
ACTUEL/

- 4 Social
- Jeunesse
- Santé-social
- Formation
- Justice

POINT FORT/

- 7 **Analyse qualité ou pratique qualité?**
MARC-HENRY SOULET, professeur, président du Domaine Sociologie, politiques sociales et travail social, Université de Fribourg
- 9 **Gare à l'hégémonie!**
VÉRÉNA KELLER, professeure et doyenne de la filière travail social, Haute école de travail social et de la santé, Lausanne, HES-SO; vice-présidente d'AvenirSocial
- 11 **Lettre ouverte**
EMMANUELLE BARBONI, directrice de l'association Le Radeau
- 13 **«Nous allons simplifier les exigences!»**
Interview avec PRISCA D'ALESSANDRO, secrétaire générale d'Insertion Suisse

PLATEFORME

- 14 **Approches féministes du travail social**
ANTOINETTE DONINI, membre du groupe de rédaction d'ActualitéSociale

FORMATIONS

- 15 Formations continues des hautes écoles en travail social

ÉDITORIAL/LA QUALITÉ: ENTRE TROP ET TROP PEU?

CLOTILDE BUHLER, RÉDACTRICE RESPONSABLE

Initiée dans les années 90, la démarche qualité est devenue quasiment incontournable dans la gestion des entreprises et institutions et ce, quel que soit le domaine. Le travail social n'y échappe pas. Les labels ont fleuri, sur les produits comme aux côtés des enseignes, certifiant une forme de qualité. La démarche rend visibles structures et processus. Le terme «qualité» retient l'attention – l'ambition? –, les exigences apportent crédibilité à qui peut y répondre, la transparence rassure et permet d'explicitier l'engagement financier dans la «production sociale».

Est-ce là un gage de qualité du travail social? Telle est la question que s'est posée le groupe de rédaction d'*ActualitéSociale* en préparant ce Point Fort consacré à la qualité en travail social. Expérience faite, Emmanuelle Barboni, directrice du Radeau – Centre d'accueil pour personnes souffrant d'addiction dans le canton de Fribourg –, ne cache pas son ambivalence face à cette démarche et l'exprime dans ces lignes sous forme de «lettre ouverte». Entre un investissement considérable en temps et en personnel et des questionnements absents ou «hors sujet» – voir également article p. 9 –, les professionnels du social peinent à s'identifier à la notion même de qualité telle que certifiée et définie par les labels actuels. En quête d'un «agir utile» visant à répondre à un/des besoin/s, les travailleurs sociaux expriment alors parfois, au terme de la démarche, le sentiment d'avoir mesuré «de la farine avec la jauge du sucre». Toutefois, comme le précise Véréna Keller, professeure à la Haute école de travail social et de la santé, la démarche qualité n'a pas pour objectif de mesurer l'utilité sociale ou le sens de la «production sociale». De là, un décalage non négligeable entre des acteurs visant pourtant tous à évaluer la qualité. Et la vigilance reste de mise au regard du risque d'hégémonie de «LA» qualité appréhendée sous quelques aspects non exhaustifs et pas nécessairement perçus comme les plus significatifs par les travailleurs sociaux.

La démarche qualité n'en est pas moins pertinente à d'autres égards comme le confirment les auteurs de ce Point Fort. Mais pour tenter de mieux comprendre le décalage ressenti, *ActualitéSociale* est allée à la rencontre d'InsertionSuisse, créateur d'une norme: AOMAS: 2010, spécifique au domaine de l'insertion en travail social. Ici, le processus de certification entend répondre à une question centrale: ce que fait l'organisation dans le domaine de l'insertion permet-il de faciliter le retour à l'emploi? Et, à l'heure de la révision de cette norme, orientée vers la simplification autant que l'exigence, le souci de proposer une norme utile aux institutions est bel et bien présent. Dans ce contexte, nul doute que la réflexion des professionnels du social quant aux critères à retenir pour évaluer le sens et l'impact du travail social dans ses différents secteurs contribue, à terme, à renforcer la qualité... de la démarche. ■