
La création d'une filière de qualification aux métiers de l'intervention sociale. Les enjeux institutionnels dans la construction des diplômes du social

*David CHARRASSE, MDC associé Cnam³⁸
Brigitte CHEVAL, formatrice Etsup³⁹
Elisabeth DUGUE, IGR, Cnam*

Depuis cinq ans, le Cnam en collaboration avec l'Etsup, construit une filière de formation professionnelle 'intervention sociale'. Celle-ci veut combler un vide : depuis une vingtaine d'années, à côté des métiers du travail social (éducateurs, assistants sociaux, animateurs) dont la qualification est appuyée sur des diplômes nationaux, se développent des fonctions, souvent dites de l'intervention sociale, dont la formation initiale n'est pas organisée nationalement. On présentera d'abord le contexte de création de la filière et les enjeux auxquels elle répond. On décrira ensuite les deux diplômes qui la constituent actuellement. On s'attachera en particulier, à montrer comment cette filière a été conçue pour construire cohérence et passerelles entre monde du travail social et monde de l'intervention sociale.

1. Les enjeux de la filière

Les fonctions de l'intervention sociale constituent «*un gisement d'emplois sociaux*⁴⁰» dont le développement, qui a suscité une abondante littérature⁴¹, s'explique par une conjonction de facteurs. La crise de l'emploi, l'abandon du projet de société intégrateur, la généralisation de la pauvreté et la montée des phénomènes d'exclusion ont modifié les finalités de l'action sociale. La multiplication des lieux d'élaboration des

³⁸ CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers).

³⁹ ETSUP (Ecole Supérieure de Travail Social).

⁴⁰ Mauger (G.), Les politiques d'insertion : une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail, *Actes de la Recherche en sciences sociales*, n° 136-137, 2001.

On citera particulièrement de Ridder (G.) (coord.), *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*, L'Harmattan, 1997 et (Chopart J.N.) (dir.), *Les mutations du travail social*, Dunod, 2000.

politiques sociales avec l'apparition des délégations interministérielles, la montée en puissance de dispositifs non pérennes, la décentralisation et l'éclatement des compétences entre différentes collectivités locales, tout cela a totalement transformé l'organisation du travail social. La prise en compte de l'effet territoire, l'obligation de partenariat deviennent primordiaux. Dans le même temps, de nouvelles formes d'interventions se mettent en place, issues pour certaines de la mise en œuvre des politiques nouvelles (ville, insertion) pour d'autres d'initiatives individuelles ou collectives ; elles tentent de répondre, au plus près des populations, aux besoins que les formes d'action traditionnelles ne parviennent pas à prendre en compte. Les politiques d'emplois aidés (Emplois Jeunes, adultes relais) se combinent avec l'inventivité issue de la société civile pour faire surgir de nouveaux acteurs dans le champ du social. L'exemple emblématique est celui des emplois dits de médiation, en particulier celui des adultes relais, dont les relations avec les métiers du social oscillent entre la complémentarité et la concurrence.

Né de ce contexte, un ensemble mouvant de professionnels ou de personnes en voie de professionnalisation, se constitue aux marges du travail social. Comme dans tout champ professionnel en construction, les emplois sont peu codifiés et les intitulés de poste fort divers - conseiller professionnel, référent, formateur-jeune, chargés d'insertion, coordonnateur de plate-forme, chargé d'accueil, médiateur, agent de développement économique et social, responsable de suivi social et professionnel, chargés de mission pour les parcours d'insertion ... -. De même, les parcours de ces nouveaux intervenants se caractérisent par l'hétérogénéité : certains s'appuient sur des études universitaires générales, d'autres sur un parcours militant, d'autres enfin sur des dispositions acquises par imprégnation familiale ou de quartier.

