GREFOSS
Groupe d'Etude et de Formation sur le Sanitaire et le Social
Institut d'Études Politiques de Grenoble
BP 45 - 38402 Saint-Martin-d'Hères Cedex
tél. 04 76 82 60 07 - fax 04 76 82 60 70

Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale

Le département de l'Isère

"Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"

I - RAPPORT PRINCIPAL

Mai 1998

Elisabeth MAUREL

Michelle DARAN
Dominique MANSANTI

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Nous remercions vivement toutes les personnes qui ont accepté de participer à ce travail et nous ont accordé beaucoup de leur temps

Cette étude a été réalisée dans le cadre du programme de recherche "Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale", commanditée conjointement par la CNAF, le CGP, la DAS, la DIJ, la DIV, la MIRE, le SESI, la CDC.

La recherche confiée au GREFOSS a fait l'objet de deux conventions d'étude distinctes : avec la CNAF (convention n° 95-438) et le CGP (convention n° 18-1995).

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

INTRODUCTION

Le présent rapport a été réalisé dans le cadre du programme de recherche piloté par la MIRE "Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale", entre janvier 1996 et avril 1998.

Ce programme, partant d'un constat d'opacité du champ de l'intervention sociale, poursuivait deux objectifs principaux :

- établir les critères de bornage de ce champ, en fonction du postulat de son élargissement par rapport au champ connu de l'action sociale, et recenser les emplois d'intervenants sociaux que l'on y observe ;
- analyser les formes de l'intervention sociale, de manière à proposer une typologie, un classement de ces formes qui tiennent compte des métiers constitués comme des métiers nouveaux.

Ces objectifs reposaient sur deux hypothèses qui ont fonctionné à la fois comme guide de la démarche et comme questionnement permanent, dès le départ :

- il y aurait un champ de l'intervention sociale à redéfinir, mais qui existe comme entité ;
- il y aurait une opposition entre un "noyau dur" de ce champ, constitué par les professions sociales historiques, et une série d'emplois périphériques, plus ou moins structurés, venant faire concurrence à ce noyau dur.

Ces deux représentations traversent l'ensemble des débats qui ont eu lieu au cours de ce programme de recherche et seront, pour partie, invalidées au terme de notre propre démarche.

A ces deux objectifs correspondaient deux phases de travail :

- une phase quantitative, c'est-à-dire un repérage quantifié des emplois d'intervenants sociaux, à partir d'une enquête auprès des organismes employeurs, devant permettre une cartographie du champ ;
- une phase qualitative, à partir d'interviews approfondies auprès d'un panel d'intervenants sociaux, pour qualifier les contenus d'emploi, les trajectoires, et les qualifications de ceux-ci, devant permettre d'expliciter l'évolution des professions et des compétences à l'oeuvre dans le champ.

Il est apparu, de fait, une constante interaction entre approches quantitatives et qualitatives, surtout au cours de la première phase. Celle-ci a permis d'explorer largement les différents domaines de l'intervention sociale, mais le passage par une analyse qualitative préalable, qui aurait donné lieu à la construction de catégories homogènes, ou au moins de critères homogènes de définition de l'intervention sociale, aurait permis d'établir de manière plus fiable une base de données correspondant à une conception ouverte du champ.
Les difficultés méthodologiques propres à cette démarche seront explicitées dans la première partie du rapport.

Notre étude a porté sur le département de l'Isère.
La phase quantitative a fait l'objet d'un premier rapport intermédiaire en octobre 1996.
La phase qualitative a fait l'objet d'un deuxième rapport intermédiaire en mai 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Le présent rapport ne reprend pas l'intégralité des résultats obtenus au cours de ces deux phases. Il tente de restructurer l'ensemble des résultats autour d'une lecture globale, transversale aux deux phases, et qui utilise de manière croisée les résultats quantitatifs et qualitatifs.

Cette lecture globale s'articule autour de trois questions principales :

- La reconstruction d'une typologie des formes de l'intervention sociale, à partir d'une description raisonnée des contenus d'emploi : il s'agit là d'une partie des résultats de la phase qualitative, qui sert de support aux argumentaires des questions suivantes.

- La confrontation entre le champ dessiné par cette typologie et le champ structuré par les professions sociales instituées : il s'agit de récapituler les différents types d'analyses effectués (quantitatifs et qualitatifs) et leurs principaux résultats pour traiter de la question du positionnement respectif des anciens et nouveaux métiers, et montrer la nécessité de dépasser ce clivage.

- La délimitation du champ de l'intervention sociale : il s'agit de discuter de cette notion et de proposer un autre postulat d'analyse, autour de fonctions sociales transversales à différents champs de l'action publique.

Une synthèse des deux rapports intermédiaires, où l'on trouvera davantage de précisions sur le déroulement des deux enquêtes, quantitatives et qualitatives, et sur les enseignements qu'elles ont apportés, figure dans un rapport annexe au rapport principal.

1 Approche des formes de l'intervention sociale à partir d'une description raisonnée des contenus d'emploi

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Introduction de la première partie

L'ensemble du programme de recherche sur "l'observation des emplois et des qualifications des professions de l'intervention sociale" repose sur une première interrogation relative aux formes actuelles de l'intervention sociale et à la méthode pertinente pour les appréhender.

C'est aujourd'hui un lieu commun que de se référer à l'hypothèse d'une crise, ou d'un malaise, des professions sociales dites "installées", identifiées par les diplômes traditionnels de l'action sociale. Cette crise est provoquée par la déstabilisation du champ social face à la montée des nouvelles formes de la question sociale, générées elles-mêmes par les mutations économiques et socio-culturelles contemporaines.
L'analyse de ces mutations et des évolutions lourdes des problèmes sociaux auxquels s'affronte la société ne rentre évidemment pas dans le champ direct de cette recherche et les ouvrages de référence qui permettent de les cadrer abondent sur le sujet[1].
Mais notre objet propre de recherche est de réfléchir aux conséquences que ces transformations induisent dans les modes d'appréhension et les modes d'approche du champ de l'intervention sociale.
Ce terme même d'intervention sociale, usité depuis quelques années dans les politiques publiques, a été retenu dans la problématique de l'appel d'offre pour signifier le choix d'une démarche d'analyse postulant l'existence d'un champ plus large que celui structuré par les professions sociales actuellement certifiées, et provoquer une démarche de recherche autour de nouveaux modes de catégorisation des intervenants sociaux.

---

[1] Cf. R. CASTEL : "Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat" - Fayard - 1995.
S. PAUGAM : "L'exclusion, l'état des savoirs" - La Découverte - 1996.
J. COMMAILLE : "Les nouveaux enjeux de la question sociale" - Hachette - 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

1 Hypothèses et méthodes de la démarche d'enquête

Il s'agit donc de nommer des emplois relevant de l'intervention sociale en se privant a priori, par choix méthodologique provisoire, des repères d'identification fournis par le recours aux professions et qualifications.
Nous avons opté, en conséquence, pour une démarche entièrement inductive, basée sur un inventaire des emplois et l'observation empirique de leurs contenus d'activité.
Ce choix d'une démarche pragmatique requiert deux phases successives d'investigation comportant chacune de sérieuses difficultés méthodologiques.

11 L'inventaire des emplois de l'intervention sociale

La première phase consiste à procéder à l'inventaire des emplois entrant dans le champ de la recherche à partir des appellations de postes et de la désignation par les employeurs de leur qualité d'emplois de l'intervention sociale.
Mais le paradoxe central était de faire désigner a priori cette qualité d'appartenance au champ de l'intervention sociale alors même qu'on ne disposait plus de critères pour le définir.

111 Hypothèse de travail

La difficulté à cerner le contenu de l'action sociale lui est consubstantielle, sa signification étant fluctuante et largement dépendante des représentations collectives et enjeux socio-politiques propres à chaque époque. L'objet du "social", dans une même conjoncture, se définit d'ailleurs différemment selon les acteurs concernés : le social des "partenaires sociaux" n'est pas celui des "travailleurs sociaux". Cette ambiguïté de définition a été pour partie contournée, dans la période historique récente, par le recours à une superposition entre "champ social" et "institutions" ou "professions" sociales, au détriment d'une désignation par les "produits" de l'intervention.
Etaient réputées "sociales" les modalités d'intervention opérant à partir d'institutions et de professions spécialisées qui découpaient ainsi un champ sectoriel autonome au regard d'autres modalités d'action publique.
Au cours des évolutions de la société, ce champ s'est transformé, élargi, abordant de nouveaux modes d'action et de nouveaux espaces, mais en procédant chaque fois à la création et à la certification de nouvelles professions dont la présence était requise pour "signer" la légitimité de l'intégration dans le champ social de ces nouveaux secteurs. Ainsi en a-t-il été, par exemple, du développement de secteurs tels que l'animation ou l'aide à domicile.

C'est par la déconstruction de ce champ délimité par la présence de professions certifiées du travail social que la recherche a été bâtie, pour tenter de dépasser la logique de structuration par des filières administrativo-professionnelles, qui ne rendent pas compte de toutes les transformations de l'intervention sociale, et d'inventorier un champ formé par l'ensemble des modalités d'action publique concourant au traitement de la question sociale et à la mise en oeuvre des formes diverses de solidarité entre groupes sociaux inégaux.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Certes, ce repérage est empirique et met en oeuvre les représentations que se donnent les chercheurs tant de la question sociale que de l'action publique, représentations forgées notamment par la connaissance du terrain et des pratiques antérieures de recherche.

Deux éléments pouvant aider à une certaine objectivation ont été utilisés de manière croisée pour opérationnaliser ce repérage de l'intervention sociale : la notion de "publics en difficulté sociale" et la présence d'un système institutionnel sur financements socialisés.

. **La notion de "publics en difficulté sociale"**

Il a été choisi de prendre en compte tous les modes d'intervention auprès des publics désignés comme étant en "difficulté sociale", qu'ils soient appréhendés individuellement, collectivement ou sur une base territoriale.

Le critère du "public en difficulté" pour discriminer dans l'ensemble des interventions publiques celles qui peuvent entrer dans le champ du social n'est pas sans ambiguïté. Les publics visés par les dispositifs d'intervention relèvent de catégories floues et incertaines, dans l'incapacité où l'on se trouve, au point d'avancement de la précarisation de la société, de maintenir des distinctions claires entre publics traditionnels de l'action sociale, et "valides invalidés par la conjoncture", selon l'expression de R. CASTEL. Les catégories construites par les politiques publiques se transforment en permanence sous la pression des évolutions sociales et les rapports de la marge à la norme apparaissent en pleine recomposition.

Ce critère du "public" fonctionne néanmoins de manière constante dans les représentations communes sur la nature de l'intervention sociale, et c'est d'abord là-dessus que se fonde la désignation, par les institutions elles-mêmes, d'un volet considéré comme "social" au sein de politiques publiques généralistes.

Cette logique de publics a prévalu dans la désignation comme "intervenants sociaux" des professionnels situés hors du champ social institutionnel et dépourvus de diplômes sociaux. C'est chaque fois au nom de leur intervention auprès de publics spécifiques identifiés comme étant ceux de l'action sociale qu'ils ont été retenus dans le comptage par les institutions et aucun de ceux qui ont été interviewés ultérieurement sur cette base n'a récusé son appartenance au champ[1].

C'est donc en référence à une logique de publics qu'a fonctionné essentiellement, dans le travail d'enquête auprès d'institutions dont la mission générale ne les classe pas d'emblée dans le champ social, le repérage de fonctions plus ou moins périphériques pouvant relever de l'intervention sociale. Cette logique de publics fonctionne de fait comme un élément déterminant des représentations collectives de ce qu'est l'intervention sociale.

. **La présence de financements socialisés**

Le repérage du champ de l'intervention sociale s'est opéré également par l'entrée des financements socialisés. L'hypothèse était que tout organisme ou institution employant des intervenants sociaux était amené, d'une manière ou d'une autre, et dans des proportions variables, à bénéficier de financements publics (Etat ou collectivités territoriales) ou semi-publics (organismes de protection sociale). En travaillant sur les budgets de ces institutions, on pouvait donc à la fois recueillir une description de leur propre activité dans le champ social, et repérer les organismes privés qu'ils étaient amenés à financer à ce titre.

Ce critère, tout autant que celui des publics, n'est pas sans poser question.

La présence de financements socialisés a toujours été considérée comme caractérisant le champ social professionnel, excluant ainsi à la fois le secteur du strict bénévolat et celui du strict rapport marchand.

---

[1] Exemples : formateurs intervenant dans des quartiers auprès de groupes de femmes étrangères, chargés de mission sur les emplois-ville, coordinateurs illettrisme, agents ANPE détachés sur le dispositif RMI, animateurs sportifs en quartier "sensible", etc...

Certes, le mixage des sources de financement est depuis longtemps une réalité présente dans le champ social[1] et devient aujourd'hui de plus en plus fréquent et de plus en plus complexe. Mais la présence, même partielle, de financements socialisés apparaît comme un critère décisif, le social se définissant comme un système multiforme de solidarité et donc de redistribution.

Ce critère peut aujourd'hui être questionné. Les techniques de solvabilisation de la demande, qui renvoient un certain nombre de prestations de service dans un pur rapport marchand, interrogent sur les effets produits dans les secteurs concernés, notamment en termes de professionnalisation, avec la probabilité d'un recours croissant à des professions libérales ou des sociétés privées. C'est peut-être moins la déqualification qui pose problème en ce cas que l'affaiblissement des logiques de redistribution.
Par ailleurs, le développement actuel de secteurs humanitaires et solidaires, pouvant fonctionner sur fonds propres dans une économie du don ou de l'entraide renouvelée, ou sur la base de redistributions privées (sponsorisation), pose également la question de l'intégration de ces secteurs dans le champ social.
Le choix méthodologique retenu est donc critiquable. L'observation empirique montre cependant que, dans la phase actuelle, rares sont les services et associations qui ne bénéficient d'aucun financement public, même très partiel[2], le nombre et la nature des opérateurs privés financés par la collectivité ayant au contraire été très élargis dans le cadre des dispositifs liés aux nouvelles politiques transversales. C'est plutôt la généralisation des multi-financements qui s'impose pour l'heure.

La démarche adoptée dès lors fut la suivante :

- identifier dans les budgets des grands employeurs du champ social (ayant compétence dans ce champ) d'une part leurs propres modalités directes d'intervention, d'autre part les organismes privés bénéficiant de financements sociaux. Ce procédé permet évidemment de retrouver les services et associations classiques, mais aussi d'inventorier des organismes qui ne sont pas positionnés centralement dans le champ social, mais y entrent dans le cadre de dispositifs divers (Programme Départemental d'Insertion, Fonds de Solidarité Logement, Fonds d'Action Sociale, etc...) et deviennent dès lors susceptibles de disposer d'intervenants sociaux ;
- identifier dans les budgets d'institutions non positionnées centralement dans le champ social (exemple : Direction Départementale de l'Equipement, Direction Départementale du Travail, etc...) des lignes budgétaires particulières signant leur participation directe ou indirecte à des missions relevant de l'intervention sociale.

La démarche ne consistait en aucun cas en une analyse budgétaire des financements de l'intervention sociale. La présence d'une ligne budgétaire n'a servi que d'indicateur au repérage de services, organismes, ou de postes relevant de ce champ.

Cette méthode a permis de prendre comme entrée dans le champ social les différentes missions d'action publique en direction de publics en difficulté, en passant par les employeurs potentiels d'intervenants sociaux.
Cela ne résout pas la question du bornage du champ, mais permet de porter l'attention sur ce que nous pouvons désigner comme de nouveaux "champs-frontière" avec le champ social classique[3], champs-frontière nouveaux au sens où la logique professionnelle n'y est pas immédiatement repérable. Ce sera l'objet de la recherche que d'en observer la présence, ou les modalités qu'elle prend. Mais cette démarche se présente donc sur la base d'une observation empirique des "raisons pratiques" des institutions (publics ciblés, financements

---

[1] Le financement des crèches, par exemple, mixe ressources publiques et facturation à l'usager.
[2] Y compris les associations caritatives.
[3] Lui-même construit historiquement sur une première série de "champs-frontière", tels que le "médico-social", le "socio-culturel", le "juridico-éducatif" ...

mobilisés, missions institutionnelles). présentant entre elles suffisamment de proximité pour faire l'objet d'un classement dans le champ de l'intervention sociale.

112 Méthode d'enquête

Le champ de l'étude, sur la base de ces hypothèses de travail, a donc été construit à partir de trois sources combinées[1] :

- l'utilisation du fichier FINESS pour un premier inventaire des gestionnaires d'équipements et de services sanitaires et sociaux pour les catégories retenues dans ce fichier ;
- une enquête systématique par interview directe auprès de toutes les communes de plus de 10 000 habitants, les services du département, les organismes de protection sociale, les services de l'Etat, les associations gestionnaires les plus importantes ;
- une enquête postale auprès d'autres organismes et associations répondant aux critères d'identification précédemment exposés.

Ces différentes approches ont permis de constituer une base d'employeurs recouvrant à la fois le champ social classique et ce que nous avons dénommé les "champs-frontière", à savoir :

- le champ de la formation non qualifiante, des formations-insertion, de la lutte contre l'illettrisme ;
- le champ du logement : logement transitoire, logement d'urgence, gestion locative sociale, accompagnement social lié au logement, accès au logement des personnes défavorisées ;
- le champ de l'insertion professionnelle et de l'insertion par l'activité économique : structures d'insertion, services d'orientation et bilan, services d'accompagnement à l'emploi ;
- les politiques de la ville et de la gestion sociale urbaine.

Le champ de l'intervention sociale ainsi défini apparaît comme un champ ouvert dont les limites ne sont pas véritablement cernables. Celles-ci varient selon les configurations locales et selon les évolutions des modalités de l'action publique. Il se présente alors non comme un système institutionnel, mais plutôt comme un système local d'acteurs publics et privés.
Il ne s'articule pas en cercles concentriques autour d'un centre, mais se fabrique plutôt par collage de systèmes d'action hétérogènes, dont le rapprochement est légitimé principalement par une logique de publics. Il est composé par des transferts de fonctions d'un secteur à un autre, des jeux de substitution, de segmentation, de spécialisation. Il conviendra, après l'examen des formes d'activités que cela recouvre, de reprendre le débat pour savoir s'il est légitime alors de parler d'un champ de l'intervention sociale, ou s'il ne s'agit que d'un effet théorique de construction produit par la démarche de recherche.

Cette étape a toutefois permis d'obtenir trois résultats :

- la constitution d'une base d'institutions et d'organismes employeurs d'intervenants sociaux dans différents secteurs ;
- un repérage quantitatif significatif, même s'il ne peut être exhaustif, de quelques 6 000 emplois qualifiés par les employeurs "d'intervenants sociaux", avec des intitulés de postes et, pour 70 % d'entre eux, des indications sur les qualifications des personnes occupant ces postes.
  Pour ce repérage, on a dû effectuer une inversion du sens de la démarche empirique. Alors que l'investigation sur la nature des employeurs reposait d'abord sur les

[1] La présentation plus précise des données méthodologiques figure dans les documents annexes et les rapports intermédiaires.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

hypothèses des chercheurs -cadrées par quelques éléments objectivables, financiers notamment- la désignation, au sein d'une institution ou d'un service, des postes qualifiés d'intervenant social a reposé sur l'appréciation de l'employeur enquêté, à partir d'une définition large élaborée en référence aux observations menées entre les équipes du programme de recherche[1] et en ne s'autorisant qu'une faible marge de réinterprétation au retour des questionnaires. Cette méthode a produit à l'évidence des résultats hétérogènes, les références privilégiées par les employeurs se révélant très fluctuantes (activité, statut, qualification, intitulé...). Elle a mis en évidence l'absence de représentations construites autour de cet intitulé "d'intervenant social" chez les acteurs institutionnels, lesquels ne disposaient souvent que de critères de statut et de diplômes pour effectuer leur classement. Elle est cependant illustrative, au moins en première approche, des procédures d'identification des métiers en usage dans les institutions, elle permet d'enregistrer des représentations, et d'apprécier l'adéquation faite ou non entre "travailleur social" et "intervenant social" ;

- troisième résultat obtenu : l'identification, dans le discours déployé par les employeurs autour de la notion d'intervention sociale, de six fonctions apparaissant de manière transversale aux différents secteurs investigués, qui forment une première base constante de l'unité du champ et autorisent les rapprochements entre secteurs sociaux traditionnels et nouveaux champs-frontière :
  . l'accueil ;
  . l'accompagnement social ;
  . l'information-orientation ;
  . la médiation ;
  . la coordination ;
  . l'ingénierie sociale et le développement.

Ces résultats offrent une base pour orienter la deuxième étape de l'enquête, celle qui est au coeur de l'observation des formes de l'intervention sociale, à savoir l'analyse qualitative des emplois ainsi identifiés.

12 L'analyse qualitative des emplois de l'intervention sociale

Cette deuxième étape avait pour objectif de permettre, grâce à des interviews d'intervenants sociaux, la confrontation entre des intitulés d'emploi recueillis dans la phase d'inventaire auprès des employeurs, et les contenus réels d'activité, les qualifications et les trajectoires de ces intervenants. A terme, il en était attendu la construction d'une typologie des emplois de l'intervention sociale.

La méthode suppose deux démarches successives :

121 La constitution d'un panel d'intervenants sociaux

Il ne s'agit pas d'un échantillon au sens statistique, présentant des critères de représentativité puisqu'il n'existait pas de base a priori permettant de construire cette représentativité. On serait plutôt dans la logique d'une enquête exploratoire, qui tente de mettre à jour les

[1] "On désignera par intervenant social toute personne exerçant, à titre principal ou secondaire de son activité professionnelle, une action en direction de personnes ou de groupes dans un objectif d'aide, de développement et de renforcement du lien social".

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

paramètres et éléments significatifs d'une situation mal identifiée. Aucune exploitation statistique, que ce soit en termes de diplômes, de parcours, de types de poste, etc ... ne doit donc être menée sur les résultats de cette phase, car elle n'aurait pas de validité scientifique.
Ce panel a été fabriqué à partir de trois entrées croisées :

- une entrée par des territoires : nous faisons en effet l'hypothèse que les emplois d'intervenants sociaux se spécifient différemment selon la structuration de l'action sociale au niveau local. Deux sites communaux différenciés ont été retenus[1], sur lesquels ont été dressés avec les employeurs la liste des intervenants à contacter ;
- une entrée par des fonctions, celles qui ont été repérées en première phase et précédemment énumérées. Certaines fonctions ont été délibérément sur-représentées pour mieux saisir la nature d'emplois émergents ou peu structurés ;
- une entrée par champs sectoriels, afin de couvrir l'ensemble des domaines de l'intervention sociale[2].

Le panel d'intervenants sociaux face auquel nous nous trouvons à ce stade du travail (87 personnes), était porteur de trois caractéristiques :

- Il regroupe des individus appartenant à des champs d'action publique hétérogènes, certains clairement identifiés au secteur social (exemple : service social polyvalent, équipements petite enfance, services pour personnes âgées, centres sociaux, etc ...), d'autres rattachés de manière plus incertaine ou plus partielle à l'intervention sociale, par un effet de construction provoqué pour partie par l'interrogation des chercheurs, sous le contrôle des représentations d'employeurs (exemple : missions locales, organismes de formation, associations d'insertion, bailleurs sociaux, etc ...).

- Il sélectionne des intervenants sociaux désignés comme tels par les institutions employeurs, sans que des critères homogènes de catégorisation n'aient été explicités entre ces derniers.

- Il fait provisoirement abstraction de tout critère de repérage basé sur la qualification ou l'appartenance à un groupe professionnel.

La seule indication concrète dont on dispose pour désigner ces intervenants, hormis la nature de l'employeur et le secteur d'activités, est l'intitulé du poste, lequel est, pour un certain nombre, un intitulé non stable, fortement lié à l'organisation interne du service.

122 L'analyse des contenus d'activité

. C'est donc à partir de ce donné empirique que constituent les intitulés de poste que nous avons élaboré notre méthode de travail.
L'objectif est de bâtir une typologie des différents emplois identifiés, à partir de leurs contenus d'activité.
C'est délibérément que dans un premier temps ne sont retenus comme variable contributive à l'analyse que les contenus d'activité, dans le cadre d'une méthodologie essentiellement descriptive.
Le pari du travail étant de tester la pertinence d'une possible reconstruction du champ de l'intervention sociale sans recours préalable aux critères statutaires et professionnels traditionnellement utilisés pour le classement des emplois et qualifications, c'est donc cette

---

[1] Une commune de l'agglomération grenobloise de 35 000 habitants, et une commune moyenne isolée de 23 000 habitants.

[2] A l'exception, après entente avec les autres équipes participant au programme de recherche, du secteur de l'aide à domicile et du secteur des établissements spécialisés (handicap, inadaptation).

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

approche de type plutôt ethnographique qui s'est imposée, pour réaliser une première collecte de données sur une base matérielle, à savoir ce qui est produit comme activités par ces différents intervenants.
On entend par "activités" un ensemble de tâches et d'actions qui mettent en relation avec un type de public, des modes d'organisation, des lieux, des prescriptions. La question première est de savoir ce que font les personnes classées comme intervenants sociaux, en dépassant la description des tâches prescrites pour approcher les tâches réelles et l'organisation réelle.

. Pour ce recueil de données, on s'est appuyé sur un enregistrement exhaustif de l'emploi du temps de chaque intervenant pendant une semaine (fournissant une base objective) et commenté ensuite par l'intervenant concerné au cours d'un entretien approfondi[1].

. Ces descriptifs d'activités ont été regroupés en six grandes catégories, elles-mêmes subdivisées en plusieurs dimensions[2].

- activités de contact avec le public
- tâches administratives
- tâches d'encadrement et de direction
- tâches de négociation politique
- tâches d'ingénierie et d'organisation
- activités opérationnelles.

Nous avons tenté de tenir un juste milieu entre une formulation trop généraliste des activités, énoncées plutôt comme des objectifs (du type "promouvoir l'autonomie", ou "mettre en relation") et un recensement trop pointilliste de tâches.

. Chaque poste ayant été confronté à cette grille de lecture, une opération de déconstruction-reconstruction des intitulés d'origine a été effectuée, aboutissant à regrouper en une même "famille" les intervenants présentant un profil d'activités, ou plutôt une architecture d'activités, suffisamment voisin, quel que soit l'intitulé d'origine du poste.
Ainsi par exemple, des intitulés tels que "animateur", "conseiller", "cadre", "coordinateur", ont-ils largement éclaté entre les différentes "familles" reconstruites.

Cette reconstruction a cherché à établir des traits communs significatifs, des modes de combinaison d'activités, des facteurs pertinents de distinction qui autorisent un classement typologique. Cette typologie n'est pas une photographie des pratiques. Elle tend, au contraire, à mettre en évidence les tendances fortes et les contrastes, pour introduire de la lisibilité entre les différents types élaborés.
Sur cette base, on peut inclure dans le champ étudié tout intervenant dont le profil d'activités s'identifie suffisamment aux familles ainsi construites.

. Cette méthode fait immédiatement apparaître ses limites.
Une profession ne se décrit pas à partir d'un contenu d'activités, mais inclut évidemment des données qui donnent sens à ces activités. Celles-ci s'intègrent dans un système de représentations qui est à étudier d'abord du point de vue de l'intervenant, dont la logique interne construit le sens de l'action, puis du point de vue institutionnel, à savoir les missions et finalités qui légitiment les formes d'action et autorisent leur reconnaissance comme profession. La notion de profession renvoie à ce construit social où dominent les éléments liés à la logique des différents acteurs qui donne un contenu symbolique aux activités et qui en code l'usage social.

---

1 Cette grille d'emploi du temps est jointe en annexe.
2 Cf. détail en annexe.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Cette première étape ne constitue donc en aucune manière une typologie de professions, pas même une typologie de métiers[1], le métier incluant une analyse des savoir-faire. Elle propose seulement une typologie de pratiques, une manière de classifier des modalités d'action.

Elle sera complétée par un travail de confrontation de chaque "famille d'activités" avec les jeux d'acteurs institutionnels et professionnels, puis avec les données biographiques et de qualification de chaque intervenant.

Cette typologie d'activités se veut ainsi une base fonctionnelle sur laquelle confronter des analyses de qualification et de stratégies institutionnelles.

[1] Même si le terme est utilisé par commodité.

2 Présentation d'une typologie des métiers de l'intervention sociale

Nous proposons comme base de travail une hypothèse de typologie en trois grandes familles de métiers, dont l'homogénéité n'est pas donnée par une liste d'activités ou de fonctions strictement similaires dans tous les cas, mais par la spécificité d'une architecture, ou d'une combinaison entre une pluralité d'activités.
Chaque métier, en effet, se présente comme un assemblage d'activités correspondant à des fonctions diverses. C'est sur la recherche des différents modes de combinaison de ces fonctions, et sur la mise en évidence de ce que l'on considère comme la fonction dominante, à savoir, non la plus apparente ni la plus "accaparante" en volume de temps, mais celle qui révèle le mieux la signification, le sens donné à la pratique du métier, qu'a été bâtie cette proposition de typologie.

Qualifier cette typologie comme familles de "métiers" peut poser problème. La notion de "métier" renvoie à des références en termes de "savoir-faire", "d'acte technique spécifique", qui ne sont pas explicités dans ce classement fondé sur des activités. Il n'était pas non plus très exact de parler de typologie d'emplois, la notion d'emploi renvoyant à des dispositions statutaires et à des appellations qui, justement, ont été déconstruites par notre travail. Ce n'est pas non plus une classification de tâches et d'activités, puisque l'on a procédé à des opérations d'assemblages, de classement, de cohésion entre tâches et activités.

Bien que discutable, la notion de métier a cependant été conservée, en opposition à celle de profession (qui suppose un groupe socialement reconnu), et dans un sens que nous avons emprunté à Michèle DESCOLONGES[1], pour qui le métier implique une pluralité d'activités, des "assemblages" qui peuvent être imputés à l'initiative de l'agent et à la mobilisation de son savoir-faire.
Les savoir-faire affleurent, sans être à ce stade explicités, dans les descriptifs d'activités utilisés.

La notion de "famille de métiers" qui a été retenue, peut être rapprochée, dans son esprit, de la définition donnée par le CEREQ de "l'emploi-type" : "un ensemble de situations de travail présentant des contenus d'activité suffisamment homogènes pour faire l'objet d'une gestion de compétences adaptées. Un emploi-type regroupe plusieurs postes, éventuellement différents par les intitulés, les catégories et le statut des personnels concernés, présents dans des lieux, des branches, des établissements différents"[2].

21 Les métiers de "présence sociale"

Nous proposons de rassembler dans cette première famille de métiers deux groupes aux traits assez distincts, mais rassemblés par une logique signifiante qui nous paraît être celle d'une "présence sociale" auprès du public et des habitants. Le choix de ce terme de "présence" renvoie à deux éléments constitutifs structurants cette famille de métiers :

- ils offrent, sous des formes diverses, une écoute sociale immédiate, non différée, sans procédure, sans prescription, permanente, gratuite, à savoir non finalisée sous forme de contrats, de parcours, d'objectifs.

---

[1] Michèle DESCOLONGES : "Qu'est-ce qu'un métier" - PUF - 1996.

[2] "Evolution des compétences professionnelles des assistants sociaux" - Valérie Cohen Scali - Alain Kokosowski - Patricia Portelli - Richard Wittorski - Centre inter-régional associé au CEREQ - Février 1994.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Cette présence sociale suppose un contact direct avec le public dans des lieux de proximité et de quotidienneté, sous l'emprise de la pression non régulée du public ;

- ils n'engagent pas de prise en charge suivie, de traitement. Leur activité est circonscrite par des fonctions d'accueil, de conseil, d'orientation. La limite avec l'intervention sociale est toutefois fragile et constitue un point de tension et d'attraction avec des modèles de travail social. Ce sont des métiers de "première ligne" parfois qualifiés de "métiers du front".

Les intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- agent d'accueil
- secrétaire d'accueil
- secrétaire-hôtesse
- écrivain public
- correspondant de quartier
- animatrice-relais

Autres intitulés recensés dans l'enquête quantitative

- accueillant
- agent social
- agent administratif
- correspondant social
- médiateur-jeune
- femmes-relais

Sur ce socle commun, deux sous-groupes peuvent être distingués : les métiers d'accueil et les métiers de rue.

. ***Les métiers d'accueil*** sont généralement liés à des équipements sociaux qui ont engagé dans les années récentes un certain nombre de réflexions et de restructurations pour les requalifier. Ils évoluent vers deux modèles qui révèlent l'attraction des professions sociales avec lesquelles ils sont directement en contact :

- *Un modèle "d'auxiliaire sociale"* remplissant des tâches de bilan, d'orientation, d'instruction de dossiers, d'engagement de procédures. Le métier s'arrête au seuil de l'accompagnement social, encore que celui-ci puisse parfois s'amorcer.
La décroissance des tâches de secrétariat, dont la séparation d'avec les fonctions d'accueil est fortement revendiquée, et l'enrichissement de ces tâches d'auxiliariat social pourraient positionner ces intervenants dans une identité "d'assistant" de l'intervenant social, dans une dynamique comparable à celle qu'ont connue certaines secrétaires de cadres en entreprise.
On peut remarquer que les assistants de service social constituent l'une des seules professions du secteur social à ne pas avoir dans son champ d'activité un métier auxiliaire avec une qualification reconnue[1].
Certains de ces métiers d'accueil présentent aujourd'hui incontestablement ce type de qualification. Les fonctions d'écrivain public vont pour partie dans le même sens.

- *Un modèle d'animation,* dite animation d'accueil, ou animation de proximité, qui peut prendre des dimensions soit au sein d'un équipement, soit dans le quartier. L'activité même de l'accueil place l'agent au coeur de réseaux, aux lignes de croisement de différents acteurs, qui fondent sa capacité à faire circuler, mettre en relation, diffuser les informations, faire émerger des demandes sociales, assurer des médiations. Il n'est pas rare que les fonctions d'accueil s'enrichissent, pour certains agents, de la conduite d'activités de groupe et d'animation collective.

---

[1] Comme par exemple les AMP dans le champ éducatif, le BAPAAT dans le champ de l'animation, les aides-soignants dans le champ du soin, les auxiliaires de puériculture dans le champ de la petite enfance...

L'attraction du métier d'animateur se manifeste clairement, jusqu'à entrer pour certains dans des processus de formation de type DEFA. Beaucoup de ces agents d'accueil sont engagés dans des processus de promotion et de qualification.

. ***Les métiers de rue.*** Alors que les métiers d'accueil sont en général accrochés à des fonctions anciennes, identifiées, structurées (secrétariat, standard, hôtesse, guichet de renseignements), les métiers que l'on qualifie de rue sont plutôt récents, voire expérimentaux, et sont loin même d'être reconnus comme un "métier" pour la plupart.

Un exemple assez riche dans son contenu et reconnu institutionnellement, est fourni par le poste de "correspondant de quartier" que nous avons observé.
Ses missions sont définies en trois points :

- médiation entre les habitants du quartier d'une part, les organismes bailleurs et les services municipaux d'autre part, pour traiter des problèmes de la vie quotidienne ;
- lien social entre les habitants par une présence et une écoute offertes sur les lieux ;
- mise en place de services de proximité entre les habitants d'un quartier.

Il s'agit d'une mission complexe à la charnière de différents champs d'intervention : celui d'une gestion locative et d'une gestion de l'espace, celui de l'insertion par l'économique, celui de l'animation et de la médiation, celui d'une politique de la jeunesse.
Cet exemple met en évidence ce qui fonde ces métiers de rue : une fonction de médiation et de régulation de proximité, en relation quotidienne avec les habitants et articulée sur un spectre large d'interventions polyvalentes, alliant le technique et le social.
De telles fonctions pourraient aujourd'hui faire l'objet de démarches de type "nouvelles qualifications".

Dans le cadre de la création "d'emplois-ville", puis aujourd'hui "d'emplois-jeunes", d'autres emplois de proximité se créent et s'expérimentent (correspondants de nuit, accompagnateurs scolaires, agents locaux de médiation sociale...). Tous comportent dans leur profil des missions d'accueil, de liaison, de médiation, et des modules de formation sont en cours de construction.
Ces démarches sont pour la plupart le résultat d'une convergence entre la recherche de débouchés professionnels pour des personnes sans emploi mais en position d'interface entre différents milieux sociaux et culturels et la réflexion sur de nouveaux besoins de proximité.

L'hypothèse commune qui peut relier l'ensemble de ces métiers de "présence sociale" (métiers d'accueil et métiers de rue) renvoie à un diagnostic sur l'évolution des professions sociales classiques.
La pression -à la fois quantitative et qualitative- créée sur ces dernières par la détérioration massive de conditions de vie les a conduites à réorganiser leurs modes d'intervention en introduisant une plus grande distanciation avec la demande sociale brute. Il y a de moins en moins d'accès immédiat à ces professionnels, des processus de différement dans le temps, une finalisation de l'intervention (sous forme de contrats, de projets...) de plus en plus affirmée, une présence de moins en moins physique dans les espaces de vie quotidienne.

Les métiers de "présence sociale" surgissent donc ou se transforment dans une logique de réponse à ces phénomènes, en occupant des espaces laissés vides par les modes classiques d'intervention sociale, à savoir les espaces de la quotidienneté, de l'immédiateté, de la proximité (spatiale, mais aussi culturelle).

A la distanciation des relations institutionnalisées répond la création de nouvelles interfaces pour des relations sociales plus spontanées. Les métiers de présence sociale se situent dans un temps et un espace qui ne sont pas ceux des travailleurs sociaux. Ils instituent des relations sociales qui ne peuvent s'établir dans des lieux trop institués ou des échanges trop codifiés.

22 Les métiers de l'organisation sociale

Nous proposons de regrouper dans cette famille de métiers tous ceux qui se caractérisent par l'absence d'intervention opérationnelle directe ou de relation individuelle d'aide à un public d'usagers (sinon de façon marginale). L'intitulé "organisation" est en effet choisi en opposition à celui "d'intervention", mais il ne pré-suppose pas seulement des fonctions de type administratif. Il inclut des logiques diverses, qui peuvent être éloignées les unes des autres, comme celles de construction ou rationalisation d'une offre de services, ou de développement territorial, ou de mobilisation sociale...
Les métiers de l'organisation combinent trois composantes majeures, et une fonction secondaire susceptible d'une grande variabilité.

- *La première composante* est celle de **l'encadrement :** fonction hiérarchique, gestion du personnel, gestion budgétaire, organisation du travail, conduite d'équipes, conseil technique, coordination intra-institutionnelle, évaluation.

- *La seconde composante* est celle de la **négociation** et de la **stratégie :** interface avec les décideurs et relais politique, définition d'orientations de politiques de services, conception de projets globaux, planification, représentation politique.

- *La troisième composante* est celle de **l'ingénierie sociale :** diagnostics et expertises, montages de dossiers et de projets, mobilisation de ressources externes, concertation inter-institutionnelle, création de réseaux, pilotage ou accompagnement de projets.

La fonction secondaire, qui introduit un certain clivage entre tous ces métiers de l'organisation sociale, est celle du contact direct avec les publics du champ social, en termes d'usagers, d'habitants, de citoyens, plus ou moins présent et central dans la fonction.

On se trouve donc en présence de métiers qui empruntent aux fonctions d'encadrement, aux fonctions de management, aux fonctions d'expertise, aux fonctions de développement et aux fonctions d'animation.
Pour organiser les différentes catégories de cette famille de métiers, nous avons été amenés à déconstruire des intitulés renvoyant, après analyse, à des contenus soit trop hétérogènes -comme ceux de coordonnateurs ou de directeurs- soit trop flous -comme ceux d'agents de développement ou de chargés de mission.

La combinaison de chaque composante majeure avec la composante secondaire a permis d'établir quatre sous-catégories présentant chacune des traits distinctifs.

- ***Les cadres managers*** de services, dont le fonctionnement est presque entièrement circonscrit par la première composante. La dimension institutionnelle prime toutes les autres, l'identité professionnelle tend à s'estomper au profit d'une identité de cadre, dont les compétences peuvent se transférer dans divers secteurs du champ social. Toutefois demeure une dimension culturelle forte qui rattache ces cadres intermédiaires au champ de l'intervention sociale, et ne leur permet pas mentalement d'envisager des carrières strictement administratives.

Intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- chef de circonscription
- directrice de service petite enfance
- responsable du service animation des personnes âgées
- coordinatrice enfance
- cadre technique de polyvalence

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- ***Les cadres intermédiaires combinant logique de direction et logique d'intervention.*** C'est une combinaison assez significative d'un modèle d'encadrement fréquent dans le champ social, développé à partir d'une logique de métier fortement présente. Ce groupe est caractérisé par la combinaison entre la première composante (fonction hiérarchique) et la fonction secondaire d'intervention auprès des publics, qui occupe une place prépondérante, sinon dans le budget-temps, du moins dans la construction de son identité et de sa légitimité professionnelles. La référence au public demeure au coeur de la fonction.
La légitimité se fonde sur l'expertise professionnelle accumulée, et la qualification sociale est en générale requise pour l'obtention du poste.
La place tenue par les qualifications d'origine dans ce mode d'exercice des responsabilités rend peu probable le transfert de compétences d'un secteur à un autre, sinon dans des zones voisines.

Intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- directeur de centre social
- directeur de MJC
- responsable de halte-garderie
- directeur d'entreprise d'insertion
- directrice de foyer-logement
- responsable de crèche familiale
- encadrant de chantiers

- ***Les coordonnateurs de programmes.*** Leurs fonctions combinent de façon forte et quasi-exclusive les composantes 2 (négociation stratégique et politique) et 3 (ingénierie sociale). Mais ils ne comportent aucun aspect d'encadrement hiérarchique, et aucune activité de contact direct avec le public, sinon de manière exceptionnelle et marginale.
Ce sont des fonctions de coordination de type technico-politique, dominées par des compétences d'expertise, de planification, d'organisation, de développement, de stratégie, de communication.
L'objet en est la conduite de programmes inscrits dans des procédures politiques, faisant intervenir une pluralité d'acteurs institutionnels et de "corps de métiers", dont la mise en cohérence et la régulation nécessitent l'intervention d'un tiers non inscrit dans une fonction hiérarchique. Le programme s'oppose ainsi au projet, en ce qu'il comporte une dimension instituée, procédurale et finalisée sur des objectifs généraux validés au plan politique.

Intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- coordonnateur de Commission Locale d'Insertion
- coordonnateur emploi-formation
- coordonnateur de ZEP
- chef de projet

- ***Les accompagnateurs de projets.*** Ils représentent, au contraire des précédents, un groupe centré sur le développement et le soutien de projets, entendus -pour les différencier du programme- comme une construction opérée par les acteurs eux-mêmes.
Leur fonction est une combinaison de la troisième composante (ingénierie) avec une forte implication auprès des acteurs de terrain, que ce soient des professionnels ou des usagers. Ils ne sont pourtant pas, en général, en situation d'opérateur direct, c'est pourquoi nous avons préféré la terminologie d'accompagnateur de projets à celle d'animateur de projets.
Cette catégorie a été construite en regroupant certains types de coordonnateurs (que nous avions dénommés coordonnateurs d'animation), certains types "d'animateurs", mais aussi certains types de directeurs chez qui la logique de projet prime sur la logique d'encadrement ou de gestion.
Leur intervention part directement d'un décodage de la demande sociale, plus que de la mise en oeuvre d'une offre pré-existante, et s'inspire largement d'une philosophie de travail en réseau, à savoir un travail "défini par des collaborations horizontales plus que verticales,

institutionnalisées ou non, conduisant à des collaborations entre personnes de statuts, de niveaux, d'appartenance professionnelle très différent"[1].
Ces accompagnateurs de projets sont pour certains centrés sur des thématiques ou des populations spécialisées : santé, illettrisme, population immigrée, jeunes... ce qui est aussi le reflet des institutions financeurs intervenant dans ce type de poste.
Leurs activités majeures s'énoncent en termes de réseau, maillage, soutien de groupes, médiation.

Intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- coordonnateur d'action santé
- coordinatrice illettrisme
- coordinatrice d'action sociale de quartier
- coordinatrice de groupement familial
- chargé de mission auprès des jeunes associations
- animatrice de secteur
- directrice de Régie de Quartier
- coordinatrice enfance/famille de quartier
- directeur de Mission Locale
- accompagnateur de créateurs d'activités
- formateur chargé de projets

Il apparaît donc que cette famille des métiers de l'organisation sociale, métiers qui ne sont pas directement ceux de l'intervention sociale mais qui organisent les modalités de cette intervention, représente un secteur d'emplois encore mal défini, mais que l'on a pu trouver de manière significativement présent sur le terrain, et porteur d'un renouvellement profond des modalités traditionnelles de management et d'encadrement. Si les fonctions classiques de direction relèvent d'une nécessité dans toute organisation, l'expansion de ces métiers de coordination ou d'accompagnement de projets interroge sur leurs logiques et enjeux sous-jacents.
Ceux-ci peuvent être de différents ordres et il conviendra d'y revenir ultérieurement : gestion d'un champ fonctionnant plus sur un appel à mobilisation que sur des prestations institutionnelles, transformation des cultures administratives, lutte contre les monopoles d'intervention, valorisation d'un modèle de socialités en réseau, de micro-espaces, nécessité de réguler un système local d'acteurs qui se substitue aux régulations professionnelles...

23 Les métiers d'intervention sociale

Dans cette troisième famille de métiers, nous prenons en compte une notion d'intervention directe auprès du public comme base de regroupement. Il s'agit de métiers impliquant un lien direct avec l'usager, avec un objectif de transformation de la situation et de résolution des problèmes. Ce sont des métiers à forte composante relationnelle, qui se distinguent du premier groupe dit de "présence sociale" par leur finalité de prise en charge et de traitement, et du deuxième groupe dit "d'organisation sociale" par leur contact direct avec le public qui représente le coeur de leur fonction.

Il s'agit d'une famille large et hétérogène qui ne se laisse pas facilement classifier. Divers clivages la traversent et s'entrecroisent : intervention plutôt centrée sur la personne ou plutôt centrée sur le groupe, travail prescrit dominant ou mission sans contenu formel, prise en charge généraliste ou prise en charge spécialisée, etc...

---

[1] "Travailler en banlieue" - Elisabeth BAUTIER - L'Harmattan 1995.

Toutes les professions concernées ont en commun de présenter l'écoute, l'aide, le soutien et l'accompagnement comme ce qui donne le sens de leur pratique, quelles que soient par ailleurs les modalités spécifiques de leur intervention. L'interaction avec l'usager est au coeur de l'identité professionnelle.
Afin de tenter malgré tout -avec prudence- une catégorisation, nous avons pris comme base de classement ce qui apparaît comme la logique dominante d'entrée en contact avec le public, le support premier (non exclusif) de l'intervention.

Trois modèles peuvent être dégagés :

. ***Le modèle de l'intermédiation.*** C'est celui des intervenants dont l'accompagnement est finalisé sur une fonction d'interface entre la demande sociale (de l'usager) et l'offre de biens sociaux (emploi, formation, logement, etc...).
Cette fonction repose sur la mise en évidence de segments de marchés ne fonctionnant plus sur des procédures standardisées mais nécessitant des processus de médiation sociale individualisée.
La notion de "métiers d'intermédiation" signifie la position d'interface de l'intervenant entre la demande et l'offre, mais dans une position active, qui n'est pas seulement de l'ordre de la mise en contact, mais de l'ordre d'une action de transformation de l'une et l'autre logique.
L'activité de "mobilisation de ressources externes" (ressources du marché à capter), ciblée dans notre description des activités constituant l'accompagnement social, prend ici une valeur distinctive.

On pourrait qualifier ce type d'accompagnement de "socio-technique", car il repose en même temps sur une base de pratiques sociales en termes d'écoute, de conseil, de suivi et sur une base de maîtrise technique du domaine concerné (logement, emploi ou formation pour l'essentiel).

Intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- conseiller professionnel
- conseiller-emploi
- conseiller-jeunes
- correspondant jeunes
- animateur local d'insertion
- chargé d'insertion
- collaboratrice technicienne du logement
- conseillère en relogement
- référent RMI
- chargé de suivi professionnel

De par leur nature, les processus de cet accompagnement sont finalisés et souvent structurés de manière contractuelle. Ils ne sauraient se réduire à des entretiens informels "à la demande". On observe, assez souvent, la combinaison de modalités individuelles et collectives d'accueil et d'intervention, qui semble un transfert des pratiques de formateurs d'adultes (figure assez fréquente dans ce groupe) plus qu'un transfert de pratiques sociales.
L'ensemble des opérations caractérisant cet accompagnement -à savoir bilan, orientation, mobilisation de ressources, suivi et sortie de prise en charge- ne sont toutefois pas toujours articulées par la même personne et le découpage de cette chaîne entre plusieurs intervenants s'observe assez souvent. Soit il renvoie à l'idée d'une compétence collective entre plusieurs acteurs ou à l'intérieur d'une même équipe, soit il devient facteur d'une nouvelle segmentation de l'intervention.

. ***Le modèle de l'accompagnement à base procédurale.*** Ce modèle est celui des intervenants pour qui le rapport à l'usager et les formes d'accompagnement sont

principalement inscrits dans un cadre procédural, et référés à des missions institutionnelles. Organisée autour de l'instruction et de l'administration de droits à partir d'une évaluation sociale, l'approche est dominée par des tâches réglementaires et administratives.
La procédure n'est pas prise ici au sens de "procédurier", mais comme décrivant un "chemin obligé" à suivre, qui autorise et légitime la relation d'aide, qui est l'objet de la transaction avec l'usager.
Ce type d'intervention est associé à un univers de type "rationnel-légal", fondé sur l'accès à des droits objectifs.

Lorsque fonctionnaient quasi-automatiquement les régulations du droit et de la redistribution, les métiers d'aide ont pu partiellement se libérer du socle socio-administratif de leur intervention pour accroître l'aspect psycho-social et l'instaurer en principe de légitimité professionnelle. L'affaiblissement des régulations automatiques des droits redistributifs et de protection sociale conduisent à un recentrage des métiers d'aide vers le socio-administratif, ou le socio-procédural, encadrant de manière plus serrée le travail proprement relationnel.
La culture relationnelle spécifique de ces métiers est incorporée à des procédures juridiques ou tutélaires plus marquées, et cadrée par une rationalisation plus poussée de l'intervention.
Dans ce modèle, les logiques institutionnelles surdéterminent à la fois les logiques professionnelles et les logiques partenariales.
L'analyse précise des contenus d'activité a montré que l'espace de déploiement des fonctions ici analysées est de manière dominante, voire univoque quelquefois, un espace institutionnel et non un espace public. Les échanges de pratique entre professionnels se déroulent uniquement dans l'espace institutionnel, les partenariats sont très majoritairement des partenariats de procédure plus que de projets, les transformations d'ordre organisationnel prévalent sur d'autres innovations, les références mises en avant sont celles des missions institutionnelles.

Le métier spécifique que constitue le service social polyvalent de secteur connaît une évolution qui présente pour une assez large part les caractéristiques de ce modèle : resserrement considérable sur les missions institutionnelles[1] et donc renforcement du travail prescrit, transformations organisationnelles qui traduisent de forts processus de rationalisation face à la pression accrue de la demande.

Intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- assistante sociale polyvalente de secteur
- conseillère sociale en HLM
- éducatrice du service d'Aide Sociale à l'Enfance
- instructeur RMI du CCAS
- chargée d'enquêtes sociales
- éducatrice AEMO
- assistant de gestion locative

. ***Le modèle de l'accompagnement de socialisation.*** Il s'agit d'un modèle d'intervention portant de manière frontale sur des processus de socialisation des personnes et des groupes, sans relever ni d'un travail d'intermédiation entre offre et demande, ni d'une mise en forme procédurale de droits ou réglementations.

On y retrouve des approches classiques en termes de prévention, d'animation, de médiation, mais il faut surtout noter la spécificité de cette catégorie : elle est beaucoup moins que les précédentes articulée autour d'un métier classique qui servirait de figure-type, et repose sur une très large dé-construction d'intitulés professionnels de diverses natures. Elle ne se réduit pas, ni même ne se focalise autour du métier d'animateur, et c'est pourquoi nous avons plutôt opté pour la terminologie plus large de "socialisateur".

---

[1] 80 % du public accueilli l'est au titre de l'une des quatre procédures suivantes : RMI, FSL, instruction d'aides financières, protection de l'enfance.

Nous pouvons qualifier les processus mis en oeuvre de "socio-pédagogiques", pour les distinguer de ceux que nous avions qualifiés de socio-techniques ou socio-procéduraux. Ils répondent à des phénomènes sociologiques d'individuation des liens sociaux et de régulation sur la base de micro-groupes, lieux de la sociabilité ordinaire.

Ce modèle combine des fonctions composites et se spécifie par les types de mixage sur lesquels il se construit :

- mixage de l'approche individuelle et de l'approche collective en micro-groupes ;
- mixage de l'accompagnement social et de l'animation communautaire.

Aussi se trouve-t-il, selon les cas, à la frontière soit de la catégorie des métiers de "présence sociale", lorsque s'amoindrissent les activités d'intervention et de prise en charge au profit de l'écoute, de la "veille sociale"[1], soit de la catégorie des métiers "accompagnateurs de projets", lorsque s'élargissent des activités collectives jusqu'aux frontières de l'ingénierie sociale.

Intitulés ayant servi à construire cette famille de métiers dans le cadre de l'enquête qualitative

- animateur en milieu difficile
- éducatrice de prévention spécialisée
- correspondant social de foyer
- animatrice personnes âgées
- psychologue petite enfance[2]
- conseillère en économie sociale et familiale en centre social
- animatrice de FJT

Au terme de cette présentation, on peut tenter un rapprochement de cette typologie, établie à partir d'un dépouillement qualitatif de nos 87 entretiens, avec celle établie par traitement statistique des 496 interviews réalisées par l'ensemble des équipes du programme de recherche. Ce traitement statistique complexe et très technique a été effectué avec le concours des équipes de recherche au niveau du choix des items, mais par un intervenant externe au programme.
Une première analyse fonctionnelle a permis de fabriquer par étapes successives 16 clusters bâtis sur la description des contenus d'activités, eux-mêmes répertoriés selon 41 items. Treize de ces 16 clusters se prêtent à un rapprochement significatif avec nos 9 sous-catégories sans s'y superposer totalement[3].

Cette construction met clairement en évidence la complexité du "faisceau de tâches" caractérisant chaque groupe. Beaucoup de ces groupes ne se distinguent pas par des tâches de nature radicalement différentes, mais plutôt par le degré de complexité et par le poids statistique calculé pour chaque type de tâches.

Le caractère non discriminant d'items tels que le travail d'interface, la participation à des réunions internes, les comptes rendus d'activité, l'information de documents administratifs simples, semble se confirmer.

---

[1] C'est le cas, par exemple, de cette animatrice de FJT définissant son rôle comme une "vigilance, présence, écoute des jeunes en souffrance", renvoyant l'intervention sociale proprement dite sur des référents externes.

[2] Cette psychologue s'est classée comme "intervenant social" non au titre d'une pratique clinique, mais pour son rôle de "prévention sociale", exercé dans les quartiers dans un objectif de restauration des rôles sociaux (parentaux notamment) et recréation de lien social.

[3] Trois autres clusters portent sur des activités que nous n'avons pas inclues dans notre panel : accueil à domicile, tutorat domestique, aide socio-éducative en établissement.

La première coupure significative qui apparaît classe d'un côté les professionnels axés sur la personne et de l'autre ceux axés sur le projet, ce qui renvoie à l'identification de notre famille de métiers de l'organisation distincte des métiers de l'intervention et de la présence sociale.
Au sein des métiers centrés sur la personne, on peut distinguer une complexification croissante des tâches, qui se rapproche en partie de notre répartition entre métiers de "présence sociale" et métiers "d'intervention sociale".

Des rapprochements, vérifiés au regard des activités principales qui caractérisent chacun des clusters, peuvent se profiler de la manière suivante :

Clusters		Familles de métiers (Grefoss)	
- accueil et secrétariat - accueil, information, constitution de dossiers	}	métiers de l'accueil	présence sociale
- Activité de proximité		métiers de rue	
- direction et encadrement		managers de services	organisation sociale
- direction, animation de structures de proximité - encadrement des structures locales d'insertion	}	cadres intermédiaires	
- conception et direction de projets	}	coordonnateurs de programme	
- développement et animation de projets		accompagnateur de projets	
- instruction et suivi de dossiers - suivi de situations individuelles	}	accompagnement à base procédurale	intervention sociale
- conseil et construction de parcours individuels - parcours individuel et action collective	}	intermédiation	
- accompagnement à la vie sociale[1]	}	accompagnement de socialisation	

Les variables utilisées pour le classement des clusters sont assez communes avec celles que nous avions retenues : travail avec la personne, proximité, projet, connotation hiérarchique ou non, instruction procédurale, distinction espace externe/espace interne.

Les techniques statistiques utilisées permettent de pondérer avec précision l'importance respective de chaque tâche et d'en établir les combinaisons avec plus de précisions. Cela permet toutefois d'accorder plus d'importance à l'opposition travail individuel/travail collectif comme variable discriminante que ce que nous avons pu faire sur un seul mode qualitatif.

Toutefois, cette catégorisation en clusters ne donne qu'une représentation d'un champ d'activités et n'autorise pas la transposition telle quelle en une catégorisation de métiers.

[1] L'intitulé de ce cluster pourrait correspondre, en termes d'activités décrites, à ce que nous avons appelé "accompagnement de socialisation", mais sa configuration interne, en termes d'emplois identifiés, est en décalage important avec les individus de notre propre famille de métiers.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Conclusion

La construction de cette typologie sur la base de combinaisons significatives de contenus d'activité, excluant volontairement dans la dénomination des différentes familles et sous-familles de métiers tout intitulé emprunté aux professions sociales instituées, permet de mettre en évidence un certain nombre de critères qui apparaissent très pertinents ou au contraire faiblement discriminants, dans les opérations de catégorisation.

1 Critères efficients de classement

Récapitulons d'abord les critères qui sont apparus les plus pertinents et les plus efficients pour opérer les classements entre différentes familles de métiers, et qui ont amené à la déconstruction de groupes d'intitulés similaires au départ.

. ***La présence ou non d'un contact direct avec le public,*** et surtout la place de ce contact avec le public dans la structuration et la légitimation du métier.

L'action directe auprès des usagers ou des habitants est souvent présentée comme le fondement de l'intervention sociale. C'est en effet un critère décisif de classement, quelles qu'en soient les modalités, qui fonctionne à différents niveaux.
Il est, nous l'avons dit, au coeur de la famille dite de "l'intervention sociale", il en constitue la marque distinctive.
Ce contact caractérise également la famille de métiers dits de "présence sociale", et c'est ce qui légitime -de leur point de vue- tous les agents administratifs et de secrétariat dont les fonctions glissent vers l'accueil, l'orientation, le conseil, le bilan, à se présenter comme des intervenants sociaux et à revendiquer l'autonomisation de cette fonction d'accueil.
Le contact avec le public est enfin un critère de discrimination entre les sous-catégories des métiers de l'organisation sociale, alors même que de nombreuses autres activités les rapprochent suffisamment pour les classer dans une même famille globale. Il sépare, au sein des métiers de l'encadrement hiérarchique, une figure dite de manager, sans charge d'intervention directe auprès de l'usager, sinon à titre dérogatoire dans des circonstances exceptionnelles, et une figure mixte de cadre intermédiaire qui légitime sa fonction de responsabilité par sa capacité à maintenir, au sein même de sa fonction d'encadrement, une part des modalités de travail de terrain qui est à la source de sa compétence.
Il sépare enfin, au sein des métiers de coordinateur, chefs de projet ou chargés de mission, les coordonnateurs de programme, experts et planificateurs, dont la rencontre avec le public, lorsqu'elle existe, est périphérique et sans signification déterminante dans la caractérisation de leur fonction, des accompagnateurs de projets, dont toute la légitimité au contraire est issue d'une capacité à accompagner par le bas la demande sociale, donc d'une proximité constante avec les individus, groupes ou associations.

Plusieurs intervenants sociaux ne justifient leur appartenance au champ social qu'en faisant valoir la part de leur travail (même si elle est périphérique) qui relève d'un accompagnement direct des personnes.
Les fonctions d'expertise, de diagnostic, d'évaluation, d'organisation, d'encadrement, ne relèveraient du champ social qu'à cette condition.
Nous avons opté pour un autre postulat, incluant les fonctions d'organisation dans le champ, en considérant que cette appartenance est légitimée par une combinaison de critères (inscription dans des politiques publiques relevant de l'intervention sociale, nature des

problèmes traités, inscription dans un partenariat social, type de populations concernées...) où la relation directe à l'usager n'est pas le critère exclusif[1].

. ***Les notions de "proximité" et "distanciation".*** Elles fonctionnent comme clivage entre les métiers de la présence sociale et ceux de l'intervention sociale. Au sein des métiers centrés sur le contact avec le public ou l'usager apparaissent deux modalités assez distinctes : celle où ce contact est construit sur une proximité à la fois spatiale, temporelle, culturelle, avec une forte dimension d'implication, et celle où il est structuré par des procédures de rencontre, par des rythmes organisés, des projets finalisés, des processus de distanciation dans le temps et dans l'espace, des mécanismes d'objectivation.
Ces notions fonctionnent à la fois dans la construction des référentiels des métiers, et dans les modalités concrètes de leur exercice.

. ***L'opposition projet/programme.*** Dans un contexte où se développent des intitulés instables et incertains qui se rapportent tous à une nouvelle ingénierie sociale (de type chef de projet, chargé de mission, agent de développement, coordonnateur), elle discrimine les métiers liés à la mise en oeuvre de dispositifs publics pluri-institutionnels, et ceux portés davantage par des projets d'acteurs locaux, le plus souvent associatifs ou communaux et plus centrés sur des démarches participatives. Cette opposition a la vertu de faire apparaître des figures nombreuses déployées autour de la conduite de projets et de l'ingénierie sociale, qui ne se réduisent pas à la figure emblématique du chef de projet impliqué dans les procédures de la politique de la ville, même s'il sert plus ou moins de figure identitaire.

. ***La fonction hiérarchique et la fonction de négociation politique.*** Les activités liées à une fonction hiérarchique introduisent un clivage entre différentes modalités d'encadrement qui se transforment et se diversifient. Le développement des dispositifs partenariaux d'intervention font apparaître des formes de conduite d'équipe et de conduite de politiques qui ne comportent pas de dimension hiérarchique, étant situées dans une posture d'externalité institutionnelle au regard des professionnels et des services à mobiliser.
Cette posture induit un type de relation particulier avec les différents intervenants professionnels. Le cadre occupant un tel emploi ne peut procéder par commandement, injonction ou décision. Toute relation formelle d'autorité est exclue.
Ces mêmes emplois comportent, par contre, le plus souvent, une forte dimension de négociation politique qui est la source de leur légitimité auprès des intervenants. Cette fonction de négociation politique renvoie à des activités dominantes de définition d'orientation et de programmes, négociation avec décideurs et financeurs, relais entre ces derniers et les institutions, représentation dans des instances politiques.
Dans le cadre des dispositifs partenariaux et transversaux se dessine ainsi un clivage de plus en plus fréquent entre différents attributs de la fonction de direction : encadrement hiérarchique et institutionnel d'un côté, définition d'orientations, impulsion et négociation politique de l'autre.

. ***La mobilisation des ressources externes.*** Ce type d'activité est assez discriminant entre intervenants de l'intermédiation et intervenants en accompagnement procédural. Il s'agit, pour les premiers, de construire leur mode d'action à part égale sur la mobilisation des acteurs détenteurs d'une offre sociale (bailleurs, employeurs, et plus généralement tous les acteurs de

---

[1] Cela pose toutefois la question effective de la limite posée à la construction de l'identité "d'intervenant social" dans les fonctions d'encadrement technique, d'études et d'expertise. Le choix fait dans cette étude a été de s'en tenir à des postes gardant une dimension "d'intervention", c'est-à-dire une responsabilité effective dans la mise en œuvre d'actions de terrain. Nous n'avons, de ce fait, inclus dans notre panel ni les directeurs généraux des grandes institutions, ni les experts ou chercheurs de cabinets d'études commandités pour des actions ponctuelles de diagnostic ou d'évaluation, ni les formateurs de travailleurs sociaux.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

l'environnement social) et l'accompagnement individuel. Cela les conduit à s'inscrire dans un cadre partenarial très élargi.

. ***Espace institutionnel, espace public.*** Dans le prolongement de la remarque précédente, on peut observer un clivage assez marqué entre les différentes catégories d'intervenants selon que l'espace institutionnel prévaut sur l'espace public ou inversement, dans le cadre de l'élaboration de projets, des pratiques partenariales, des références utilisées, des partages de pratiques, des modalités d'évaluation... L'espace public est entendu comme celui qui déborde le champ professionnel, autorise des interfaces avec les mondes politiques, militants, citoyens, où s'organisent le débat public et l'élaboration de normes partagées.
Certaines familles de métiers sont d'emblée situées dans l'espace public (les accompagnateurs de projets par exemple, certains métiers de la présence sociale), d'autres fonctionnent dans des modes d'organisation et des schémas de référence exclusivement institutionnels.

. ***La place du travail prescrit et du travail autonome.*** Il n'y a pas, dans le champ de l'intervention sociale, de situations d'emploi qui ne seraient définies que par des tâches prescrites. Tous les intervenants sociaux ont une capacité à inscrire dans l'activité requise une pratique personnalisée qui amène parfois à un exercice différent de la même fonction, même lorsque celle-ci est assez bien définie.
Cette opposition prescrit/autonome est cependant un critère discriminant à trois niveaux :

- elle distingue les métiers à forte base procédurale pour qui le contenu prescrit a pris le pas de manière très marquée sur les activités d'initiative, limitant notamment le développement dans leurs fonctions de pratiques collectives qui sont tolérées, mais non sollicitées institutionnellement ;
- elle distingue, à l'opposé, certaines familles de métiers qui se caractérisent par l'absence complète de travail prescrit, et une quasi-injonction à l'autonomie et à l'initiative (accompagnement de projets, accompagnement de socialisation). En ce cas, l'implication personnelle est un élément décisif de la forme que prend le contenu d'emploi ;
- elle met à jour un élément fort des différentes postures adoptées par les différents groupes, et que l'on peut désigner comme des pratiques revendiquées de débordement. On entend par là des pratiques conduisant l'intervenant à se placer dans d'autres champs d'intervention que le sien propre, au nom soit d'une position personnelle qui l'y autorise, soit d'une logique professionnelle, soit pour créer une pression en vue de faire reconnaître sa fonction réelle.
  Ces pratiques de débordement font généralement système, dans la construction d'un cadre de référence, avec la recherche d'un positionnement dans l'espace public, et une posture d'implication personnelle forte.

2 Critères faiblement discriminants de classement

A l'inverse, un certain nombre d'activités ou de thématiques sont apparues faiblement discriminantes entre les différentes familles de métiers.

. *L'écoute et le travail relationnel :* c'est une activité (et un savoir-faire) présentée par tous les intervenants comme leur fonction fondamentale, quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent. Agents d'accueil, intervenants de terrain, mais aussi groupes moins en contact direct avec le public expriment un consensus quasi-général sur le fait que cette activité est le signe distinctif de leur métier "social".

. ***La médiation :*** malgré les tendances à faire de la médiation une fonction spécialisée, tous les intervenants la revendiquent comme une composante de leur fonction et sont en mesure d'énoncer des pratiques qui s'y rapportent.

. ***Le travail collectif ou de groupe :*** ce type d'activité caractérise les métiers de l'organisation sociale au sein desquels on voit bien s'autonomiser des métiers de l'intervention collective.
Mais au sein de la famille des intervenants sociaux de terrain, l'effet discriminant est moins évident. Même lorsque la dimension collective est faible (dans le groupe par exemple de l'accompagnement procédural), elle n'est jamais complètement exclue. Inversement, la plupart des intervenants développant de manière marquée des pratiques collectives, mettent en avant la nécessaire complémentarité avec de l'accompagnement individualisé.

. ***Le travail en équipe et le travail partenarial :*** ces modalités sont constantes dans toutes les familles de métiers, même si elles renvoient selon les cas à des systèmes d'acteurs différents. Consigner dans des relevés d'activité la participation à des réunions d'équipe ou de partenaires, internes et aussi externes, ne permet que faiblement de qualifier différents types d'emplois, y compris dans les métiers de la présence sociale.

. ***Les tâches administratives et de gestion :*** ces tâches n'ont ni le même poids ni la même nature dans les différentes familles de métiers. Mais elles se retrouvent dans tous les types d'emploi, avec une prégnance semble-t-il de plus en plus forte.

2 Confrontation entre le champ dessiné par la typologie et le champ structuré par les professions sociales instituées

Introduction de la deuxième partie

L'analyse des différentes formes de l'intervention sociale a été menée jusqu'ici en référence aux contenus d'activité de manière déconnectée des professions instituées.
Nous allons aborder dans cette deuxième partie les questions posées par le rapprochement entre cette typologie et la structuration du champ social par les professions sociales classiques.
Un des premiers enjeux de la recherche portait sur la place occupée dans l'intervention sociale d'aujourd'hui par les professions sociales qualifiées tantôt de "canoniques", tantôt de "certifiées", tantôt "d'instituées", avec comme hypothèse de départ l'opposition qui existerait entre ce "noyau dur" et des formes périphériques d'intervention sociale menaçant sa qualification et sa position centrale dans le champ.

A partir de la double entrée quantitative et qualitative menée dans cette recherche, nous proposons quelques éléments permettant peut-être de déplacer la question de cette opposition noyau dur/périphérie.

1 Le positionnement des professions instituées dans le champ de l'intervention sociale

11 La question de la définition

Que faut-il entendre derrière les expressions "noyau dur", "professions canoniques", "professions instituées", "métiers centraux" ?
On désigne communément ainsi les métiers du secteur social qui, au terme d'un processus de construction historique plus ou moins long et plus ou moins achevé, ont réussi à se faire reconnaître comme un groupe professionnel, au sens donné à ce concept par la sociologie anglo-saxonne des professions[1], qui implique à la fois des éléments de qualification par diplôme officiel et une capacité à maîtriser (voire à monopoliser) le champ de l'intervention, les conditions de formation, les règles déontologiques.
Bien que ces processus de professionnalisation se soient déroulés de manière décalée dans le temps selon les professions (entre les deux guerres pour les assistantes sociales, décennies 60 et 70 en plein Etat-Providence pour les autres) et malgré le caractère hétérogène des figures professionnelles ainsi construites, une représentation unifiée en a été donnée sous l'appellation de "travail social" au milieu des années 70. Cette représentation privilégie les professions titulaires d'un diplôme de niveau III, dont trois figures apparaissent comme génériques et dominantes : l'assistant de service social, l'éducateur spécialisé, l'animateur socio-culturel.
Mais on dénombre de fait une douzaine de diplômes statutairement reconnus, dont dix créés après 1970.

Ce noyau dur des professions sociales se présente donc comme une mosaïque d'origine récente, très marquée par le contexte de forte croissance du social dans lequel la plupart se sont structurées et dont l'unité, la cohérence et la stabilité sont davantage postulées que réelles.
Pour autant, cette unité supposée a accrédité la vision d'un champ structuré par ces professions qui en constitueraient le centre, doté d'un pouvoir d'attraction et autour duquel se positionneraient, en subordination ou en concurrence, les nouvelles formes d'intervention.

L'observation du champ de l'intervention sociale amène à compléter ces éléments de définition professionnelle en les replaçant dans une perspective plus globale d'analyse en termes de marché du travail. Selon les hypothèses proposées par Claude DUBAR[2], le "noyau dur" des professions sociales présente les caractéristiques d'un marché fermé, fonctionnant dans une logique statutaire.
Ces caractéristiques, qui forment système entre elles et se renforcent mutuellement, sont les suivantes :

- la possession d'un diplôme certifié comme condition suffisante d'embauche et mode d'entrée directe dans le champ ;
- cette certification recouvre à la fois la fonction et l'intitulé du poste ;
- des itinéraires stables au sein du champ ;
- des modes d'exercice régulés entre pairs dans un espace institutionnel.

---

[1] Cf. J.M. CHAPOULIE : "Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels" - Revue française de sociologie - 1973 - 14-1
[2] Notamment in "MIRE Info" - n° 40 - décembre 1997 : "La catégorisation des métiers de l'intervention sociale".

Ces différents éléments se retrouvent dans les secteurs employant des travailleurs sociaux classiques et dans leurs itinéraires.

. L'embauche sur diplôme

Dans ce type d'emploi, il n'y a pas véritablement de stratégie d'embauche : la légitimité du diplôme professionnel et, le cas échéant, la réussite aux concours suffisent en soi.
Dans le panel qui a servi de base à l'étude qualitative, nous avons analysé les calendriers d'entrée dans le social, en distinguant ce que nous avons appelé l'entrée directe dans le champ social, à savoir l'entrée dans le cadre d'un premier emploi, et les entrées différées ou tardives.

Ce calendrier d'entrée est en relation inverse avec le niveau de formation aux métiers du social et le classement des intervenants en fonction de leur mode d'entrée dans le champ social est un indicateur assez fiable de la nature de leur cursus de formation.

L'entrée directe dans le champ social concerne presque exclusivement des titulaires de diplômes sociaux (ou d'une formation très proche). Ils postulent à des fonctions classiques et s'engagent dans une filière professionnelle en lien direct avec leur apprentissage initial (ceci est surtout vrai pour les personnels de niveau III, moins évident pour d'autres catégories où l'âge moyen au diplôme est élevé, comme les travailleuses familiales, les aides à domicile, mais aussi les éducateurs techniques).

. Adéquation entre fonction, intitulé du poste et diplôme

Un deuxième indicateur fort du "noyau dur", car on ne le trouve que dans ce groupe, est le recouvrement parfait entre intitulé de poste et intitulé de diplôme. Les titres disent d'emblée la fonction.
Ainsi, dans l'enquête quantitative ayant permis un inventaire exhaustif des emplois de l'intervention sociale, la moitié des emplois recensés ont un intitulé qui est celui du diplôme (assistante sociale, conseillère ESF, éducateur spécialisé, puéricultrice, etc...)[1]. Dans ces cas, à plus de 75 %, l'item relatif à la "fonction" n'a pas été renseigné par la personne remplissant le questionnaire, cette fonction étant considérée comme désignée par l'intitulé lui-même.
Ces appellations stabilisées, en correspondance avec des titres diplômants, signent la capacité d'un groupe professionnel à faire reconnaître le monopole qu'il a acquis dans l'exercice d'une fonction. Celle-ci est en quelque sorte définie par l'appellation professionnelle et fait l'objet d'une représentation immédiate chez les interlocuteurs. L'analogie ou non d'un intitulé de poste avec tel ou tel titre n'est donc pas neutre.
Nous verrons qu'il en va complètement différemment dans des emplois qui ne font pas partie de ce noyau dur, où les intitulés sont au contraire nombreux et fluctuants, sans rapport avec le diplôme possédé, et se référant plutôt à une fonction (exemple : coordinateur, chargé d'insertion, etc...). Ceci n'exclut pas la présence de diplômes sociaux dans ces fonctions, mais l'énoncé du titre ne renseigne pas directement sur le contenu de l'emploi.

Dans les "familles de métiers" construites dans notre typologie, les intitulés d'emploi en conformité avec des titres de travail social sont très concentrés dans des catégories très précises :

- les intervenants d'accompagnement de type procédural obéissent à cette règle (la quasi-totalité du groupe, à une exception près) ;
- les intervenants d'accompagnement de type socialisant (les deux tiers du groupe).

On ne trouve, par contre, aucun intitulé de ce type dans les autres familles, et notamment dans les métiers de la présence sociale, de l'organisation, et chez les intervenants de l'intermédiation. Mais cela ne signifie pas l'absence de titulaires de diplômes sociaux dans ces autres familles.

---

[1] Statistique établie sur le secteur privé. Dans la fonction publique territoriale, les intitulés sont, au contraire, ceux des statuts, sans indication sur le diplôme (exemple : rédacteur ou assistant socio-éducatif...).

C'est vrai particulièrement pour la sous-catégorie des "cadres intermédiaires mixant fonctions de direction et d'intervention". Ils sont les trois quarts à détenir un diplôme social dans ce groupe. Mais les intitulés se réfèrent à la fonction (directeur. responsable, etc...) et non à la certification.

. Des itinéraires stables dans le champ social

Les parcours professionnels sont fréquemment caractérisés par une assez grande stabilité, soit dans l'activité initiale, c'est ce que nous avons dénommé les parcours constants, soit dans le champ social plus largement, c'est ce que nous avons dénommé les parcours endogènes.

- Nous qualifions de constants des parcours linéaires, solides et homogènes. Le changement qui peut s'y effectuer, à l'initiative du professionnel, est accessoire dans le sens où il n'entraîne aucune évolution des contenus de l'activité, des cadres ou des modes d'action, du niveau de responsabilité ou enfin du champ de l'intervention. C'est la stabilité, la permanence qui dominent, en référence à une culture de métier, ce qui confère à ces parcours une très forte cohérence interne. Ils sont organisés et construits sur une identité professionnelle qui explique leur uniformité.

Deux schémas d'évolution sont possibles dans ces parcours constants liés en général à une entrée directe dans le champ social :

- conserver une activité professionnelle proche de celle du début de carrière, en prise directe avec l'usager, avec une volonté affichée de rester accroché au "métier de base". Les métiers classiques du secteur social se prêtent de manière privilégiée à ce schéma. Ce sont les assistants sociaux travaillant en polyvalence qui en offrent le plus d'exemples. On en trouve aussi chez les éducateurs, en ASE ou en AEMO notamment ;
- atteindre des fonctions de responsabilité et d'encadrement en droite ligne avec la qualification d'origine, dans le même secteur ou sous-secteur. C'est un schéma promotionnel classique. Ceci est particulièrement caractéristique de la famille des "cadres intermédiaires" qui s'appuient sur une culture de métier et la pratique effective de ce métier.

- Nous appelons "endogènes" les parcours qui se déroulent à l'intérieur du champ social, mais en explorant les différentes ressources qu'il contient. Ils se traduisent par le fait d'occuper dans le secteur d'origine des emplois différents ou de remplir des missions élargies. Soit le travailleur social opère une mobilité institutionnelle sans modification significative de sa fonction, soit il diversifie son domaine d'intervention, ce qui l'amène à traiter de thématiques nouvelles et à élargir ses missions, mais sans franchir les frontières classiques du champ social.

. Des modes d'exercice régulés dans un espace institutionnel

L'identité professionnelle s'élabore et se conforte d'abord entre pairs, dans un espace socio-professionnel réduit où l'on se trouve d'abord entre soi.

De manière plus ou moins accentuée, on observe que l'espace privilégié d'échange et de régulation des pratiques est un espace institutionnel plus qu'un espace public. Les partenariats sont très majoritairement des partenariats de procédure, les transformations organisationnelles prévalent sur d'autres innovations, les références mises en avant sont celles des missions institutionnelles.

Cet espace institutionnel est vécu de manière ambivalente : comme un enfermement, mais aussi comme une source de sécurisation face aux ébranlements auxquels sont soumis ces métiers, en raison de la pression qu'ils subissent.

Ces différents éléments, présents à des degrés divers selon les secteurs, caractérisent donc un marché régi par une logique de "fermeture sociale" (selon l'expression de Claude DUBAR[1]),

[1] Séminaire de recherche du Croizic des 10 et 11 juin 1997.

où les emplois sociaux sont affectés de manière univoque aux titulaires des diplômes correspondants. Tout nouveau groupe ne pourra revendiquer la qualité d'intervenant social qu'en s'agrégeant à ce noyau par les voies de la qualification.

12 Place des professions instituées dans les différents secteurs du champ de l'intervention sociale

Ce modèle de fonctionnement du champ social sur la base de professions définies par les traits distinctifs que nous avons énoncés, dénommé ***"modèle de la qualification"*** dans le cadre d'analyse de la sociologie du travail proposé par Claude DUBAR, s'observe de manière différenciée selon les secteurs de ce champ, et se concentre dans certains d'entre eux.

. **La phase d'investigation quantitative,** qui ne permet de raisonner que sur des intitulés d'emploi et des qualifications, sans information sur les contenus réels d'activité, est cependant très éclairante sur ce point.
Dans notre base de 5 945 intervenants sociaux recensés par notre enquête[1], nous possédons l'information relative au diplôme professionnel pour un peu moins des deux tiers (63 %).
Sur ce chiffre, on dénombre 70 % de diplômes strictement sociaux[2] et 30 % de diplômes médico-sociaux[3].
Ces diplômes professionnels sont inégalement répartis entre les différents secteurs d'activité analysés.

- *Le secteur "handicapés"* est le secteur le plus fortement professionnalisé, en raison notamment de la part très importante des éducateurs spécialisés et éducateurs techniques (50 % des personnels du secteur) et des moniteurs-éducateurs.
Sont titulaires d'un diplôme professionnel 70 % des intervenants. Les qualifications sont, pour les deux tiers, de niveau III ou II (2,5 % DSTS, CAFDES), et 34 % de niveau IV (dont la majorité de moniteurs-éducateurs).

- *Le secteur enfance-famille*[4] est également un secteur très professionnalisé : deux tiers des intervenants sont titulaires de diplômes sociaux, dont :
  - 30 % de diplômes de niveau IV (en majorité des auxiliaires de puériculture et des travailleuses familiales) ;
  - moins de 1 % de niveau II (DSTS et CAFDES) ; -
  - 69 % de niveau III (dont DEAS : 28 %, DEES : 14 %, EJE : 7 %, puéricultrices : 9 %).

