sphère affective (care) – sphère morale et juridique (liberté)– sphère de l'estime sociale (valeur sociale de solidarité) (Renault, 2007)
- **Par qui ?** Les passagers, les collègues, la hiérarchie, les institutions, la société civile

Le dilemme de la transformation sociale comme processus :

- repérer et interpréter des signaux autres que des indicateurs quantitatifs ;
- introduire faire reconnaître d'autres cadres de pensée



## En conclusion (provisoire)... quels apports ?

Depuis la question de départ de la recherche-accompagnement :  
du « comment faire » au « pourquoi faire »...

- **Un choix méthodologique initié par l'équipe du RSM** : une approche réflexive et critique
- **Une modélisation et une compréhension des pratiques et des questionnements** « le travail social manque de la théorie de ses pratiques » (Karz, 2011)
- **Un repérage des tensions** liées au paradoxe du travail social (Autès, 2013) qui met en son centre **la question de l'identité** des différentes parties prenantes, nécessaire pour les aborder
- **Une proposition d'ingénierie sociale** qui invite à remettre en cause les pratiques d'évaluation des organismes de tutelle et à reconnaître et formaliser les compétences à mobiliser (...vers une technologie sociale, Montchartre, 2007)



## Cadre d'analyse

### L'hybridation :

« croisement naturel ou artificiel » (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales) d'entités différentes,

« processus à travers lequel des innovations venues d'un autre espace économique et social sont adaptées et transformées en fonction du contexte local »

(Boyer, 1998, 1997)

### L'innovation sociale :

l'idée est nouvelle et elle est sociale, car partagée et reconnue dans l'espace collectif du territoire (Fontan, 2011)

l'offre du restaurant social « est une réponse nouvelle à une situation sociale jugée insatisfaisante » résultant « de la coopération entre une diversité d'acteurs » (Cloutier, 2003)