Certes, ce nouvel ensemble ne constitue pas un monde totalement étranger à celui des travailleurs sociaux. Autès, qui voit dans l'insertion «*une bifurcation du social*⁴²», a montré les interactions existant, autour des dispositifs d'insertion, entre le monde du travail social et celui de l'intervention sociale. Si les formes d'emploi sont bien distinctes, les activités de ces deux ensembles de professionnels ne sont pas fondamentalement différentes, elles sont plutôt en tension, les savoirs, savoir faire et méthodes sur lesquels s'appuient les travailleurs sociaux étant retravaillés de l'intérieur par les problèmes nouveaux que posent des populations et par les nouvelles formes d'intervention qui tentent d'y répondre. La frontière entre ces deux mondes n'est pas non plus infranchissable : une proportion non négligeable des intervenants de l'insertion provient des métiers établis du travail social. L'idée d'un clivage complet

⁴² Autès (M.), L'insertion : une bifurcation du social, *Esprit*, mars avril 1998.

entre travail et intervention sociale apparaît donc mal fondée⁴³, les connexions étant constantes entre les deux mondes.

Mais il ne suffit pas que les activités soient proches pour que la culture professionnelle soit partagée. Comme l'a montré Donzelot⁴⁴, les politiques d'intervention sociale s'appuient sur des présupposés, sur un projet de société bien différent de celui autour duquel s'est constitué l'Etat providence. Cela ne peut pas être sans effets sur les professionnels. Ainsi lors d'une étude⁴⁵ portant sur la relation entre assistants sociaux et professionnels de la ville, nous avons pu constater que les deux groupes ont des conceptions divergentes concernant la source de légitimité du travailleur social (professionnalisme pour les premiers, proximité avec les populations pour les seconds) de même qu'ils ont des regards différents sur les habitants (considérés comme des ayant droits pour les uns et comme des acteurs porteurs de projet pour les autres).

Les intervenants sociaux n'ont, en effet, pas été soumis aux mêmes modalités de professionnalisation que les travailleurs sociaux. Ils échappent partiellement à l'ensemble d'orientations, d'influences et d'incitations qui contribuent à la socialisation professionnelle de ceux-ci. La situation a, en effet, bien changé au cours des dernières années : les métiers du social et le groupe professionnel des travailleurs sociaux s'étaient constitués sous l'influence organisatrice de l'Etat qui a largement contribué à l'homogénéisation des métiers et à la constitution d'un groupe professionnel partageant une culture commune. La Direction de l'action sociale, qui mettait en œuvre les politiques sociales, encadrait également la formation des professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques. Parce qu'elle construisait les diplômes et contrôlait les centres de formation, la DGAS a participé à la structuration du champ professionnel. Or la formation n'a pas accompagné la mise en œuvre des nouvelles politiques d'intervention sociale : les savoirs professionnels n'ont pas été redéfinis, ils ne sont pas transmis à ces nouveaux intervenants ce qui constitue une source de différenciation préjudiciable à la conduite des actions.

La filière de formation «intervention sociale» construite par le Cnam en partenariat avec l'Etsup veut répondre à cette situation. Sa création répond à un quadruple objectif. Il s'agissait d'abord de permettre aux intervenants sociaux d'accéder à une qualification alors que, jouissant parfois d'une longue expérience et de grandes compétences nées de l'expérience, ils ne possédaient aucun diplôme négociable sur le marché du travail. Un deuxième objectif était de contribuer à la structuration d'un

⁴³ C'est l'un des acquis des diverses enquêtes synthétisées dans l'ouvrage collectif, déjà cité, dirigé par Chopart.

⁴⁴ Donzelot (J.), *L'Etat animateur*, Editions Esprit, 1994.