- *Le secteur personnes âgées* est à l'inverse un secteur peu professionnalisé, et qui se caractérise par des qualifications, lorsqu'elles existent, de bas niveau. L'encadrement est généralement de type administratif, non professionnel, et non décompté dans notre enquête parmi les intervenants sociaux[5] (sauf s'ils sont titulaires d'un diplôme social).
La rubrique "diplôme professionnel" n'est pas renseignée dans 70 % des cas, ce qui est un indicateur du nombre important de personnel administratif (il n'y a personne dans la

---

[1] Les données statistiques officielles dénombrent 5 565 intervenants sociaux dans l'Isère in : Murielle MONROSE - "Les professions sociales : une expansion forte et diversifiée" - Echanges Santé-Social - Septembre 1997.
[2] DEAS, BAFA et BEATEP, CAFDES, CAFTES, CESF, CTF, DEES, DEFA, DSTS, EJE, éducateur PJJ.
[3] Aide-soignante, AMP, auxiliaire de puériculture, CAFAD, infirmier, puéricultrice.
[4] Il regroupe tous les établissements et services de protection de l'enfance, les structures de garde de la petite enfance, les établissements et services d'aide à la famille.
[5] Rappelons que le classement intervenant social/non intervenant social était laissé à l'appréciation de l'organisme enquêté.

rubrique : pas de diplôme professionnel ; la non-réponse peut donc être légitimement interprétée dans ce sens). Les titulaires connus d'un diplôme représentent 29 % des intervenants, ainsi répartis :

- niveau II : 0,7 %
- niveau III: 18 %
- niveau IV : 0
- niveau V : 80 % (CAFAS, CAFAD, AMP).

L'importance relative de diplômes de niveau V ne doit pas masquer la faible professionnalisation qui existe dans ce type de fonction.
Ainsi, parmi les aides-ménagères, qui représentent l'énorme majorité des intervenants recensés dans ce secteur (79 %), seules 18 % sont titulaires du CAFAD.

- *Le secteur "insertion"*. Nous avons construit ce secteur plus spécialement pour rendre compte des nouveaux "champs frontière" de l'intervention sociale, et il regroupe des secteurs anciens du social (comme les CHRS, les FJT) et des secteurs nouveaux[1].

Dans ce champ peu balisé par les statistiques ordinairement disponibles dans le secteur social, nous avons identifié une base de 415 "intervenants sociaux". Parmi eux, 91 -soit 22 %- sont titulaires de diplômes sociaux. Ces diplômes sont de niveau III pour la quasi-totalité (93 %). Ils se répartissent ainsi :

DEES :	30,7 %	(28 sur 91)
CESF :	27,5 %	(25 sur 91)
DEFA :	19,7 %	(18 sur 91)
DEAS :	12,0 %	(11 sur 91)
EJE :		(2 sur 91)
CAFETS :		(1 sur 91)
BEATEP :		(1 sur 91)
Autres :		(5 sur 91)

Sur ces 91 titulaires de diplômes sociaux, 15 sont détenteurs également d'un titre universitaire de niveau III ou II. Ce sont notamment les éducateurs spécialisés et les titulaires d'un DEFA qui sont les plus titrés sur le plan universitaire.

Récapitulatif

Secteur	Titulaires d'un diplôme social	Dont			
		Niveau V	Niveau IV	Niveau III	Niveau II
Handicapés	70 %	0	34 %	63,5 %	2,5 %
Enfance/famille	66 %	0	30 %	69 %	0,3 %
Personnes âgées	29 %	80 %	0	18 %	0,9 %
Insertion	22 %	0	-	93 %	0

Malgré les limites de cette investigation, relatives comme il a été dit en première partie, d'une part à l'interprétation hétérogène de la notion d'intervenant social par les employeurs, maîtres du classement, et d'autre part au taux de retour des enquêtes (établi globalement à 45 %, mais assez variable selon les secteurs), il apparaît cependant clairement deux résultats importants :

---

[1] - Insertion (Missions Locales et PAIO, entreprises d'insertion, associations intermédiaires, Régies de Quartier, pôles d'insertion, associations agréées dans le cadre du PDI, formation).
- Logement et hébergement (bailleurs, logements transitoires, logements d'urgence, AIVS, services d'accompagnement social lié au logement, CHRS, FJT).
- Intégration.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- la remise en cause d'une présence dominante de la logique de certification dans certains secteurs, y compris dans des secteurs anciens comme celui des services aux personnes âgées. Cette logique est surtout dominante dans les deux secteurs du handicap et de la famille qui représentent, il est vrai, un volume important des établissements et services du champ social ;
- la remise en cause d'une représentation du secteur professionnalisé de l'action sociale centrée sur les professions de niveau III, et la mise en évidence de la place tenue selon les secteurs, par les diplômes de niveau IV et V (hors assistantes maternelles et ASEM, non comptabilisées ici, ce qui renforcerait encore considérablement ce constat).

> Dans le rapport de l'équipe du GRIS et du LERS, les assistantes maternelles (ASMAT) et les agents spécialisés des écoles maternelles (ASEM) sont estimés représenter le quart des emplois d'intervenants sociaux recensés.
> Dans les données officielles, ce pourcentage est encore plus important. On recenserait en 1995 environ 294 300 ASMAT (y compris ASMAT à la journée et de crèche familiale) et 56 500 ASEM, soit 46 % des quelques 750 000 travailleurs sociaux recensés.
> Cf. Murielle MONROSE - "Les professions sociales, une expansion forte et diversifiée" - in "Echanges Santé-social" - Septembre 1997.

. **L'approche qualitative** permet d'apprécier la place des professions sociales instituées selon une autre logique que le secteur d'activité, mais plutôt par famille de métiers. Elle montre comment ce modèle-type, constitué à la fois par la détention des diplômés reconnus mais aussi par les autres traits distinctifs qui y sont liés et que nous avons décrits comme caractérisant la logique de qualification, fonctionne de manière variable dans les différentes familles de métiers identifiées, sans que ce ne soit jamais de manière complètement homogène.
Ce modèle est toutefois le modèle identitaire nettement repérable pour trois de nos sous-catégories qui en présentent la plupart des traits distinctifs. Il s'agit des managers de services, des cadres intermédiaires et des intervenants d'accompagnement à base procédurale.

- *Les "managers de services" et les "cadres intermédiaires"*

Ces deux catégories des fonctions de direction paraissent des modèles stables sur le plan de l'identité professionnelle avec des traits distinctifs bien établis. Le modèle "management de services" représente un exercice de la fonction directoriale calé sur les composantes classiques de l'encadrement. Le modèle de direction qui combine logique de gestion et logique d'intervention sociale, modèle très significatif du champ social, est calé sur une identité de métier. Les deux sous-groupes, toutefois, présentent des caractéristiques identitaires assez voisines : statuts stables, très forte homogénéité au niveau des qualifications et des parcours, appuyés sur une culture de métier dans les deux cas, qui assure leur sentiment d'appartenance au champ social, même lorsque, comme chez les premiers, l'identité de cadre domine sur celle de l'intervenant social. Les itinéraires sont le plus souvent en droite ligne avec la formation initiale, le système de référence est celui de la qualification. Ils sont formés dans le secteur, se sont frottés au terrain, ont bénéficié de promotions internes selon des circuits classiques. Cela les ramène en permanence à une identité d'intervenant social.

- *Les intervenants d'accompagnement à base procédurale*

Cette catégorie regroupe des professionnels de l'aide à la personne et appartient à la famille des métiers de "l'intervention sociale". Elle revêt des contours très nets et se caractérise par quatre aspects.
Un fait s'impose d'emblée : tous les professionnels classés dans cette sous-division possèdent un diplôme de base préparant aux métiers du social. On y trouve de ce fait des éducateurs spécialisés, des CESF, une puéricultrice et, en proportion très largement dominante, des assistantes sociales. La formation professionnelle s'est réalisée dans le cadre d'un cursus initial qui a immédiatement donné accès à un emploi social. L'entrée directe constitue donc une seconde caractéristique majeure de ce groupe. Ce sont des personnes qui ont une

expérience professionnelle forte mais peu diversifiée. Si elles ont été amenées à changer de poste, elles sont restées dans le même champ d'activité et parfois dans le même service,
La stabilité de la trajectoire s'accompagne d'une démarche soutenue d'enrichissement des qualifications professionnelles acquises initialement. Ce groupe en effet est le plus dynamique pour entreprendre des formations longues destinées à soutenir la pratique et considérées d'ailleurs comme absolument nécessaires. C'est là que les formations liées au développement personnel et à la gestion de la relation ou de l'aide à la personne bénéficient du plus fort engouement, et font éventuellement l'objet d'investissement personnel hors du cadre institutionnel.

2 La déstabilisation des professions sociales instituées

L'hypothèse d'une déstabilisation des professions sociales instituées renvoie à deux constats parallèles : la mise à jour de l'existence d'une autre logique de gestion des emplois de l'intervention sociale, caractérisant un marché ouvert, et des transformations affectant aussi le "marché fermé" des professions sociales que nous venons de décrire.

21 L'existence d'un marché ouvert des emplois de l'intervention sociale

En nous référant à nouveau au cadre d'analyse proposé par Claude DUBAR, nous qualifierons de marché "ouvert" un autre système d'emploi observable dans le champ de l'intervention sociale, qui présente des traits opposés à ceux qui caractérisaient le marché fonctionnant sur une logique de la qualification, à savoir :

- un choix ouvert de qualifications, où la qualification diplômante se conjugue très fréquemment avec une qualification expérientielle. Ceci se traduit concrètement par une disjonction entre intitulés de postes et titres diplômants, ainsi que par une extrême diversité des appellations d'emploi ;
- des trajectoires de mobilité ;
- une gestion d'emploi individualisée.

. Un choix ouvert de qualification

Lorsqu'on observe les intitulés de postes décrivant certains secteurs d'activités, particulièrement ceux créés par les dispositifs transversaux et les politiques de lutte contre l'exclusion, mis en oeuvre dans les quinze dernières années, on constate un double phénomène :

- d'une part ces intitulés sont nombreux, diversifiés, fluctuants localement, non stabilisés, ce qui constitue un indicateur de la faible capacité de ces catégories d'emploi à négocier une identité professionnelle reconnue ;
- d'autre part aucun d'entre eux n'est calé sur un titre ou sur un intitulé de diplôme (à l'exception peut-être de l'intitulé flou "animateur"). Ils renvoient plutôt à la description d'une fonction ou d'une mission ou parfois, dans le cadre de la fonction publique, à un statut.

Sur les quelques 500 entretiens réunis par l'ensemble des équipes du programme de recherche, on voit apparaître environ 200 intitulés différents.
Dans notre propre enquête quantitative, nous avons classé dans le secteur "insertion" la plupart de ces emplois dits "nouveaux", et nous y avons identifié 415 intervenants sociaux. Ces 415 emplois font l'objet de plus de 40 appellations, outre les appellations génériques de "directeur" ou "responsable".

Principaux intitulés relevés sur 415 emplois du secteur "insertion"	
Accompagnant social	Collaboratrice technicienne du logement
Accompagnateur RMI	Conseiller bilan
Accueillant PAIO	Conseiller d'insertion
Agent de développement social	Conseiller d'orientation
Agent local d'insertion	Conseiller emploi
Agent local d'intégration	Conseiller formation
Animateur local d'insertion	Conseiller emploi-formation
Animateur local d'intégration	Conseiller jeunes
Animateur-Directeur	Conseiller professionnel
Animateur-interprète	Conseiller en relogement
Animateur d'atelier d'insertion	Correspondant de quartier
Animateur d'insertion	Correspondant jeunes
Assistant de gestion locative	Correspondant social
Chargé d'accompagnement	Coordinateur
Chargé d'insertion	Coordinateur de secteur
Chargé de développement	Coordinateur-animateur
Chargé de mission	Encadrant de chantier d'insertion
Chargé de suivi social	Formateur-accompagnant social
Chef d'atelier	Formateur-animateur
Chef de chantier	Formateur d'atelier
Chef de projet	Hôte d'accueil
	Moniteur d'atelier

Quelles sont les qualifications de ces quelques 415 intervenants répartis en une grande diversité d'appellations ? Nous avons déjà vu qu'un sur cinq environ était titulaire d'un diplôme professionnel social, presque exclusivement de niveau III, et accompagné d'un diplôme universitaire dans presque 20 % des cas.
Pour les autres, l'analyse est rendue peu fiable en raison d'un pourcentage élevé de non-réponses sur l'item qualification.
On peut toutefois relever des tendances :

- une grande hétérogénéité des niveaux de formation qui vont du CAP au troisième cycle universitaire ;
- un tiers des intervenants titulaires de diplôme universitaire égal ou supérieur au niveau DEUG. Ces titres universitaires se concentrent en fait sur le niveau II (licence, maîtrise pour 65 %), avec un peu de troisième cycle.

Ces données reflètent l'image d'un système d'emploi qui n'est pas adossé à un réglage des qualifications, puisqu'on peut accéder à la plupart de ces emplois avec des niveaux très variables de qualification (de l'absence totale de diplôme, au troisième cycle universitaire) pour un emploi de même nature, et avec des natures de qualifications très variables (formation générale, formation sociale ou formation technique).

3 exemples de la variabilité des qualifications sur un même niveau d'emploi

Emploi "animateur local d'insertion " (40 postes dans le département)
. 13 diplômes sociaux : 6 CESF, 4 DEES, 2 DEAS, 1 infirmière
. 27 diplômes généraux : 4 Bac ; 9 Bac + 2 ; 2 Bac + 3 ; 4 Bac + 4 ; 8 Bac + 5

Emploi "Conseiller-emploi et conseiller-jeunes " (missions locales - 47 postes)
. 7 diplômes sociaux : 1 DEAS, 1 CESF, 2 DEES, 3 DEFA
. 36 diplômes généraux : 2 Bac ; 7 Bac + 2 ; 8 Bac + 3 ; 18 Bac + 4 ; 1 Bac + 5
. 4 diplômes techniques : 1 CAP, 3 BTS

Emploi de "coordonnateur de CLI" (9 postes)
. 4 diplômes sociaux : 2 DEES, 1 DEAS, 1 DEFA
. 5 diplômes généraux : 2 Bac + 2, 2 Bac + 4, 1 Bac + 5

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Ce mode d'entrée dans le champ de l'intervention sociale est rendu possible à tous niveaux de formation, parce que la qualification diplômante n'est pas la seule dimension retenue. Entrent également en ligne de compte, de manière constante, des qualifications que l'on peut dénommer "expérientielles".

Ces qualifications expérientielles, à distinguer de la dimension formative de la pratique commune à toutes les professions, renvoient à des savoirs particuliers qui sont estimés rendre la personne apte à occuper l'emploi considéré et qui jouent un rôle dans le processus d'embauche.
Elles sont de quatre types :

- *L'engagement personnel*

Certaines formes choisies d'engagement (participation à la vie locale, bénévolat associatif, engagement politique ou syndical …) ont une importance dans la construction individuelle des qualifications d'un intervenant et dans son parcours professionnel.

- *La culture d'appartenance*

La composante culturelle caractérise des intervenants qui arrivent dans le champ social en étant porteurs d'une culture façonnée par un milieu d'origine ou dans un autre secteur d'activité que le social et/ou dont l'arrivée dans ce champ est étroitement liée à cette spécificité. De façon implicite ou explicite, c'est en appui sur cette culture d'appartenance qu'ils développent leur action dans le domaine social.
Il faut notamment relever l'importance de la culture d'origine étrangère et de la culture professionnelle (culture artisanale, rurale, ouvrière).

- *Une expérience personnelle forte*

"L'expérience personnelle forte" désigne un événement ou un ensemble d'événements, qui constitue une épreuve pour la personne qui l'a vécu.
Cette expérience des difficultés de la vie est considérée comme contribuant à rendre la personne apte à occuper un emploi dans le social.

- *L'histoire familiale*

Les individus héritent d'une histoire familiale qui détermine en partie leur projet d'avenir et leurs aspirations professionnelles.
Il y a peu d'exemples d'hérédité professionnelle directe. En revanche, plus nombreuses sont les situations familiales qui constituent un milieu favorable dans le sens où l'intérêt pour le social y a toujours été présent et a pu se transmettre d'une génération à l'autre.

La combinaison spécifique de qualifications construites à la fois sur des diplômes initiaux, des formations continues et des qualifications expérientielles caractérise ce que l'on dénommera une ***logique de la "compétence".*** Celle-ci renvoie à deux autres éléments forts du modèle, qui structurent la mise en oeuvre de cette logique de la compétence : les trajectoires de mobilité, et la négociation individuelle de l'emploi.

. **Des trajectoires de mobilité**

La valorisation de la dimension expérientielle de la compétence requiert une accumulation d'activités diversifiées qui construit un capital de connaissances et de savoir-faire, Aussi les trajectoires de mobilité, à l'intérieur du champ de l'intervention sociale, mais aussi très largement hors de ce champ, seront-elles fortement valorisées.
Les emplois gérés selon cette logique seront donc pourvus, plus fréquemment que ceux qui relèvent de la logique de qualification, par des personnes entrées dans le champ social de manière différée ou tardive.

- L'entrée différée désigne des situations où l'exercice d'une fonction dans le social est le résultat d'un processus nécessaire à la préparation ou la maturation de l'intervenant. Elle ne correspond pas à une rupture ou une réorientation brutale, mais plutôt à un cheminement, un passage progressif. Cette modalité d'entrée dans le social n'est pas exclusive des nouveaux

secteurs d'activité, (elle peut s'observer dans les secteurs de l'animation, du médico-social, de l'aide à domicile), mais elle est particulièrement présente dans les champs-frontière que constituent les différents domaines de l'insertion et de la gestion de la ville.

- L'entrée tardive est celle qui caractérise les intervenants arrivant dans le social après avoir connu une période d'activité de plus ou moins longue durée et significative d'une autre orientation professionnelle. Cette activité a mis l'intervenant en contact durablement avec un milieu professionnel et une culture de référence dont il est imprégné.
Le parcours du professionnel se présente en deux séquences autonomes dans des secteurs d'activité structurés par des logiques et des cultures qui, sans être contradictoires, sont fortement éloignées.
Ce schéma concerne notamment les professionnels qui sont passés du secteur économique, de l'entreprise ou du commerce, de la formation, de la gestion urbaine ou du logement, vers le social.
Issus d'un autre secteur d'activité, ces intervenants occupent fréquemment des postes placés à la jonction de plusieurs milieux professionnels ou qui les mettent en position d'interface. Ils remplissent des fonctions de coordination inter-institutionnelle, d'animation de projet, de création d'offre d'insertion.
L'entrée tardive caractérise aussi de façon significative la sous-catégorie des "métiers de rue" en raison du poids de la compétence expérientielle chez eux.

Le calendrier d'entrée dans le social est donc significatif du type de poste occupé. Le fait d'accéder directement ou non renvoie à des caractéristiques de trajectoires ou à des types de qualifications qui expliquent la position professionnelle ultérieure.
On observe une relation directe entre le moment de l'entrée et le type de qualifications mobilisées par l'intervenant. A une entrée directe correspond le plus souvent une formation initiale dans les filières professionnelles. Plus l'entrée est tardive, plus rare est la formation sociale et plus fort est le poids des qualifications expérientielles.

. Une gestion d'emploi individualisée

Parmi les familles de métiers que nous avons établies, quatre au moins illustrent très précisément ce système de gestion d'emploi caractérisé par une négociation individuelle avec l'employeur, ou par la prégnance des choix institutionnels locaux, à l'opposé d'un système d'emploi statutaire où l'emploi est régi principalement par les règles de la fonction publique et des conventions collectives, et où le titre diplômant requis est codifié dans ces statuts.

- Dans la famille des métiers dits "de rue" (ou de "médiation"), priorité est donnée aux compétences expérientielles d'ordre culturel. Les statuts sont variables et fragiles, souvent liés à des financements d'exception et négociés pour chaque cas particulier.

- Dans la famille des métiers de l'intermédiation, les stratégies d'embauche sont diverses, mais la prise en compte des trajectoires personnelles est une constante. Est surtout privilégiée l'expérience antérieure auprès des publics concernés. Il y a peu d'embauches calées strictement sur un diplôme social. Même si celui-ci constitue parfois un pré-requis, il n'est jamais considéré comme suffisant.
En ce sens, il n'y a jamais embauche sur ces postes au titre d'un premier emploi.
On ne peut parler véritablement de précarité pour caractériser ces emplois, sinon au regard du secteur public.
L'étude de notre secteur "insertion" montre que 88 % des 415 emplois recensés se situent dans le secteur privé. Parmi eux, 80 % sont en contrat à durée indéterminée.
Par contre, parmi les 12 % situés dans le secteur public, seuls 40 % sont des postes titulaires.
Mais ce qui caractérise surtout ces emplois, c'est leur disparité. Ils sont gérés localement de manière très diversifiée, sans aucun processus d'unification des grilles de salaire ni des conditions d'exercice. Seul est parfois prévu un calage sur les grilles de la fonction publique territoriale, sans que ces postes ne soient pour autant intégrés dans cette fonction publique[1].

[1] C'est le cas, par exemple, des emplois des missions locales.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- Dans la famille des métiers de l'organisation sociale. enfin, deux sous-groupes sont aussi régis par ce modèle : les accompagnateurs de projets et, dans une moindre mesure, les coordonnateurs de programmes.

Bien que constituées de profils de postes assez diversifiés, à la fois associatifs et publics, mêlant des encadrants à responsabilité hiérarchique et des coordonnateurs sans responsabilité hiérarchique, ces catégories présentent néanmoins sur le plan institutionnel des traits tout à fait distinctifs : ce sont des postes hautement personnalisés, tant au niveau de leur mode de recrutement que de leur contenu, requérant une forte adhésion personnelle au projet institutionnel.
Le mode de recrutement est le premier indice de personnalisation du poste. Dans la quasi-totalité des cas, il s'effectue par réseau, ou par relation personnelle avec les institutions qui gèrent le poste. Dans un certain nombre de cas, entrent en jeu des sollicitations personnalisées d'élus ou au moins, selon l'un des interviewés, des "relations de confiance avec le politique". Dans les deux tiers des situations analysées, il n'y a pas eu d'appel de candidature.
La plupart du temps, il n'y a pas non plus de qualification requise, ou une qualification très largement ouverte. Cette absence de qualification requise occulte cependant une exigence de niveau relativement élevée.

Deuxième indice de personnalisation : les contenus de poste. Il n'y a pratiquement jamais de contenu pré-établi, mais plutôt l'expression d'une "mission" de la part de l'institution. Les deux tiers des personnes rencontrées avaient créé le poste et en avaient construit elles-mêmes la définition.
Même lorsque pré-existe un profil de poste, il est souvent largement remanié par le titulaire qui dispose en général d'une grande capacité de négociation, y compris au moment de l'embauche, ou par la suite, pour faire évoluer le travail prescrit.
Beaucoup de postes ne comportent même aucune prescription au départ et font l'objet d'une négociation régulière avec l'employeur. La moitié des accompagnateurs de projets ont construit eux-mêmes le contenu de leur activité, voire créé leur propre structure.

Paradoxalement, la position statutaire de ces intervenants est assez souvent insatisfaisante et ressentie comme très décalée par rapport aux responsabilités et compétences mises en jeu.
Certains statuts sont précaires, ou de niveau très inférieur à la réalité du poste : auxiliaire de la FPT, contrat d'initiative emploi, CDD prolongé sur plusieurs années, contractuel dans la fonction publique, plusieurs de ces postes sont classés en cadre B.
Dans le secteur associatif, des insatisfactions sont également perceptibles : sous-classement interne, salaire jugé insuffisant, absence de convention collective, négociation individuelle du salaire.
Ceci est moins vrai du groupe des "coordonnateurs de programme" dont les statuts tendent à se normaliser.

Dans ces familles de métiers, on se trouve donc devant des modèles que l'on peut qualifier "d'organisation flexible" et "d'organisation personnalisée"[1].
L'accent est mis sur l'autonomie, la multi-compétence des professionnels, le travail inter-disciplinaire, la mobilisation des ressources personnelles et la faible formalisation des prescriptions.

C'est ce que l'on peut dénommer, avec Claude DUBAR, ***un modèle gestionnaire fonctionnant sur une logique de la compétence.***
La compétence personnelle, qui articule qualification diplômante et qualification expérientielle, est liée aux objectifs de l'institution, parfois pour une mission ou un contrat de projet limité dans le temps. L'engagement subjectif de l'intervenant est fortement sollicité. La flexibilité des cycles de vie professionnelle est valorisée comme source de qualification, au

---

[1] Cf. "Les mondes sociaux de l'entreprise" : DMB - 1995 - Isabelle FRANCFORT, Florence OSTY, Bernard SAINSAULIEU, Marc WHALDE.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

détriment du diplôme lui-même. L'entrée dans le champ peut se faire à des niveaux variés de qualification, l'appréciation relevant d'une négociation individuelle avec l'employeur.

Cette logique de la compétence se diffuse dans le champ de l'intervention sociale de manière conforme à une tendance généralisée dans l'ensemble du marché du travail, De nombreux travaux ont mis en évidence ce passage de la qualification à la compétence et les enjeux portés par ces évolutions dans le monde de l'entreprise[1] : remise en cause des savoirs, des métiers, au profit d'activités transversales, destruction des identités collectives de travail et renforcement des processus de domination dans le rapport salarié/employeur.
C'est la forme prise par l'infléchissement néo-libéral des rapports de travail, notamment pour les postes qualifiés non soumis à un rapport hiérarchique immédiat et à une pré-définition rigide du poste.

Cette logique caractérise particulièrement, nous l'avons vu, certains secteurs de l'intervention sociale, ceux qui se sont construits dans le cadre des dispositifs publics les plus récents. Mais elle ne s'y cantonne pas et touche aussi d'une certaine manière, les secteurs les moins qualifiés, ou les moins solidement structurés professionnellement (aide à domicile, animation...). Elle entre en tension avec la logique statutaire de la qualification de manière variable selon les différents secteurs d'activité, mais aussi selon les conditions locales de mise en oeuvre des politiques publiques.

Nous avons vu que certains secteurs sont structurés de manière dominante par la logique de qualification (secteur "handicapés", secteur "enfance-famille"), d'autres sont gérés de manière moins homogène (personnes âgées, insertion). Pour ces deux derniers secteurs, l'interprétation n'est sans doute pas exactement la même. Le secteur personnes âgées présente globalement un retard de qualification, avec une prédominance de postes peu qualifiés et pourvus de titulaires sans diplômes, et est actuellement soumis, dans les services de l'aide à domicile, à une profonde transformation des conditions de mise en oeuvre de l'intervention. On assiste à un renversement de l'équilibre établi entre solvabilisation de la demande et socialisation de l'offre, au profit de la première, créant ainsi les conditions d'une prestation de type marchand dont les effets ne peuvent qu'affecter les processus de professionnalisation. Mais nous ne pouvons développer ce point, notre recherche n'ayant pas inclus le secteur de l'aide à domicile[2].

C'est au contraire dans le secteur de l'insertion que l'on peut observer de manière privilégiée les formes de tension et de combinaison entre les deux logiques : qualification et compétence. Un certain nombre de professionnels sociaux y côtoient en effet les intervenants ayant d'autres profils.
Dans ce champ, mais aussi dans une moindre mesure cependant dans le champ "enfance-famille", des éléments de déstabilisation des professions instituées peuvent être repérés.

---

[1] Claude DUBAR : "La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence" - Sociologie du travail N° 2/96. Elisabeth DUGUÉ : "La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté" - Sociologie du travail n° 3/94.

[2] Selon une répartition entre équipes du programme de recherche.

22 Des éléments de déstabilisation des professions instituées

"La multiplication et l'éclatement des missions et des fonctions des travailleurs sociaux selon des finalités, des modes d'organisation sans références communes apparaissent comme la réalité du travail social aujourd'hui"[1].
Selon cet auteur, directeur-adjoint de services départementaux, une ré-orientation des modes d'intervention des travailleurs sociaux s'impose dans le contexte de transformation des politiques publiques.
Des changements s'opèrent au sein du "noyau dur" des professions sociales et certains métiers sont appelés au minimum à remodeler leurs pratiques, au maximum à changer assez radicalement de contenus, voire même de dénomination[2].

Ce constat de la nécessité de repositionner les professions sociales au regard de l'évolution globale du champ de l'intervention sociale, au risque sinon de compromettre la pertinence de leurs réponses et leur reconnaissance dans un système local d'acteurs du social, est présenté actuellement de manière claire par différents auteurs et semble vouloir être conforté par les directives du Ministère de tutelle.
Ainsi, par exemple, Philip MONDOLFO défend la thèse d'une requalification du service social polyvalent en "aménageur local d'insertion"[3] et Robert CASTEL admet que, si le travail social classique n'est pas obsolète, la relation d'aide, rejouée dans le cadre de l'insertion, "n'est pas condamnée à répéter ce qu'elle était et des innovations technologiques peuvent s'opérer dans une logique de contractualisation et de construction de projets"[4].

Une note interne de la Direction de l'Action Sociale ouvre des perspectives à ces transformations en proposant des redéfinitions tant des fonctions que des modes d'organisation du travail social[5].

Pour rester dans le cadre du présent travail de recherche, nous cherchons seulement à repérer, à ce stade de l'analyse, sur quels points la logique de la qualification peut paraître partiellement déstabilisée, et en quoi la logique de la compétence pénètre dans l'espace du "noyau dur" des professions sociales. Nous énoncerons en ce sens trois hypothèses.

- Premièrement, on constate dans le champ des professions instituées -tout au moins dans les secteurs étudiés[6]- un affaiblissement des régulations professionnelles au profit des régulations institutionnelles.
Cela ne porte pas sur les qualifications requises à l'embauche, la légitimité du diplôme professionnel n'étant pas remise en cause, mais plutôt sur le resserrement des missions et des contenus d'activités redéfinis par l'institution employeur.
Les emplois occupés par les professions classiques font l'objet de processus de rationalisation et de réaménagements organisationnels. Nous en verrons certaines conséquences dans le

---

[1] M.C. LALIRE : "Les travailleurs sociaux : statuts et responsabilités" - in "Droit sanitaire et social" - n° 4 - 1993.
[2] C'est le cas, par exemple, de services sociaux de la plupart des CAF, suite à leur déconventionnement de la polyvalence de secteur. Leurs tâches ont été redéfinies, dans certains cas, dans un sens plus collectif, vers une fonction de développement local, tout en cherchant à préserver leur identité professionnelle.
Cf. "Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux" - Jacques GAUTRAT - CRIDA - 1998
[3] Philip MONDOLFO : "Repenser l'action sociale" - Dunod - 1997.
[4] Robert CASTEL : "Du travail social à la gestion sociale du non travail" - in Esprit "A quoi sert le travail social" - mars-avril 1998.
[5] Note interne de la Direction de l'Action Sociale, citée in Travail Social Actualités - n° 688 du 24 avril 1998.
[6] Dans la phase qualitative, nous n'avons étudié ni les établissements fermés, ni les services spécialisés (entreprise, hôpital, etc...) mais uniquement les services d'action sociale à base territoriale.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

chapitre suivant. Mais il apparaît que le mode d'exercer dépend de plus en plus largement du contexte institutionnel et local.
Les professions sociales ont toujours été en charge de missions institutionnelles, et c'est illusion que de les concevoir sur un modèle libéral, dans une relation de service autonome avec leurs clients. Mais la force du modèle professionnel déterminait largement leurs pratiques au sein de ces missions institutionnelles.

Aujourd'hui, on observe plutôt une suprématie de l'institution sur la profession.
Des institutions comme les Conseils Généraux, ou les CAF, engagent fréquemment des démarches de redéfinition de postes qui clarifient mais aussi cadrent le rôle de chaque intervenant, Le travail est davantage prescrit, l'employeur devient de plus en plus légitimé pour définir les contenus d'activités. Les nombreux processus de consultation et participation des professionnels assurent une adhésion à ces projets et donnent aux travailleurs sociaux une reconnaissance institutionnelle forte, mais essentiellement interne.

- Deuxièmement, ces professions instituées se trouvent projetées, dans certains cas, dans des espaces de concurrence, où pénètre la logique de compétence.
C'est le cas, par exemple, de la politique de la ville, face à laquelle on a pu constater globalement la faible implication des travailleurs sociaux. Ceux-ci sont pourtant inéluctablement confrontés aux effets de désectorisation du social produits par cette politique, principalement à trois niveaux :
  - celui du service social polyvalent, le plus éloigné de ce dispositif, malgré la participation ponctuelle et personnelle de certains intervenants. La confrontation se joue pour lui autour de l'insertion et de l'accompagnement social ;
  - celui des métiers de la jeunesse : on observe comme effet marqué des politiques de la ville, une reconstruction des politiques de la jeunesse conduite par les collectivités, qui entraîne une remise en question des pratiques existantes ;
  - celui des responsables d'équipements de quartiers, concurrencés dans leur rôle auprès des groupes et des habitants par les postes nouveaux de coordinateurs, d'accompagnateurs de projets, d'agents de développement.

- Troisièmement, certains secteurs du social classique, tels ceux notamment de l'animation et du conseil en économie sociale et familiale, présentent une combinaison des logiques de qualification et de compétence due à des caractéristiques propres à ces professions.
Le secteur de l'animation est le moins structuré par les processus de professionnalisation, lesquels sont restés inachevés[1]. Le titre diplômant n'a jamais été la porte d'entrée exclusive du secteur, les trajectoires et qualifications expérientielles sont très valorisées. L'intitulé "animation", étant ainsi faiblement référé à un contenu professionnel strict, est assez largement utilisé dans les appellations de nouveaux postes, au contraire des autres titres professionnels classiques qui n'apparaissent jamais comme tels hors de leur champ[2].
En ce qui concerne les conseillères en économie sociale et familiale, l'approche est différente. Le titre diplômant est très reconnu et donne une compétence recherchée. Mais, à l'opposé des autres professions, le titre ne se confond pas avec la fonction. L'activité des CESF est polymorphe, transversale à de nombreux secteurs, à l'interface entre le social, la formation et

---

[1] "Le projet d'origine qui sous-tendait le secteur d'animation est mort. Sont restés les animateurs. Et je suis absolument incapable de donner une définition honnête de ce qu'est l'animation aujourd'hui, sauf à dire qu'il s'agit d'un "métier incertain, polyvalent et peu reconnu." - Geneviève POUJOL - Assises Régionales de l'animation - Toulouse - octobre 1997.

[2] Exemple : animateur local d'insertion, animateur d'insertion, animateur d'intégration, animateur de chantier, animateur-interprète, etc...

divers champs techniques[1], Selon F. ABALLEA, c'est une forme générique de travail social sans tâches assignées qui en marqueraient la singularité[2].
Ces deux qualifications se retrouvent de manière significative dans diverses familles de métiers, notamment les métiers de l'intermédiation, ceux de la socialisation, les accompagnateurs de projets, parfois même les coordonnateurs de programme[3]. Leurs titulaires présentent les caractéristiques des emplois d'un marché ouvert : trajectoires de mobilité, fortes initiatives personnelles, fréquence des profils de poste à contenus peu prescrits et souvent atypiques, importance du positionnement dans l'espace public local.

On ne peut donc distinguer radicalement deux champs sociaux étanches : celui du travail social classique statutaire, et celui des emplois d'un marché ouvert, régi selon les modalités de la compétence. Même si les sous-secteurs de l'intervention sociale évoluent différemment, les transformations affectent, selon des modalités diverses, l'ensemble du champ. Doit-on dire alors que les professions sociales instituées sont menacées ?

---

[1] Exemple d'un itinéraire de CESF pris dans notre panel : maître-auxiliaire de l'Education Nationale, formateur en GRETA, prestataire de services en diététique auprès d'entreprises, formateur d'agents hospitaliers, chargée de suivi budgétaire de familles en CCAS, chargée de formation des aide-ménagères dans un autre CCAS, éducatrice spécialisée en IMPRO, conseillère sociale en HLM.

[2] F. ABALLEA (GRIS) ; I. BENJAMIN ; F. MENARD (FORS) ; - "Les conseillères en économie sociale et familiale - Description professionnelle, activités, compétences et savoirs" - septembre 1994.

[3] Ces deux diplômes représentent la moitié des titres professionnels identifiés dans le secteur "insertion".

3 Y a-t-il disqualification des professions du travail social ?

Les profondes différenciations qui se manifestent dans la gestion des diverses formes d'emploi social alimentent un débat multiforme et très soutenu, tant au sein des milieux professionnels que des milieux de chercheurs, sur le thème des menaces ou des risques de disqualification affectant le travail social institué. Cette disqualification s'entend comme la perte de pertinence de ses missions ou de ses qualifications. Autrement formulée, la question est posée de la capacité de résistance du travail social face aux nouvelles formes d'intervention, voire de sa capacité à intégrer ces nouvelles formes, qui ne seraient qu'une phase historique de plus dans l'incessante construction et évolution des métiers sociaux. Cette question amènerait à remettre en cause une analyse de l'intervention sociale piégée par une fausse apparence de novations et de changement.
Ce débat ne peut s'argumenter qu'à partir d'approches diverses et complémentaires (institutionnelles, historiques, sociologiques, politiques, techniques, déontologiques) dont nous ne disposons pas à partir de ce seul rapport. Un tel débat doit donc rester ouvert, et nous n'y verserons ici que les seuls éléments issus de la présente démarche de recherche, et d'une approche en termes de systèmes d'emploi.

La question posée peut se décliner dans ce cadre-là, autour de deux arguments principaux :
- l'argument statistique ;
- l'argument de la qualification.

31 L'argument statistique

311 Le poids structurant des données quantitatives

L'approche quantitative amène incontestablement à relativiser le poids des nouveaux profils d'emplois et à conclure au maintien d'une place globalement prédominante des professions classiques.
Toutefois, toute tentative de décompte précis est problématique. Comme cela a été explicité dans la première partie, les résultats sont fonction des sources utilisées, du champ considéré, des niveaux de diplôme pris en compte.

Variation des estimations d'emplois sociaux en Isère selon les sources (1994)

INSEE : enquête sur les personnels des collectivités territoriales et établissements publics locaux : 5 499 (dont 2 000 assistantes maternelles et ASEM)

SESI : enquête ES : 1 752

SESI : données du Ministère des Affaires Sociales : 2 196

INSEE : Recensement 1990 : 14 068 (dont 5 032 AMP et 4 308 assistantes maternelles

Dans notre enquête, menée selon un conception extensive du champ de l'intervention sociale, les titulaires de diplômes sociaux et médico-sociaux représentent 58 % d'une base de 6 000 intervenants. Ce pourcentage s'abaisse à 42 % quant aux diplômes strictement sociaux, soit moins de la moitié des personnes identifiées comme intervenants sociaux par leurs employeurs, selon la méthodologie utilisée[1].
Ce pourcentage, nous l'avons vu, varie selon les secteurs, mais ceux qui emploient le plus massivement des professionnels sociaux sont aussi les secteurs dont le poids demeure de très loin le plus fort au sein du champ social. Ainsi, par exemple, les deux secteurs "handicapés" et "enfance-famille" totalisent à eux seuls 4 515 emplois sociaux, soit dix fois le volume des emplois sociaux identifiés dans le secteur "insertion" (415). Les emplois d'intervenants sociaux du secteur "insertion" ne représentent que 7 % de la base d'intervenants constituée.
Cet argument serait sans doute encore renforcé si l'on complétait cette analyse par une approche budgétaire des secteurs concernés[2].

La conclusion de ce chiffrage, si incomplet soit-il, est donc contrastée.
Représentant moins de 10 % du total, les emplois dotés d'intitulés non "canoniques", que l'on pouvait appréhender comme des "nouveaux métiers", apparaissent comme statistiquement marginaux et ne déstabilisant pas l'équilibre général du champ.
Celui-ci, pourtant, compte moins de la moitié de diplômés sociaux (42 %). Les diplômés de niveau III[3] ou II[4] ne représentent que 38 % du total des emplois recensés, alors que les niveaux IV et V[5] -hormis les ASEM et assistantes maternelles non titulaires de diplômes- en totalisent 22 %.

De tels résultats font apparaître, dans le champ social traditionnel, d'autres facteurs de changement, indépendamment de la thématique des "nouveaux métiers": persistance de larges pans d'emplois non qualifiés, et part croissante occupée par des emplois faiblement qualifiés (niveau IV et V).
Ces résultats locaux reflètent les tendances observées au plan national et dont rendent compte diverses études statistiques récentes[6]. Les effectifs de travailleurs sociaux, estimés à 750 000 environ (avec ASEM et assistantes maternelles) sont en augmentation depuis 1990 de près de 30 %[7].
Mais cette croissance est due surtout à l'explosion des emplois faiblement qualifiés.

