

DC2 DEASS

Expertise sociale

Sous la direction de Louise-Mirabelle Biheng-Martinon
Michelle Gagnadoux, Charlotte Garien et Dalila Maazaoui

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2016

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-10-075537-0

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

Avant-propos	VII
Introduction	1
1 Une expertise	3
2 Assistant de service social, un métier, une profession d'expertise sociale	11
3 Expertise sociale et éthique professionnelle	17
4 Démarche d'investigation	21
5 Reforme de 2004 et l'expertise sociale	31
6 Référentiels du DC2	35
7 Mémoire	47
8 Mémoire d'initiation à la recherche en travail social	53
9 Attendus de l'épreuve du DC2	61
10 Recherche numérique et bibliographique	65
11 Bibliographie	71
12 Observation	75
13 Entretien	83
14 Retranscription et thématization	95
15 Notice biographique	101
16 Questionnaire	105
17 Conceptualisation	115
18 Problématique et hypothèse	121
19 Exemple de plan de mémoire en deux parties	127
20 Exemple de plan de mémoire en trois parties	131
21 Modalités et outils d'investigation de l'enquête de terrain	135
22 Soutenance orale	139
23 Guidance/guidant de mémoire	147
24 Présentation de quelques centres de formations en travail social	153
25 L'Unaforis	157
Glossaire	161

Bibliographie générale	165
Liste des sigles	167

Avant-propos

« **P**OURQUOI voulez-vous être assistante sociale ? Pour aider les gens ! »
Qui n'a pas donné ou entendu cette réponse ? C'est une belle réponse mais aider les gens ce n'est pas si simple quand on veut en faire son métier !

Voici un des buts proposés par Dunod et les auteurs de ces maxi-fiches : vous apporter succinctement des informations, des connaissances, des pistes de réflexion très précises sur la profession d'assistant de service social et aussi sur les épreuves du diplôme d'État, d'où le choix de présenter ce travail en quatre volumes, chacun correspondant à un domaine de compétences à valider.

Vous qui allez entrer en formation initiale ou qui allez accueillir un ou une stagiaire assistante de service social, vous qui vous intéressez au cursus suivi par les étudiants en formation d'assistants de service social, ces maxi-fiches sont pour vous !

Construites dans une démarche de transversalité mettant en avant les grandes logiques d'intervention sociale reposant sur des principes déontologiques forts, ces fiches sauront vous fournir tout au long de votre formation et/ou carrière des informations claires, rigoureuses et variées.

Rédigées par un collectif composé de professionnelles au parcours différencié, les maxi-fiches Dunod sont fondées sur des savoirs être, savoir-faire et des savoirs théoriques, contribuant à enrichir les enseignements reçus dans vos centres de formation !

Une des épreuves les plus redoutées et sans aucun doute une des plus passionnantes, le mémoire est présenté dans ce maxi-fiches : le DC2 où méthodologie et technicité, visent à resituer la démarche d'initiation à la recherche, dans une logique d'expertise sociale propre aux assistants de service social. Le terme d'expertise est ici défini comme un ensemble d'actions organisées, selon un processus logique afin de faciliter la prise de décision.

Bon cheminement d'un domaine de compétence à un autre avec nous !!
Bonne lecture !

Introduction

À DESTINATION d'étudiants, de formateurs et de professionnels de terrain, cet ouvrage propose une méthodologie innovante associant la théorie à la pratique. Les exemples sont systématiquement analysés pour proposer une meilleure compréhension de la démarche du mémoire d'initiation à la recherche en travail social. De la même manière, les auteurs donnent les clés de compréhension de l'épreuve de certification du domaine de compétence 2.

Plus qu'un ouvrage méthodologique classique, ce volume s'attache à expliquer clairement les différentes phases de la démarche méthodologique, dans un langage compréhensible par tous, tout en gardant son caractère scientifique.

En tant que guide pratique, ce manuel a pour objectifs de :

- définir l'expertise sociale ;
- préparer à toutes les phases de la réalisation du mémoire ;
- expliquer les étapes de la démarche de la recherche : thème, sujet, objet de recherche, question de départ, problématique, outils d'enquêtes, chacune des étapes illustrées par des exemples concrets ;
- préparer à la soutenance orale (conseils pratiques, recommandations et astuces).

L'un des objectifs de l'épreuve du DC2 est d'amener à développer les compétences relatives à une démarche d'expertise.

À ce titre, la démarche d'expertise devra prendre en compte l'évolution du contexte économique et social, les politiques mises en œuvre, l'usager. Ces différentes approches s'inscrivent dans une dynamique de transversalité avec les autres domaines de compétences.

Ce guide pratique rassemble les clés essentielles pour la préparation et la certification du diplôme d'État.

Les auteurs

Cet ouvrage collectif est le fruit d'un travail réalisé par une équipe de formateurs en exercice, intervenant à l'Université et en établissements de formation d'assistant de service social.