⁴⁵ Bouquet (B.), Dugué (E), Des assistantes sociales se forment à l'approche territoriale : réflexion sur le positionnement professionnel, *Forum*, n°104, 2004.

groupe professionnel en favorisant la reconnaissance institutionnelle des fonctions et en rendant mieux visibles les trajectoires promotionnelles. Un troisième objectif était de participer à l'émergence d'une culture professionnelle commune, c'est-à-dire pour reprendre les termes d'Agnès Van Zanten de permettre l'intégration de ces nouveaux professionnels «à un micro-univers social caractérisé par des valeurs, des façons explicites ou implicites de faire face aux problèmes⁴⁶». Enfin nous avons l'ambition de contribuer à constituer une cohérence entre les deux groupes professionnels (travailleurs sociaux et intervenants sociaux) dont les activités, on l'a dit, sont proches alors que leurs valeurs et présupposés, faute d'être retravaillés en commun, peuvent diverger.

L'articulation entre un établissement d'enseignement supérieure - le Cnam - et un établissement de formation au travail social - l'Etsup - a été voulue. Il s'agissait bien sûr de mettre à profit la complémentarité des deux structures qui va être maintenant présentée, mais il s'agissait surtout de contribuer à construire des ponts entre les deux univers (travail social et intervention sociale) et ainsi de reconstituer la tension créatrice entre d'une part méthodes et pratiques instituées et, d'autre part, inventivité et adaptations aux nouvelles situations.

2. L'alliance de deux institutions

2.1. Un établissement de formation au travail social : l'Etsup

L'école supérieure de travail social (Etsup) a été créée en 1917 par cinq femmes militantes de l'action sociale et du mouvement pour le vote des femmes. L'association gestionnaire dite «des surintendantes d'usines» met alors en place les premiers services sociaux d'entreprises pour répondre aux questions posées par l'arrivée massive des femmes dans les usines d'armement. L'école a pour but de former des surintendantes, profession qui se développe dans les grands établissements industriels et commerciaux et dans les organismes d'action sociale. Dès 1932, elle prépare au diplôme d'Etat d'assistante sociale, et durant la seconde guerre mondiale, l'association participe activement au mouvement de la Résistance, ainsi de 1945 à nos jours, restant fidèle à ses origines - pluralisme philosophique, référence aux droits de l'homme, progrès social - l'école développe et diversifie ses activités et ses formations dans le champ social.

⁴⁶ Van Zanten A., Les cultures professionnelles dans les établissements d'enseignement : collégialité, division du travail et encadrement, in Menger P.M. (dir), *Les professions et leurs sociologies*, Ed de la Maison des Sciences de l'homme, 2003.

En 1990, l'Ecole des Surintendantes d'Usines et de Services Sociaux, placée sous le contrôle du Ministère des Affaires Sociales et du Ministère de l'Education Nationale devient : l'ETSUP. Son projet s'organise autour de trois axes :

- qualifier les praticiens et les cadres de l'action sociale ;
- développer les compétences des professionnels et, en particulier, ceux qui oeuvrent dans le champ de l'insertion, de l'emploi et de l'entreprise ;
- promouvoir la recherche et la production des savoirs en travail social, en France et en Europe.

Actuellement les différents secteurs d'activité de l'Etsup sont les suivants :

- des formations initiales : elles préparent au Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS), et d'Educateur Spécialisé (DEES) ;
- des formations supérieures : elles préparant, entre autres, au Diplôme d'Etat d'Ingénierie sociale (DEIS), au Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS), au Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Etablissement Social(CAFDES) ;
- des formations continues : parmi les nombreuses formations organisées par l'établissement, deux cycles sont en lien étroit avec la filière de formation présentée ici. La formation de Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP), diplôme Bac +2 homologué par le Ministère du travail ;
- des formations à l'écoute, conseil, orientation - ECO - développées pour les délégués sociales de l'action sociale de caisse de retraite ou de mutuelle. Ce cycle de formation s'inscrit dans les actions menées «sur site» par l'école.

Pour l'Etsup, la collaboration avec le Cnam s'inscrit dans une tradition puisque l'école a une longue expérience d'actions partenariales autour de la formation et de la recherche. Au niveau international, elle est engagée dans les réseaux européens en matière de recherche et de réflexion sur l'intervention sociale; elle a participé à la création et à la mise en œuvre d'une banque de données en travail social (CERTS). Au niveau national, certaines des formations qu'elle délivre sont organisées conjointement soit avec de établissements universitaires - Université de Paris X pour le DEES et le DEIS - soit avec d'autres établissements du travail social - CFPES-CEMEA-IDF pour le Caferuis.