- aide-ménagères (80 000)
- AMP (16 000, mais augmentation de 12 % par an depuis 5 ans)
- assistantes maternelles (estimées à 350 000 avec une croissance de 21 % entre 92 et 95)
- ASEM (56 000)

---

[1] Ce résultat est toutefois à relativiser en raison de la fréquence des "non-réponses" relatives à la question portant sur le diplôme professionnel (36 %), bien que quelques tests effectués autorisent à penser que ces "non-réponses" correspondent le plus fréquemment à l'absence de diplôme.

[2] Cette approche budgétaire n'était pas l'objet de cette étude et représenterait un travail de reconstruction spécifique en ce qui concerne notamment l'insertion, où les financements sont très éclatés. Mais il est certain que le poids financier est largement du côté des secteurs traditionnels.

[3] DEAS, CAFETS, DECSF, DEEJE, DEES, DEFA, DE Puéricultrice.

[4] DSTS, CAFDES.

[5] BAFA, BEATEP, CAFME, CTF, aide-soignante, AMP, auxiliaire puériculture, CAFAD.

[6] Cf. notamment les enquêtes du SESI qui demeurent la principale source d'informations en ce domaine, bien qu'elles concernent surtout les secteurs classiques de l'action sociale et ne couvrent pas la totalité du champ.
"Les professions sociales et éducatives en 1994" - documents statistiques n° 263 - septembre 96 - SESI - Ministère du Travail et des Affaires Sociales.

[7] Cf. "Les professions sociales : une expansion forte et diversifiée" - Murielle MONROSE - Echanges Santé-Social - septembre 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Dans ces catégories, on dénombre encore une très forte proportion de personnes non diplômées. bien que "faisant fonction", proportion très variable d'ailleurs selon les régions[1].

Exemples :
. parmi les AMP, entre 20 % et 40 % non diplômés[1]
. parmi les moniteurs-éducateurs, 10 à 30 % de non diplômés[1]
[1]PROMOFAF - source citée
Dans les métiers de l'aide à domicile, moins de 20 % des personnes sont titulaires du CAFAD[2]
[2]Murielle MONROSE - source citée

A l'inverse, les professions de niveau III, qui ont connu une forte expansion dans la décennie 70/80, connaissent depuis 1990 une relative stabilisation de leurs effectifs, qui n'ont augmenté globalement que de 6 % environ dans les cinq dernières années :

. Assistants de service social : effectifs stabilisés depuis 1990 autour de 36 000
. Educateurs spécialisés : effectifs en faible augmentation, autour de 46 000
. Animateurs : tassement des effectifs (mal recensés par ailleurs) autour de 25 000

Des professions en forte expansion dans les années récentes semblent aussi en voie de stabilisation :
. Educateurs techniques spécialisés et éducateurs techniques : environ 16 000
. Conseillères en économie sociale et familiale : environ 3 500
. Educatrices de jeunes enfants : environ 11 000
Murielle MONROSE - source citée

Ces quelques rappels statistiques nationaux confortant et complétant les résultats de notre recherche permettent donc d'apprécier l'argument statistique dans sa complexité :

- les professions sociales instituées de niveau III, dont la forte croissance a accompagné et structuré le développement du champ social entre 1970 et 1990, demeurent la base dominante de ce champ en valeur quantitative ;
- elles connaissent actuellement une relative stabilisation de leurs effectifs (notamment les AS et ES), alors même que le volume global des emplois sociaux continue à connaître une forte croissance. Mais ce sont surtout les professions de niveau IV et V qui y contribuent, ces emplois présentant encore, par ailleurs, une forte proportion de non qualifiés.
  Ces évolutions conduisent à une nouvelle répartition des niveaux de qualification dans le champ social, comme le constate un rapport récent du Conseil Supérieur de Travail Social[2] ;
- à côté de ces évolutions quantitatives lourdes, le poids statistique des emplois caractérisés par des intitulés nouveaux, non liés directement à une certification particulière, est faible, d'autant plus faible que ces emplois sont mal repérés et ne relèvent jusqu'ici d'aucune enquête systématique. Un tel recensement paraît d'ailleurs très problématique, compte-tenu du flou des fonctions concernées, de leur faible structuration en métiers, de leur extrême variabilité locale, y compris dans les intitulés, lesquels ne sont qu'un point de repère assez incertain. Mais l'obstacle majeur à ce repérage est évidemment l'absence de représentation suffisamment construite et l'indétermination quant à la nature de ces emplois.
  Notre approche quantitative et qualitative, bien que pragmatique et incomplète, nous amène à proposer une estimation de ces emplois de l'ordre de 7 à 10 % de l'ensemble

---

1 Synthèse de l'enquête nationale sur l'emploi. Etablissements du secteur sanitaire, social et médico-social - PROMOFAF - novembre 1997.
2 Adaptation du marché de l'offre et de l'emploi des travailleurs sociaux - CSTS - octobre 1995.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

des emplois de l'intervention sociale tels que nous les avons définis, parmi lesquels on compte environ un cinquième de titulaires de diplômes sociaux.
Mais la prégnance des régulations locales dans les marchés ouverts de l'intervention sociale rend difficile la généralisation de ces résultats.

312 La valeur structurante des systèmes de référence

Cet argument statistique, ainsi résumé, ne constitue cependant qu'un point de vue sur la réalité, et un point de vue statique. Il renseigne peu sur les dynamiques qui conduisent les évolutions du champ de l'intervention sociale et sur les processus de légitimation et de construction de sens qui peuvent ou non se fabriquer.
La capacité des professions à faire reconnaître la légitimité et la valeur d'un ensemble d'activités, et à structurer ces activités dans une "forme identitaire" qui s'impose dans les représentations collectives, ne tient pas seulement, ni d'abord, à leur nombre (à leur poids statistique), mais aussi aux systèmes de références qu'elles construisent et qu'elles diffusent.
Nous empruntons à Claude DUBAR cette notion de "formes identitaires" qui sont des "produits instables, mais structurant des processus de construction de repères cohérents d'identification dans le champ professionnel". Ce sont des "formes sociales d'identification en émergence, ayant à la fois un sens subjectif pour l'individu et un caractère opératoire pour les institutions"[1],
En ce sens, nous formulons l'hypothèse que les emplois d'intervention sociale qui relèvent plutôt du modèle de la compétence tel que nous l'avons défini -quelle que soit leur qualification diplômante, sociale ou autre- sont globalement porteurs d'un système de références assez différent de celui qui a étayé la construction des professions historiques, et qui constitue pour celles-ci le vrai facteur de déstabilisation, par l'introduction de nouveaux repères de cohérence et la tension qui peut en émaner.
Au-delà du découpage en contenus d'activités, qui n'exclut pas des zones de proximité fortes entre professions installées et nouveaux métiers apparents, on peut repérer des éléments de posture professionnelle dessinant deux systèmes de référence assez distincts qui autorisent à faire l'hypothèse de constructions identitaires nouvelles, plus que d'un simple changement des systèmes d'emploi.
C'est à partir de notre enquête qualitative, et donc de la représentation de leur propre identité fournie par les intervenants sociaux interviewés, que nous pouvons avancer, avec prudence, quelques éléments composant ces référentiels.
Les systèmes de références qui se confrontent sont composés de trois éléments principaux très fortement corrélés entre eux.

- *Le premier élément* est la notion de **"débordement" :** débordement du travail prescrit, débordement des pratiques traditionnelles, débordement du champ sectoriel de l'intervention. Cette notion suppose une marge d'autonomie pour l'intervenant, mais elle ne s'y réduit pas. Elle implique, au-delà, une référence à une pratique volontariste qui rompt avec la segmentation de métiers et de secteurs, et donc le refus de repères identitaires très codifiés. Comme l'explicite Elisabeth BAUTIER, la diversité des situations et des contextes ne permet plus de se fixer une place unique et stable, et requiert "un mouvement de repositionnement permanent, vis-à-vis de l'institution employeur, des partenaires et des usagers du service. Au professionnel, seul ou en concertation avec d'autres, de se déplacer, se resituer, prendre des initiatives, sachant les difficultés dans lesquelles il s'engage, les risques qu'il peut éventuellement encourir"[2].

---

[1] Claude DUBAR : "Formes identitaires et socialisation professionnelle" - Revue Française de sociologie - n° 23 - 1992.
[2] Elisabeth BAUTIER : "Travailler en banlieue" - l'Harmattan - 1995.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

L'intervenant fonctionne surtout sur des réseaux d'initiative personnelle, et développe des pratiques aux marges de ses missions.

- *Le deuxième élément* est celui de **l'investissement** personnel dans l'exercice professionnel. Dans des métiers dont le fondement revendiqué est d'ordre relationnel, la personnalité se trouve toujours engagée. Mais la maîtrise professionnelle requiert un travail sur soi pour élucider et maîtriser cet engagement, grâce à des processus appris et contrôlés de distanciation et d'objectivation, qui placent les intervenants en position d'extériorité. C'est le positionnement traditionnel dit de "neutralité bienveillante", fortement valorisé dans des figures empruntant leurs références au modèle rogérien.
Un autre modèle se développe, qui valorise davantage une implication personnelle, laquelle n'est pas d'abord d'ordre psychologique ou affective, mais se manifeste comme l'affirmation d'une présence dans l'espace public : adhésion à des projets qui impliquent une certaine vision du monde, expression d'une volonté d'agir, engagement personnel, souvent dans le cadre local. On pourrait qualifier cette posture de militante -ce qui renvoie à une histoire bien connue des origines de presque toutes les professions sociales- mais le terme paraît trop connoté idéologiquement pour rendre compte de ce positionnement. Il s'agit plutôt d'une volonté de "faire" ou, selon l'expression utilisée à propos des chefs de projet, d'un "militantisme d'action publique"[1].

- *Le troisième élément* concerne **le rapport au public.** L'approche professionnelle classique, on l'a beaucoup écrit, s'est construite sur des références psycho-pédagogiques qui privilégient comme entrée explicative l'étiologie personnelle, le récit familial, les caractéristiques affectives. La posture adaptée à cette lecture sociale représente souvent un "compromis"[2] entre une relation de type clinique, en face à face, et une relation de protection tutélaire.
A cette représentation s'en substitue une autre qui relèverait davantage de références civiques et empruntées à la pédagogie sociale. L'usager est moins appréhendé comme un sujet privé mais davantage dans ses positionnements sociaux. Les pratiques favorisant des relations horizontales et de réciprocité sont davantage recherchées.

Ainsi peuvent se distinguer -du moins sous forme de modèle-type, la réalité étant toujours composite- deux systèmes de référence :

- l'un, que nous qualifierons de **"système d'implication",** valorisele débordement, l'implication, les processus sociaux. Il semble requis en partie par la mise en oeuvre de cette logique de "compétence" qui fait entrer les éléments de la trajectoire personnelle dans l'identité professionnelle, et qui se fonde sur les fonctions, missions, finalités de l'organisation plus que sur les savoir-faire spécifiques d'un métier.
  Un tel système de référence ne s'accorde pas facilement avec des processus de professionnalisation. La distance critique, centrale dans l'exercice professionnel pour garantir la non confusion des rôles privés et professionnels ainsi que l'indépendance à l'égard de l'employeur, doit se combiner avec la posture d'implication. Le débordement crée des risques de brouillage des fonctions, contradictoires avec les contraintes des organisations institutionnelles. L'investissement personnel ne tient pas lieu de compétence. Ce sont ces contradictions qu'il y a lieu de résoudre pour voir émerger des figures professionnelles capables de réaliser de nouveaux compromis entre ces différents fondements de la compétence ;
- l'autre, que nous qualifierons de **système "technique",** au sens où il privilégie une position d'expertise caractérisée par la stricte définition de son champ de compétence, une relation dissymétrique avec le demandeur, une position d'extériorité, allant parfois jusqu'à des postures de retrait.
  La remise en cause de ce système de référence ne porte pas sur sa compétence interne, mais essentiellement sur les coupures qu'il pré-suppose : monopoles d'intervention sur

---

[1] Daniel BEHAR - Philippe ESTEBE : "Le chef de projet et le sous-préfet à la ville : entre norme et projet" - in "Villes, Sciences Sociales, Professions" - Espaces et sociétés n° 84-85 - l'Harmattan 1996.

[2] Ce terme renvoie à l'analyse proposée par l'équipe du LERFAS sur l'intervention sociale comme figure de compromis entre différents mondes.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

des tâches assignées à chacun des métiers, séparation des espaces institutionnels et des espaces publics, sectorialité des interventions.

Ces deux modèles de référence, rapidement esquisses à titre d'hypothèse, renvoient à des observations récurrentes au cours de la recherche et ont souvent été présentés comme des éléments de clivage entre groupes professionnels, parfois même à l'intérieur d'un même groupe.
Certaines familles de métiers se positionnent de manière assez explicite dans le système dit d'implication : ce sont surtout les accompagnateurs de projets, les accompagnants de socialisation, les métiers de la présence sociale (ou de proximité).
D'autres se réfèrent davantage, explicitement ou non, au système dit "technique" : les accompagnants à base procédurale, la majorité des cadres managers de services et des directeurs.
Le groupe des intervenants de l'intermédiation est relativement clivé entre les deux modèles et ne présente pas, sur ce point, de réelle homogénéité.

Le clivage entre deux systèmes de référence ne recoupe pas "anciens" et "nouveaux métiers". Aucun des deux modèles n'est exclusif dans aucune famille de métiers. Les facteurs personnels et les appartenances institutionnelles s'entrecroisent pour produire des situations chaque fois singulières.
Toutefois, ces deux modèles traduisent des constructions identitaires différentes et c'est leur force d'attraction respective et leurs modes de combinaison qui conditionnent pour partie les évolutions futures des processus de professionnalisation dans le champ de l'intervention sociale.
On peut dire qu'il se manifeste au niveau local des confrontations et des compromis différents entre eux, des modes de diffusion de ces référentiels qui construisent des modèles d'identification questionnant l'ensemble des métiers de l'intervention sociale.
Mais aucun modèle identitaire n'apparaît aujourd'hui comme dominant. Les référents se situent essentiellement au niveau local et les modèles expérimentés sont difficilement modélisables et transférables. Le recensement des pratiques met en évidence la production locale de sens, alors même que l'on observe l'affaiblissement des groupes professionnels existant, ou la difficulté de structuration en groupes professionnels.

32 L'argument de la qualification

La question d'une disqualification ou non des professions de travail social a été abordée à partir du poids des différentes professions dans le champ de l'intervention sociale. La conclusion demeure incertaine : le poids statistique de ces professions structure encore le champ de manière dominante, mais on observe une profonde transformation de la répartition des niveaux de qualification, et par ailleurs on peut faire l'hypothèse que le poids des nouvelles formes d'intervention sociale tient moins à leur importance quantitative qu'à l'ébranlement des systèmes de référence qu'elles induisent dans l'ensemble du champ.

Un autre argument du débat relatif à l'évolution des professions sociales porte sur les mouvements de qualification/déqualification qui semblent les affecter.
Ces mouvements renvoient à deux niveaux spécifiques d'analyse qui interagissent l'un sur l'autre mais posent néanmoins des questions spécifiques : l'analyse de la qualification globale des organisations et l'analyse de la qualification personnelle des intervenants.

Nous avons mis en évidence l'intrusion dans le champ social, de manière différenciée selon les secteurs, d'une logique de marché ouvert fondé sur la compétence.
Cette logique découle de la transformation des modes de faire de l'action publique. L'offre socialisée de biens et de services, qui est la caractéristique de l'existence d'un champ social, ne se construit plus sous le régime du service public (fut-il délégué aux associations, pratique courante dès l'origine de l'action sociale), mais sous le régime de l'appel d'offre, technique qui tend à constituer l'offre de services selon un fonctionnement emprunté au marché.
L'appel d'offre fait reposer la structuration du secteur concerné sur la mobilisation et l'implication de l'ensemble des opérateurs publics et privés potentiels, à partir d'un programme et d'un cahier des charges, à l'encontre de l'obligation d'un service égalitaire, fondement du service public.
Se diffusent ainsi, au sein du social, des dynamiques de compétition et une logique de produits qui signent dans ce champ l'impact des tendances néo-libérales de gestion et rapprochent les institutions sociales d'un modèle d'entreprise sociale. Cette réorientation traduit, selon les termes de Jean-Noël CHOPART, "une rétractation des formes d'action sociale normatives au profit de formes d'action incitatives et plus flexibles"[1].

Cette banalisation du champ social, ouvert aux logiques de marché, peut se répercuter à deux niveaux :

- dans les modes d'organisation, dont on peut dire qu'ils passent d'un modèle de type artisanal, caractérisé par la maîtrise globale de chaque acte par un professionnel autonome, à un modèle de type plus "industriel" (toujours selon la terminologie proposée par Jean-Noël CHOPART), caractérisé par une plus grande division du travail et segmentation des tâches ;
- dans les statuts et conditions de travail, dont on peut craindre une certaine précarisation.

. La transformation des modes d'organisation

Tous les intervenants sociaux revendiquent la globalité de l'intervention comme compétence distinctive de la culture professionnelle du social. Toute tendance à la spécialisation des tâches semble comprise comme une régression de leur qualification. Ainsi, par exemple, souhaite-t-on que l'assistante sociale soit un "chef d'orchestre" articulant un ensemble d'actions individuelles et collectives, réparatrices et de développement[2], que l'animateur joue un rôle de coordonnateur de l'ensemble des acteurs d'un territoire[3], que le chef de projet maintienne une approche généraliste et résiste à une spécialisation par thématiques d'intervention qui ramènerait à des cloisonnements antérieurs[4].
L'évolution des modes d'organisation dans le champ social révèle pourtant de fortes tendances à une division accrue des activités, sous forme de *segmentation* lorsque se crée une répartition verticale, hiérarchique des tâches, ou sous forme de *spécialisation* lorsque cette répartition s'effectue entre professionnels de même niveau.
Les organisations sont plus complexes, et les différentes fonctions autrefois assumées par le même intervenant ont tendance à se délier. Cette tendance entre en tension avec le prestige renforcé des compétences transversales.

---

[1] Jean-Noël CHOPART : "Les professions sociales : de la certitude professionnelle au modèle de la compétence" - in "Quelle modernisation des services publics" sous la direction de Ph. Warin - La Découverte - 1997.
[2] Philip MONDOLFO : "Repenser l'action sociale" - Dunod - 1997.
[3] "Portraits d'une famille éclatée" - ASH - n° 2 045 - 14 novembre 1997.
[4] Elisabeth DUGUÉ - Philippe MOUTON : "Le développement social urbain : des qualifications en émergence" - CNFPT - 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Trois exemples de ces phénomènes de segmentation ou de spécialisation apparaissent clairement dans l'analyse menée sur les contenus d'activités au cours de l'enquête qualitative, concernant :

- la fonction d'accueil :
- la fonction d'organisation collective ;
- la fonction d'intermédiation.

- *La fonction d'accueil*

Dans les grilles d'analyse permettant de lire les contenus d'activités, nous avons été amenés à distinguer trois niveaux d'accueil :

- un accueil de niveau 1, de guichet et de renseignement ;
- un accueil de niveau 2, de premier bilan et de pré-orientation ;
- un accueil de niveau 3, de bilan approfondi et de diagnostic.

Ces activités d'accueil sont intégrées dans différents types de métiers. Il apparaît toutefois une évolution très perceptible de segmentation entre ces trois niveaux : les personnels d'accueil, traditionnellement affectés au niveau 1, assurent de plus en plus fréquemment des fonction de niveau 2 (premier bilan, orientation) qui ne sont plus remplies par les intervenants sociaux, lesquels se concentrent sur le niveau 3 (diagnostic approfondi). Sur ce niveau 3 lui-même, des fonctions spécialisées apparaissent parfois, où les tâches de diagnostic et de conseil se dissocient des tâches de prise en charge et de suivi.

Ainsi la fonction d'accueil tend-elle à s'autonomiser et s'enrichir, mais dans un processus global dont l'agent d'accueil ne maîtrise qu'une partie.

La fonction de premier accueil (niveau 1)

On entend par là l'accueil de tout premier niveau, qui est l'exclusivité des métiers d'accueil et n'est, la plupart du temps, exercé par aucun intervenant social.

Il s'agit d'un accueil de type guichet, axé sur le renseignement, le dispatching vers d'autres services ou la remise d'imprimés divers. Cet accueil guichet se révèle pourtant déjà complexe, en ce qu'il comporte une série de tâches associées très variées, dont certaines impliquent des connaissances administrativo-sociales et une capacité d'évaluation de la situation. On peut citer en vrac les prises de rendez-vous pour divers intervenants, la distribution "d'étiquettes" dans le cadre de l'aide médicale (avec souvent nécessité d'en expliquer le fonctionnement à l'usager), la remise de certificats d'hébergement, de fiches d'état civil, les inscriptions aux restaurants scolaires, aux centres aérés, aux activités sportives, la distribution de tickets de bus aux chômeurs, de bons alimentaires, etc...

Malgré l'aspect bureaucratique et le flux de la demande, les agents concernés font preuve déjà à ce niveau d'une capacité à créer des marges d'initiative tendant à valoriser et faire mieux connaître cette première fonction (organisation spécifique de l'espace, création d'informations nouvelles, négociation pour séparer ce temps d'accueil du travail de secrétariat...).

Cette fonction de premier accueil concerne surtout les agents travaillant dans des équipements de quartier ou des CCAS. Elle trouve son pendant non plus derrière un guichet mais dans la rue, dans une fonction de "correspondant de quartier". Très présent dans l'espace du quartier, celui-ci est accosté facilement pour n'importe quel type de problème : des papiers à remplir, une plainte à l'égard du bailleur, une panne d'électricité, des bagarres dans un bistrot, le constat d'un cambriolage, des conflits entre voisins, etc... C'est le premier interlocuteur pour l'ensemble des problèmes de la vie quotidienne.

La fonction d'accueil (niveau 2)

Ce second niveau d'accueil implique un investissement dans une activité qui fait partie des compétences des intervenants sociaux, et qui est de plus en plus souvent déléguée aux agents d'accueil. Il met en oeuvre un travail de diagnostic, d'évaluation de la situation et d'orientation spécialisée nécessitant disponibilité, écoute, et des conditions d'accueil protégeant une relation de confidentialité.
Cette fonction a été parfaitement formalisée dans le poste des secrétaires médio-sociales de la DISS (secrétaires des équipes médico-sociales de secteur). C'est sur elles que repose tout le premier filtrage de la demande. Pour mieux organiser leur travail au regard de la pression croissante de la demande, les AS de polyvalence ont cessé de tenir des permanences d'accès libre et reçoivent exclusivement sur rendez-vous. Le planning des rendez-vous est tenu par la secrétaire, qui a pour tâche d'opérer une pré-évaluation afin de n'inscrire en permanence que les personnes dont la demande correspond effectivement aux missions de la polyvalente, à charge pour elle de renvoyer les autres cas vers d'autres services, voire de les traiter elle-même dans les cas simples. Cette fonction d'accueil-bilan-orientation peut s'observer également dans d'autres institutions, elle n'est pas spécifique de l'organisation du service social départemental (exemple : en FJT, en CCAS, en centre social, etc...).
Ces exemples soulignent le degré d'initiative et d'autonomie des personnels d'accueil dans la fonction de bilan et d'évaluation, et les savoir-faire en termes d'écoute, d'analyse, de procédure et de connaissance des réseaux sociaux que cela pré-suppose. Les démarches utilisées s'éloignent très sensiblement de la simple évaluation administrative parfois prévue au départ, à savoir le remplissage d'un dossier pré-établi.

La fonction d'accueil-diagnostic (niveau 3)

. Pour les polyvalentes de secteur

Les AS polyvalentes n'interviennent qu'au niveau du troisième accueil. Elles n'assurent plus l'accueil de type 2 (premier bilan), confié désormais aux secrétaires médico-sociales. Elles ont renoncé à la fonction de première évaluation, sous la pression de la demande.
Il n'y a pas de permanence d'accès libre, mais seulement des permanences sur rendez-vous. Le planning des rendez-vous est assuré par la secrétaire, laquelle effectue préalablement un premier bilan de la situation et de la demande, et réoriente éventuellement si celle-ci n'est pas du ressort de l'AS. Il y a donc à la fois sélection de la demande et rendez-vous différé.

. Pour les conseillers emploi/formation

L'accueil n'est pas un moment mais une phase très fortement centrée sur l'écoute et l'analyse de la demande plus que sur la proposition immédiate d'une offre. Ce travail de diagnostic et d'orientation peut même être l'essentiel de l'intervention et prendre une forme très élaborée dans certains cas. Ainsi, par exemple, le CIF a-t-il mis au point une méthode "d'accompagnement individualisé vers l'emploi" où le diagnostic/bilan s'établit au cours de cinq à sept entretiens successifs très structurés.
L'accueil collectif est assez largement pratiqué.

. D'autres intervenants se situent de manière exclusive sur la **phase diagnostic-orientation-conseil.** Le bilan apparaît comme une activité très formalisée, situé comme une aide à une démarche personnelle. Corrélativement, le public est ouvert et les intervenants se défendent de ne s'adresser qu'à des publics en difficulté, quand bien même ils deviennent prédominants.

- *La fonction d'organisation collective*

A l'autre bout de la chaîne d'intervention, les tâches relevant de l'organisation collective donnent lieu à l'émergence de figures professionnelles autonomes. Nous les avons décrites dans la famille des métiers de l'organisation. Parmi eux, le profil que nous avons intitulé

"accompagnateurs de projets", qui n'a ni fonction d'encadrement hiérarchique, ni fonction de mise en oeuvre de programmes, mais est spécialisé dans une coordination de type animatif, illustre la tendance à disjoindre les modes collectifs d'intervention des modes individuels de prise en charge. Cette tendance se manifeste sous des intitulés divers, à l'encontre d'une représentation souvent présentée comme fondatrice de l'action collective, à savoir sa nécessaire connexion avec le travail psycho-social individualisé. Ce modèle-là est en voie de profonde transformation. Le développement local suscite des spécialisations sur des tâches distinctes de l'aide sociale ou éducative.

Cette hypothèse, élaborée à partir d'une approche qualitative limitée, semble validée par les résultats de l'analyse des contenus des clusters d'activité construits de manière statistique sur la base des 500 entretiens du programme de recherche. En effet, la première rupture qui apparaît dans ce classement est celle qui sépare les professionnels de l'aide à la personne et les professionnels de la gestion de projets.

> Pour les accompagnateurs de projets, les fonctions d'analyse de la demande sociale de terrain, d'accompagnement de projets, de maillage des acteurs, d'animation des réseaux transversaux aux découpages institutionnels, de conseil technique, de soutien et de formation, de travail avec des groupes d'usagers ou d'habitants et parfois de mise en oeuvre directe d'actions, sont les fonctions dominantes. Leurs activités relèvent de l'accompagnement, de la médiation, de la formation. Ils se définissent eux-mêmes comme des personnes-ressources, des médiateurs, des animateurs sociaux ou animateurs de réseaux, des agents de développement.

- *La fonction d'intermédiation*

Les métiers de l'intermédiation, tels que nous les avons caractérisés, remplissent des fonctions spécifiques en interface entre la demande et l'offre, dans les secteurs de l'insertion professionnelle, de la formation et du logement essentiellement. L'accompagnement individuel est inséré dans une fonction d'ajustement et de transaction avec ces marchés sociaux et ces intervenants revendiquent souvent légitimement une compétence globale due à leur position de médiateur.

Cette fonction globale se trouve cependant parfois segmentée entre des intervenants divers prenant en charge séparément les différentes phases de l'action (diagnostic, orientation, accompagnement, montage de projets, prospection, création d'offre).

La maîtrise complète des interventions, désignée en général comme "action sociale globale" dans le vocabulaire de la culture sociale, est de plus en plus improbable, même si elle est revendiquée, et la dissociation des différentes phases de l'intervention apparaît comme un nouveau principe de spécialisation. Ce sont, pour une assez large part, les mêmes publics qui circulent dans un espace segmenté par des fonctions différenciées.

Le principe de la spécialisation n'est plus celui du clivage des publics ou des missions institutionnelles, mais celui du découpage des différentes phases de l'intervention.

Deux exemples significatifs de segmentation

> . Dans le cadre d'un contrat d'insertion RMI, un des schémas possibles est le suivant : instruction par l'AS du CCAS, premier contrat d'insertion par l'AS polyvalente, renvoi sur l'ALI par l'AS pour le deuxième contrat s'il comporte une dimension professionnelle, deuxième renvoi sur l'agent ANPE spécialisé RMI vers l'ALI si l'employabilité apparaît suffisante, renvoi du bilan de placement de l'agent ANPE vers l'ALI, renvoi final du contrat d'insertion de l'ALI vers l'AS qui reste le seul référent vis-à-vis de la CLI.
>
> . Dans le cadre du traitement d'un impayé de loyer : saisie de l'agent de gestion locative (une CESF) par le service contentieux du bailleur, bilan-diagnostic et plan de traitement par cet intervenant, renvoi sur l'AS polyvalente pour le montage du dossier FSL, renvoi sur une association spécialisée pour une mesure d'accompagnement social lié au logement.

A partir de ces exemples, on peut conforter l'hypothèse d'une évolution tendancielle vers des formes d'organisation plus segmentées, plus hiérarchisées, plus spécialisées qui déstabilisent un modèle de profession culturellement attaché à des modalités de travail très autonomes. Se créent des "chaînes d'intervention" où chaque intervenant est plus dépendant des autres et où les fonctions sont plus spécialisées.
Encore ce constat doit-il être relativisé. Il paraît peut-être excessif de parler de taylorisation en ce domaine.
En effet, le classement en cluster effectué sur les 500 interviews du programme met en évidence ce qui demeure une caractéristique fondamentale des emplois de l'intervention sociale, à savoir la complexité des contenus d'activités, leur différenciation tenant plus à des combinaisons différentes des mêmes types d'activités, chacun gardant une fonction assez polyvalente.

Cette tendance à plus de spécialisation doit-elle être analysée comme une déqualification des professions ? La réponse ne peut être univoque et varie selon les niveaux et catégories.

L'enrichissement des tâches des métiers de niveau inférieur, que nous avons illustré avec l'analyse de la fonction "accueil", mais qui concerne globalement les métiers de proximité que l'on peut considérer comme les "métiers du front", contribue à une amélioration de la qualification des "petits boulots" du social qui prennent place à part entière dans les processus.
Ces emplois, en effet, font l'objet d'un certain investissement institutionnel et de stratégies de requalification : amélioration des statuts, restructuration des profils de poste, suivi des expérimentations par des comités de pilotage et des groupes multi-partenariaux, mise en place de formations. Ces fonctions d'accueil et de proximité apparaissent plutôt, dans les politiques institutionnelles, comme des points stratégiques quant à la recomposition des modes d'intervention sociale.

D'autres familles de métiers font également l'objet d'un fort investissement institutionnel, signe d'une volonté de reconnaître et valoriser leur fonction :

- *Les coordonnateurs de programmation* sont en train de passer d'une situation "d'instituants", de pionniers devant expérimenter de nouveaux modes de mise en oeuvre de l'intervention publique et de décloisonnements administratifs, à une situation "d'institués", qui se marque par une normalisation et un renforcement de l'intégration institutionnelle et statutaire, ainsi que des prescriptions d'activité.

- *Les métiers de l'intermédiation* sont institutionnellement dans des situations très disparates, où les contextes locaux apparaissent déterminants. Très souvent placés dans des situations institutionnelles atypiques, ils connaissent pour certains des phases de précarité, mais la tendance est plutôt à la stabilisation des postes, signe d'une certaine reconnaissance.

- *Les accompagnateurs de projets* sont tous des postes très personnalisés, qui requièrent une forte adhésion aux finalités de leur institution, mais sont la plupart du temps peu valorisés dans leurs statuts. On constate une distorsion sensible entre la faiblesse de l'inscription institutionnelle et la forte valorisation symbolique de ces fonctions par les institutions.

Il semble donc que, à des vitesses et selon des processus variables, des segments importants du champ de l'intervention sociale soient en voie de structuration, sinon de professionnalisation, au sein des institutions. L'effort de positionnement institutionnel et la recherche de référentiels de poste sont des indicateurs d'un mouvement de qualification de ces systèmes d'emploi.

D'autres segments, par contre, peuvent connaître une évolution inverse : appauvrissement des contenus d'activités, affaiblissement de l'autonomie professionnelle. Ce peut être le cas dans des secteurs particulièrement confrontés à la logique de marché, comme celui de l'aide à domicile.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Nous avons, dans notre étude, analysé particulièrement les métiers d'accompagnement à base procédurale, au sein desquels on peut situer notamment le métier de la polyvalence de secteur.

Dans ces métiers, on peut craindre que la césure entre la logique des procédures, liée à une fonction première de type rationnel-légal (faire accéder aux droits), et la logique de projets et de construction de la demande de plus en plus assumée par d'autres intervenants, ne soit le principal moteur de la déqualification.
Comme le remarque J. ION[1], cité par M-Colette LALIRE (Directeur terriorial)[2] : "le travail sur dossiers individuels, l'intervention au cas par cas sont en une décennie devenus ou redevenus l'essentiel sinon l'exclusif du travail dans les secteurs".
On observe dans ce groupe des processus d'appauvrissement du métier (dessaisissement de certaines tâches, une certaine perte de contact avec le public, restriction des actions collectives), de rationalisation de la fonction, et de bureaucratisation (renforcement procédural, marges d'autonomie réduites).

Pour autant, ces professions, qui se resserrent sur une activité très prescrite et surdéterminée par les missions réglementaires, font l'objet de recherches et de repositionnement au sein des institutions, dans l'objectif d'une requalification sur d'autres bases, notamment par davantage de spécialisation et de formation technique (élaboration de "chartes de la polyvalence", redéfinition des postes, désectorisation, expérimentations de spécialisations thématiques, recherche sur les modes de validation des actions collectives...), et par le renforcement de la notion de "compétence collective" d'une équipe.

Le tableau d'ensemble est donc contrasté. Les modes d'organisation changent et, avec eux, la place de chaque profession. Ces évolutions affectent tous les segments, autant les plus anciens que les plus nouveaux.
La spécialisation semble redevenir un enjeu de qualification dans des systèmes plus complexes et plus hiérarchisés. Le modèle qui s'affaiblit est celui que l'on peut qualifier d'artisanal, caractérisé par une forte culture de métier, une faible formalisation des fonctions, une faible spécialisation des tâches. Ce sont donc les formes de professionnalité qui changent, sans que cela ne préjuge d'une déqualification globale du champ. Nous serions plutôt tentés de faire l'hypothèse opposée.

Les organisations se complexifient, mais de multiples expériences -en termes de référentiels de postes, par exemple- cherchent à rendre ces mêmes organisations plus qualifiantes.
Les métiers de base -qui n'ont pas remplacé ni quantitativement ni qualitativement les professions de niveau III- évoluent vers une qualification de leurs contenus. Ils cessent de représenter "le sale boulot" pour devenir une étape dans un processus. On observe d'ailleurs que la requalification de ces postes dans l'organisation s'accompagne d'une élévation du niveau de qualification de leurs titulaires[3].
Les professions de niveau III expérimentent et construisent des modes d'expertise nouveaux, sur un diagnostic approfondi, par exemple, ou sur de la compétence collective.
Cette évolution vers une spécialisation qui peut être facteur de qualification, si elle est assortie d'expertise et de reconnaissance institutionnelle, et pas seulement utilisée comme un mode de rationalisation des tâches, se manifeste tout autant dans les secteurs "nouveaux" que dans les secteurs "anciens". Ainsi, par exemple, dans le développement social urbain, des organisations complexes succèdent à la figure simple du "chef de projet" promu à l'origine. On assiste à une spécialisation des tâches entre chefs de projet territoriaux, chefs de projet thématiques, agents de développement ...[4].

---

[1] J. ION : "Le travail social à l'épreuve du territoire" - PRIVAT - 1991.
[2] M-C. LALIRE : "Les nouvelles fonctions des travailleurs sociaux" in Revue de Droit Sanitaire et Social - n° 4 - 1993.
[3] Le nombre de bacheliers est en augmentation constante depuis dix ans dans les métiers de niveau V (CAFAD, AMP) et de niveau IV (travailleuses familiales, moniteurs-éducateurs ...) Cf. Murielle MONROSE : "Les professions sociales, une expansion forte et diversifiée", in Echanges, santé, social - septembre 1997.
[4] Cf. E. DUGUÉ, Ph. MOUTON : "Le développement social urbain : des qualifications en émergence" - CNFPT - 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

. **L'évolution des statuts**

La pratique de l'appel d'offre et la pénétration dans le social d'une logique de marché ouvert, caractérisée par une grande liberté de choix de l'employeur et l'accentuation des négociations individuelles, conduisent-elles à une fragilité des organisations se répercutant sur le statut des intervenants sociaux ?

Les résultats globaux obtenus dans le programme de recherche, ainsi que d'autres études récentes[1] convergent vers un constat semblable : celui du maintien de statuts stables en correspondance avec le niveau de diplôme pour les professionnels classiques du travail social (prédominance des contrats à durée indéterminée et des postes titulaires). On n'observe pas de tendance à la précarisation, et les contrats aidés ou à durée déterminée sont moins nombreux que pour les autres types d'emploi.

Malgré un faible taux de réponse (à hauteur de 45 %) sur cette question, nos propres résultats quantitatifs corroborent ce constat, qui apparaît nettement dans les secteurs les plus professionnalisés qui emploient le plus de travailleurs sociaux classiques.

Exemples			
Secteur "handicapé" % réponses connues		Secteur "enfance-famille" % réponses connues	
CDD	2 %	Titulaires	70 %
CDI	97 %	CDI	17 %
		Contractuels	3,5 %
		CDD - CES	1,8 %

L'approche qualitative par famille de métiers confirme ces résultats.

- Dans les catégories principalement alimentées par des diplômés du social, les statuts sont tout à fait cadrés et stabilisés.

C'est le cas des accompagnants à base procédurale, qui sont tous sur des postes titulaires de la filière sanitaire et sociale en ce qui concerne la fonction publique, ou en contrat de travail indéterminé dans un secteur privé sous convention collective.

C'est aussi le cas des directeurs et responsables de services recrutés sur la base d'une qualification professionnelle. Dans la fonction publique, ces postes sont dans des filières spécialisées (filière sanitaire et sociale, filière animation). Les postes sont ceux du cadre B le plus souvent. On trouve quelques personnes rattachées au cadre A, soit dans le cadre d'emploi de conseiller socio-éducatif, soit dans le cadre d'emploi "attaché", mais avec l'option "animation".

Dans le secteur associatif, les postes sont calés en général sur des conventions collectives du secteur social. Le seul secteur précaire, sans convention collective et soumis à des aléas économiques, est celui de l'insertion par l'activité économique.

- Dans les secteurs et catégories à intitulés nouveaux, notamment le domaine de l'insertion, la situation est par contre plus hétérogène, et c'est dans ce domaine qu'une relative précarité peut s'observer, surtout dans le secteur public, mal adapté pour ce type d'emplois.

Postes du secteur insertion

. Secteur privé : 80 % de CDI

. Secteur public : 39 % de titulaires
57 % de contractuels ou CDI[1]

[1] CDI : postes des offices publics HLM.

Au sein même de ce secteur dit "d'insertion", on observe de nettes différenciations.

---

[1] Par exemple l'étude de PROMOFAF de 1995 sur les emplois des établissements du secteur sanitaire et social.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Les emplois de l'intermédiation se stabilisent globalement. après parfois des passages par des CDD ou des postes contractuels. La plupart sont sur postes titulaires ou en CDI, malgré des situations qui restent disparates selon les contextes locaux.
Sont également en voie d'intégration et de normalisation les emplois de "coordonnateurs de programmation". Contractuels au départ, leurs postes sont fréquemment municipalisés (en ce qui concerne les chefs de projet par exemple), titularisés dans la fonction publique territoriale (les coordonnateurs de CLI par exemple) ou intégrés dans la fonction publique d'Etat (coordonnateurs emploi-formation par exemple).

Enfin le groupe des métiers de la présence sociale -notamment les métiers que nous avons appelés "de rue"- malgré une situation globalement plus fragile et souvent appuyée au démarrage sur des contrats aidés, connaissent aussi une évolution relative vers des contrats plus stables en CDI, surtout dans le secteur associatif.

La catégorie dont la position statutaire est vulnérable est celle des "accompagnateurs de projets". Leur position est insatisfaisante et très décalée par rapport aux compétences mises en jeu dans plus de la moitié des situations analysées (auxiliaire de la fonction publique, CIE, CDD, contractuel). La plupart de ces postes sont sous-classés eu égard aux responsabilités, avec un salaire jugé insuffisant, une absence d'inscription dans les conventions collectives et, souvent, ces problèmes de statuts sont couplés avec un manque de moyens logistiques.