Forts de leurs compétences pédagogiques, de leurs connaissances de terrain et de leur expertise de guidant mémoire, ils ont eu à cœur d'apporter un éclairage actuel et pluridisciplinaire pour encadrer pédagogiquement les apprenants dans leur cursus de formation et de certification.

À leurs expériences dans l'enseignement et dans la pratique professionnelle, s'ajoute leur participation aux différents jurys allant de la présélection des candidats à leur admission à l'école, de la sélection à la certification aux épreuves du diplôme d'État. Ils ont une vision globale du cursus de formation de la première année jusqu'au jury plénier.

SI POUR CERTAINS protagonistes, l'expertise peut être considérée comme un acte de contrôle permettant de mesurer les résultats des actions menées dans le cadre d'une évaluation, pour d'autres spécialistes elle doit être envisagée comme une aide à la décision.

Présente dans tous les domaines de la vie, tous les secteurs d'activité, l'expertise désigne à la fois une fonction, mais aussi un ensemble de connaissances spécifiques à un domaine et détenues par un ou plusieurs experts.

1. DE L'EXPERT À L'EXPERTISE

Du latin *expertus* qui signifie, celui « qui a fait ses preuves », qui a « expérimenté », l'expert est un professionnel qui, de par son expérience, ses connaissances est reconnu comme un spécialiste d'un domaine. C'est un homme du métier que l'on consulte pour obtenir son avis, son point de vue sur une situation particulière.

Pour Robert Castel, « l'expert est un professionnel qui fait un bilan, donne un avis, un conseil, arbitre une situation conflictuelle à partir de sa compétence spécialisée dont l'autonomie au moins relative par rapport aux intérêts de l'institution dans laquelle il intervient, permet une certaine neutralité de son intervention¹. »

De par ces définitions, nous pouvons considérer l'expert comme un homme de science, habilité à produire des théories, pouvant prendre la forme « d'outil », d'un instrument normé, utile et transposable à certains domaines.

Nous entendons par « norme » l'ensemble des caractéristiques décrivant un objet, un être, ou une manière de procéder. On parle dans certains cas de normes ou des règles universelles reconnues. En matière d'expertise, nous nous référerons à l'Association française de normalisation (Afnor), un organisme de notoriété nationale, qui définit l'expertise comme « l'ensemble

1. Robert Castel « L'expertise mandaté et l'expertise instituant » dans Situations d'expertise et socialisation des savoirs. Saint-Étienne, Journée du CRESAL, 1985, p 84.

d'activités ayant pour objet de fournir à un client, en réponse à la question posée, une interprétation, un avis ou une recommandation aussi objectivement fondés que possible, élaborés à partir des connaissances disponibles et démonstrations accompagnées d'un jugement professionnel¹ ».

Selon les critères retenus par la Charte d'expertise du centre national de la recherche scientifique, l'expertise consiste en une « mesure d'instruction par laquelle des experts c'est-à-dire des personnes ayant acquis une connaissance approfondie par l'expérience, la pratique, sont chargés, de répondre à une demande spécifique et bien définie faite par une autorité, une structure, sur un sujet donné de mener une étude scientifique² »

Si un certain nombre de différends se solde par des expertises à l'amiable, une minorité d'entre eux recourt à des experts afin de trouver des solutions acceptables par toutes les parties concernées. C'est le cas d'expertises judiciaires.

a Expertise judiciaire

On parle d'expertise judiciaire lorsque les différentes parties concernées n'ont pas trouvé d'accord.

Si les expertises judiciaires concernent tous les domaines de la vie, les secteurs d'activités les plus représentés parmi les expertises judiciaires sont :

- Bâtiments et travaux publics. Le secteur du BTP est l'un de ceux, qui enregistre le nombre le plus important d'expertises judiciaires par année. Il s'agit de contentieux liés aux défauts de construction (architecture, électricité, plomberie, etc.).
- Médecine. La médecine est le deuxième pôle de concentration de contentieux en matière d'expertise. Il s'agit pour partie d'expertises relatives aux erreurs médicales.
- Chiffres (comptabilité, informatique). On appelle « chiffres », l'ensemble des expertises ayant un lien direct ou indirect avec la comptabilité, la gestion ou l'informatique.

Si la majorité des expertises judiciaires concerne un seul secteur d'activités, il n'est pas rare en matière d'expertise judiciaire d'être en présence d'expertises pluridisciplinaires. Par exemple en matière d'accident de voitures, avec des dommages corporels : le juge a la possibilité de faire appel à plusieurs experts, un expert en automobile, en médecine, en bâtiment lorsque cela est nécessaire.

1. Charte de l'expertise au CNRS adoptée par le conseil d'administration du 23 juin 2011.

2. *Ibid.*