2.2. Le Cnam

Le Cnam (Conservatoire National des Arts et Métiers) est un établissement de promotion supérieure du travail. L'une de ses missions est de former et de qualifier, à un niveau supérieur au Bac, des personnes actives (salariés ou demandeurs d'emploi justifiant d'une expérience professionnelle). L'organisation pédagogique est entièrement construite autour de cette spécificité.

Les formations répondent essentiellement à des objectifs professionnels, les diplômes nationaux pouvant être délivrés soit par le Ministère de l'Éducation Nationale (licence et master professionnel), soit par le Ministère du travail (Diplômes homologués par le Répertoire National des Compétences Professionnelles). L'établissement a une longue expérience de la valorisation et de la validation des savoirs nés de l'expérience : ainsi l'application de la loi de 1985 (VAP 85) ouvre largement les formations diplômantes aux personnes dont l'expérience professionnelle peut suppléer l'absence des diplômes normalement requis pour accéder aux formations. Enfin l'organisation des formations et même le fonctionnement de l'établissement sont construits autour de la relation avec le monde du travail. Si des stages de formation continue sont mis en place dans la journée pour répondre aux besoins des employeurs, les enseignements sont, pour l'essentiel, dispensés le soir et le samedi pour permettre la poursuite ou la reprise d'études aux personnes ne pouvant bénéficier du soutien financier de leur employeur. Les enseignements sont modulaires, les unités étant capitalisables plusieurs années. Les Chaires, qui structurent la vie de l'institution et organisent l'offre de formation, ne sont pas seulement créées en fonction des disciplines savantes, modalité structurant l'Université, les besoins du monde du travail peuvent également être pris en compte.

La construction de la filière intervention sociale est née de la conjonction de deux facteurs: l'ouverture, en 2001, d'une Chaire de travail social, qui a permis de prendre en compte les besoins de formation du secteur social, et la refonte de l'offre de formation de l'établissement, née de l'application de la directive de Bologne. A l'occasion de la mise en place du LMD (licence, master, doctorat), les personnels du Cnam, de même que ceux de l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur, ont conduit une réflexion sur les métiers et sur les niveaux de sortie des formations. C'est ainsi que, au sein du Département «Sciences du travail et de la société», trois Chaires (Travail social, sociologie du travail, Formation des adultes) et un service (Communication, Culture, Expression) ont travaillé en synergie pour construire une licence professionnelle, actuellement intitulée «coordonnateur de projet collectif en insertion». Trois ans plus tard, le diplôme de «Chargé d'accueil, d'information et d'orientation en intervention sociale» (diplôme de niveau Bac +2, homologué RNCP) est venu constituer un socle en amont de la licence.

La philosophie générale qui a présidé à la construction de ces deux diplômes était identique : il s'agissait de qualifier les nouveaux intervenants en les reliant aux métiers du social. C'est autour de cet objectif commun que s'est organisée la collaboration des deux établissements. Le Cnam est porteur de la filière, mais celle-ci a été construite et mise en œuvre en partenariat avec l'Etsup qui participe aux enseignements.