On peut donc isoler des segments très spécifiques de l'intervention sociale, notamment dans les emplois les plus expérimentaux, ou dans les nouveaux "petits métiers du social", qui sont exposés à une situation de précarité.
Globalement, cependant, le champ de l'intervention sociale, notamment dans ses secteurs les plus professionnalisés, se présente comme un marché du travail qui demeure très protégé, et les situations précaires sont pour la plupart en voie de stabilisation. Ce constat vaut bien sûr pour les emplois qui font l'objet de cette étude, à savoir ceux qui relèvent de l'appellation "intervenant social". On sait qu'il existe, par ailleurs, dans ce champ, et notamment dans sa partie privée associative, une large utilisation des contrats aidés, supérieurs en pourcentage à la moyenne de l'ensemble du marché du travail (cf. par exemple l'étude citée de PROMOFAF). Ces contrats aidés touchent plutôt les emplois administratifs et de services généraux et non, semble-t-il, les emplois d'intervention sociale, à deux exceptions notables : ceux de l'aide à la personne et ceux de l'animation.

Taux de CES dans les établissements associatifs du secteur sanitaire et social
Etude PROMOFAF - 1995

Total des services	5 %
% dans les services logistiques :	14 %
% dans les services hôteliers :	10 %
% dans les services d'aide à la personne :	7,5 %
% dans l'Animation :	12 %

Toutefois, s'il n'y a pas globalement précarisation des emplois, en tout cas des emplois traditionnels, on peut noter un problème spécifique concernant la fonction publique territoriale, dont la nomenclature est mal adaptée à l'évolution du champ.
On a pu estimer que les emplois sociaux relevaient pour 45 % des collectivités territoriales[1], et pour 32 % des seules communes ou établissements communaux[2]. Les difficultés se situent essentiellement au niveau communal.
Nos interlocuteurs ont souligné la difficulté qu'il y avait à adapter le cadre de la fonction publique territoriale et sa filière sociale à la réalité de l'intervention sociale que souhaite mettre en oeuvre une commune.

---

[1] Hors assistantes maternelles agréées.

[2] Murielle MONROSE : "Les professions sociales, une expansion forte et diversifiée" - Echanges santé-social - septembre 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

La situation varie cependant selon le secteur observé :

- *Le secteur de l'enfance* est plutôt bien cadré, avec des professionnels diplômés auxquels correspondent des postes en référence (puéricultrice, EJE, coordinatrice des crèches...) ; c'est un peu plus fluctuant sur le périscolaire et l'animation (certaines communes exigent un brevet d'animation pour les vacataires des CLSH, d'autres non, d'autres encore proposent au personnel technique qui s'occupe du périscolaire de passer le BAFA).

- *Le secteur des personnes âgées,* très important dans toutes les communes, connaît des structures d'emploi à "géométrie variable", notamment pour ce qui concerne les responsables d'établissement ou de service (très souvent intégrés dans la filière administrative ou technique, avec des différences de grade importantes), ou bien le personnel qui travaille "autour" des personnes âgées : entretien, repas, toilette, animation, accueil... (agent technique, agent d'entretien, avec des fonctions de gardien ou même de chauffeur).

- *L'aide sociale légale et l'aide médicale,* sont parfois encadrées, en plus des personnels strictement administratifs, par des travailleurs sociaux (AS le plus souvent, parfois conseillère) ; se pose toutefois aux communes le problème de la qualification des agents qui accueillent les publics en difficulté dans ces services. Plusieurs possibilités : des formations sont proposées aux personnels, ou bien on recherche les personnes "les plus adéquates" pour remplir ces fonctions.

- Enfin *les secteurs jeunesse, insertion, emploi* sont ceux où l'on rencontre la plus grande variété dans les statuts, les profils, les cadres d'emploi et les filières concernées. Ce sont aussi les lieux où l'imagination et l'innovation sont les plus sollicitées, comparativement aux autres secteurs. Des animateurs locaux d'insertion aux chargés de mission, chefs de projet, agents de développement local, en passant par les médiateurs, les correspondants de quartier, les relais emploi... la panoplie des appellations et des fonctions est vaste. Les personnels ne sont pas tous forcément contractuels, certains sont titulaires de la fonction publique -sur des postes de rédacteur, d'adjoint administratif, d'attaché, d'assistant socio-éducatif...- parfois détachés dans une structure extérieure (mission locale, lieu d'accueil RMI, centre social).

Des études plus ciblées sur les personnels du développement social urbain mettent particulièrement en lumière cet écart existant, dans la fonction publique, entre classification et contenu de poste[1].
"Les professionnels DSU s'intercalent entre les fonctionnaires municipaux et les travailleurs sociaux". Ils ne relèvent ni d'une filière administrative, ni d'une filière sociale. Leurs postes ne sont en général pas inscrits dans les structures de droit commun : deux tiers sont contractuels, même si l'action est pérennisée, ce qui fait dire à certains qu'ils ont des "contrats à durée déterminée indéterminée".
Parmi les fonctionnaires, la diversité de classement est grande pour des postes à contenu d'emploi identique.

Ce rapide état des lieux montre la variabilité des cas de figure rencontrés sur le terrain et les nécessaires ajustements déployés par les communes et leurs CCAS pour répondre à une demande sociale qu'ils jugent en expansion ; le système du régime indemnitaire est fortement sollicité pour compenser le fonctionnement du cadre d'emploi de la FPT.

En fait, deux types de questionnements ressortent de nos entretiens :

- *La question de la perméabilité des filières administratives et techniques* avec la filière sociale, sur les moyens et bas niveaux de qualification : à partir de quel moment doit-on considérer qu'un agent administratif ou technique intervient dans le champ du social ? De façon conventionnelle, en fonction des publics rencontrés (les enfants, les familles en difficulté, les étrangers en situation irrégulière...) ? Ou bien en fonction des secteurs

---

[1] Elisabeth DUGUÉ - Philippe MOUTON : "Le développement social urbain, des qualifications en émergence" - CNFPT - 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

d'intervention (l'aide sociale, le RMI, l'hébergement des personnes âgées...) ? Doit-on procéder de façon empirique, en évaluant la réalité de la fonction occupée au cas par cas ? Ceci empêche cependant tout recours à une approche systématisée de la réalité.

- *La question de la mise en oeuvre et de la reconnaissance :*
  - de l'encadrement technique et hiérarchique dans la fonction publique territoriale ;
  - de la fonction d'ingénierie sociale, dans la FPT.

322 La qualification personnelle des intervenants

Tant du point de vue de l'organisation du travail que du point de vue des statuts du travail, on n'observe pas une tendance massive à la déqualification. Il y a réorganisation des contenus d'emploi et création de chaînes hiérarchisées qui changent les critères signifiant la qualification d'un poste. En ce sens, on peut sans doute parler d'une déprofessionnalisation, plus que d'une déqualification. Les tendances qui s'ensuivent semblent être de deux ordres principaux : recherche de qualification des tâches de première ligne et spécialisation des tâches d'intervention.

Qu'en est-il, dans ce contexte, de la qualification des intervenants, et non plus de l'organisation, quel est le rapport entre intitulé des postes et niveau de qualification, dans un contexte où la logique de compétence vient tendanciellement briser le modèle prévalent de la certification ?

. Les résultats de l'approche qualitative

Rappelons que notre enquête qualitative n'a pas pris en compte le champ de l'aide à domicile ni celui des établissements, où se situe la majorité des emplois à faible qualification (niveaux IV et V).
Les conclusions qui suivent n'invalident donc pas ce qui a été dit de la montée de ces niveaux de qualification dans l'intervention sociale. Elles concernent surtout les deux familles de métiers que nous avons établies : métiers de l'intervention sociale et métiers de l'organisation (la famille des métiers de la présence sociale étant sous-représentée dans notre échantillon, elle pèse peu dans ces résultats ; nous lui consacrerons un développement spécial).
Le bilan de l'état des qualifications dans ces deux grandes familles de métiers se concentre sur deux constats majeurs :

- un minimum requis : le niveau III ;
- une construction plurielle de qualifications.

- *Un minimum requis : le niveau III.*

L'examen des diplômes détenus par les intervenants sociaux met en évidence un premier constat d'importance : la très grande majorité d'entre eux possède un diplôme qui les positionne au moins au niveau III de la nomenclature officielle[1]. Certains accèdent à ce niveau par la validation d'un cursus universitaire correspondant au moins à deux années d'étude après le bac ; d'autres par l'obtention d'un diplôme professionnel qui les prépare à exercer un métier dans le champ social, sanitaire ou de l'animation.
Ce constat a l'avantage de mettre en évidence l'existence implicite d'une barre qui permet de donner un repère général et de situer globalement ce qui constituerait un niveau requis de formation. Cette constatation comporte une part d'évidence dans la mesure où les principaux diplômes professionnels du secteur sont classés dans cette catégorie et où, de ce fait, il ne peut être surprenant de constater que les intervenants présentent bien et massivement le niveau d'études qui est classiquement exigé.

---

[1] 75 % de notre échantillon possède au moins un diplôme correspondant au niveau III.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

L'examen des cursus montre cependant que si les formations professionnelles sont prépondérantes, les parcours peuvent être très divers et se réaliser en dehors des voies traditionnelles qui préparent aux diplômes du secteur. Le fait de se former dans des filières autres que les filières classiques pourrait donc modifier à la baisse ou à la hausse le niveau général de la profession. Concrètement, cette tendance a plutôt pour effet d'élever le niveau de formation et de faire du niveau III un minimum ou un seuil, dans le sens où les professionnels issus d'autres filières de formation présentent un niveau d'études supérieur et parfois même largement au-delà. Pour la plupart ils ont effectué trois à quatre ans d'études après le bac et sont titulaires d'une licence ou d'une maîtrise, ce qui les hisse au niveau II.

Ce constat appelle immédiatement deux remarques.

La première est d'importance : c'est bien d'un niveau dont il est question, et non d'un type de diplôme professionnel. Il y a donc confirmation de l'impact de cette logique de "marché ouvert" qui relativise la place des diplômes professionnels, lesquels sont un mode d'entrée parmi d'autres. Ceux-ci sont bien présents, dans leur diversité, et légèrement majoritaires (un peu plus de la moitié de notre échantillon). Mais ils n'occupent pas une place centrale ; une part significative d'opérateurs s'identifiant comme intervenant social ne possède pas de diplôme professionnel, mais une formation générale qui les positionne à ce niveau minimum requis (ou au-dessus), notamment grâce à un cursus universitaire. Ces cursus universitaires sont en nombre significatif, et offrent un large éventail de disciplines. Ils excèdent peu le niveau II, les titulaires d'un troisième cycle constituent l'exception et relèvent plus d'une démarche de formation continue que de cursus d'origine. Par ailleurs, beaucoup de professionnels ont fréquenté l'université quelques mois avant de choisir une orientation, sans que cela ne donne lieu à validation.
Cette barre du niveau III est déjà largement prise en compte dans l'offre de formation qui se construit pourtant de manière dispersée et dans des cadres très hétérogènes, en direction des professionnels des nouveaux secteurs (ville, insertion...). Par exemple, sur dix formations diplômantes pour les acteurs de l'insertion se déroulant soit dans le cadre universitaire, soit dans des cadres privés, soit dans des cadres publics non universitaires (GRETA, Institut du travail...), le diplôme est au minimum de niveau III (éventuellement de niveau II)[1]. La substitution d'une notion de niveau à une notion de diplôme professionnel est un élément signant la dé-professionnalisation du secteur, plus que sa dé-qualification puisque les niveaux de qualification demeurent homogènes pour ces familles de métiers.
Ce constat rejoint celui fait dans le cadre d'autres recherches.
Il est dit, par exemple, à propos des métiers de la ville : "la pratique sur le marché de l'emploi tend à privilégier les niveaux de formation sanctionnés par des diplômes, aux dépens de catégories telles que métier"[2].

La deuxième remarque tient au lien entre ce constat et ce que nous avons énoncé comme hypothèse dans la première partie, quant au développement dans le champ de l'intervention sociale d'une logique de la compétence, fondée non sur une certification mais sur une combinaison de qualifications diplômantes et de compétences expérientielles. Cela ne semble pas entrer en contradiction avec le présent constat qui éclaire, au contraire, les ressorts de cette logique de compétence. Elle intègre bien les trajectoires personnelles et les expériences acquises comme un élément fondamental, surtout dans les secteurs où domine le "marché ouvert" mais, à quelques exceptions près[3], cette logique de la compétence repose aussi sur une exigence relativement élevée de qualification diplômante. On peut même observer dans certains secteurs, comme cela se produit dans beaucoup d'autres branches d'activité, des

---

[1] Cf. Bernard CAZAS : "La formation des professionnels de l'insertion : une offre diversifiée et en plein développement" - in Actualité de la Formation Permanente - n° 152 - janvier-février 1998.
[2] J-Yves TOUSSAINT : "Ville, sciences sociales, professions" in Espace et sociétés n° 84-85 - 1996 - l'Harmattan.
[3] Ces exceptions se trouvent surtout dans le secteur de l'insertion par l'économique où exercent des intervenants qualifiés essentiellement par leur expérience en entreprise. Ces acteurs ont en général une formation technique, de niveau CAP ou BEP, rarement au-delà. Ils ont une solide qualification empirique, mais rares sont ceux qui engagent une formation sociale ou utilisent la formation continue.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

phénomènes de surqualification : dans les métiers de l'accueil, de rue, ou dans ceux de l'intermédiation.

> **Les métiers de l'accueil** se singularisent par la présence sur des postes d'exécution d'intervenants qui pour moitié disposent d'un diplôme social ou d'un niveau d'étude supérieur au niveau requis. Tous nécessairement se situent au niveau du baccalauréat, niveau exigé pour présenter les concours conduisant à un poste d'agent d'accueil dans la fonction publique. Mais plusieurs vont au-delà. Un agent détient un DEUG de psychologie, un autre une maîtrise en travail social et un troisième est éducateur spécialisé. Ces deux dernières formations sont antérieures à l'accès au poste actuel. On peut enfin citer l'exemple d'une personne qui prépare actuellement le DEFA au moment où son poste d'accueil se transforme et évolue vers une dimension d'animation. Le niveau et la nature des qualifications détenues par ces agents sont significatifs de l'évolution de ces métiers et de leur aspiration progressive vers des fonctions qui relèvent de plus en plus de l'intervention sociale. C'est certainement la raison pour laquelle ils attirent des professionnels bien formés et formés au social, pour lesquels ils représentent de bonnes positions d'attente ou de repli.
>
> **Les métiers de rue,** ou de la médiation sociale, sont caractérisés par la survalorisation des compétences expérientielles, liées à leur appartenance, ou à leurs liens, avec un milieu culturel spécifique.
> La majorité d'entre eux n'ont pas de diplôme social, ni même le niveau III dont nous avons parlé. Dans ce groupe aussi, cependant, on observe des phénomènes de surqualification : correspondant social (niveau Il), écrivain public (DU en préparation), correspondant de quartier (niveau IV).
>
> "Dans certains emplois sociaux des organismes HLM, il semblerait que les qualifications de niveau II soient surdimensionnées par rapport au degré d'exigence de l'emploi".
> Cité in "Actualités HLM"- cahier n° 15 - Référentiel des emplois de la fonction sociale dans les organismes HLM.

- *Une construction plurielle de qualifications.*

Le deuxième fait majeur est celui de l'addition des qualifications et de la capitalisation active des savoirs. Ce phénomène de cumul signifie clairement que les cursus d'origine ne représentent que la première phase de la qualification.
L'ensemble des intervenants sociaux, toutes fonctions et toutes formations initiales confondues, pratiquent un recours massif à la formation continue qui revêt une importance de premier plan. L'écart de qualification entre l'entrée dans la vie active et la première décennie d'activités est significatif : les qualifications s'accroissent très sensiblement. Il faut distinguer les actions de formation qui ont un objectif d'adaptation au poste, ou de perfectionnement (actions très nombreuses et diversifiées) des formations qualifiantes et diplômantes.

La diversité des types de qualifications détenus par les intervenants sociaux s'accompagne d'un phénomène distinct. Selon leurs aspirations professionnelles et à la condition que le contexte institutionnel le leur permette, les opérateurs puisent successivement dans différents dispositifs de formation. C'est en combinant de façon spécifique les apprentissages techniques ou professionnels, ainsi que les cursus universitaires qu'ils construisent leurs compétences.

Si le mixage semble la règle, les exemples de parcours unique, monolithique existent bien aussi. On les trouve à la fois du côté des acteurs qui n'ont comme qualification qu'un diplôme professionnel du secteur -assistant social, éducateur spécialisé, puéricultrice -et du côté des intervenants formés essentiellement à l'université.
Mais le schéma général est celui où, sur une qualification dominante qui permet d'identifier le professionnel, se greffent d'autres apprentissages.

. Les enseignements d'une approche statistique

Poursuivant le traitement statistique des 500 interviews du programme de recherche, il a été réalisé par les chercheurs chargés de cette synthèse une analyse factorielle de correspondance en utilisant comme variables les caractéristiques biographiques des intervenants (après un travail classificatoire des intitulés, des domaines d'intervention et des niveaux de qualification) et en rapprochant dans un second temps les résultats obtenus des 19 clusters décrivant les contenus d'activités.

Ce travail fera l'objet d'un rapport spécifique et il ne nous appartient pas de le commenter de façon détaillée.

Il est toutefois intéressant de souligner quelques uns des résultats ainsi obtenus qui à la fois valident et relativisent les hypothèses que nous avons pu formuler ci-dessus, à partir d'une approche qualitative sans la base de représentativité statistique.

La base de données de cette analyse statistique incluait des secteurs que nous n'avions pas retenus (notamment aide à domicile, établissements), et permettait de donner une plus juste place aux emplois de niveau IV et V.

Mais, par ailleurs, l'image finale donnée par cette analyse factorielle confirme clairement la structuration du champ de l'intervention sociale par niveaux de formation, plus que par qualifications professionnelles.

L'ensemble des intervenants sociaux se répartit en trois niveaux très distincts :

- *Les emplois de niveaux V en ce qui concerne la formation générale (inférieure au Bac), V et IV pour les formations professionnelles.* On trouve dans ce groupe les métiers de l'accueil simple, de l'information, de l'accueil à domicile, du tutorat quotidien, de l'instruction de dossiers, de la médiation, de l'accompagnement dans des activités économiques, de la présence sociale, ainsi que les métiers peu qualifiés de l'animation.

- *Les emplois de niveau III :* ils forment un assez vaste ensemble, avec trois subdivisions selon les domaines d'intervention et les contenus d'activités. Ils correspondent globalement à ce que nous avons caractérisé dans notre typologie comme les métiers de l'intervention sociale. C'est dans ce groupe qu'apparaît clairement l'homogénéité du niveau de qualification opposée à la disparité des types de qualification. Ce ne sont pas les diplômes qui contribuent prioritairement à la structuration des emplois mais bien un rapprochement sur un niveau homogène, ce niveau III que nous avons empiriquement constaté comme la barre du minimum requis dans la famille de l'intervention sociale.

Sur cette base, les subdivisions font apparaître des secteurs où s'observe un mixage des professions instituées et de qualifications de type nouveau sur des contenus d'activité proches ou équivalents : c'est par exemple le sous-groupe des métiers organisés autour des constructions de parcours, des constructions de projets, du conseil et du diagnostic.

D'autres secteurs, au contraire, sont davantage constitués d'intervenants à qualification généraliste, comme ceux de l'intermédiation dans le champ du logement ou de l'insertion des jeunes.

D'autres, enfin, se caractérisent par une présence plus marquée des diplômes professionnels, et l'on retrouve sans surprise les secteurs plus classiques de l'aide et de l'action sociales.

- *Les emplois de niveau II,* enfin, se distinguent dans l'arbre hiérarchique, et dans ce groupe également se manifeste la prédominance du niveau sur la qualification. Les formations générales de niveau II ou I sont associées à des diplômes professionnels ou universitaires à visée professionnelle de niveau II. Les familles de métiers ainsi regroupées sont celles du développement social, de la coordination, de l'encadrement.

Cette analyse factorielle est riche de nombreux autres enseignements. Nous n'en avons retenu ici que cet élément qui paraît assez décisif pour comprendre les évolutions du champ de l'intervention sociale : les qualifications restent un élément fondamental de structuration du champ, et ont plutôt tendance à s'élever.

La partition en trois groupes renvoie une représentation du champ social hiérarchisée, proche des modes d'organisation courants dans le marché global du travail, et ouvre des perspectives de formalisation de filières d'emploi.

Mais (c'est là que réside, semble-t-il, un élément fort de changement et que se lit la perte de capacité des diplômes professionnels à fermer le marché) cette hiérarchisation est davantage fondée sur une notion de niveau de qualification que sur des diplômes spécifiques. La tendance semble être à une moindre contribution de ces diplômes pour structurer des métiers et entrer dans le champ.

Ce résultat était implicitement contenu dans les représentations des compétences et savoir-faire énoncés par les intervenants eux-mêmes lors de notre enquête qualitative.
Dans une très large convergence de points de vue, tous types de qualification confondus (générale ou professionnelle), leurs réponses concourent en effet à une forte valorisation des compétences transversales, des "savoir-sociaux" (écoute, médiation, communication) et de "savoir-être", et à une forte relativisation des savoir-faire spécifiques et professionnels, lesquels apparaissent comme peu discriminants car susceptibles d'apprentissage en situation.
L'ensemble des intervenants consultés ne vivent pas comme une compétence leurs qualifications spécifiques, mais considèrent que leur professionnalité repose en priorité sur d'autres éléments, plus stratégiques et expérientiels.
Cette compétence générale, non attachée à un diplôme spécifique est, selon eux, un atout pour faciliter leur passage entre différents secteurs, alors que la mobilité trans-sectorielle est freinée par une compétence professionnelle trop spécifique.

. Une restructuration de l'intervention sociale par filières d'emploi

Si cette représentation du champ de l'intervention sociale est bien celle qui est porteuse des évolutions en cours, elle conduit à repenser les processus de formation et de professionnalisation dans des perspectives de mobilité qualifiante, en privilégiant d'une part la structuration de filières d'emploi au sein des différentes familles de métiers, d'autre part les conditions de transférabilité trans-secteur appuyées sur des équivalences de niveau.

L'objectif serait alors de trouver les modalités pertinentes d'ajustement entre deux objectifs contradictoires : la prise en compte des logiques ouvertes du marché de la compétence, condition d'un décloisonnement de professions dont le fonctionnement trop fermé est désajusté par rapport à la dé-sectorialisation de l'action publique, et d'autre part la construction de procédures de qualification garantissant d'une part la qualité des services et d'autre part une régulation équilibrée des rapports de travail entre salariés de l'intervention sociale et organisations employeurs épousant des logiques managériales.

Dans les échanges qui ont eu lieu autour de ce programme de recherche ont été évoquées des hypothèses de filières en trois niveaux, dont la pertinence semble confirmée par les résultats de l'analyse factorielle.
Dans le secteur de l'insertion, du logement ou de la ville, ces perspectives commencent à se mettre en place.

Exemples

Filière à 3 niveaux dans les réseaux d'accueil de jeunes :
- . secrétaire d'accueil
- . conseiller
- . directeur

Engagement de développement de formation professionnelle dans le secteur des centres sociaux et des FJT :
- . administration
- . animation
- . coordination - management - direction

Métiers de l'insertion :
- . encadrants techniques d'insertion professionnelle (niveau IV)
- . conseillers en insertion professionnelle (niveau III)
- . Chefs de projet en insertion professionnelle (niveau II)

Typologie de 3 emplois génériques en secteur HLM :
- . emploi générique gestionnaire (BTS - Bac + 2)
- . emploi générique conseiller et accompagnant social (Bac + 3)
- . emploi générique développeur (Bac + 4 ou Bac + 5)

Professionnels du DSU :
- . agents d'accueil de quartier
- . correspondants de quartier et agents de développement thématique
- . chefs de projet territoriaux et municipaux

Sources :
- "Actualités de la Formation Permanente" Insertion sociale et professionnelle - n° 152 - 1998
- "Actualités HLM" Référentiel des emplois de la fonction sociale dans les organismes HLM n° 15 - 1993
- "Le développement social urbain : des qualifications en émergence" E. DUGUE - Ph. MOUTON - CNFPT - 1997 - -

Un travail d'équivalence avec les qualifications traditionnelles du social est à construire en généralisant, à tout niveau, des approches de formation basées sur la validation des acquis, des modules capitalisables et transférables, l'articulation des savoirs généraux transversaux et des savoirs professionnels.

3 La question du champ de l'intervention sociale et de sa régulation

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Introduction de la troisième partie

L'ensemble des analyses qui viennent d'être exposées repose sur une hypothèse de départ relative au champ de l'intervention sociale.
La recherche a été construite sur un postulat : déconstruire le champ social historiquement construit par la présence des professions sociales et prendre le parti de considérer comme entrant dans l'intervention sociale toutes les modalités d'action publique ou privée ayant pour objet le traitement des questions de précarité, de pauvreté, d'exclusion, de cohésion sociale. Ce postulat a évidemment créé les conditions d'un décalage avec le champ de l'action sociale classique.
Le bornage, toutefois, a été effectué de manière empirique et inductive, comme cela a été exposé au début de la première partie, et la question se pose en fin d'étude de la possibilité de valider les critères de ce bornage, voire même de discuter de la pertinence de la notion de "champ de l'intervention sociale".

L'utilisation de ce concept de "champ" est elle-même porteuse de références implicites dont l'usage courant fait trop vite l'économie. C'est un concept faisant référence à une approche sociologique spécifique, celle de P. BOURDIEU, dans laquelle la question des frontières est précisément un enjeu permanent des rapports entre acteurs, et non pas un donné stable défini institutionnellement.
Aussi est-il impossible de parler de "champ" uniquement dans une perspective "d'action" ou "d'intervention". Le champ est un affrontement d'intérêts entre acteurs.

1 Peut-on donner une définition du champ de l'intervention sociale ?

Cette question de la définition d'un champ apparaît centrale dès le début de la recherche, à la fois d'un point de vue théorique et d'un point de vue méthodologique. Décompter des intervenants sociaux suppose évidemment de s'entendre sur le repérage des institutions qui les emploient, et cet ensemble d'institutions était implicitement considéré comme le champ de l'intervention sociale. C'est la démarche sous-jacente à la première phase de l'étude qui consistait à établir une nomenclature d'employeurs. La logique n'était finalement pas différente de celle qui consistait à définir le champ de l'action sociale par la présence de travailleurs sociaux, sauf à élargir la notion d'action sociale à celle d'intervention sociale et la notion de travailleur social à celle d'intervenant social.
Une part des attentes exprimées à l'égard de ce programme de recherche portait explicitement sur ce point :
"Cet appel d'offre devrait permettre d'apporter des réponses claires à quelques questions qui se situent en amont de la définition de tout système d'observation, et d'obtenir notamment :

- une cartographie du champ professionnel définissant les contours extérieurs et intérieurs du champ de l'action sociale ;
- une nomenclature des employeurs qui opèrent dans le champ défini précédemment[1]".

La question du champ constitue un enjeu majeur des débats sur l'intervention sociale, en ce qu'elle alimente les hypothèses récurrentes sur l'extension du social et la ré-ouverture de ses frontières, historiquement "fixées" dans les années de l'Etat-providence.

Les équipes de recherche se sont donc attachées à trouver des repères pour mettre à jour ce nouveau champ et en donner au moins une définition provisoire.
Un accord s'est établi sur la proposition faite par l'équipe de recherche de Nancy :
"La définition du champ social doit prendre en compte l'évolution historique du champ. Longtemps il a été orienté, au plan opérationnel, vers les personnes ou groupes en difficulté. Cette orientation est encore d'actualité et, dans cette perspective, il peut être défini comme la mise en oeuvre de régulations spécialisées ou secondaires face à des situations où la socialité primaire est affectée...
Aujourd'hui, au-delà de cette orientation, et toujours dans ses aspects opérationnels, le champ social s'est explicitement étendu à la mise en oeuvre de dispositifs visant plus largement la cohésion du tissu social et l'intervention sur les rapports entre les groupes sociaux. Quelle que soit la cible visée, le champ social est bien constitué par la mise en oeuvre d'institutions de régulations secondaires ou spécialisées, en direction d'individus, de groupes ou de territoires..." [2].

Nous-mêmes, comme il a été dit en première partie, avons utilisé des critères de bornage croisant des notions de population-cible et de financements socialisés, et proposé l'idée de "champs-frontière" : ceux-ci étaient présentés comme des lieux de perméabilité entre l'action sociale et d'autres secteurs de l'action publique (logement, formation, emploi...) à partir d'une combinaison des critères précédents (ciblage sur un public en difficulté, intervenants spécialisés, financements socialisés).
D'autres équipes ont présenté des analyses voisines dans leur esprit, en termes de "segments sécants" entre différents "mondes"[3], ou en distinguant les institutions orientées à titre

---

1 CSTS : "Adaptation du marché de l'offre et de l'emploi des travailleurs sociaux" - octobre 1995.
2 Equipe de recherche de Nancy : laboratoires des universités de Nancy II et Metz - ORSAS, IFRAS.
3 LERFAS.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

principal vers des activités sociales, et les secteurs orientés à titre principal vers des activités non sociales mais pouvant comprendre, à titre secondaire, des activités sociales[1].

Toutes ces approches reposent sur l'hypothèse implicite qu'il y a bien recomposition d'un champ dont il convient de trouver les clefs de lecture. En ce sens, les équipes de recherche ont elles-mêmes opéré une construction, en recherchant les conditions de mise en ordre d'une réalité pré-supposée. La notion "d'intervention sociale" n'était pas une catégorie pré-existante, même si son usage, une fois introduit, semble se répandre rapidement. En témoignent les réactions des employeurs lors de nos premières investigations qui attestaient à la fois du caractère d'étrangeté pour eux de cette notion, et de leur promptitude, le plus souvent, à l'accepter.
Mais les interlocuteurs étaient enfermés d'emblée dans l'argumentation proposée : il existe un champ de l'intervention sociale, dites-nous si vous estimez en faire partie ! Leurs réponses peuvent aussi avoir été déclenchées par ce que l'on a appelé un effet d'enquête.

La fin du programme de recherche ne nous paraît pas donner les éléments levant de manière décisive les incertitudes autour de cette question. Les résultats obtenus semblent connotés d'un effet fortement tautologique dû à la méthode employée.
L'indécision sur ces nouvelles frontières, zones sécantes, périphéries, se lit dans les approches empiriques propres à chaque équipe qui n'apportent pas d'argument probant et objectif pour répondre à la question du bornage.
Des résultats ont été obtenus quant à la nature des intervenants sociaux, en termes de contenus et formes d'emploi, de qualifications et de trajectoires, mais beaucoup moins, semble-t-il, quant à la nature de l'intervention sociale conçue comme un champ d'activités, d'institutions, d'organisations. Ce constat nous conduit à conforter une hypothèse que nous avions évoquée au cours de la première phase de travail, à savoir l'abandon d'une approche en termes de "champ" délimitable, au profit d'une approche en termes de "fonctions" qui se révèlent transversales à divers secteurs de l'action collective publique ou privée.
Partant du postulat que la question du bornage -même élargi- du champ social n'a pas de réponses, une autre hypothèse pourrait être proposée. Elle postule que l'intervention sociale n'a pas vocation à être traitée comme un secteur d'activités spécifique, mais qu'elle réside plutôt en un certain nombre de fonctions repérables qui traversent les différents modes d'action publique.
Parler de "fonctions" renvoie à la fois à des processus d'intervention, à des services rendus, à des contenus d'activité. mais aussi à des finalités, des enjeux symboliques, des références qui règlent des rapports sociaux.

Ce nouveau postulat fait droit à deux types d'arguments qui invalident la notion de champ.

- L'élargissement indéfini d'un champ qui n'a alors plus véritablement de signification par manque de limites.
La fermeture du champ social opérée par les filières institutionnelles et professionnelles était le signe de la structuration, dans les années 60, d'un secteur autonome d'activités, d'une politique sectorielle, qui a construit sa légitimité et sa compétence non sur la "question sociale", mais sur la "gestion du social". Autrement dit, ce champ a acquis le monopole de traitement de problèmes spécifiques, spécialisés, aux marges des grands mécanismes de régulation sociale opérés par ailleurs (la question sociale était traitée par la construction progressive de la condition salariale, liant garantie de ressources, protection contre les risques sociaux, intégration sociale, mobilité sociale, sécurité).

Le retour sur la scène publique d'une question sociale massive issue de la dérégulation du travail salarié ouvre un champ d'intervention sans rapport avec les objectifs et possibilités des acteurs (institutionnels et professionnels) d'une régulation spécialisée.
Les impacts sociaux de cette dérégulation du travail conduisent à une "imprégnation" par la question sociale de toutes les modalités de l'action publique, avec l'incorporation à tous les

[1] ORSAS - IFRAS - Nancy.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

niveaux de "principes" d'action sociale tels que la catégorisation des publics, la subjectivisation du droit, la régulation de la marge...
Dès lors, c'est l'ensemble des politiques publiques qu'il faudrait inclure dans le champ.

Dans ce programme de recherche, malgré la diversité des approches utilisées par chaque équipe, de nombreux secteurs n'ont pas ou peu été pris en compte (par exemple la justice, la police, l'entreprise, le secteur hospitalier, l'éducation, etc...) qui auraient peut-être modifié encore les classifications opérées. Où faut-il s'arrêter dans la recherche de frontières ?
Peut-être faut-il considérer la question autrement, et repérer quelles sont les fonctions sociales qui sont incorporées dans les grands secteurs d'action collective.

- Le risque que constitue le raisonnement en termes de "champ", qui conduit à reconstituer, même sur des objets d'intervention élargis, des champs sectoriels autonomes. Ainsi, par exemple, les démarches d'insertion tendent à se structurer en un champ spécifique, à l'interface du marché de l'emploi et du travail social, avec ses réseaux d'accueil, ses plates-formes, ses plans locaux, ses centres-ressources, ses entreprises, etc... L'offre de formation pour les emplois de l'insertion est en plein développement et contribue à construire cette identité spécifique.
Or, de nombreuses études soulignent les risques que comporte l'enfermement des questions de l'exclusion -et des questions sociales plus largement- dans une sphère spécialisée, risques de catégorisation, de segmentation, de rendre les populations captives d'un dispositif ou d'un territoire[1].
D'autres voies sont ouvertes pour intégrer dans toutes les organisations les dimensions spécifiques rendues nécessaires par les effets de la question sociale, et inverser le mouvement d'externalisation du social vers un champ spécialisé, qui fut celui des années d'après-guerre.

Dès 1982, le Ministre de la Solidarité, Madame N. QUESTIAUX, dans sa note concernant les "Orientations principales sur le travail social", ouvrait cette voie :
"Il convient que les politiques de l'éducation, de l'urbanisme, des relations du travail, intègrent le champ du social dans leurs données fondamentales. Cette approche doit modifier les attributions et le comportement des intervenants sociaux. On le voit aujourd'hui à propos de l'accueil des enfants handicapés dans les structures scolaires. On le verra demain à propos de la formation professionnelle, de la consommation, des modes de vie, de l'habitat".

Divers exemples peuvent servir d'illustration à ces propositions :
- en matière de développement social urbain, diverses évaluations montrent que l'objectif principal est de décloisonner les actions publiques, et surtout de ré-inscrire, dans l'ensemble des organisations municipales et des services de l'Etat, les objectifs de lutte contre l'exclusion. Il s'agit de renouveler dans cette perspective l'ensemble du service public ;
- dans les organismes de logement social, se manifeste la tendance à intégrer les fonctions sociales au sein des différents services, et d'assurer, sinon une polyvalence de tous les personnels, au moins une prise en charge en interne des interventions plus spécialisées en matière sociale.
  "Les évolutions qui viennent d'être décrites rendent nécessaires une extension de l'exercice de la fonction sociale à l'intérieur de l'organisme, allant des personnels de terrain jusqu'au directeur. Tous sont porteurs de la dimension sociale de l'organisme. Ceci, grâce en particulier à la médiation sociale que peuvent effectuer en interne des spécialistes du métier du social"[2] ;
- en matière d'insertion, il est "particulièrement intéressant que des mesures obligent à se poser le problème de l'intégration des "exclus" en milieu ordinaire : manière

---

[1] Voire par exemple les travaux de Simon Wuhl, et notamment "Insertion : les politiques en crise" - PUF - 1996, ou divers travaux sur la politique de la ville, notamment J.M. DELARUE : "Banlieues en difficultés : la relégation" - 1991.
[2] Actualisés HLM - Cahier n° 15 - Référentiel des emplois dans les organismes HLM.

d'interpeller la société de l'intérieur et non plus seulement aux guichets des service sociaux"[1].

Ces exemples pourraient être multipliés pour établir la vraisemblance de l'hypothèse proposée. Il s'agit, à l'inverse du mouvement de structuration du champ social des décennies passées, de faire le pari d'une refondation du social comme fonction transversale de l'ensemble des organisations. Ceci suppose une non-clôture du champ, au profit de l'implication d'acteurs d'origines variées, et l'acceptation de la complexité, à la place de systèmes bien cadrés d'intervention, au risque possible d'une dilution et d'une nécessaire transformation des types de compétences.

[1] Jean DAILLY : "Les professionnels de l'insertion et le monde du travail" in Actualité de la Formation Permanente - "Insertion Sociale et Professionnelle" - n° 152 - janvier/février 1998.

2 Approche de quelques fonctions sociales

Nous proposons donc de déplacer la question du bornage du champ de l'intervention sociale à celle du repérage et de l'analyse du contenu des fonctions sociales transversales à différents secteurs de l'action collective (publique ou privée).
Qu'est-ce qu'une fonction sociale ? C. BACHMANN en a proposé la définition suivante :
"Ce que nos sociétés distinguent comme social ne renvoie à rien d'autre qu'à la prise en charge collective, à un moment donné, de ce qui est construit comme des problèmes sociaux"[1].
Cette notion de prise en charge collective renvoie à un processus de "socialisation", à savoir une intervention assurée sous des formes diverses par la collectivité ou ses émanations.
L'action sociale est le résultat de la socialisation croissante d'un certain nombre de services d'intérêt général. Cette socialisation se déplace aujourd'hui vers de nouvelles activités jusqu'ici non redevables de ce type d'intervention.
Ces fonctions sociales -ou prise en charge socialisée d'un certain nombre de questions considérées à un moment donné, comme le dit C. BACHMANN, comme un enjeu social par la société- sont de différentes natures, certaines organisées depuis longtemps, d'autres suscitées par les termes actuels de la question sociale : réparation, protection, accès aux droits, éducation-rééducation, accompagnement, conseil, médiation, transaction, intégration, développement...
Guido de RIDDER a proposé un système de description organisé autour de quatre pôles d'activités ou de fonctions, dénommés évaluation/ingénierie, gestion politique ou organisationnelle, diagnostic et orientation individuelle, aide directe aux usagers[2].

En nous appuyant sur l'enquête qualitative que nous avons menée, nous proposons d'analyser de manière plus précise quatre de ces fonctions : l'accueil, la médiation, l'intermédiation, la coordination.

21 La fonction "accueil"

Dans la famille de métiers que nous avons intitulée de "présence sociale", nous avons distingué deux sous-groupes : celui des métiers d'accueil et celui des métiers de rue. Les deux sous-groupes présentent à la fois de fortes ressemblances et de fortes différences.
Leur rapprochement est autorisé par le type de contact qu'ils développent auprès du public et dont nous avons mis en évidence les caractéristiques : proximité, immédiateté, absence de procédures et de prescription.
Nous avons également fait l'hypothèse que ce qui relie ces deux figures émergentes renvoie à une évolution des métiers de l'intervention proprement dite, qui réorganisent leur pratique autour de fonctions dites de "deuxième ligne" : diagnostic approfondi, procédures complexes, suivi de long terme, et ont institué des processus de distanciation et de filtrage entre eux et le public, ouvrant des espaces à occuper dans l'ordre de la proximité et de la quotidienneté.
Ce qui les différencie tient davantage au positionnement institutionnel : les métiers d'accueil procèdent le plus souvent d'une valorisation, voire d'une relative autonomisation de la fonction spécifique d'accueil dans un poste souvent préalablement existant, structuré autour de tâches de secrétariat, de guichet, de standard. Les statuts sont plus assurés, le poste est en

---

[1] C. BACHMANN : "Des habits neufs pour le secteur social ?" - Polycopié - 1988.
[2] Ouvrage coordonné par Guido De RIDDER : "Les nouvelles frontières de l'intervention sociale" - l'Harmattan - 1997.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

général inscrit dans un équipement social identifiable, le lien avec les trav ailleurs sociaux plus organique.
Les métiers de rue, au contraire, sont plus expérimentaux et précaires, davantage liés à des dispositifs qu'à des équipements, la qualification est très hétérogène, avec ponctuellement des situations de sur-qualification, mais le plus souvent une qualification essentiellement, voire exclusivement, de type expérientiel.