3. Les deux diplômes

3.1. La licence professionnelle «coordonnateur de projet collectif en insertion»

La création de la licence professionnelle «coordonnateur de projet collectif en insertion» a été précédée d'une phase d'enquête et de concertation avec les milieux de l'insertion. Pour définir le profil de sortie et les compétences attendues des professionnels diplômés il a fallu décider quelles activités et quelles responsabilités pouvaient être confiées aux titulaires d'un diplôme Bac +3. Cette question se pose pour n'importe quelle licence professionnelle. En effet jusqu'alors, en France, les niveaux de sortie de l'enseignement supérieur se situaient classiquement soit deux ans soit quatre ans après le Bac (DUT et BTS dans le premier cas, maîtrise dans le second). A ces niveaux correspondent généralement les classifications de techniciens pour les Bac+2 et d'encadrement pour les Bac +4. Où situer le niveau de sortie Bac +3 dans la hiérarchie des qualifications ? Dans le domaine de l'intervention sociale, la question se compliquait du fait que les diplômes d'Etat du travail social, délivrés par le Ministère de l'Emploi (Direction générale de l'action sociale) se situent au niveau Bac +2 alors qu'ils font suite à trois ans d'étude après le Bac. Pour jouer la complémentarité et non la concurrence entre intervention et travail social, il fallait tenir compte de cette particularité. En revanche le CIP (diplôme délivré par l'Etsup), diplôme de conseiller d'insertion de niveau Bac +2, pouvait fournir une utile base de départ.

L'enquête préalable - entretiens individuels ou collectifs avec des employeurs, rencontres avec des chargés de mission des deux OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés) du secteur, analyse d'offres d'emploi - a duré quelques mois. Elle a été menée par un ingénieur du Cnam en concertation avec l'Etsup dont le soutien, tout au long de cette phase préliminaire, a permis de construire la licence professionnelle en cohérence avec l'architecture des diplômes du social. En s'appuyant sur l'enquête, le groupe d'enseignants concernés a défini les activités auxquelles prépare le diplôme : celui-ci ouvre aux fonctions d'encadrement intermédiaire ou de directeur de petite structure, le coeur de l'activité étant représenté par la coordination de projet et la mise en oeuvre de partenariats avec d'autres structures d'insertion. L'élaboration de la maquette du diplôme - définition des compétences visées, découpage en unités d'enseignement et construction du contenu des enseignements - s'est déroulée sur plusieurs mois à partir de va-et-vient entre entretiens avec des professionnels et négociation au sein de l'établissement pour dégager les moyens nécessaires. Le Cnam a consenti à de gros efforts pour porter la licence (création de postes d'enseignants).

Dans un premier temps, la licence n'a concerné que le secteur de l'insertion professionnelle : elle préparait à travailler en mission locale, PLIE (Plan local pour l'insertion et l'Emploi), entreprise d'insertion ou dans le secteur protégé. Le domaine d'intervention s'est ensuite élargi puisqu'elle prépare également à travailler soit dans le

secteur de la formation pour les bas niveaux de qualification (associations, plate forme de mobilisation, plate forme linguistique) soit dans le secteur de l'animation socio-culturelle et de la médiation culturelle (maison de jeunes, services municipaux de la jeunesse, centres sociaux). La formation est organisée autour d'un tronc commun de 4 unités d'enseignement auxquelles s'ajoutent trois parcours spécifiques ; ceux-ci délivrent les connaissances dans le domaine de l'accompagnement vers l'emploi, de la formation ou de la médiation culturelle. L'objectif de la licence professionnelle est en effet d'une part de doter les intervenants sociaux de savoirs techniques précis nécessaires dans l'un ou l'autre des trois secteurs qui viennent d'être cités, et d'autre part d'intégrer ces savoirs dans une culture professionnelle commune. Cette double compétence devrait leur permettre d'inscrire leurs interventions spécifiques dans un ensemble de démarches homogènes. L'objectif est en effet de les préparer à construire des partenariats pertinents, compétence indispensable dans le secteur de l'insertion dont le champ d'application est vaste (emploi, formation, logement, santé, culture ...).

La principale difficulté dans la mise en œuvre de la licence n'a pas été l'articulation avec les formations du social. L'Etsup a apporté tout son savoir faire dans la construction de la démarche de projet et dans la construction des partenariats ; des Unités d'enseignement du diplôme sont assurées par l'Etsup. Les obstacles, qui sont actuellement quasiment tous surmontés, avaient une autre origine. En fait, l'équipe pédagogique s'est trouvée confrontée à deux problèmes.

D'une part, il a fallu adapter les impératifs de l'Enseignement Supérieur aux modes d'organisation habituels de l'établissement. La maquette des licences professionnelles est, certes, conçue dans une logique professionnelle, mais elle est marquée malgré tout par la tradition universitaire et par les conceptions prévalant en formation initiale. Son adoption rigide risquait de pénaliser les auditeurs de promotion sociale. Ainsi, il a fallu batailler pour maintenir la tradition du Cnam⁴⁷ selon laquelle tout auditeur possédant les prérequis peut s'inscrire dans une UE et donc accéder à la licence, malgré les pressions pour se couler dans ce qui semblait la norme : sélectionner un petit groupe d'auditeurs⁴⁸. La sélection, contraire à la philosophie du Cnam, aurait été particulièrement inadaptée dans le cas de l'intervention sociale, champ professionnel où les besoins de qualification sont importants. Une autre lutte a consisté à maintenir la possibilité, pour les auditeurs, de construire des parcours individualisés (inscriptions

⁴⁷ La devise du Cnam est « omnes docet » : « il les instruit tous ».

⁴⁸ La sélection peut être adaptée à la formation initiale, puisqu'elle vise à ne pas mettre sur le marché du travail un nombre trop important de jeunes diplômés, ce qui les conduirait au chômage. En revanche, elle est tout à fait contraire à la mission et à la philosophie d'un établissement de promotion sociale. D'une part les auditeurs sont massivement en emploi, la question de leur insertion professionnelle n'est donc pas une question pertinente. D'autre part, traditionnellement la sélection se fait par l'abandon.

UE par UE sans parcours type obligatoire, UE capitalisables) alors que le modèle posé par la licence était celui d'un parcours uniforme.

Il a fallu, d'autre part, intervenir à plusieurs reprises pour faire reconnaître la spécificité de l'intervention sociale dans un établissement encore très marqué par une tradition industrielle. Même si le secteur des services est aujourd'hui bien présent au Cnam, la grande entreprise et l'industrie restent des modèles prégnants dans bien des esprits, le contexte et les spécificités du travail et de l'intervention sociale étant encore peu connus. L'équipe pédagogique a dû se mobiliser pour que la réussite à un test d'anglais (largement conçu autour de l'anglais des affaires) ne soit pas imposée aux auditeurs préparant la licence professionnelle. De même il a fallu revoir l'ensemble des procédures présidant à la reconnaissance des savoirs de l'expérience (la VAP 85) pour obtenir qu'un parcours professionnel dans une association soit reconnu au même titre qu'une expérience en entreprise.

Aujourd'hui, grâce à l'appui de l'administration, ces problèmes sont quasiment tous résolus. Entre 2004 et 2007, la licence a accueilli environ 230 auditeurs : 190 en cours du soir et une quarantaine - un groupe tous les ans - en cours de jour (formation continue). A l'entrée en formation, la grande majorité d'entre eux (60%) travaille déjà dans le secteur social : 43 % dans l'intervention sociale et 17% dans le travail social dont ils possèdent un diplôme d'Etat. Plus du quart des auditeurs ne possède pas le diplôme Bac +2, normalement requis pour entrer en licence ; ils ont pu accéder à la formation après avoir bénéficié de la loi de 85.

Les efforts pour mettre le diplôme au service de la promotion sociale ont donc porté leurs fruits. En raison de la longueur des parcours de formation - les auditeurs mettent en moyenne trois ans pour obtenir l'ensemble des crédits correspondant à une année d'étude universitaire (L3) - les premières remises de diplômes auront lieu cette année : une cinquantaine de diplômes sont attendus. L'influence sur le parcours est indéniable : 80% des diplômés ont eu une évolution favorable - stabilisation dans l'emploi, promotion, reprise d'emploi ou entrée dans l'emploi.