La tendance observée à l'autonomisation d'une fonction d'accueil élargi, au sein d'emplois classés plutôt comme administratifs, qui conduit les titulaires de ces emplois à revendiquer fermement leur qualité d'intervenant social, est à relier à un phénomène beaucoup plus général, observé dans toutes les organisations.
L'analyse de ce phénomène, proposée par un numéro récent de la revue "Informations sociales", met bien en évidence les traits communs à l'évolution de cette fonction "d'accueil du public" dans des institutions de natures très diverses, autant d'ailleurs dans le secteur public que dans le secteur marchand[1].
Il s'agit partout d'une ré-organisation de la "relation de service", celle qui met des agents face au public, qui insiste sur la personnalisation et la réciprocité dans l'échange avec l'usager ou le client, dans le but d'opérer un meilleur ajustement entre une prestation normée, et une demande particulière.
Dans toutes les institutions, cette fonction d'accueil est requalifiée et enrichie, en débordant vers de l'accueil/écoute, de l'accueil/orientation, de l'accueil/bilan, profilant ainsi des postes qui s'écartent de plus en plus de l'accueil/enregistrement ou de l'accueil/renseignement.

Les objectifs assignés à cette fonction d'accueil enrichi sont pluriels :

- Il s'agit d'abord fondamentalement de raccourcir la distance au public -tant du point de vue temporel, que spatial, que culturel- en s'appuyant sur des agents dont on valorise la fréquentation quotidienne avec les usagers.
- Il s'agit d'une prestation brève, sans suivi possible, mais considérée comme étant jusque-là le maillon manquant dans l'appréciation des situations.
- Il s'agit ensuite de créer, dans les institutions, les équipements, les quartiers, des espaces d'accueil et d'animation pour un service décloisonné, désinstitutionnalisé, propre à accroître les échanges sociaux, et à participer à l'animation des espaces publics.
- Il s'agit enfin de pouvoir assumer la partie la plus immédiate des réponses institutionnelles, et de réparer en temps instantané les dysfonctionnements les plus apparents.

Le rôle de ces agents "face au public" apparaît donc bien clairement comme une manière d'accroître l'efficience de l'organisation, grâce à une meilleure communication.

Cette analyse, généralisable à toutes sortes de secteurs, rend parfaitement compte des contenus d'emploi de ce type observés dans le secteur social.
Ces orientations exigent des personnels d'accueil une polyvalence de tâches et de compétences nécessitant des apports de formation.
Les études menées sur les sites en DSU notent que les formations d'agents d'accueil de quartier constituent une exception notable à l'absence générale de formation des personnels des dispositifs "ville". Et le rapport PICARD[2] propose de faire de la fonction d'accueil une qualification spécifique et transversale, commune à tous les agents des services de proximité.

---

[1] "L'accueil des publics" - Informations sociales - n° 52 - 1996.
[2] PICARD : "L'amélioration du service public dans les quartiers" - Ministère de la ville et de l'aménagement du territoire - juillet 1991.

22 La fonction de médiation sociale

Le rôle des emplois que nous avons qualifiés de "métiers de rue" peut se comprendre pour partie selon les mêmes thématiques que les métiers d'accueil dont ils sont parfois proches : rapprocher les services des publics, décloisonner, accroître les échanges sociaux, réduire la distance, familiariser la communication.
Mais la caractéristique plus spécifique de ces emplois peut être énoncée comme une fonction de médiation sociale, qui est au coeur de ce qui est perçu comme leur apport au renouvellement des pratiques sociales.
Le terme de médiation sociale s'est rapidement répandu dans une acception très diversifiée, et tend même aujourd'hui à se labelliser pour désigner des postes très précis créés dans le cadre du dispositif "emploi-jeunes".
A l'inverse, un usage extensif en est revendiqué par tous les travailleurs sociaux qui y reconnaissent la substance même de leur professionnalité.
A distance de ces acceptions trop restrictives ou trop diluées, de nombreuses réflexions se développent autour de cette pratique, qui interroge les modes de faire des institutions et des professionnels du social.

En tant que fonction, l'essentiel du travail de la médiation sociale porte sur deux registres : tenter de remédier aux dysfonctionnements institutionnels, notamment liés aux difficultés rencontrées par les administrations en tout genre face aux populations en grande difficulté, et instaurer une passerelle, un lien entre deux "cultures" en présence qui s'opposent ou s'ignorent. Ce second registre implique un travail sur la norme qui régit chacune des parties en présence. Il convient d'entendre cette notion dans une acception large : il peut en effet s'agir de la norme qui préside à l'action des institutions, du comportement des individus ou des groupes, des valeurs sur lesquelles se fonde l'action ou l'attitude des parties en présence.
En fait, la médiation sociale tente de travailler à plusieurs niveaux qui ne sont ni exclusifs ni indissociables les uns des autres : remédier aux dysfonctionnements des institutions, notamment par la restauration du dialogue et de la communication avec les habitants ; proposer de nouveaux modes de régulation sociale qui présupposent un véritable travail de remise en question des normes et des valeurs de chacune des parties en présence.

En tant que pratique, trois caractéristiques peuvent déterminer la nature de la médiation sociale.

- En premier lieu, il s'agit d'un processus, mettant en jeu un tiers et des protagonistes, destiné à restaurer, retisser du lien social (objectif ultime) ou tout au moins une forme effective de communication. L'aspect "résolution des conflits" est second, tout en restant très présent dans la démarche ; disons qu'il n'est cependant ni à l'origine, ni un objectif assigné à ce type de médiation.

- Deuxième caractéristique de la médiation sociale : contrairement aux autres types de médiation[1], elle s'exerce essentiellement en direction des populations fragilisées ou en difficulté, pour qui se posent des problèmes d'intégration à la vie sociale, quels que soient le degré de fragilisation de ces populations et la nature des problèmes à résoudre.
Les institutions classiquement porteuses des processus d'intégration marquent le pas, quand elles ne sont pas remises ouvertement en question : école, famille, police, justice, administrations sociales ou de la vie quotidienne sont interpellées sur l'efficience et l'efficacité de leur action en direction de ces populations fragilisées.
C'est ici que la médiation sociale intervient, en rupture avec le modèle républicain d'intégration, qui repose comme on le sait sur une conception du citoyen identique pour tous, face à un Etat garant et tutélaire. La médiation sociale suppose au contraire la prise en compte différenciée des individus par l'intermédiaire de tiers neutres et légitimes qui vont se placer

[1] Médiation pénale, médiation familiale, médiation culturelle.

dans le vide communicationnel et relationnel laissé par le fonctionnement classique des institutions et des groupes.

- Troisième caractéristique de la médiation sociale, elle est réalisée par des personnes issues du milieu, soit du quartier, soit de la même communauté ou catégorie de public que l'on souhaite atteindre : jeunes, femmes maghrébines ou africaines, primo-arrivantes ou non, mères de familles, parents d'élèves, etc... Plusieurs interprétations de cette caractéristique sont envisageables.
Pour C. DELCROIX, la spécificité première des médiatrices est d'être enracinées dans le même espace que le public auquel elle s'adressent : *"elles vivent les mêmes problèmes, tout en possédant en plus un savoir et une capacité d'écoute et d'orientation"* [1].
De leur côté, J. ION et D. GLASMAN soulignent que *"c'est l'appartenance au milieu ethno-géographique qui prime. Cet enracinement, cette connaissance intime du quartier parce qu'on en est, est la base du recrutement"*[2].
D'autres auteurs préfèrent parler d'interculturalité, en ce sens que ces personnes l'ont elles-mêmes vécue et expérimentée. Car le médiateur *"fonde sa compétence, voire sa professionnalité, sur sa propre articulation entre deux codes culturels, sur sa connaissance des limites qu'il ne faut pas dépasser pour maintenir une allégeance d'origine tout en s'intégrant à la nouvelle société"*[3]. Cette caractéristique ne s'applique pas uniquement aux populations étrangères mais bien à toutes les populations en situation de marginalisation et/ou de sous-culture, telles que les jeunes, les familles ou les personnes exclus du travail, écartés des sphères de la consommation, en déshérence sociale et en rupture d'insertion.

En fait, les fonctions de médiation sociale telles qu'elles peuvent être observées ont ceci de particulier qu'elles constituent, pour les institutions qui les promeuvent, un pari et une reconnaissance. Un pari sur la nécessité d'une proximité des médiateurs avec leur milieu d'intervention et une reconnaissance de la validité des pratiques fondées sur cette proximité.
Le débat est ouvert sur l'efficience et la valeur qualifiante de la rhétorique de la proximité.

23 La fonction d'intermédiation

Nous avons identifié une famille de métiers dénommés "métiers de l'intermédiation", caractérisée par une posture d'interface entre des publics en difficulté et le fonctionnement local du marché de l'emploi, du marché du logement, de l'offre de formation. Ce sont des fonctions qui jouent un rôle de médiation dans l'action publique, mais dans un sens qui n'est pas celui que nous avons évoqué à propos de la médiation sociale. Il s'agit ici d'organiser les conditions de mise en rapport entre une offre et une demande, de construire des systèmes d'articulation entre elles, de travailler à la fois sur la qualification du demandeur individuel et sur la mobilisation, voire la production, d'une offre adaptée. Aussi ces métiers se présentent-ils comme le produit spécifique et nouveau de l'hybridation de compétences existant dans des profils professionnels pré-existants et distincts : formateur/travailleur social, gestionnaire/accompagnateur social/prospecteur-placier, agent de développement/aménageur/animateur, etc...

---

[1] C. DELCROIX : "Les médiatrices socioculturelles ; des actrices de la société civile", Recherches et Prévisions - n° 45 - 1996, page 46.
[2] J. ION, D. GLASMAN : "Les nouveaux métiers des quartiers populaires : entre immersion locale et inscription institutionnelle" - Migrants Formation - n° 93 - juin 1993.
[3] M. COHEN-EMERIQUE : "La négociation interculturelle, phase essentielle de l'intégration des migrants" - Hommes et Migrations - n° 1208, juillet-août 1997, pages 9 à 23.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Il est légitime de rapprocher ces différents secteurs, car il s'agit à chaque fois d'une démarche similaire, conjuguant des fonctions d'accompagnement (elles-mêmes en général hybridation de pratiques sociales et de pratiques de formation), d'interface et de gestion de structures.
Dans le monde de la formation se spécifie ainsi un secteur dit de "formation-insertion", intégrant de la socialisation, de la mobilisation vers l'emploi, de la résolution de problèmes sociaux.
Dans le secteur du logement se développent des fonctions axées sur l'accès à l'habitat, l'ajustement de l'offre, la sécurisation des bailleurs, une sorte de "maîtrise d'ouvrage sociale et d'accompagnement".
Dans le domaine de l'emploi, les intitulés développés sont multiformes et sans cesse nouveaux[1], témoignant de la place croissante prise par ces métiers de l'intermédiation. Ils sont liés à la transformation du marché de l'emploi, au développement des formes intermédiaires d'accès à l'emploi, aux modalités de la transition professionnelle, aux nouveaux systèmes d'emploi créés par la flexibilité du marché, si l'on entend par système d'emploi les procédures et mécanismes assurant la rencontre de l'offre et de la demande de travail.

L'hypothèse que l'on peut avancer pour rendre compte de la présence de ce modèle d'intervention relève d'une réflexion sur le fonctionnement des marchés de biens sociaux. Au sein des marchés du logement, de l'emploi, de la formation -peut-être demain de la santé- se sont développés des segments spécifiques dont la caractéristique est de n'être plus régulés par des mécanismes internes mais par des médiations spécialisées. Ce sont des marchés sur prescription sociale, nécessitant une transaction sociale. Ces médiations ont pour fonction de réduire les risques du point de vue des offreurs, de prescrire l'accès, voire de se substituer pour tout ou partie aux fonctions de ces offreurs.

Ainsi une partie du rôle de l'intermédiation est-elle de lever les réticences à l'embauche ou à la location, de se porter garant, de modifier les comportements à la fois du demandeur et de l'offreur, de réguler l'accès, la durée, la sortie de ce segment de marché, de produire les conditions du droit, plus que d'administrer le droit.
Ces fonctions ont vocation à être intégrées dans le cadre de l'intervention sociale, car elles correspondent à ce qui est le fondement, à chaque époque, de la légitimité de l'action publique, à savoir un processus de socialisation de services considérés comme relevant de l'intérêt général.

Par exemple, l'accès à l'emploi n'est plus pour beaucoup une question de rencontre individuelle entre une offre et une demande. Cet accès est socialisé, c'est-à-dire qu'il requiert la production de services de conseil, de bilan, de (re)mobilisation, de tutorat, d'accompagnement, de soutien. Faire accéder à l'emploi relève aujourd'hui d'un service d'intérêt général, requérant une prise en charge collective.
Plus encore, c'est le mode même de production des emplois qui se socialise dans certains secteurs : emplois de proximité, emplois de service, emplois jeunes... Il faut, pour qu'ils se créent, une prise en charge collective d'opérations telles que le repérage des besoins, l'émergence et le soutien des opérateurs, le recrutement...

---

[1] Quelques exemples recueillis dans la littérature, au-delà des intitulés rencontrés par nous-mêmes dans notre enquête et cités dans la première partie : chargé d'insertion et de développement local, conseiller en insertion, encadrant technique d'insertion, chargé de mission en insertion, animateur d'insertion, conseiller emploi, relais emploi, référent professionnel, formateur conseiller, accompagnateur d'insertion, animateur socio-économique, agent développeur, etc...

24 La fonction de coordination

L'analyse des contenus d'activité nous a permis de différencier deux métiers présents sous l'intitulé de "coordinateur", ou des intitulés voisins. Ces deux métiers ont des convergences : ils remplissent des fonctions d'organisation sociale sans responsabilité hiérarchique, et sans mission de traitement individuel des publics.
Les uns, cependant, que nous avons dénommés "accompagnateurs de projets", se situent en forte interaction sur le terrain avec des groupes associatifs, communautaires, d'habitants, d'usagers, alors que les autres, appelés "coordonnateurs de programme", représentent plutôt une nouvelle techno-structure, en interface entre des dispositifs techniques et professionnels et des décideurs politiques.
Ces deux figures correspondent pour partie à la distinction que l'on peut trouver dans la littérature professionnelle entre fonction d'animation sociale et fonction d'animation institutionnelle, ou plus couramment entre agent de développement et chef de projet, sous réserve de ne pas limiter ces appellations au strict cadre des politiques de la ville.
Ces métiers de la coordination ou de l'accompagnement de projets, que l'on a trouvés de manière significativement présents sur le terrain, interrogent sur leurs logiques et enjeux sous-jacents.
On peut en identifier au moins trois, qui ont trait à la transformation des modes de régulation de l'action publique.

- *Le premier aspect* de cette fonction touche au renouvellement du lien entre technique et politique.
Une analyse largement partagée, due à Christian BACHMANN, avait présenté comme caractéristique du champ social la séparation tranchée existant entre social de gestion et social d'intervention, une large autonomie technique étant déléguée par les responsables du premier aux professionnels du second. Dès le début des années 80, cette situation était remise en cause au nom d'une responsabilité politique à restaurer sur les choix d'action sociale. Les grands rapports des années 81-82[1] ont clairement posé la question de la définition des objectifs et de l'évaluation des résultats comme actes politiques, captés par les appareils administratifs et professionnels, et la décentralisation des compétences en matière sociale visait, entre autres, le ré-encastrement de l'action sociale dans une logique politique.

Les fonctions de coordination dans le cadre des dispositif transversaux ou à l'intérieur de l'action municipale représentent une nouvelle modalité d'articulation de la sphère politique et de la sphère d'intervention, dans un cadre complexe où les responsabilités politiques comme les opérateurs institutionnels sont pluriels, et où le lien technique/politique ne peut donc s'effectuer par les techniques d'encadrement hiérarchique ordinaires.
Les tâches stratégiques et de négociation prennent donc une place première dans ces fonctions, notamment dans les métiers de "coordonnateurs de programmes".

- *Le deuxième aspect* répond aux effets produits par l'inversion du mouvement de construction sectorielle du social, au profit d'une tendance à sa ré-internalisation dans les différents secteurs de l'action publique. Si cette évolution perdure et s'amplifie, remettant en cause, comme nous l'avons présenté, l'idée même d'un champ social, la fonction de coordination deviendra centrale dans les métiers du social. Elle constitue en effet la réponse à la complexité engendrée par un tel mode de fonctionnement. Les "acteurs-clefs" -selon l'expression de Claude DUBAR- seront moins des institutions ou établissements identifiables que des systèmes complexes requérant l'émergence de professionnels de la régulation. La régulation de cette complexité -sous l'appellation de coordination- concerne à la fois l'articulation des échelles d'intervention, des thématiques spécialisées, des modes de financement, mais surtout la mise en cohérence des référentiels d'action des différents acteurs : administratifs, politiques, professionnels, militants, bénévoles, citoyens, etc...

---

[1] Rapports BONNEMAISON, DUBEDOUT, SCHWARTZ notamment.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Les formes juridiques et bureaucratiques laissent place à des dispositifs sans règles précises, mais, placés sous la règle de l'efficience et de l'obligation de résultats.
La transformation de ces cultures bureaucratiques -ou du moins administratives- en cultures managériales, partenariales et productives, sont l'enjeu de ce que l'on décrit comme la "modernisation" du service public à laquelle concourent les fonctions couvertes par l'intitulé de "coordination"[1].

- *Le troisième aspect,* enfin, touche à la relation entre projet et norme.
L'intervention sociale ne fonctionne plus sous le régime du service public, à savoir la mise en oeuvre égalitaire d'un certain nombre de normes pré-établies. Elle repose sur une logique de mobilisation, passant le plus souvent par des techniques d'appel d'offre, où sont convoqués non seulement les acteurs professionnels de la "régulation spécialisée", mais aussi les sujets de la "régulation primaire" (habitants, usagers, associations, etc...) dont l'implication collective, sollicitée dans l'espace public local, est supposée pouvoir produire de nouvelles normes partagées et faciliter l'intégration que les appareils institutionnels ne savent plus gérer.
Les analyses de J. ION permettent de réintégrer ces orientations dans un mouvement global d'affaiblissement des régulations collectives et des modèles de démocratie participative, qui ne peuvent plus donner sens aux pratiques sociales. On glisse alors vers un modèle en réseau qui privilégie une socialité de proximité, de micro-espaces, de micro-identités. Les fonctions d'accompagnateurs de projets renvoient très largement à une activité de régulation de ce type de processus.

Ces savoir-faire en matière d'ingénierie, d'animation de réseaux, de management de projets, se développent dans l'ensemble des secteurs de l'intervention sociale, gagnant aussi les secteurs plus anciens.
Ils diffusent une culture nouvelle dans les organisations mais peuvent aussi, comme le souligne Michel CHAUVIERE[2], occulter des inégalités d'acteurs dans une conception très lisse et consensuelle de la cohésion sociale.

Ces quatre types de fonction : accueil, médiation, intermédiation, coordination, qui ne constituent pas un champ, mais sont transversales à l'action publique et donnent lieu à des processus de profilage, de formation, et peut-être de professionnalisation, ne sont pas exclusifs d'autres, que nous aurions pu également analyser. Ces fonctions ne sont pas non plus exclusivement attachées à des secteurs "nouveaux", mais peuvent imprégner l'ensemble des secteurs de l'intervention sociale, à des degrés divers. Ce qui est nouveau, c'est moins le contenu propre de ces fonctions que la liaison incertaine, ni automatique ni constante, qu'il y a entre les trois données qui les définissent : intitulé de la fonction, qualification, institution porteuse.

---

[1] Par exemple les coordonnateurs de ZEP au regard de l'Education Nationale, les coordonnateurs emploi-formation à l'égard de l'administration du travail et de l'emploi, les chefs de projet à l'égard des organisations municipales, etc...
[2] Michel CHAUVIERE : "Grandeurs et difficultés du partenariat" - Cahiers du CRDSU - mars 1998.

3 La régulation locale de l'intervention sociale

Nous avons privilégié une double hypothèse dans l'interprétation des phénomènes observés : celle de la prédominance des logiques institutionnelles sur les logiques professionnelles, et celle de l'effacement de la notion de champ structuré au profit du développement de fonctions transversales à différents secteurs d'activités. Cette double évolution, tendancielle à ce jour, et qui n'a pas supplanté de manière globale les logiques antérieures de structuration, conduit à s'interroger sur la manière dont peut encore fonctionner cet ensemble d'emplois d'intervenants sociaux : de manière complètement éclatée et sous les seules règles de l'efficience de l'institution employeur, ou reste-t-il un principe de régulation et de mise en cohérence, et à quel niveau ?
Nous voulons proposer, pour boucler l'ensemble de cette grille d'interprétation, l'hypothèse que la seule régulation qui structure aujourd'hui ce système d'emplois, et qui, face à l'affaiblissement relatif des régulations collectives à base professionnelle, atténue la prégnance des logiques d'employeurs, est une régulation locale qui donne à chaque territoire une spécificité dans les combinaisons possibles des métiers, des qualifications, des secteurs et modalités d'intervention.

31 De la régulation professionnelle à la régulation locale

On peut d'abord constater la faiblesse des modes de régulation professionnels.
Les associations professionnelles constituées autour des professions sociales classiques semblent en voie d'affaiblissement et servent peu de référence. Les intervenants positionnés sur des fonctions nouvelles n'ont pas réussi à faire émerger des groupements professionnels propres à donner des références identitaires.
Trois constats dominent dans la situation actuelle : un fort sentiment d'isolement, très fréquemment exprimé par les professionnels, la prévalence très marquée des régulations institutionnelles sur les régulations professionnelles, et enfin le renoncement à la recherche de formes identitaires globales, nationales, au profit de définitions valables localement, dans un contexte et un environnement singuliers.

Ce sentiment d'isolement s'est exprimé dans toutes les familles de métiers que nous avons identifiées, à l'exception peut-être des intervenants travaillant dans des institutions à fort encadrement hiérarchique -comme les services du département- où dans certaines associations ayant bâti un fonctionnement d'équipe très structuré.
Mais la plupart des intervenants -animateurs d'insertion, chefs de projet, coordinatrice de soins, accompagnatrice de mesures logement, responsables de chantiers, assistantes sociales de CCAS, etc... disent souffrir d'isolement.
Ces divers intervenants sont pourtant tous partie prenante de réseaux partenariaux, et participent à de nombreuses réunions de toutes sortes. Mais réunions partenariales ou réunions de service sont finalisées sur des fonctionnements et des mises en oeuvre et ne sont pas les lieux d'une réflexion sur le sens des pratiques ni d'une affirmation identitaire.
Le groupe des "accompagnateurs de projets", sans environnement institutionnel fort pour la plupart, et placés sur des postes aux contenus indéterminés et aux appellations fluctuantes, est particulièrement sensible à cet isolement. C'est celui qui bénéficie le moins de possibilités d'échanges et de modèles identificatoires.

Plusieurs associations qui se situent aux frontières du champ social ou qui affichent la volonté d'expérimenter de nouveaux modes d'intervention, ont mis en place des groupes de travail et de réflexion sur des référentiels de fonctions, et offrent des fonctionnements d'équipe qui

dépassent les seules finalités opérationnelles pour aller vers des constructions identitaires. On peut dire dans ces cas que se définissent des compétences collectives au sens où ces équipes sont en mesure de créer des référentiels communs. Paradoxalement, toutefois, ces équipes à "compétence collective" renforcent la cohésion interne de l'institution plus qu'elles ne contribuent à l'affirmation d'identités professionnelles différenciées.

Les institutions publiques contribuent également dans certains cas à ce travail de redéfinition. Nous avons déjà évoqué la réflexion engagée par les services du Conseil Général, tout particulièrement autour de la polyvalence de secteur, avec l'établissement d'une "charte de la polyvalence".
Certains CCAS ont également un rôle important pour leurs propres personnels (par exemple : réunions régulières des coordinatrices d'action sociale, ou des agents d'accueil). Il peut y avoir aussi des groupes de travail intercommunaux dans le cadre de l'UNCCAS.
Toutes ces initiatives, toutefois, renforcent le caractère localiste des définitions de poste, le sentiment qu'on ne pourra pas se faire reconnaître ailleurs dans cette fonction. On est dans une construction de références très décentralisée et très institutionnelle.

Les principales figures d'identification qui traversent le champ de l'intervention sociale (assistante sociale, conseiller, chef de projet) ne fonctionnent pas, ou pas encore assez, de manière suffisamment attractive pour être la base de restructurations identitaires.
Il apparaît difficile aujourd'hui de parler de noyau dominant, en position centrale. Les phénomènes de segmentation d'une part, de régulation institutionnelle d'autre part, occultent les logiques professionnelles et contribuent à un certain éclatement des modèles. Les référents se situent davantage au niveau territorial, et les modèles expérimentés ne sont que difficilement transférables. Le recensement des pratiques met en évidence la production locale du sens, alors même que l'on observe la faiblesse et la difficulté de structuration en termes professionnels. La problématique locale semble faire éclater la logique des professions.

C'est en effet selon une logique territoriale que semblent aujourd'hui se structurer les formes de l'intervention sociale, ces formes étant le produit d'un système local d'acteurs et de la régulation établie entre eux,
La logique de qualification ou la logique de compétence se combinent dans les systèmes locaux d'emploi, selon la conception des différents décideurs du territoire qui sont entre eux dans des relations d'interdépendance.

Pour mieux saisir ce phénomène de régulation locale, nous emprunterons volontiers à Elisabeth DUGUÉ et Philippe MOUTON[1] la notion de "configuration" : *"On rendra compte sous le terme de configuration, des interactions au sein desquelles l'organisation formelle (du DSU[2]) est immergée. Le terme de configuration renverra à une combinaison de contraintes, de moyens et de pratiques qui concourent à orienter les objectifs. Autant que l'organisation interne..., l'ampleur et la complexité des dispositifs... les relations avec les autres acteurs institutionnels... les modes de décision politiques... contribuent à assigner des places et des fonctions..."* Et ils spécifient encore, ce que nous pourrions contresigner de notre propre démarche d'enquête : *"Pour se faire une idée du contenu des postes, il a fallu passer par une description de type monographique des sites étudiés. Nous avons alors constaté que le contenu de l'activité ne pouvait être déduit de la seule organisation formelle, mais... qu'il fallait intégrer les dimensions qui ne trouvaient pas leur place dans la description stricte de l'organisation : c'est ce que nous avons nommé configuration "*.
En faisant le choix méthodologique de centrer la constitution de notre panel d'intervenants autour de deux territoires, nous voulions éprouver cette représentation de la régulation locale.

---

[1] Elisabeth DUGUÉ - Philippe MOUTON : "Le développement social urbain - des qualifications en émergence".

[2] L'analyse porte sur les organisations du DSU mais peut, à notre sens, être étendue à l'ensemble de l'intervention sociale.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

. **Le premier site** était une commune de l'agglomération grenobloise, troisième ville du département (35 000 habitants). La gestion municipale est située à gauche depuis plusieurs mandats, gauche à dominante communiste. Il y a une politique sociale municipale très affirmée, caractérisée par le choix d'actions fortes de quartier et par un partenariat largement ouvert. L'intervention municipale qui repose sur des services et équipements nombreux (le nombre d'agents municipaux et du CCAS est le double de la moyenne nationale) se déploie à la fois dans les champs classiques (petite enfance, personnes âgées, socio-culturel, logement) et dans des actions plus innovantes (insertion, animation de quartier, développement local, etc...).
Le territoire communal, par ailleurs, est "équipé" de tous les dispositifs transversaux récents : mission locale, CLI, ZEP, contrat de ville, CCPD. Le site est propice à l'observation à la fois des métiers sociaux traditionnels et des fonctions nouvelles,

L'inventaire des emplois de l'intervention sociale au niveau communal présente plusieurs caractéristiques :

- de nombreux postes de la famille dite de "l'organisation sociale" : postes d'encadrement, mais aussi postes de coordinateurs et d'accompagnateurs de projets (exemple : coordinatrices d'action sociale de quartier, coordination dans le secteur personnes âgées, responsable DSU, agent de développement CCPD...). Une majorité de ces postes, y compris de l'encadrement administratif sous statut d'attaché, sont pourvus par des titulaires de diplômes sociaux (DEAS, DEFA, CESF...) ;
- de nombreux postes dits de "présence sociale", certains liés à l'enrichissement de postes administratifs (accueils de quartier), d'autres expérimentés dans le cadre de politiques de développement urbain (correspondants de quartier) ;
- de nombreux postes aussi de la famille de "l'intermédiation", autour de l'insertion professionnelle d'une part et des réhabilitations de quartier d'autre part.

L'accent est mis très fortement sur l'action globale de quartier et l'insertion, dans toutes ses dimensions. Des réseaux partenariaux puissants relient le CCAS, la mission locale, des organismes de formation, des associations d'insertion, l'animateur de la CLI, avec d'ailleurs une certaine circulation de ces professionnels entre ces divers organismes.
Les modalités d'intervention des services d'action sociale plus classiques (circonscription d'action sociale, MJC, centres sociaux) s'ordonnent en fonction de ces choix locaux structurant l'ensemble de la "configuration".
Par exemple, les contrats de projet CAF/centre social, procédure appliquée à tous les centres sociaux, portent ici sur une action globale de développement de quartier animée par une "coordinatrice" du CCAS, et non sur le seul fonctionnement d'un équipement de type centre social.
Autre exemple, il n'y a pas d'association de prévention spécialisée, mais le département concourt au financement de postes "d'animateurs en milieu difficile", positionnés en MJC mais "formatés" par le CCAS.
Les contenus des emplois classiques (AS polyvalente, responsable de circonscription, psychologue petite enfance, etc...) comme des emplois "nouveaux" (conseiller mission locale, coordonnateur d'action sociale, correspondant de quartier, etc...), tels que nous les avons analysés, présentent des aspects spécifiques qui tiennent aux modalités d'organisation du système local d'acteurs, aux positions dominantes dans ce système, aux représentations collectives et consensus qui s'y forgent, au partage des tâches et des territoires qui s'y construit.

. **Le deuxième site** était une commune de taille un peu inférieure (23 000 habitants) du nord du département, représentative d'une petite ville moyenne avec un bassin d'emploi local, sans effet majeur d'attraction d'un grand pôle urbain (ni Grenoble, ni Lyon).
L'intervention sociale qui s'y déploie est produite par des institutions classiques, il n'y a aucun dispositif transversal.
On ne trouve pas, au niveau communal, de postes reliés au secteur insertion ni à des actions globales de quartier.

Pourtant des transformations importantes s'opèrent, plutôt à partir des appareils administratifs et institutionnels classiques, ainsi que de quelques associations dynamiques : actions de promotion de la santé. transformation du secteur traditionnel de l'hébergement, associations liées aux populations étrangères.
Le système d'acteurs local reste cependant inscrit dans des fonctionnements encore sectoriels et segmentés, chacun dans sa logique propre. Les postes relevant de la collectivité (CCAS et mairie) sont moins professionnalisés et plus administratifs[1], les équipements sont plus autonomes, les dynamiques d'insertion impulsées plutôt de l'extérieur du territoire (CLI, association grenobloise financée dans le cadre du FSL, etc...).

32 Les niveaux de constitution de la configuration locale

Ces deux exemples limités permettent cependant de repérer les trois niveaux d'organisation qui spécifient chaque "configuration locale", à savoir un système d'acteurs et un système d'emplois dont les postes, les contenus, les qualifications sont corrélés les uns aux autres et dessinent un état de l'intervention sociale propre à chaque territoire.
Ces trois niveaux d'organisation concourant à la formation d'une configuration locale sont les suivants :

- les modèles d'organisation développés par chaque employeur local, et tout spécialement les communes ;
- les modes de ré-interprétation locale des politiques publiques nationales ;
- les instances et procédures de planification locale inter-institutionnelle.

321 Les modèles d'organisation des collectivités locales

Départements mais plus encore communes sont, nous l'avons vu dans les présentations statistiques, les employeurs dominants des intervenants sociaux.

A partir des résultats de notre enquête quantitative, au cours de laquelle nous avons rencontré en interview directe les responsables de toutes les communes de plus de 10 000 habitants du département, nous nous sommes particulièrement intéressés à l'organisation des communes au regard de l'intervention sociale, car elles apparaissent comme l'acteur "montant" des configurations locales.

Bien que laissées en marge des textes fondateurs de l'intervention sociale, et notamment des lois de décentralisation de 1982, de la loi sur le RMI en 1988 ou de la loi Besson en 1990, les communes sont amenées à intervenir de plus en plus en matière sociale. Ceci pour trois raisons principales :

- du fait même de leur compétence générale sur les affaires qui concernent leur territoire, elles peuvent a priori s'investir dans tout domaine qu'elles jugeraient utile ou indispensable pour leurs administrés. Cette faculté est d'ailleurs renforcée par le champ d'intervention ouvert aux CCAS qui peut être fort étendu notamment en fonction de leur mission d'action sociale générale, réaffirmée par le décret du 6 mai 1995[2] ;

---

[1] Exemple : la responsable de la PAIO est un fonctionnaire sur statut administratif ; dans les secteurs aide sociale, hébergement, logement, on trouve plutôt des rédacteurs et agents administratifs que des professionnels.
[2] Le décret du 6 mai 1995 stipule en effet que les CCAS "mettent en œuvre, sur la base d'un rapport des besoins sociaux de la population, une action sociale générale et des actions spécifiques" ; jusque là, les CCAS "animaient" une action sociale générale (art. 137 du code de la famille).

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- l'accroissement de l'ampleur des besoins sociaux fait que les communes sont de plus en plus sollicitées. Elles le sont pour fournir aux populations les services et prestations désormais classiques telles que les services aux personnes âgées, l'hébergement, l'animation socioculturelle, la garde des enfants... Elles le sont aussi et de façon plus récente, pour répondre à la montée des phénomènes de pauvreté et de précarité qui touchent toutes les catégories de citoyens, et entraînent des phénomènes de plus en plus visibles et lisibles sur les territoires : endettement massif des familles, expulsions, dégradation des lieux de vie, errance, "sentiment d'insécurité", isolement, délitement du lien social...[1]. A cet accroissement des besoins il est coutume d'opposer le désengagement progressif de l'Etat qui "en défaussant une partie de ses compétences sur les collectivités locales, fait payer plus riche que lui"[2];
- enfin, la montée en charge des multiples dispositifs d'intervention "partenariale" sur le terrain rend la commune incontournable en tant qu'acteur. Ces nouveaux modes d'action trouvent leur origine dans les politiques de développement social urbain des années 80. Ils s'illustrent notamment dans la politique de la ville qui représente l'exemple le plus typique *"de procédures sophistiquées permettant de réintroduire l'échelon communal dans les politiques de lutte contre l'exclusion"*[3]*;* on pourra citer de même les Fonds locaux d'Aide aux Jeunes ou les Programmes Locaux d'Insertion par l'Economique.

On observe en fait sur le terrain, comme l'a montré ce travail de recherche, des situations très différenciées, plus qu'une construction homogène et égalitaire.

On peut distinguer trois types d'agencement des secteurs d'intervention sociale qui se retrouvent de manière inégale dans les communes que nous avons observées.

. **Le premier type** regroupe, en plus du socle légal de l'aide sociale et médico-sociale obligatoire et facultative, le champ des personnes âgées et de la petite enfance. C'est le minimum commun proposé par l'ensemble des collectivités locales mais qui se décline cependant avec quelques différences dans la nature des services offerts. Ainsi l'action de la commune sera plus ou moins pensée à travers une vision intégrée du champ investi, selon qu'elle se situe davantage dans une logique de "services" rendus à la population ou dans une logique plus ciblée d'intervention finalisée sur objectif : prévention pour la petite enfance, maintien à domicile pour les personnes âgées, etc.
L'aide sociale aussi peut se décliner de façon plus ou moins intégrée à la politique communale, selon que l'on souhaite ou non se saisir de l'occasion créée par la demande d'aide pour enclencher une démarche de suivi des personnes ou des familles. Il est certain que cette manière de penser différemment les prestations offertes dans ce champ très classique de l'action sociale communale va aussi conduire à penser différemment l'organisation des services et les types de personnels qui y sont affectés.

. **Le deuxième type** d'agencement comprend les secteurs d'intervention présents de façon quasi permanente dans les communes, mais avec de nettes différences d'importance et de nature. Nous citerons principalement :
- le logement, du simple service d'enregistrement des demandes au suivi des familles en difficulté (FSL et impayés de loyer) ;
- l'animation et les loisirs, considérés comme des champs sociaux dans la mesure où ils peuvent toucher en priorité les familles à bas revenus : des CLSH[4] à la gestion directe

---

[1] Voir notamment E. BALIBAR : "Inégalités, fractionnement social, exclusion", *Justice sociale et inégalités*, J. Affichard et J.B. de Foucault dir., Esprit ed., 1992, pp. 149-161 ; F. X. MERRIEN : "État-providence et lutte contre l'exclusion" in *"L'exclusion, l'état des savoirs"*, S. Paugam dir., Ed. La Découverte, 1996.

[2] J. C. THOENIG : "La décentralisation : dix ans déjà, et après ?", *L'état de la décentralisation, Cahiers français*, La Documentation française, n°256, Mai-Juin 1992, pp. 73-80.

[3] P. DUCASSET : "Exclusion sociale : l'inégale mobilisation communale", *Après-demain*, n°374-375, Mai-Juin 1995, pp. 24-26.

[4] Centre de Loisir Sans Hébergement plus souvent appelé "centre aéré".

des centres sociaux municipaux (cas fréquent dans le département de l'Isère) ou des Maisons de Jeunes ;

- l'action sociale proprement dite, avec l'instruction ou la gestion du RMI, le suivi des familles en difficultés -existence d'un service social municipal-, l'action coordonnée sur les quartiers, ce que certaines communes désignent sous le vocable dc "solidarité" communale ;
- l'insertion et l'emploi, nouveaux venus parmi les secteurs de l'intervention municipale mais développés dans la quasi totalité des communes rencontrées. L'insertion sera parfois conjuguée avec le secteur jeunesse, séparé de ce fait de la traditionnelle animation, et/ou avec le secteur emploi, qui s'adresse en priorité aux adultes (c'est-à-dire aux plus de 25 ans). Selon les équipements et les structures présents sur la commune, l'intervention municipale sera plus ou moins directe ou en partenariat : existence d'une PAIO, d'une Mission Locale, présence d'un relais emploi, d'un agent local d'insertion...
- le scolaire et le périscolaire, selon que les communes souhaitent ou non intégrer leurs agents des écoles maternelles dans l'intervention sociale, et qu'elles considèrent que la prise en charge des enfants pour l'étude par exemple, rentre dans le champ social.

. **Le troisième type** concerne des secteurs présents de façon plutôt aléatoire dans la panoplie des interventions communales, et qui revêtent aussi des formes et des configurations différentes selon la plus ou moins grande implication de la municipalité :

- l'accueil temporaire et l'hébergement des personnes ou des familles en difficulté ou à faibles ressources : CHRS, FJT[1], foyer de travailleurs migrants, accueil de nuit ;
- la santé, qui présente des cas de figure très contrastés lorsqu'elle est mise en oeuvre au plan communal, au-delà de l'aide médicale légale instruite par les communes : carte santé, centres de santé, réseau de santé-proximité, ciblé ou non sur une population spécifique (jeunes, RMIstes, familles monoparentales) ;
- la prévention de la délinquance, intégrée à part entière dans l'action municipale et non pas gérée uniquement à travers un CCPD[2] ;
- la politique de la ville, lorsque la collectivité locale est en contrat de ville ;
- le handicap, avec un service spécifique et autonome d'accueil pour les personnes handicapées voire de suivi dans l'insertion sociale ou professionnelle.

On voit ainsi l'étendue des possibilités d'investissement du champ social par les communes. Et dans ce même mouvement d'inégal investissement, on observe aussi de fortes différenciations dans l'organisation institutionnelle et dans la gestion des ressources humaines entre les communes.

Ces modes hétérogènes d'organisation (notamment en ce qui concerne le partage entre services communaux, CCAS, gestion déléguée à des associations) produisent des situations contrastées en termes de postes, d'emplois ou de fonctions.

Ces situations contrastées en matière de postes et d'emploi s'expliquent par la faible adaptation de la fonction publique territoriale à l'intervention sociale et par les effets de brouillage des statuts et des fonctions induits. D'une manière générale, l'ensemble des interlocuteurs souligne la difficulté qu'il y a à adapter le cadre de la fonction publique territoriale et sa filière sociale à la réalité de l'intervention sociale que souhaite mettre en oeuvre une commune.
Nous avons déjà exposé la situation complexe existant selon les secteurs d'intervention[3].

---

1 Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale, Foyer de Jeunes Travailleurs.