3.2. Le diplôme «chargé d'information, d'accueil et d'orientation en intervention sociale»

Le diplôme de «chargé d'information, d'accueil et d'orientation en intervention sociale» (de niveau III, c'est à dire Bac +2) a ouvert en septembre 2006. Il répond à un besoin qui s'est affirmé avec la montée en puissance de la licence : de nombreux auditeurs du Cnam ne parvenaient pas à s'inscrire faute de disposer des pré-requis en termes académiques (diplôme Bac +2) ou professionnels (disposer d'une expérience suffisante dans le secteur pour bénéficier des dispositions prévues par la loi de 1985). Que leur proposer ? Adoptant la même démarche que pour la licence, le Cnam a décidé de construire un diplôme correspondant aux besoins professionnels de l'intervention sociale en veillant à ce qu'il s'intègre de façon harmonieuse, et non

concurrentielle, au sein de l'architecture des diplômes du travail social.

Le Cnam disposait jusqu'alors d'un diplôme homologué au niveau Bac +2 : le DPC/ISSAM - Diplôme de premier cycle - Sciences sociales et action de médiation. Il avait été conçu autour d'une commande de l'Education nationale, soucieuse de professionnaliser les personnes employées sur des postes d'Emploi Jeunes qui occupaient des fonctions de médiation éducative dans les écoles. Le choix a été fait d'abandonner la référence centrale à la fonction de médiation pour deux raisons : d'une part celle-ci est encore peu stabilisée puisqu'elle traverse les différents niveaux de qualification ; d'autre part la médiation est généralement considérée par les travailleurs sociaux comme partie intégrante de leurs différents métiers. Contribuer, par la construction du diplôme, à lui donner une reconnaissance instituée au même niveau de qualification que les métiers constituant le cœur du travail social a été considéré comme peu pertinent.

Sur ce point, les relations de confiance établies entre le Cnam et l'Etsup autour de la construction de la licence se sont avérées essentielles. En effet l'Etsup, forte de la formation continue ECO, organisée pour les sociétés mutualistes, a orienté la refonte du diplôme du Cnam autour des fonctions d'information et d'accueil. Celles-ci, qui se développent dans la plupart des structures du social, exigent une réelle professionnalité alors qu'aucune formation qualifiante n'y prépare actuellement. Une enquête complémentaire a été menée par la consultation de référentiels d'activité (en particulier celui des Femmes relais) et l'organisation de tables rondes de futurs employeurs. Elle a permis d'organiser la formation autour des 3 grands domaines de compétences suivantes:

- accueillir les usagers des dispositifs d'intervention sociale (mener des entretiens de diagnostic, recueillir et formaliser les informations) ;
- orienter les usagers vers les grands dispositifs correspondant à leurs besoins (repérer les domaines de compétences des grands acteurs du social) ;
- se situer au sein d'un réseau local en s'inscrivant dans les partenariats existants et en mobilisant les professionnels autour des besoins des populations.

Au cours de la préparation de cette formation, le partenariat entre le Cnam et l'Etsup s'est resserré. Un travail pédagogique très fin a permis de rapprocher les Unités d'enseignement (UE) délivrées par le Cnam des Unités de formation (UF) délivrées par l'Etsup. L'objectif, à terme, est, grâce aux formations du Cnam, d'offrir une deuxième chance aux candidats ayant échoué aux concours d'entrée dans les écoles de travail social. Le cursus du Cnam devrait leur permettre soit d'accéder aux diplômes du Cnam dans le champ de l'intervention sociale, soit s'ils le souhaitent et s'ils réussissent les concours, d'avoir accès plus rapidement aux diplômes du travail social. Un système d'équivalence est en cours de construction permettant aux auditeurs du Cnam de bénéficier d'allègements dans les cursus de formation aux métiers d'assistant social et d'éducateur spécialisé proposés par l'Etsup. De même les UF de l'Etsup devraient pouvoir être validées par le Cnam dans le cadre de la VES (validation des études

supérieures).