2 Conseil Communal de Prévention de la Délinquance.

3 Cf. deuxième partie - page 59.

322 Les autres modes d'organisation concourant à la formation d'une configuration locale

Nous avons moins porté spécifiquement l'analyse à ce niveau, mais les autres modes d'organisation concourant à la formation d'une configuration locale s'observent empiriquement sur les territoires retenus, et il convient de les repérer rapidement.

. Il s'agit tout d'abord des pratiques de **ré-interprétation locale des compétences légales et des politiques publiques nationales.**
On pouvait comprendre les variations des politiques communales du fait de leur inscription dans un cadre extra-légal et facultatif.
Mais le rôle déterminant des modèles d'organisation développés par chaque employeur local concerne aussi les secteurs réglementaires et les politiques publiques, touchant ainsi à la fois les domaines plus classiques de l'action sociale et les secteurs de compétences nouveaux. Ce sont autant les services départementaux que les services déconcentrés de l'Etat qui sont concernés.

De nombreuses études ont mis en évidence la réorganisation des services départementaux de l'action sociale suite aux lois de décentralisation, et l'éclatement du modèle préalablement construit dans le cadre des DDASS[1]. Le schéma d'un service unifié de l'enfance a disparu du fait même de la répartition des compétences. Les notions de circonscription d'action sociale, voire même de secteurs de polyvalence, qui organisaient de manière centrale les services sociaux départementaux, sont plus ou moins transformées et remodelées selon les choix locaux. Les modalités d'encadrement et de direction ont considérablement évolué.
Il n'entre pas dans le cadre de cette recherche d'approfondir cet aspect de la question, d'autant plus que notre enquête, centrée sur un département, manque de données comparatives à cet égard.

Nous avons pu noter cependant l'impact décisif des choix départementaux d'organisation sur les services qui forment le socle de l'action sociale classique : service social départemental, protection maternelle et infantile, aide sociale à l'enfance. Dans l'Isère, par exemple, la recomposition des profils de poste des secrétaires médico-sociales, promues à des tâches d'auxiliaire sociale, l'organisation de la polyvalence de secteur, clairement positionnée en service de deuxième ligne, les expériences de désectorisation et de spécialisation de certains personnels, le transfert complet de la PMI aux puéricultrices (les AS n'y interviennent plus), le recentrage de l'action des CESF sur le suivi individuel, pour ne citer que ces exemples, ne sont pas sans effet sur les transformations des contenus d'activités et de qualification tels que nous les avons observés.

Les choix départementaux sont encore plus décisifs dans les domaines nouveaux de compétence, où le législateur a davantage opéré en termes de procédures que de contenus.
La mise en oeuvre du programme départemental d'insertion ou du programme départemental d'accès au logement des personnes défavorisées donne lieu à des configurations départementales extrêmement diversifiées, au point qu'il en devient difficile, dans des évaluations nationales, d'en lire la cohérence nationale[2]. L'existence et la définition des emplois liés à ces dispositifs (coordonnateurs de CLI, animateurs locaux d'insertion, chargés de relogement, conseillers techniques, etc ...) reposent actuellement essentiellement sur des orientations locales, ce qui explique, comme nous l'avons dit, l'extrême difficulté de ce type d'emplois à se structurer, pour l'instant, selon une identité professionnelle au-delà du local.

---

[1] Circonscriptions d'action sociale, polyvalence, service unifié de l'enfance ...

[2] Cf. par exemple : "Loger les personnes défavorisées : une politique publique sous le regard des chercheurs". Sous la direction de René BALLAIN et de Francine BENGUIGUI - La Documentation Française - Mai 1995.
"Le RMI à l'épreuve des faits" - TEN-MIRE - Syros Alternatives - 1991.

Il en va de même pour les actions relevant des services de l'Etat. Ces derniers n'ont plus qu'une faible capacité d'intervention directe[1], Que ce soit en matière d'insertion par l'activité économique, d'accès au logement, d'aide par le travail, d'aide aux jeunes, d'appui aux chômeurs de longue durée, d'aide sociale à l'hébergement, de réponse à l'urgence sociale, ils ont recours, par appel d'offre de plus en plus souvent, au conventionnement avec des opérateurs privés associatifs, soit directement, soit au sein de dispositifs partenariaux.

En termes d'emplois sociaux, il en découle deux conséquences :

- au sein des services de l'Etat, les emplois sont désormais essentiellement des postes de cadres techniques, dont le profil évolue sensiblement vers des fonctions de coordonnateur, d'animateur, d'ingénierie. Une tendance se manifeste vers un recrutement à qualification universitaire avec une moindre expérience du milieu d'intervention ;
- au niveau des acteurs de terrain, une marge accrue de négociation entre commanditaire et opérateur se développe, où se lit de façon croissante la pénétration de la logique du marché ouvert.
  Les exigences des commanditaires, énoncées dans les cahiers des charges, sont d'une grande hétérogénéité pour la mise en oeuvre d'une même politique publique, selon les conceptions locales des services concernés, selon l'histoire locale et les rapports établis entre l'Etat et le secteur associatif[2].

. L'autre élément intervenant dans la spécification d'une configuration locale se situe dans la **multiplication des instances de planification locale inter-institutionnelle,** la plupart prévues par le législateur : plans départementaux d'insertion, plans départementaux d'accès au logement des populations défavorisées, plans d'urgence, plans locaux de l'habitat, schéma des CHRS, schéma des gens du voyage, schéma handicapés, contrats de ville, etc ...
Toutes ces instances participent d'un nouveau mode de production de l'action publique qui cherche à engager ensemble, sur des objectifs négociés, les différents échelons de collectivités autonomes (régions, départements, communes ou groupements de communes)- ainsi, selon les cas, que d'autres institutions d'action sociale (organismes de protection sociale, bailleurs sociaux, etc ...).
A travers cette démarche de "co-production" des politiques publiques, on sort d'une logique d'application de normes et prescriptions nationales, pour recomposer des dispositifs mobilisant l'ensemble des décideurs, au-delà d'une logique de "compétences légales" et selon des échelles territoriales pertinentes.

C'est à travers ces dispositifs complexes créant des interdépendances partenariales dans les choix d'organisation, les définitions d'objectifs, les modalités d'action, le partage des tâches, les sélections d'opérateurs que se jouent de plus en plus les évolutions des contenus de métiers et de qualification des emplois de l'intervention sociale.

---

[1] A l'exception de l'Education Nationale (services sociaux scolaires) et de la Justice (Protection Judiciaire de la Jeunesse).

[2] Un exemple parmi d'autres est fourni par la mise en œuvre par les DDASS du dispositif d'appui social individualisé aux chômeurs en difficulté. Les qualifications exigées, le contenu de l'action, les choix des opérateurs varient sensiblement d'un département à l'autre. La mesure est confiée tantôt exclusivement à des travailleurs sociaux, tantôt exclusivement à des formateurs, tantôt à des psychologues, tantôt à des intervenants diplômés de sciences humaines. Les prestataires peuvent être des organismes de formation, des centres d'hébergement, des structures d'insertion par l'économique, des centres sociaux, des associations de contrôle judiciaire, des missions locales, des CCAS, etc ...

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

CONCLUSION

La contribution que cette étude peut représenter dans le débat général ouvert sur les emplois et qualifications de l'intervention sociale doit être relativisée au regard des limites qui sont les siennes : limites venant d'abord des choix méthodologiques, qui ont sans doute privilégié un regard institutionnel, limites dans le choix des secteurs d'activités enquêtés, qui ont exclu les aspects les plus cliniques de l'intervention sociale sur lesquels la réflexion est peu développée, limites d'une approche empirique centrée sur les emplois et les qualifications et prenant comme un donné le système englobant des politiques publiques, non analysées pour elles-mêmes, limites enfin venant du caractère instantané et statique de l'observation. Il manque à l'évidence l'épreuve de l'observation dans la durée pour se prononcer d'une manière plus assurée sur la validité des postulats énoncés, et sur le sens réel des évolutions constatées dans le champ de l'intervention sociale.
Il ne s'agit donc ici que d'un travail de nature exploratoire, de nature plus "compréhensive" que systématique.

Il n'est donc nullement dans nos intentions, compte tenu de ces limites, de prétendre pouvoir fournir un schéma d'interprétation de l'ensemble de l'intervention sociale, une théorie globale où tout élément prendrait sens.
Les tentatives d'analyse proposées au cours de cette étude ne sont encore pour nous que des hypothèses partielles, qui ne s'ajustent pas toujours complètement les unes aux autres, et laissent des zones incertaines. C'est dans cet esprit d'une contribution limitée et ne pouvant donner que quelques clefs de lecture, que nous allons tenter de récapituler les principaux résultats engrangés, comme une série de propositions à débattre.

Première proposition

La notion qui paraît la plus incertaine n'est pas celle d'intervenant social, mais celle de "champ de l'intervention sociale".
C'est davantage la notion d'institution sociale que d'intervenant social qui semble remise en cause.
Au postulat de départ considérant que le champ social s'est élargi et qu'il convient d'en fixer les nouvelles frontières, il semble ne pas y avoir de réponse pertinente, du moins à partir de la démarche engagée.
Ni le repérage par les institutions employeurs, réalisé de manière tout à fait empirique, ni le repérage par les professions, ne permettent d'apporter une réponse satisfaisante. On observe une triple disjonction entre institutions/fonctions/diplômes.

Résistant à la demande d'un nouveau "bornage" du champ, nous proposons d'examiner une nouvelle hypothèse, celle qui consiste à postuler une tendance à l'inversion du mouvement de sectorialisation des politiques sociales à l'oeuvre dans les décennies précédentes.
A la conception d'une action sociale conçue comme une "fonction collective" autonomisée, se substituerait le développement de "fonctions sociales intégrées", au sens où elles imprègnent un ensemble de secteurs de l'action publique, voire même de l'action privée. Il y aurait donc moins un champ spécialisé repérable comme tel, sauf à en élargir sans cesse les frontières et à annexer de manière discutable dans ce champ des pans entiers de politiques publiques, qu'une fonction sociale transversale de plus en plus incorporée dans diverses organisations.

C'est la représentation d'un système englobant institutionnalo-professionnel qui serait remise en cause.

Cette évolution marquerait un coup d'arrêt au développement et à la structuration des institutions spécialisées de l'action sociale.
Elle peut s'analyser comme le résultat conjugué de deux phénomènes :

- La transformation de la nature même de la question sociale : l'élargissement des populations vulnérables, fragilisées, précarisées, non intégrées, fait glisser la problématique sociale de la réduction d'écarts individuels à la norme et de déficits marginaux d'intégration à l'affrontement de phénomènes structurels de déstabilisation de catégories entières, et, par là, rend moins pertinente la thématique classique de la réparation.
Les organismes, quels qu'ils soient, ne peuvent plus dès lors, fonctionner ni remplir leurs missions (qu'il s'agisse de logement, santé, emploi, éducation, justice ...) s'ils n'incorporent pas en interne les questions posées par cette population qui bloquent l'efficience de leur action.

- La logique libérale qui atteint les modes de traitement de ladite question sociale, et qui se traduit par une démarche gestionnaire dans la prise en charge interne à chaque institution des publics en difficulté, l'indifférenciation des missions institutionnelles opérée par la généralisation de la technique de l'appel d'offre, allant même jusqu'à un risque d'invalidation du service public.

Parler de fonction sociale transversale renvoie à une interrogation récurrente sur ce qu'est le social, s'il n'est plus repérable comme l'action d'appareils spécialisés d'intervention.
Même si le social est moins externalisé vers des institutions autonomes, on peut, semble-t-il, continuer de le définir, comme avant, par la présence de formes socialisées de prise en charge de telle ou telle modalité d'action.
De nouvelles fonctions sont peu à peu "socialisées" en ce sens, c'est-à-dire font l'objet d'une production de services collectivement assumée au nom de l'intérêt général.
On peut ainsi particulièrement désigner les fonctions de l'intermédiation, c'est-à-dire des conditions de mise en rapport de l'offre et de la demande sur certains marchés de biens sociaux, qui répondent à la nécessité de produire les conditions d'accès au droit, et plus seulement d'administrer le droit[1].
On peut aussi désigner les fonctions de la médiation sociale, qui organisent de nouveaux modes de production de liens sociaux et de régulation de la norme.

Ces fonctions sociales donnent lieu à de nouvelles combinaisons entre elles, qui créent des "familles de métiers" dont nous avons proposé une typologie provisoire en première partie.
On pourrait proposer de classifier les principaux types d'intervention sociale qui se développent au sein des différents secteurs de l'action publique sous cinq grandes catégories : la mise en oeuvre de droits, la construction de projets et parcours, la création de liens et réseaux sociaux (socialisation), le tutorat au quotidien, l'approche clinique[2]. Dans chacune de ces catégories d'intervention peuvent se décliner trois modalités d'action : une action dite de proximité, une action dite d'accompagnement, une action d'ordre organisationnel.

Deuxième proposition

Cette inversion du mouvement de structuration autonome du social au profit du développement de fonctions incorporées dans toutes les dimensions de l'action publique conduit à une perte de prééminence des systèmes d'intervention bien cadrés institutionnellement et professionnellement, et à l'émergence de systèmes complexes et flexibles, déterminés en partie au sein de chaque système local d'acteurs, selon une logique territoriale qui préside aux relations des acteurs entre eux.

---

[1] Selon la distinction établie par R. BALLAIN et M.C. JAILLET in "A quoi sert le travail social" - Esprit mars-avril 1998.

[2] Ces deux dernières catégories n'ont pas été inclues dans notre étude.

C'est sous couvert de cette "configuration locale" qui régule les interactions entre acteurs que se développent des modes d'organisation de l'intervention sociale combinant deux logiques d'emploi : une logique ancienne dite de "qualification", où les diplômes professionnels commandent l'entrée dans le champ et la clôture de celui-ci, et une logique dite de "compétence" qui renvoie à un modèle gestionnaire courant sur le marché du travail.
Ce deuxième modèle donne un rôle prééminent à l'organisation employeur -elle-même plus ou moins cadrée par les spécificités de la configuration locale d'acteurs- en matière de gestion de l'emploi et des qualifications.
S'instaure donc un "marché ouvert" de l'intervention sociale, répondant aux exigences de souplesse, de flexibilité, de décloisonnement du social, considéré sous l'angle de fonctions transversales, alors que le "marché fermé" de la certification se trouve pour partie désajusté par rapport au mouvement de désectorialisation de l'action publique.

Toutefois, les contraintes de l'efficience, de l'obligation de résultats, de rationalisation, d'individualisation dans la gestion des postes, en un mot les règles de la logique managériale qui sont contenues dans ce modèle, conduisent à une déstabilisation des formes de travail qui caractérisaient jusque là les professions sociales.
Deux phénomènes semblent se profiler : le primat de la cohérence institutionnelle sur la cohérence professionnelle, et le développement de spécialisations au sein de "chaînes d'intervention hiérarchisées".
Deux logiques surplombent ces modes d'organisation et supplantent la place affaiblie des régulations professionnelles : la logique gestionnaire et la logique locale.

Troisième proposition

On peut donc interpréter cette transformation des modes d'organisation, concomitante au recul du champ social comme champ spécifique, comme signant une tendance à la dé-professionnalisation.
Ceci n'équivaut cependant pas de manière systématique à une déqualification.

En ce qui concerne les professions reconnues et certifiées de l'action sociale, le constat est complexe.
Leur poids statistique reste très largement dominant. Ce n'est pas pour autant l'argument principal permettant d'anticiper les évolutions possibles.

Les dynamiques conduisant ces évolutions sont de diverses natures :

- La présence de ces professions est inégalement répartie selon les secteurs d'activités.
Dans les secteurs nouveaux, hors du champ social spécialisé, les diplômes sociaux représentent une porte d'entrée possible, quoique non dominante, à l'instar d'autres qualifications de même niveau. Si les travailleurs sociaux n'ont pas l'exclusive des nouvelles fonctions, ils n'en sont pas exclus. Il n'y a pas d'invalidation de leurs compétences, mais celles-ci sont englobées dans une autre logique.

- La répartition des niveaux de qualification tend à se déplacer, avec une stabilisation des effectifs qualifiés au niveau III, et une croissance soutenue des emplois de niveau IV et V. Cela est surtout vrai des secteurs d'activité classiques (aide à domicile, services à la personne, rééducation …), alors que les secteurs plus récents sont plutôt marqués par des tendances à la surqualification. Toutefois, là aussi, le développement à venir des emplois de proximité et de médiation -vraisemblablement confortés à moyen terme par des dispositifs d'ampleur tels que les emplois-jeunes- va accentuer cette nouvelle répartition des qualifications.

- Les statuts dans leur ensemble -sauf dans ces emplois nouveaux de proximité sociale- ne sont pas massivement précarisés. Mais les modes d'organisation changent et peuvent faire sensiblement évoluer les contenus d'emploi.
La requalification des métiers de niveau IV et V, qui accompagne leur extension, ainsi que le développement des emplois de proximité sociale, s'accompagnent d'un repositionnement des

compétences des travailleurs sociaux de niveau III sur d'autres bases : expertise plus ciblée sur certains segments de l'intervention, formes nouvelles de spécialisation, organisation plus collective des compétences.
S'agit-il d'une déqualification ?
De nombreux travaux institutionnels internes -autour des référentiels de postes notamment- traduisent une recherche vers des formes d'organisation plus qualifiantes.

- Deux indicateurs signent cependant la tension existant autour du maintien ou non de la qualification dans ses formes classiques :
  - l'appauvrissement des fonctions liées directement à l'instruction et l'administration de droits objectifs, fonctions où s'alourdissent logiques procédurales et bureaucratiques ;
  - la tendance à la séparation entre métiers de procédures et métiers de projets, et à l'autonomisation d'emplois spécifiques liés aux diverses modalités d'action collective.
    Peut-être faudrait-il trouver des modalités de requalification des fonctions liées aux procédures en les valorisant comme telles, c'est-à-dire dans un registre de "défense des droits", incluant des rôles de conseil, de formation, d'accompagnement des usagers dans ce domaine.

- Au-delà, enfin, des arguments statistiques et du débat sur la pertinence des qualifications, il faut observer comment évoluent les systèmes de références. Le modèle "expert" sur lequel s'est bâtie la professionnalisation historique du travail social ("techniciens de la relation") pour se dégager de ses origines caritatives ou militantes, se confronte au retour d'un modèle "d'implication", mieux accordé à cette logique de la compétence qui accorde à l'investissement personnel autant de poids qu'à la qualification.

On peut donc résumer ces mouvements contradictoires, qui affectent l'ensemble du champ professionnel, en concluant que les travailleurs sociaux ne sont ni disqualifiés, ni incompétents, ni exclus, mais qu'ils ne sont plus porteurs à eux seuls de la totalité des référentiels qui nourrissent les représentations de l'intervention sociale.

Des postures décalées se créent, symbolisées par l'utilisation d'intitulés nouveaux, car il semble impossible de lutter contre les systèmes de représentations symboliques induits par les appellations classiques.

Les professions sociales historiques, qui sont elles aussi remodelées dans leurs pratiques et leurs systèmes de références par les nouveaux modes d'organisation, n'évoluent plus dans un champ fermé, mais ont de plus en plus à se confronter dans un espace public.

Les emplois caractérisés par des intitulés non canoniques n'offrent pas, à ce jour, sans préjuger de leur évolution, les caractéristiques d'un "groupe professionnel" : les qualifications comme les statuts demeurent très hétérogènes, les regroupements sur base de professionnalités sont presqu'inexistants, les logiques locales et institutionnelles demeurent les plus fortes.
Mais il sont porteurs de systèmes de références très valorisés.

On ne peut donc conserver une représentation du champ professionnel selon un clivage modèle ancien/modèle nouveau. On ne peut non plus parier sur le maintien en l'état des modèles professionnels institués. C'est l'ensemble du champ qui est affecté par ces diverses transformations et qui apparaît, selon des degrés et des formes diverses, en situation de transition professionnelle.

Quatrième proposition

L'évolution de cette situation est incertaine.
Il est possible qu'elle se joue de manière différente selon les secteurs de l'action publique, notamment entre ces trois secteurs dominants que sont le traitement clinique et rééducatif, l'aide au domicile des personnes, et celui de l'action territorialisée, qui paraissent traversés chacun par

des logiques spécifiques.
En ce qui concerne l'action sociale territorialisée sur laquelle a porté notre étude, l'hypothèse la plus vraisemblable n'est sans doute pas celle de la segmentation complète entre professions historiques et nouveaux emplois, ni celle de l'absorption des uns par les autres, mais plutôt celle d'une hybridation des différents modèles professionnels et d'une progressive imprégnation réciproque de leurs compétences.

Ce qui pose question principalement au sujet des professions sociales instituées, ce n'est pas leur compétence intrinsèque d'intervenants sociaux, mais le système de "clôture" et de "coupure" instauré par le processus même de leur professionnalisation.
La disparition des monopoles et des frontières semble irréversible, si toutefois ces monopoles ont réellement existé. Ils étaient en tous cas de force très inégale selon les professions.

La question se pose de savoir s'il y a suffisamment de facteurs d'homogénéisation entre les différentes figures d'intervenants sociaux pour parier sur un rapprochement de constructions identitaires autorisant une appellation commune et la recherche de qualifications transversales.

Les choix à faire en matière de formation et de négociation collective de statuts seront à cet égard déterminants.
Les qualifications ne peuvent plus se concevoir selon les modèles anciens, mais pourraient être reconstruites à partir de deux constats :

- l'homogénéisation des niveaux de formation, qui existe déjà notamment au niveau III pour toutes les fonctions d'intervention auprès de la personne.
  Ce niveau III généraliste commun à tous permettrait une plus grande transversalité et mobilité entre secteurs et fonctions.
  Sur cette base pourraient s'élaborer, en incluant une capitalisation des acquis expérientiels, des spécialités professionnelles.
- la création de filières de qualification entre niveaux IV, III et II permettant la circulation entre anciennes professions et nouveaux emplois.

Les différents modèles professionnels sont en phase de transition : les anciens, par les déstabilisations encaissées, les nouveaux en recherche de structuration professionnelle.
On peut faire le pari que ces défis peuvent déboucher sur une recomposition d'ensemble des pratiques sociales, grâce à l'incontournable et quotidienne confrontation de ces praticiens dans l'exercice de leurs fonctions sur le terrain.

Mais d'autres facteurs sont aussi à prendre en compte, qui n'entraient pas dans le cadre de cette étude, mais concourent aussi puissamment à la recomposition d'ensemble de l'intervention sociale.
Ce sont d'abord les évolutions des contraintes budgétaires et macro-économiques, qui conditionnent les mécanismes globaux de la redistribution, sans laquelle il n'est pas de politique sociale.
Ce sont aussi les initiatives imputables aux usagers et habitants, et leur capacité à se constituer localement ou nationalement, sur des projets factuels ou de manière plus pérenne, en acteur collectif dans le débat public.
Dans cette perspective, le rôle des intervenants sociaux pourrait s'infléchir davantage dans une dynamique sociale plus collective.

Annexes

- Liste des sigles
- Liste des personnes rencontrées
- Bibliographie
- Grille "catégories d'activités"
- Grille "relevé d'activités"
- Consignes pour remplir la grille d'activités

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Sigles

AEMO	Action Educative en Milieu Ouvert
AIVS	Agence Immobilière à Vocation Sociale
ALI	Animateur Local d'Insertion
AMP	Aide-Médico-Psychologique
ANPE	Agence Nationale pour l'Emploi
AS	Assistante Sociale
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
ASEM	Agent Spécialisé des Ecoles Maternelles
ASMAT	ASsistante MATernelle
BAFA	Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animation
BAPAAT	Brevet d'Aptitude Professionnelle d'Assistant Animateur Technicien
BEATEP	Brevet d'Etat d'Animateur Technicien de l'Education Populaire et de la Jeunesse
BTS	Brevet de Technicien Supérieur
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAFAD	Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile
CAFAS	Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide Soignante
CAFDES	Certificat d'Aptitude à la Fonction de directeur d'Etablissement
CAFETS	Certificat d'Aptitude à la Fonction d'Educateur Technique Spécialisé
CAFME	Certificat d'Aptitude à la Fonction de Moniteur Educateur
CAP	Certificat d'Aptitude Professionnelle
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCPD	Conseil Communal de Prévention de la Délinquance
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CEREQ	Centre d'Etude et de Recherche des Emplois et Qualifications
CES	Contrat Emploi Solidarité
CESF	Conseillère en Economie Sociale et Familiale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale
CIE	Contrat Initiative Emploi
CLI	Commission Locale d'Insertion
CLSH	Centre de Loisirs Sans Hébergement (centre aéré)
CNFPT	Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CTF	Certificat Travailleuse Familiale

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

DDASS	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DEAS	Diplôme d'Etat d'Assistante Sociale
DECSF	Diplôme d'Etat de Conseil Social et Familial
DEES	Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé
DEFA	Diplôme d'Etat de Formation à l'Animation
DEUG	Diplôme d'Etudes Universitaires Générales
DSTS	Diplôme Supérieur en Travail Social
DSU	Développement Social Urbain
EJE	Educateur de Jeunes Enfants
ES	Educateur Spécialisé
FINESS	Fichier national des Etablissements Sanitaires et Sociaux
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FPT	Fonction Publique Territoriale
FSL	Fonds de Solidarité Logement
GRETA	GRoupement d'ETAblissements
HLM	Habitation à Loyer Modéré
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
MJC	Maison des Jeunes et de la Culture
PAIO	Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation
PDI	Plan Départemental d'Insertion
PJJ	Protection Judiciaire de la Jeunesse
PMI	Protection Maternelle et Infantile
RMI	Revenu Minimum d'Insertion
SESI	Service des Etudes et des Systèmes d'Information
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communauux d'Action Sociale
ZEP	Zone d'Education Prioritaire

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Panel d'intervenants sociaux interviewés pour la phase qualitative

Circonscriptions DISS (service social de secteur et aide sociale à l'enfance)
- Mme FRANCOEUR, Chef de circonscription, DISS (Conseil Général)
- Mme VILLETTE, Cadre technique d'action sociale polyvalente, DISS (Conseil Général)
- Mme GOIFFON, Cadre technique d'action sociale polyvalente, DISS (Conseil Général)
- Mme MONTAGNIER, Assistante sociale polyvalente, DISS (Conseil Général)
- Mme GENEVRAY, Assistante sociale polyvalente, DISS (Conseil Général)
- Mme DURUAL, Assistante sociale polyvalente, DISS (Conseil Général)
- Mme HUGEL, Assistante Sociale Aide sociale enfance, DISS (Conseil Général)
- Mme TOURY, Educatrice Aide sociale enfance, DISS (Conseil Général)
- Mme BOYER, Assistante Sociale polyvalente, CAF

Prévention spécialisée et AEMO
- Mme BERGER SABATEL, Educatrice de Prévention spécialisée, ANIPS (association)
- Mme ANDRE, Educatrice d'AEMO, Sauvegarde de l'Enfance (association)

Petite enfance
- Mme LOSSI, Coordinatrice petite enfance, CCAS
- Mme VERNIER, Directrice de Crèche familiale, CCAS
- Mme HAUWUY, Chef service enfance/petite enfance, CCAS
- Mme KIRCHMEIER, Puéricultrice PMI, DISS (Conseil Général)
- Mme ARNAULD, Psychologue petite enfance, CCAS
- Mme CHRISTY, Directrice Halte garderie, CCAS

Personnes âgées
- Mme CELLA, Coordinatrice maintien à domicile personnes âgées, CCAS
- Mme COULON, Coordinatrice maintien à domicile personnes âgées, CCAS
- Mme LACOMBE, Infirmière coordinatrice PA, CCAS
- Mme MICOUD, Animatrice PA, CCAS
- Mme RENAUD, Directrice foyer-logement personnes âgées, CCAS

Santé
- Mr BELLET Guy, Responsable service animation personnes âgées, CCAS
- Mr GAUDET, Coordonnateur de Prévention et promotion de la santé, APSNI (association)
- Mme BLANC, Coordinatrice action santé, Mairie

Accueil
- Mme TEULLIER, Agent d'accueil, CCAS
- Mme MENINI, Secrétaire hôtesse centre social, (association)
- Mme GOULARD, Agent d'accueil de quartier, CCAS
- Mme ALAMPI, Agent d'accueil de quartier, CCAS
- Mme FOUGHALI, Secrétaire d'accueil Foyer Jeunes Travailleurs, ALJI (association)
- Mme DALBE, Secrétaire médico-sociale, DISS (Conseil Général)
- Mme GRANONE, Secrétaire d'accueil Centre Social, CCAS
- Mme PERRIN, Secrétaire d'accueil Centre Social, CCAS

Formation
- Mme KOLYTCHEFF, Formateur, ACEISP (association)
- Mme COUSIN, Formateur, responsable d'unité, MPS (association)
- Mme BRUN, Chargée de mission sur emplois de ville, SARL
- Mme GIRET, Coordinatrice illettrisme, IRIS (association)
- Mr WILLERVAL, Formateur, Sauvegarde de l'Enfance, Phalène (association)
- Mr COURT, Coordonnateur ZEP, Education nationale

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Politique de la ville et actions de quartier

. Mr BONDA, Chef de projet contrat de ville, PACT (association)
. Mme PENARD, Chef de projet contrat de ville, Droit de Cité (association)
. Mme DOUSSE, Coordinatrice action sociale, CCAS
. Mme CARVELLO, Coordinatrice action sociale, CCAS
. Mme DARRIGADE, Coordinatrice action sociale, CCAS
. Mr GARDEUR, Correspondant de quartier, Mairie
. Mr BRAUN, Directeur MJC
. Mr RENOIR, Animateur en milieu difficile, MJC
. Mr YERLIKAYA, Animateur de secteur, ADATE (association)
. Mme MOUNEN, Animatrice, CCAS
. Mme CHARDON, Directrice centre social, CCAS
. Mme GILLIA, Animatrice de secteur, ADATE (association)
. Mme CHAUVEAUD, Coordinatrice enfance/famille/quartiers, ODTI (association)
. Mr DOUSSEN, Ecrivain public, ODTI (association)
. Mme VILLARD , Conseillère en Economie Sociale et Familiale, ESF Service

Logement et hébergement

. Mr SCHILTZ, Responsable communauté Emmaüs
. Mr CLAPPIER, Directeur foyer d'hébergement, CCAS
. Mme PIOVESAN, Directrice Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale, ARS (association)
. Mr SAÏDI, Correspondant social foyer Sonacotra, ODTI (association)
. Mme TOURNOUX, Animatrice Foyer de Jeunes Travailleurs, ALJI (association)
. Mme FELIZAT, Collaboratrice technicienne du logement, ALJI (association)
. Mme CHOUCROUNE, Conseillère en relogement, Hôtel Social (SA)
. Mme PELISSIER, Assistante de gestion locative (SDH)
. Mme GAYET, Assistante Sociale, OPAC 38
. Mme MARZOLA, Conseillère en Economie Sociale et Familiale, OPAC 38
. Mme TALLIU, Assistante Sociale chargée des mesures logement, Oiseau Bleu (association)
. Mme MARIOT, Educatrice chargée des mesures logement, Oiseau Bleu (association)

Insertion

RMI

. Mr FABREGUE, Coordonnateur Commission Locale d'Insertion, DISS (Conseil Général)
. Mr SCAPPATICCI, Coordonnateur Commission Locale d'Insertion, DISS (Conseil Général)
. Mme LAVERGNE, Animateur local d'insertion, CCAS
. Mme ENZ, Animateur local d'insertion, CCAS
. Mme GUILHEM, Animateur local d'insertion, CCAS
. Mr MEUNIER, Agent ANPE détaché RMI, ANPE
. Mme PONS, Assistante sociale, CCAS
. Mme CUCUAT, Assistante sociale, CCAS

Missions locales et PAIO

. Mr RAYNAUD, Directeur Mission locale, Association
. Mme SUBRA, Conseiller insertion Mission locale, Association
. Mme CLERC, Conseiller insertion Mission locale, Association
. Mme PARTENET, Responsable PAIO, Mairie

Autres suivis d'insertion professionnelle

. Mme GUIGUE, Conseillère professionnelle, CIF (association)
. Mme BONOMI, Coordinatrice emploi-formation, DDTE

Insertion par l'économique

. Mr GAILLARD, Directeur entreprise d'insertion, EVM (association)
. Mr GUILLAUD, Responsable atelier d'insertion, Palettes (association)
. Mme BOUSQUET, Directrice régie de quartier (association)
. Mr BERGER, Chargé d'insertion, ADFE (association)
. Mr MANUGERRA, Agent de développement social, Régie de quartier (association)

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Divers

. Mr GONTIER, Chargé de mission, ADATE (association)
. Mme COLIN-MADAN, Déléguée adjointe Secours Catholique
. Mme DUMAS, Animatrice Groupement familial, Secours Catholique

Bibliographie

1 Oüvrages et brochures

AFFICHARD, Joëlle. De FOUCAULT, Jean-Baptiste. - Justice sociale et inégalités. - Esprit, 1992

APCG. - Les travailleurs sociaux : crise du recrutement et formation, analyse et éléments pour une stratégie. 1993

ARRA HLM. - Actualisation de l'étude sur les mouvements de personnel dans les organismes HLM Rhônalpins. 1994

AZAN, Patrice. - L'insertion par l'économique : de nouveaux métiers pour les collectivités locales. - Ed. CNFPT, 1996

BACHMANN, Christian. - Des habits neufs pour le secteur social ?. - CREAIL Ile-de-France. Non daté

BAUTIER, Elisabeth. - Travailler en banlieue. - L'Harmattan, 1995

BENJAMIN, Isabelle. MENARD François. ABALLEA François. - Les conseillères en économie sociale familiale : inscription professionnelle, activités, compétences et savoirs. FORS, 1994

BONDU, Dominique. - Nouvelles pratiques de médiation sociale : jeunes en difficultés et travailleurs sociaux. - ESF, 1998

CASTEL, Robert. - Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat. - Fayard, Paris, 1995

CENTRE INFO, TERRITOIRES. - Se former aux métiers du développement local. 1994

CNFPT. - Les personnels territoriaux : repères et références statistiques. 1995

COHEN-SCALI,Valérie. - Evolution des compétences professionnelles des assistants sociaux : rapport de synthèse. CEREQ, 1994

COMMAILLE, Jacques. - Les nouveaux enjeux de la question sociale. - Hachette, 1997

COMMISSARIAT GENERAL DU PLAN. - Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale. - Documentation Française, 1993

COMMISSARIAT GENERAL DU PLAN. - Cohésion sociale et territoires. - Documentation Française, 1997

CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL. - Adaptation du marché de l'offre et de l'emploi des travailleurs sociaux. 1995

CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL. - L'intervention sociale d'aide à la personne : rapport au ministre. 1996

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL. - Rapport du groupe entreprises et travail social (Maurice Parodi, président du groupe de travail). 1996

CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL. - Rapport du groupe social et éducatif en internat. 1995

DELARUE, Jean-Marie. - Banlieues en difficulté - La relégation. - Syros Alternatives, 1991

DESCOLONGES, Michèle. - Qu'est-ce qu'un métier ? - PUF, 1996

DIV. - Développement social urbain et formation au travail social : contrat DIV réalisé par l'IRTS Champagne-Ardenne. 1994

DUBAR, Claude. - La socialisation - construction des identités sociales et professionnelles. - A. Colin, 1991-1996

DUGUÉ, Elisabeth. MOUTON, Philippe. - Le développement social urbain : des qualifications en émergence. - CNFPT - Urbanités - Politique de la ville, 1997

DUQUESNE, Colette. - Journal d'une assistante sociale. - Syros, 1995

DUTRENIT, Jean-Marc. - La compétence sociale. - L'Harmattan, 1997

FREYNET, Marie-France. - Les médiations du travail social : contre l'exclusion, (re)construire les liens. Chronique sociale, 1995

GAUTRAT, Jacques. - Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux. - CRIDA, 1998

HENNION-MOREAU, Sylvie et PINTIAU, Francis. - Les travailleurs sociaux : statuts et responsabilités. Sirey, 1993

GILLET, Jean-Claude. - Animation et animateurs. - L'Harmattan, 1995

IGAS. - Rapport sur les métiers de l'insertion, présenté par Claire Trouvé et Robert Bono. 1992

IGAS. - Mission sur le travail social : conclusions, propositions, présenté par Jean Blocquaux. 1991

ION, Jacques. - Le travail social à l'épreuve du territoire. - PRIVAT, 1991

LE BOTERF, Guy. - De la compétence. - Ed. organisation, 1995

MONDOLFO, Philip. - Repenser l'action sociale. - Dunod, 1997

PAUGAM, Serge. - L'exclusion, l'état des savoirs. - La Découverte, 1996

PROFESSION BANLIEUE. - Professionnaliser la médiation sociale : pour un statut des femmes-relais. - 9ème rencontre, juillet 1997

RASSOUW, Dominique. - Manager d'insertion. - Syros, 1995

RATIER GARCETTE, Christine. - La professionnalisation du travail social. - L'Harmattan, 1996

ROBERTIS, Cristina (de) et al. - Prospective et travail social : actes du colloque des 7 et 8 octobre 1993, Université de Toulon et du Var, 1994

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

ROSANVALLON, Pierre. - La nouvelle question sociale : repenser l'Etat-Providence. - Seuil, 1995

Sous la direction de BALLAIN, René. BENGUIGUI, Francine. - Loger les personnes défavorisées : une politique publique sous le regard des chercheurs. - Documentation Française, 1995

Sous la direction de DE RIDDER, Guido. - Les nouvelles frontières de l'intervention sociale. - L'Harmattan, 1997

Sous la direction de ROPE, Françoise, et TANGUY, Lucie. - Savoirs et compétences. - L'Harmattan, 1994

Sous la direction de WARIN, Philippe. - Quelle modernisation des services publics. - La découverte, 1997

SAINSAULIEU, Renaud. FRANCFORT, Isabelle. WHALDE, Marc. - Les mondes sociaux de l'entreprise. - Desclée de Brouwer. 1995

SECRETARIAT D'ETAT AUPRES DU PREMIER MINISTRE CHARGE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. - Les professionnels de l'animation. T1 Les emplois et les pratiques professionnels. (197 p.) T2 Qualifications individuelles et itinéraires professionnels. - La Documentation française, 1988.

SERVICE DE DEVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN, Anselme,Sabine. - Répertoire des formations des acteurs de la politique de la ville. 1994

SESI. - Les professions sociales et éducatives en 1934. - Documents statistiques n° 263, septembre 1996 - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité

SIX, Jean-François. - Dynamique de la médiation. - Desclée de Brouwer, 1996

TEN - MIRE. - Le RMI à l'épreuve des faits. - Syros Alternatives, 1991

THOENIG, Jean-Claude. - La décentralisation : dix ans déjà et après ? - Cahiers français - Documentation Française n° 256. - mai-juin 1992

TRIPIER, Pierre. - Du travail à l'emploi. - Edition Université de Bruxelles, 1991

WÜHL, Simon. - Insertion : les politiques en crise - PUF, 1996

2 Revues

Actualité de la formation permanente n° 152, janvier-février 1998. - Insertion sociale et professionnelle : des formations en émergence

Actualités HLM Cahier n° 15. - Référentiel des emplois de la fonction sociale dans les organismes HLM

Après demain n° 374-375, mai-juin 1995. - DUCASSET, P. - Exclusion sociale : l'inégale mobilisation communale

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Les Cahiers du CRDSU, mars 1998. - CHAUVIERE, Michel. - Grandeurs et difficultés du partenariat

Les Cahiers de Promofaf n° 6, décembre 1993. - Vers l'emploi : la formation des accompagnateurs d'insertion, Michel Legros

Les Cahiers de Promofaf, novembre 1997. - Synthèse de l'enquête nationale sur l'emploi - Etablissements du secteur sanitaire, social et médico-social

Droit sanitaire et social, 1993. - Les travailleurs sociaux : statuts et responsabilités. - Sous la direction de HENNION-MOREAU, Sylvie. PINTIAU, Francis

Echanges santé social, septembre 1997. - MONROSE, Murielle. - Les professions sociales : une expansion forte et diversifiée

Espaces et sociétés n° 84-85, 1996. - Villes, sciences sociales, professions

Esprit, mars-avril 1998. - A quoi sert le travail social

Hommes et migrations n° 1208, juillet-août 1997. - COHEN-EMERIQUE, M. - La négociation interculturelle, phase essentielle de l'intégration des migrants

Informations sociales n° 52, 1996. - L'accueil des publics

Le nouveau Mascaret : revue inter-régionale des CREAI Aquitaine-Poitou-Charentes, n° 15, mai 1993. - Les circonscriptions d'action sociale

Migrants formation n° 93, juin 1993. - ION, Jacques. GLASMAN, D. - Les nouveaux métiers des quartiers populaires : entre immersion locale et inscription institutionnelle

MIRE info n° 40, décembre 1997. - La catégorisation des métiers de l'intervention sociale

POUR, n° 119, novembre-décembre 1988. - L'ingénierie à l'assaut du travail social

Recherches et prévisions n° 42, décembre 1995. - Quels services pour quels publics ? La délicate mutation des CAF

Recherches et prévisions n° 44, juin 1996. - Travail social, trois points de vue. p. 11 à 22.