Le diplôme a ouvert en septembre 2006 sans réelle publicité, les moyens alloués (heures d'enseignement) n'ayant été assurés que quelques semaines avant la rentrée. La promotion 2006-07 compte dix-neuf auditeurs, tous actuellement en formation. Une analyse attentive permet, malgré l'effectif réduit, de se faire une idée assez précise des besoins auxquels répond cette offre de formation diplômante. Conformément à la vocation du Cnam, la moyenne d'âge des auditeurs est élevée (38 ans). La plupart ont déjà connu, non pas une, mais plusieurs expériences professionnelles - voire plusieurs «vies» professionnelles - . Un sur deux est aujourd'hui employé sous contrat précaire. La moitié d'entre eux n'ont pas obtenu le Baccalauréat. L'obtention d'un diplôme de niveau III représentera donc pour ceux-ci, non seulement un réelle promotion, mais comme le montrent les statistiques nationales, un gain significatif en matière de protection contre le chômage.

Les auditeurs occupent le plus souvent des fonctions d'employés administratifs. Les personnes qui occupent déjà des fonctions similaires à celles auxquelles prépare le diplôme ne représentent qu'une petite minorité. Il s'agit de personnes tard venues dans le secteur qui souhaitent faire mieux reconnaître leur professionnalisme et élargir leurs compétences techniques, afin de s'assurer stabilité ou possibilités de mobilité vers d'autres organismes que celui dans lequel elles se sont approprié leurs fonctions. À ces itinéraires où le diplôme est recherché pour renforcer l'inscription professionnelle déjà acquise dans les fonctions, viennent s'apparenter les situations les plus nombreuses, où les fonctions déjà exercées sont connexes, mais non pas assimilables à celles que vise le diplôme. Dans presque tous les cas, il s'agit alors d'auditeurs travaillant ou ayant travaillé dans le secteur de la formation. Enfin, se distinguant de ces auditeurs qui voient dans le diplôme le moyen d'infléchir leur trajectoire, il y a ceux qui le conçoivent en termes de rupture, soit parce qu'ils n'ont pas réussi à s'insérer professionnellement (parcours marqués de chômage, de petits boulots, et d'incertitude), soit parce qu'ils souhaitent engager une reconversion (sans avoir pour autant rencontré l'échec, ni avoir d'expérience préalable de l'intervention sociale).

Conclusion

Le développement de cette filière de formation a valu au Cnam d'être sélectionné dans le cadre de l'appel à projet «Promouvoir l'égalité des chances à l'université». Initié, au printemps 2006, par le Ministère de l'Education nationale et le Ministère délégué à la promotion de l'égalité des chances, cet appel à projet visait à soutenir les actions favorisant l'amélioration des taux de réussite des étudiants de premier cycle universitaires par la prise en compte des besoins spécifiques d'un public «diversifié». Une importante dotation financière a permis de soutenir la mise en place de la filière. Elle a, en particulier, permis de mettre en place deux actions de soutien qui s'avèrent indispensables pour le maintien en formation et la réussite des auditeurs peu qualifiés,

souvent issus des milieux populaires, et ayant parfois accompli des parcours scolaires chaotiques :

- Un soutien linguistique spécifique est proposé aux auditeurs des deux diplômes lorsqu'ils éprouvent des difficultés face aux exigences académiques ;
- Pour chaque diplôme, un ingénieur assure l'ingénierie pédagogique, la relation avec les auditeurs et la relation avec les partenaires professionnels.

Le développement de la filière se poursuit tant à Paris que dans le reste du pays. Diverses actions sont d'ores et déjà mises à l'étude :

- construction de ponts, voire d'un double cursus, avec des formations préparant au diplôme d'éducateur technique spécialisé ;
- construction de ponts avec les formations aux métiers de l'accueil proposées par l'Etsup (formation ECO) ;
- déploiement de la filière en province grâce au réseau des centres régionaux associés du Cnam et aux établissements membre de l'Aforts (Association Françaises des Organismes de Formation et de Recherche en Travail Social, association dont l'Etsup fait partie).