Recherches et prévisions n° 45, septembre 1996. - Les échanges au guichet. p. 27 à 35.

Recherches et prévisions n° 45, 1996. - DELCROIX, C. - Les médiatrices socio-culturelles : des actrices de la société civile

Revue française de sociologie, 1973. - CHAPOULLIE, J.M. - Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels

Revue française de sociologie n° 23, 1992. - DUBAR, Claude. - Formes identitaires et socialisation professionnelle

Sociologie du travail n° 3, 1994. - DUGUÉ, Elisabeth. - La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté

Sociologie du travail n° 2, 1996. - DUBAR, Claude. - La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence

Vie sociale n° 9/10, septembre-octobre 1991. - Repenser le service social polyvalent de secteur

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Université Pierre-Mendès-France

GREFOSS

Groupe d'Etude et de Formation sur le Sanitaire et le Social
Institut d'Etudes Politiques de Grenoble
BP 45 - 38402 Saint-Martin-d'Hères Cedex
tél. 04 76 82 60 09 - fax 04 76 82 60 70

1/-6

"Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"

II - RAPPORT ANNEXE

Mai 1998

Elisabeth MAUREL

Michelle DARAN
Dominique MANSANTI

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Annexe n°1

Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale

Rapport intermédiaire de la phase d'enquête quantitative

Octobre 1996

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Introduction

Cette première annexe récapitule les principaux résultats de la première phase du programme de recherche "Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale", à savoir un repérage quantifié des emplois d'intervenants sociaux dans le département de l'Isère.

L'objectif de procéder au recensement exhaustif de l'ensemble des intervenants sociaux du département de l'Isère était un objectif ambitieux, surtout lorsque l'objet de l'enquête (les intervenants sociaux) ne jouissait pas d'une définition précise, et était justement laissé à l'appréciation des personnes interrogées.
Un protocole a toutefois été décidé -avec quelques variantes entre les équipes de recherche- que nous nous proposons de décrire ici sommairement.

Le GREFOSS a travaillé sur une base de données, la base RIS (Réseau de l'Intervention Sociale), constituée à partir d'un programme informatique mis au point par l'équipe du LERFAS, sur le logiciel 4D.

Ce programme a permis de créer trois fichiers interconnectés :
- un fichier de gestionnaires ;
- un fichier d'établissements et de services ;
- un fichier d'intervenants sociaux.

La constitution de cette base de données s'est effectuée en deux étapes.

• ***La première étape*** a été celle de l'élaboration du fichier "adresse" des gestionnaires d'une part, des établissements et services d'autre part.
Ce fichier adresse a été alimenté par différentes sources :

- Un **extrait du fichier FINESS**[1] remis aux différentes équipes du programme de recherche par le SESI[2]. Ce fichier répertorie les établissements et services sanitaires et sociaux relevant du champ de la Direction de l'Action Sociale.
Il a représenté la source la plus importante à ce niveau : 451 fiches de gestionnaires et 1340 fiches d'établissements et de services.

Ont été exclus de la base de données, un certain nombre d'établissements qui ne semblaient pas relever du champ de l'enquête, en raison de la quasi-absence d'intervenants sociaux en leur sein[3] :
- établissements privés strictement sanitaires (hospitalisation de courte durée, établissements sanitaires spécialisés de transfusion sanguine, dialyse, laboratoires d'analyse ...), établissements thermaux ;
- établissements à caractère de loisir.

- Une enquête auprès des **communes du département** : enquête postale pour les communes de 2 000 à 10 000 habitants et enquête par interview auprès des élus et responsables de services pour toutes les communes de plus de 10 000 habitants[4].

---

[1] FINESS : Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux.
[2] SESI : Service des Statistiques, des Etudes et des Systèmes d'Information.
[3] Très précisément les catégories suivantes dans la nomenclature d'établissements FINESS : 122, 128, 129, 365, 127, 422, 138, 139, 140, 114, 126, 426, 698, 610, 620, 132, 233, 327, 212, 397.
[4] 12 Communes de l'Isère.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- Une enquête par interview auprès des organismes de **sécurité sociale**[1], des services de l'État[2], des grandes **associations** gestionnaires de services et d'équipements sociaux[3].

- Des informations tirées de l'**annuaire du Comité de Coordination des Services Sociaux de l'Isère** (concernant des services non repérés par les sources précédentes, notamment les services sociaux d'entreprises ou de services publics tels que la Poste, les Armées, les anciens combattants ...).

L'objectif de cette première étape était donc de lister l'ensemble des services et équipements concourant dans le département à une action d'intervention sociale.

Le travail d'enquête auprès des financeurs de l'intervention sociale que sont l'État, les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale avait une double visée : recueillir les données concernant leur action propre en la matière, et lister de la manière la plus ouverte et la plus exhaustive possible, les associations et autres organismes qu'ils étaient amenés à financer.

Cette première phase a abouti à la constitution d'un fichier de 589 gestionnaires et de 1 541 établissements ou services.

• ***La deuxième étape*** a consisté à procéder au dénombrement exhaustif des intervenants sociaux attachés à ces 1 541 établissements et services.
La définition proposée du terme "intervenant social" a été rappelée en introduction du rapport principal de cette recherche, sachant qu'elle était très ouverte et de nature seulement indicative. Le parti-pris méthodologique était de recenser comme "intervenants sociaux" tous ceux que les gestionnaires identifiaient comme tels, selon leur propre logique.
Ce dénombrement des intervenants sociaux a utilisé trois types de données qui ont été agrégées :

- L'exploitation de l'enquête ES 1995[4], communiquée directement par la DRASS Rhône-Alpes. Elle concernait pour le département de l'Isère 249 établissements et services dans les catégories suivantes :
  - travail et hébergement des personnes handicapées ;
  - enfance inadaptée ;
  - protection de l'enfance ;
  - établissements d'hébergement et de réadaptation sociale.

L'enquête ES est une enquête réalisée périodiquement par le service des Statistiques, des Etudes et des Systèmes d'Information (SESI) de la Direction de l'Action Sociale, auprès des établissements et services pour enfants et adultes handicapés ou en difficulté. Elle comporte plusieurs volets concernant l'activité, le personnel et la clientèle de ces établissements.

Les informations relatives au personnel social de ces établissements et services fournies par ES ont été intégrées à notre base de données en ce qui concerne les items suivants : nombre d'intervenants sociaux, diplômes, catégories de fonction principale, statut, durée du travail. Bien que les objectifs propres de l'enquête ES ne recouvrent pas exactement ceux du programme de recherche, ces données ont été suffisantes pour cette phase d'approche quantitative et les établissements concernés n'ont pas fait l'objet d'autres enquêtes de notre part. Cet apport d'ES a été précieux dans le travail d'ensemble, puisqu'il a concerné comme nous l'avons dit, 249 établissements.

- Une enquête postale par questionnaire auprès des établissements et services répertoriés par FINESS mais non enquêtés par ES, soit :

---

[1] CAF de Grenoble, CAF de Vienne, MSA, CPAM.

[2] Préfecture, DDASS, DDTEFP, DDE, DDJS, DPJJ.

[3] En prenant soin, alors, d'éviter tous les double-comptes avec les établissements déjà répertoriés dans FINESS.

[4] ES : Enquête auprès des Etablissements et Services pour les enfants et adultes handicapés ou en difficulté.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- 105 structures pour personnes âgées (maisons de retraite, logement-foyers, services de soins à domicile ...) ;
- 42 structures de garde d'enfants (crèches, haltes-garderies ...) ;
- 58 centres sociaux ;
- 33 structures d'accueil et d'insertion (FJT, entreprises d'insertion, foyers de travailleurs migrants ...) ;
- 63 établissements hospitaliers ;
- 19 centres de soins.

Au total, 320 questionnaires ont été envoyés.

- Une enquête par questionnaire remis directement au cours d'interviews aux responsables des institutions rencontrées[1], ou adressé par voie postale aux établissements et services non répertoriés par FINESS et repérés au cours de ces interviews institutionnelles (127 structures nouvelles).

Tous les double-comptes éventuels entre ces différentes enquêtes ont été éliminés.

Le taux global de réponse aux questionnaires s'établit en moyenne à 45 %, avec la répartition suivante :

Source	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	% de réponses
FINESS (hors ES)	320	74	23,12
ES	249	197	79[2]
Communes	95	49	51,6
Autres	127	37	29
Total	**791**	**357**	**45**

Il faut ajouter toutes les données concernant les services enquêtés directement, à savoir :
- les services du Conseil Général (DISS) ;
- les services des organismes de protection sociale (CAF, CPAM, MSA) ;
- les différents services de l'État.

Les plus gros services et les plus grosses institutions sont donc connus de manière exhaustive, alors que les non réponses aux questionnaires concernent fréquemment de très petites structures qui n'ont que peu, voire pas, d'intervenants sociaux. Il faut donc rapporter le taux de réponses de 45 % aux gestionnaires, mais la base d'intervenants établie a une représentativité supérieure à ce pourcentage global.

Au total, en fin de parcours la base de données contient :
- 589 gestionnaires d'établissements ou de services sur le département de l'Isère ;
- 1541 établissements recensés ;
- 6000 personnels répertoriés comme intervenants sociaux.

[1] Services de l'Etat (Préfecture, DDASS, DDTEFP, DDE, DPJJ, DDJS), services du Conseil Général, organismes de sécurité sociale, grandes associations.

[2] Selon les indications de la DRASS Rhône-Alpes, ce taux de réponse ne représente pas la moyenne ordinaire de réponse à l'enquête ES, qui avoisine habituellement 95 %.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

1 Les résultats de l'enquête concernant les intervenants sociaux du département

Les données quantitatives qui suivent font l'objet d'une présentation générale dans un premier temps, et d'une présentation par secteurs d'intervention dans un deuxième temps.

Ces données ont été construites par agrégation des différentes sources d'information utilisées et précédemment décrites.

Rappel des sources utilisées

- Données de l'enquête ES 1995 pour les établissements et services pour enfants et adultes handicapés ou inadaptés.

- Enquête postale par questionnaire pour les établissements et services répertoriés dans FINESS et non enquêtés par ES.

- Enquête postale par questionnaire ou enquête par interview directe pour les établissements et services non répertoriés dans FINESS et identifiés suite aux entretiens menés auprès des financeurs principaux de l'intervention sociale.

Les résultats ainsi obtenus et présentés ci-après ont dû tenir compte d'un certain nombre de difficultés méthodologiques.

En ce qui concerne les questionnaires élaborés spécifiquement pour cette recherche, toutes les variables n'ont pu être retenues, en raison des difficultés rencontrées par les gestionnaires chargés d'y répondre.
Certains employeurs ont accepté de remplir cette enquête à la condition qu'ils ne soient pas contraints de détailler tous ces éléments par unité d'intervenants ; c'est le cas notamment des communes de plus de 10 000 habitants, de la DISS, des CAF, CPAM, des gros employeurs associatifs, du CHU ..., ce qui représente au moins la moitié de notre base de données. De surcroît, une variable comme l'année d'obtention du diplôme professionnel par exemple, est très difficile à reconstituer pour chaque salarié, lorsqu'ils se comptent par dizaines dans un établissement ; même remarque pour le diplôme général -dont les employeurs n'ont pas toujours connaissance s'agissant de travailleurs sociaux- ou l'année d'embauche, qui est certes repérable dans les dossiers des personnes, mais qui nécessite justement de ce fait une recherche particulière.
Pour cet ensemble de raisons, les variables : âge (renseignée dans 40 % des cas), année d'obtention du diplôme professionnel (renseignée à 30 %), année d'embauche (30 % de réponses) n'ont pas été retenues pour le traitement actuel.

En ce qui concerne l'enquête ES, les réponses sur les variables précédemment citées (âge, année d'embauche notamment) étaient disponibles mais n'ont pas été utilisées pour ne pas biaiser les résultats d'ensemble qui, rappelons-le, sont le résultat d'une agrégation des différentes sources. Par contre, nous ne pouvions disposer dans cette enquête, conçue selon d'autres objectifs, de certaines informations telles que le niveau de diplôme général (variable non demandée pour les intervenants titulaires de diplômes professionnels) ou la distinction entre intitulé officiel du poste et fonction réelle exercée.

Ces deux variables : diplôme général et fonction réelle exercée, ont également été peu renseignées dans les questionnaires élaborés spécifiquement pour les établissements et services non enquêtés par ES.
Le diplôme général n'a le plus souvent été indiqué qu'en l'absence de diplôme professionnel, la fonction réelle n'a été indiquée que lorsque l'intitulé officiel du poste n'était pas explicite en soi de l'emploi exercé. C'est particulièrement le cas des collectivités locales, où la dénomination du poste fait référence au cadre d'emploi de la fonction publique et est parfois peu signifiante en termes de fonctions remplies.
Aussi les analyses relatives à ces deux variables ne peuvent-elles être que partielles et prudentes.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

En ce qui concerne enfin, les principales variables retenues, il faut préciser que les items "statut" et "type de contrat de travail" n'ont pas eu un taux de réponse très satisfaisant (entre 50 et 60 %). Les variables les mieux renseignées sont celles qui concernent le poste occupé et le diplôme professionnel (entre 60 et 90 % de réponses).

11 Présentation générale des résultats

L'enquête a porté sur 6 000 intervenants sociaux.

- *Les diplômes*

Sur les 6 000 intervenants sociaux repérés, presque 60 % possèdent un diplôme professionnel du secteur social ou médico-social.
Parmi eux, 70 % sont titulaires de diplômes strictement sociaux.

Diplôme professionnel	Nombre	
AS	713	
BAFA, BEATEP	25	
CAFDES	24	
CAFETS	114	
CAFME	298	
CESF	92	
CTF	220	
DEES	777	
DEFA	56	
DSTS	10	
Educateur PJJ	51	
EJE	144	
Sous total	2 524	42 %
Aide soignante	80	
AMP	97	
Auxiliaire puéricultrice	350	
CAFAD	165	
Infirmier	34	
Puéricultrice	188	
Autres*	61	
Sous total	977	16 %
Aucun	159	2,6 %
NR	2 340	39 %
TOTAL GENERAL	**6 000**	**100 %**

* Notamment : médecin, psychologue, conseiller conjugal, éducateur sportif...

Les **autres diplômes** -scolaires, universitaires ou techniques- sont recensés en faible nombre pour les raisons exposées plus haut : les non réponses au diplôme général (87 %) sont pour les deux tiers renseignées au niveau du diplôme professionnel. Ce qui signifie que seuls 30 % des intervenants sociaux repérés n'ont ni diplôme professionnel, ni diplôme général affiché ; parmi ceux-ci, on ne peut bien sûr distinguer les "absences" de diplôme des absences de réponses.

Mais on peut repérer qu'une bonne partie d'entre eux concerne les personnels de la fonction publique territoriale et les bas niveaux de qualification.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- *Le poste et la fonction*

L'intitulé du poste occupé est la rubrique la mieux renseignée dans l'enquête, avec moins de 1 % de non réponses ; elle est aussi très détaillée vu que 52 intitulés ont été retenus pour tenter de couvrir l'ensemble des situations rencontrées. Pour une meilleure lisibilité des résultats, nous distinguerons les dénominations qui relèvent de la fonction publique territoriale des autres dénominations de postes ; à noter cependant que les dénominations communes telles que "auxiliaire de puériculture", "puericultrices" ou "animateur" ont été classées hors FPT[1], l'objectif n'étant pas ici de procéder à une analyse comparative des personnels de collectivités territoriales et des autres personnels sociaux.

Intitulés de postes de la fonction publique territoriale	Nombre
Adjoint administratif	73
Agent administratif	50
Agent d'entretien	34
Agent social qualifié	21
Agent social	73
Agent technique	14
ATSEM	105
Assistante maternelle (crèche familiale)	352
Assistant socio-éducatif	474
Attaché	36
Conseiller socio-éducatif	59
Directeur territorial	4
Inspecteur	2
Rédacteur	267
Secrétaire médico-social	50
TOTAL	**1 614**

Les postes occupés hors FPT	Nombre
Aide soignante	89
Aide ménagère	787
AMP	123
Animateur	86
Animateur local d'insertion	22
Assistant(e) social(e)	301
Autre personnel social ou éducatif	121
Autre personnel	37
Auxiliaire puéricultrice	397
Chargé de production	18
Chef d'atelier	27
Chef de service	111
Conseillère ESF	56
Conseiller emploi-formation	62
Conseiller d'insertion et de probation	7
Directeur	181
Educateur (spécialisé, technique)	812
EJE	173
Infirmier	29
Moniteur d'atelier	200
Moniteur éducateur	317
Puéricultrice	179
Travailleuse familiale	221
Autre personnel d'encadrement ou de mission*	30
TOTAL	**4 386**

* Chargé de mission, chef de circonscription, chef de projet, conseiller technique, coordonnateur, agent de développement.

[1] Fonction Publique Territoriale.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Bien que la variable "fonction" ait été très peu renseignée, ainsi que nous le signalions précédemment, nous avons procédé à un redécoupage des postes occupés par grandes catégories de fonctions afin de permettre une meilleure visualisation de la nature de l'échantillon délimité par l'enquête.

Les postes occupés par grandes catégories de fonctions	Nombre	Pourcentage
Aide à la personne **Entretien** (agent d'entretien, aide soignante, aide ménagère, AMP, TF, ATSEM, assistante maternelle, agent social)	1 805	30
Suivi sanitaire et social (auxiliaire puéricultrice, EJE, infirmier, puéricultrice)	780	13
Suivi éducatif et animation (CIP, éducateur, animateur, moniteur éducateur)	1 222	20
Suivi social (assistant socio-éducatif, assistant(e) social(e), CESF)	849	14
Personnel technique et administratif (moniteur d'atelier, agent administratif, adjoint administratif, agent technique, secrétaire médico-sociale, rédacteur*)	654	10,9
Personnel d'encadrement, de direction et de mission	450	7,5
Agents d'insertion	240	4
TOTAL	**6 000**	**100**

* Une très grande partie des rédacteurs est constituée des anciennes secrétaires médico-sociales ; c'est la raison pour laquelle nous l'avons classée dans cette catégorie. Il conviendrait toutefois de réaffecter en "personnel d'encadrement" une partie des rédacteurs qui se trouvent en situation d'encadrement dans les communes (25 %).

Les personnels qui remplissent des fonctions d'entretien et d'aide à la personne constituent 30 % de l'effectif ; le suivi éducatif, social, sanitaire et social et l'animation représentent près de la moitié (47 %) ; le personnel technique et administratif, 11 % ; le personnel d'encadrement, de direction ou de mission, près de 8 %, le personnel d'insertion 4 %.

- *Types de contrat, statut de l'emploi et temps de travail*

Type de contrat et statut sont à moitié renseignés dans nos données, c'est pourquoi ils ne donneront pas lieu à des commentaires approfondis.
Parmi les réponses fournies, le secteur privé arrive en tête des statuts hors non réponses ; mais ces dernières sont en nombre trop élevé pour autoriser le commentaire.

Les statuts	Nombre		Pourcentage hors NR
CCN 51	134		*3,8*
CCN 66	752		*21,6*
CCN UNCANS	25		*0,7*
Org. non lucratives	40		*1,1*
Autre secteur privé	1 585		*45,5*
Autre CC	49		*1,4*
Titre II FP	86		*2,4*
Titre III FPT	575		*16,5*
Titre IV FPH	239		*6,8*
			100
NR	2 515	42 %	
TOTAL	**6 000**	**100**	

Les **types de contrat** font apparaître une prédominance des CDI et des titulaires ; ici aussi cependant, le taux élevé des non réponses limite le commentaire. Les contrats précaires et les contrats aidés sont en faible nombre.

Les types de contrat	Nombre	Pourcentage
CDD	68	1.1
CDI	1 211	20
CES	28	0.4
Contractuel FP	58	0.9
Mise à disposition	26	0.4
Titulaire	1 283	21.4
Autre	15	0.2
NR	3 311	55.2
TOTAL	**6 000**	**100**

12 Les secteurs d'intervention

Les secteurs d'intervention ont été constitués par nous, en procédant dans chaque cas à l'agrégation de données issues de nos différentes sources[1], selon les regroupements suivants :

- Secteur 1 : **Personnes Agées**

Structures d'**hébergement** (hospice, maison de retraite, logement-foyer) ; **services** aux personnes âgées (portage des repas à domicile, foyer restaurant, télé-alarme, services d'aides ménagères...).

- Secteur 2 : **Handicapés**

Structures pour **adultes** : travail (CAT, ateliers protégés), vie et hébergement (foyers de vie, foyers d'hébergement, maisons d'accueil spécialisée), services (accompagnement à la vie sociale, centres de rééducation, équipes de préparation et de suite du reclassement, auxiliaires de vie...).
Structures pour l'**enfance inadaptée** : tous les instituts d'éducation spéciale et de rééducation (IME, IMPro, IR...), les services (éducation spéciale et soins à domicile, centre médico-psycho-pédagogique, d'action médico-sociale précoce), les classes d'enseignement spécial et les établissements d'enfants à caractère sanitaire.

- Secteur 3 : **Enfance-Famille**

Etablissements et services relevant de la **protection de l'enfance** : établissements de l'aide sociale à l'enfance, établissements "justice", clubs et équipes de prévention, service départemental de l'aide à l'enfance.
Structures de **garde** pour la petite enfance : crèche, halte-garderie, lieu de parentalité.
Etablissements et services d'**aide à la famille** : centre social, travailleuses familiales, polyvalence de secteur, services divers d'aide aux familles (non spécifiquement en difficulté). Ont été inclus conventionnellement dans ce secteur les services des communes et des CCAS qui ne pouvaient être mis par ailleurs, (c'est-à-dire dans le secteur insertion ou personnes âgées).
Centres de **soins et de prévention** : soins infirmiers, médecine collective, protection maternelle et infantile -PMI, centres de planification familiale...

- Secteur 4 : **Sanitaire et médico-social**

Etablissements **hospitaliers**, établissements de soins et de **réadaptation**, établissements et services de lutte contre les **maladies mentales** -centre médico-psychologique, post-cure pour alcooliques...

- Secteur 5 : **Insertion**

Ensemble des établissements et services d'**accueil**, d'hébergement et de **réadaptation sociale** : C.H.R.S., action socio-éducative pour familles en difficulté, centres d'accueil pour demandeur d'asile, entreprises d'insertion, missions locales, régies de quartier, foyers de jeunes travailleurs, services d'accompagnement social, de bilan formation...

---

[1] Pour rappel : enquête ES, questionnaire Grefoss postal aux établissements et services du FINESS non enquêtés par ES, questionnaire Grefoss postal ou par interview auprès des autres établissements et services de l'intervention sociale.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Chacun de ces secteurs a été traité séparément, avec l'objectif de faire apparaître les caractéristiques principales des intervenants sociaux qui en relèvent.
Rappelons que six variables ont été retenues pour l'observation : le diplôme général, le diplôme professionnel, le poste occupé, la fonction, le statut, la nature du contrat de travail.

- *Le secteur personnes âgées*

Au total, 955 intervenants ont été recensés dans les établissements et structures relevant de ce secteur dans notre enquête. Rappelons que les personnels des communes et des CCAS qui s'occupent des personnes âgées mais ne peuvent être isolés dans leur établissement n'apparaissent pas dans ce secteur ; ça n'est pas le cas lorsque la structure peut être identifiée séparément, comme pour un logement-foyer, un foyer-restaurant ou une télé-alarme, ou bien encore pour les CCAS très importants comme celui de la ville de Grenoble où il est possible de distinguer un service personnes âgées en son sein (il totalise d'ailleurs près de 60 personnes).
Ce secteur, tel qu'il ressort de nos chiffres, se caractérise par une prédominance des qualifications de bas niveaux et des emplois d'aide à la personne avec un encadrement administratif dans les structures relevant de la fonction publique territoriale.

Poste occupé	Nombre	Pourcentage
Aide soignante	80	8,4
Auxiliaire de vie	7	0,7
Aide ménagère	762	79,6
Agent technique, d'entretien	14	1,4
Adjoint, agent administratif	12	1,2
Animateur	3	0,3
Moniteur d'atelier	1	0,1
Assistant(e) social(e)	2	0,2
Infirmière	19	2,0
Attaché(e)	5	0,5
Conseiller socio-éducatif	4	0,4
Directeur	7	0,8
Rédacteur	24	2,4
Assistant socio éducatif	12	1,2
Coordinateur	1	0,1
NR	2	0,2
TOTAL	**955**	**100**

La rubrique "diplôme général" n'est jamais renseignée : il s'agit en effet la plupart du temps, soit de personnel administratif pour lequel la saisie en nombre ne permettait pas d'individualiser les qualifications, soit de personnel n'ayant pas de diplôme général (aides ménagères notamment).

Le **diplôme professionnel** n'est pas renseigné dans 70 % des cas ; ceci est à relier entre autres, au nombre important de personnel administratif, pour qui la notion de diplôme professionnel n'est pas opératoire, et à la très forte proportion d'aides ménagères sans diplôme : seules 139 sur 762 détiennent le CAFAD.

Diplôme professionnel	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	680	71,2
CAFAS	74	7,7
CAFAD	139	15,5
DEAS	21	2,2
CESF	2	0,2
DEFA	7	0,7
DSTS, CAFDES	2	0,2
Infirmier	20	2,1
Autre	2	0,2
Aucun	1	0,1
AMP	7	0,7
TOTAL	**955**	**100**

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Les **fonctions occupées**[1] relèvent à 80 % de l'aide à domicile : le reste reprend assez logiquement la structuration par postes du secteur : suivi social (les AS), suivi sanitaire et social (aides soigantes), direction et responsabilité de structures (attachés, rédacteurs, directeurs, infirmiers).

Fonction occupée	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	29	3,1
Aide à domicile	771	80,7
Direction, Responsabilité de structures	45	4,7
Entretien, gardien	4	0,4
Secrétariat administratif	16	1,7
Suivi social	16	1,7
Suivi sanitaire et social	74	7,7
TOTAL	**955**	**100**

Statut et type de contrat ne sont pas renseignés, sauf dans la fonction publique (16 % du total des intervenants sont des titulaires) et sauf à considérer que l'ensemble des aides ménagères relèvent du secteur privé associatif -en ce cas, le statut est renseigné à 90 %.

- *Le secteur handicapés*

Le secteur du handicap représente un secteur important dans la base de données, avec 116 établissements recensés sur 188 au total et un effectif constitué de 1441 intervenants sociaux.

Ce secteur se caractérise par une **forte professionnalisation**, notamment à travers la part très importante des éducateurs spécialisés et techniques, quasiment tous diplômés, ainsi que des moniteurs éducateurs qui présentent cependant une qualification professionnelle moins homogène.

		Total person-nel	Cafets	Cafdes	Cafme	DEES	DSTS	Aucun	AS	Autres	NR
1	Chef d'atelier	26	17								9
2	Chef de service	76	8	2	3	50	2	2			9
3	Directeur	92	4	16		25	5	3	8	2	29
4	Educateur spécialisé	385	2		23	302		4		3	51
5	Educateur technique	24	1			1		3	1		18
6	Educa. techn. spé	53	31			10		2		1	9
7	Moniteur éducateur	245	2		196	6		8		3	28
8	Moniteur d'atelier	194	42		5			14		29	104

[1] Catégories de fonctions reconstruites par nous à partir des intitulés de postes ou des fonctions réelles lorsqu'elles ont été mentionnées.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

De manière plus générale, la forte professionnalisation du secteur, du moins telle qu'elle apparaît dans notre enquête, se lit bien à partir du tableau suivant :

Diplôme professionnel	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	364	25,2
CAFAS	2	0,1
AMP	90	6,3
AS	25	1,8
Auxi puér.	5	0,3
CAFAD	3	0,2
CAFETS	107	7,5
CESF	7	0,5
DEES	438	30,4
CAFME	241	17,7
DEFA	5	0,3
EJE	4	0,3
DSTS	7	0,5
CAFDES	18	1,2
Autres	43	3,0
Aucun	82	5,7
TOTAL	**1441**	**100**

Le **diplôme général** renseigne sur le niveau des personnels techniques des établissements qui n'ont pas de diplôme du social, comme le montre l'importance des CAP (43 % des réponses exprimées), BEP, ou des Bacs professionnels[1] :

Diplôme général	Nombre	Pourcentage
NR	1019	70,7
Brevet et équivalent	39	2,7
CAP et équivalent	180	12,5
Bac et équivalent	88	6,1
BTS et équivalent	27	1,8
DEUG et équivalent	10	0,7
Licence et équivalent	13	0,9
Maîtrise et équivalent	13	0,9
Troisième cycle	11	0,8
Sans diplôme	22	1,6
Autre	19	1,3
TOTAL	**1441**	**100**

La structuration par **postes occupés** montre la prédominance de l'éducation technique et spécialisée avec plus de 50 % des personnels du secteur qui relèvent de la profession d'éducateur ; l'encadrement est aussi significatif avec près de 200 personnels en situation de direction ou d'encadrement (pour environ 750 personnels éducatifs).

[1] Rappelons que dans l'ensemble de nos sources (enquête ES ou questionnaire Grefoss), le diplôme général n'est indiqué qu'en l'absence de diplôme professionnel, ce qui explique le grand nombre de non-réponses.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Poste occupé	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	2	0.1
AMP	123	8.5
Aide soignante	6	0.4
Assistant socio-éducatif	39	2.7
Assistante maternelle	8	0.5
Animateur	16	1.1
Assistant(e) social(e)	26	1.8
CESF	5	0.4
EJE	14	1.0
Educateur spécialisé	385	26.7
Educateur technique	24	1.7
educateur technique spécialisé	53	3.7
elève éducateur	29	2.0
Moniteur éducateur	245	17.0
Moniteur d'atelier	194	13.5
Autre personnel éducatif	63	4.4
Chef d'atelier	26	1.8
Chef de service éducatif	76	5.3
Directeur	92	6.4
Autres	15	1.0
TOTAL	**1441**	**100**

Le **type de contrat** en vigueur relève majoritairement du secteur privé, et de la convention collective de 66 :

Type de contrat	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	81	5.6
Convention de 51	82	5.7
Convention de 66	478	33.2
Convention UNCANSS	20	1.4
Privé	634	44.0
Public	87	6.0
Fonction publique hospitalière	50	3.5
Autre	9	0.6
TOTAL	**1441**	**100**

Durée du contrat	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	682	47.3
CDD	16	1.1
CDI	740	51.4
Autres	3	0.2
TOTAL	**1441**	**100**

- ***Le secteur enfance famille***

Il s'agit du secteur le plus important de notre échantillon, ce qui s'explique notamment par son caractère généraliste -tout ce qui n'est pas spécialisé est recensé dans "enfance-famille" et plus particulièrement l'action sociale des communes lorsqu'on ne peut la désagréger par secteur d'intervention- ainsi que de l'importance des secteurs couverts (protection de l'enfance, garde d'enfants, PMI, etc.). Ce secteur compte au total 3074 intervenants sociaux dont près des deux tiers possèdent un **diplôme professionnel** du social.

Diplôme professionnel	Nombre	
Aide soignante	4	
Assistant(e) social(e)	568	18,5 %
Auxiliaire puéricultrice	345	11,2 %
BAFA - BEATEPS	22	
CAFAD	23	
CAFDES	3	
CAFETS	5	
CAFME	56	
CESF	56	
Conseiller(e) conjugal	8	
CTF	220	7,1 %
DEES	292	9,5 %
DEFA	26	
DSTS	4	
Educateur PJJ	44	
EJE	138	
Infirmier	13	
Puéricultrice	188	
Autre	6	
Aucun	42	
NR	1 011	32,9 %
TOTAL	**3 074**	

Les diplômes professionnels liés à l'enfance et à la famille sont bien sûr sur-représentés : assistants sociaux, auxiliaires de puériculture, travailleuses familiales, éducateurs, éducatrices de jeunes enfants et puéricultrices représentent 85 % du total des diplômes renseignés.

Les **diplômes généraux** ne sont pratiquement jamais signalés : sur un échantillon de 3 074, on obtient uniquement 214 réponses.

Il semblerait, comme on l'a déjà dit, que les diplômes généraux ne soient signalés qu'en cas d'absence de diplôme professionnel, comme le montre le tableau suivant qui présente les diplômes généraux selon les **non réponses** aux diplômes professionnels.

Diplôme général	Aucun diplôme professionnel	NR diplôme professionnel	Total
Bac et équivalent	6	135	141
BTS et équivalent	3	1	4
CAP et équivalent	8	7	15
DEUG et équivalent	3	5	8
Licence et équivalent	2	1	3
Maîtrise et équivalent	0	2	2
Troisième cycle	1	13	14
Autre	13	0	13
NR	2	843	845

Si l'on se réfère aux résultats relatifs aux diplômes professionnels du secteur famille, on voit que les 1011 non réponses sont en fait renseignées sur le **diplôme général** dans 168 cas ; les non réponses **tous types de diplômes confondus** représentent donc 843 intervenants sociaux sur les 3 074 du secteur (soit 27 %).

Parmi ceux-ci, on retrouve essentiellement les emplois relatifs à l'aide à la personne, à l'entretien et les personnels de la fonction publique territoriale (dans une moindre mesure les attachés et les rédacteurs).

Poste occupé	NR diplôme professionnel et diplôme général	Effectif total de la catégorie	Pourcentage de la catégorie
Adjoint administratif	50	54	95
Agent administratif	22	32	68
Agent d'entretien	19	20	95
Agent social	71	73	97
Agent technique	4	5	80
Aides ménagères	24	25	96
ATSEM	105	105	100
Assistante matern. (crèche familiale)	343	344	99
Attaché	11	25	44
Rédacteur	37	171	21
Secrétaire médio-sociale	50	50	100

Le **diplôme professionnel** est en effet moins souvent présent dans les **postes** d'intervenants sociaux qui relèvent de la **fonction publique**, comme le montre le tableau suivant :

Poste occupé	Nombre	Nombre de diplômes professionnels
Adjoint administratif	54	1
Agent administratif	32	9
Agent d'entretien	20	0
Agent social qualifié	20	20
Agent social	73	2
Agent technique	5	0
Assistante maternelle (crèche fam.)	344	1
ATSEM	105	0
Assistant socio-éducatif	326	326
Attaché	25	4
Conseiller socio-éducatif	33	32
Directeur territorial	3	2
Inspecteur	2	0
Rédacteur	171	0
Secrétaire médico-sociale	50	0
TOTAL	**1 263**	**397 31 %**

Ici en effet, moins du tiers des intervenants sociaux affichent un diplôme du social ou du médico-social ; ils sont plus des trois quarts a posséder un diplôme professionnel dans les **postes hors fonction publique :**

Poste occupé	Nombre	Nombre de diplômes professionnels
Aide soignante	2	0
Aide ménagère	25	1
Animateur	40	32
Assistant(te) social(e)	237	228
Autre personnel social ou éducatif	24	14
Autre personnel	16	7
Auxiliaire puéricultrice	393	344
Chef de service	31	28
Conseillère ESF	33	32
Directeur	56	39
Educateur (spécialisé, technique)	277	15
EJE	159	152
Infirmier	9	9
Moniteur éducateur	70	54
Puéricultrice	179	179
Travailleuse familiale	220	220
Autre personnel d'encadrement et de mission	23	18
TOTAL	**1 794**	**1 372 76 %**

NR : 17

Il est vrai que nous avons inclus l'ensemble des personnels "petite enfance" dans ce deuxième tableau, ce qui a pour effet d'augmenter nettement la proportion des diplômés professionnels de l'échantillon (puéricultrices, auxi puer., EJE).

Les **fonctions repérées** du secteur famille font apparaître une prédominance de l'aide à domicile et du suivi éducatif ou social.

Fonctions repérées	Nombre	Pourcentage
Accueil	37	1,2
Aide à domicile	272	8,8
Animation	25	0,8
Conseil, Médiation	8	0,2
Conception, coordination	31	1,0
Direction	85	2,8
Entretien	18	0,6
Responsable	63	2,0
Secrétariat administratif	24	0,8
Suivi social, éducatif.	157	5,2
Insertion	7	0,2
Sous-total	727	23,6
Non-réponses	2347	76,4
TOTAL	**3074**	**100**

On retrouve enfin dans les **statuts** déclarés une proportion deux fois plus importante de fonction publique que de secteur privé, ce qui est aussi confirmé par les **types de contrat** de travail recensés où les titulaires de la fonction publique représentent les trois quarts de l'échantillon renseigné.

Statuts	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	2045	
Fonction Publique	708	68,8
Secteur privé	321	31,2
Sous-total	1029	100
TOTAL	**3074**	

Type de contrat	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	1686	
CDD	13	0,9
CES	13	0,9
CDI	232	16,8
Contractuel Fonction Publique	49	3,5
Mise à disposition	14	1,0
Titulaire Fonction Publique	1067	76,9
Sous-total	1388	100
TOTAL	**3074**	

- *Le secteur sanitaire et médico-social*

Il représente une très faible partie de notre base de donnée, bien qu'il soit très présent dans FINESS, avec 64 établissements et services répertoriés et seulement 11 qui ont répondu à notre questionnaire.
Il est vrai que parmi ces établissements se trouve le CHU de Grenoble et les plus gros établissements d'hospitalisation du département (Bourgoin, Voiron et Vienne), ainsi que le CHS de St Egrève qui recense l'ensemble des personnels sociaux des CMP du département (structures repérées une à une dans FINESS).
Au total, 114 personnes relèvent de ce secteur fortement médicalisé : essentiellement des assistants sociaux et quelques éducateurs spécialisés.

Diplômes professionnels	Nombre	Pourcentage
Non-réponses	2	1.8
DEAS	88	76.2
CESF	2	1.8
DEES	87	16.6
BEATEP	2	1.8
Aucun	2	1.8
TOTAL	**114**	**100**

Il est vrai que nous n'avons pas été amenés à rencontrer les responsables de ces structures hospitalières, et que le questionnement sur les intervenants sociaux a été compris dans son acception la plus stricte, en dénombrant simplement le nombre de travailleurs sociaux qui relevaient de ces structures ; parmi ceux-ci, on compte quelques cadres ou directeurs :

Type de postes	Nombre	Pourcentage
Assistant socio-éducatif	82	71.9
Assistant(e) social(e)	11	9.6
Conseiller socio-éducatif	7	6.1
CESF	2	1.8
Directeur	1	0.9
Autre personnel social ou éducatif	6	5.2
Moniteur d'atelier	1	0.9
Animateur	2	1.8
Adjoint administratif	1	0.9
Aide soignante	1	0.9
TOTAL	**114**	**100**

Concernant le statut, plus de la moitié des questionnaires sont sans réponse ; l'autre moitié fait apparaître de façon logique une forte prédominance de la fonction publique hospitalière (41 % du total) et des personnels titulaires (37 %).

- *Le secteur insertion*

Ce secteur a été construit plus spécialement pour rendre compte des champs nouveaux dans lesquels se développe aussi l'action sociale aujourd'hui.
Il utilise des données de l'enquête ES pour ce qui concerne les Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale, et des données recueillies par questionnaire ad hoc pour les catégories d'établissements et de services suivants, enquêtés exhaustivement dans le département :

- missions locales et PAIO ;
- structures d'insertion par l'activité économique (EI, AI, chantiers, régies de quartier) ;
- organismes de formation financés pour des formations-insertion et/ou de l'accompagnement social ;
- organismes d'insertion professionnelle ;
- organismes d'insertion sociale financés dans le cadre du programme départemental d'insertion ;
- organismes d'insertion logement et d'accompagnement social lié au logement ;
- bailleurs sociaux ;
- foyers de jeunes travailleurs ;
- comités de probation.

Au total, 175 organismes gestionnaires ont été enquêtés. Le taux de réponse final a été de 71 % (125 réponses). Ce taux de réponse est plus élevé que dans les autres secteurs.
Mais le nombre d'intervenants sociaux désignés comme tels dans les réponses de ces employeurs est faible : 415 au total.

Nous avons classé ces organismes en *dix sous-catégories* : accueil et information, formation, hébergement, insertion par l'activité économique, insertion professionnelle, insertion sociale, intégration, logement et logement transitoire, missions locales et PAIO, services d'urgence.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

La répartition est la suivante :

	Nbre d'organismes enquêtés	Non-réponses	Nbre de réponses	Nbre d'intervenants	% intervenants
Accueil/information	2	-	2	6	1,4
Formation	22	11	11	39	9,4
Hébergement	16	1	15	87	21
Insertion par l'économique	56	13	43	65	15,6
Insertion professionnelle	8	-	8	25	6
Insertion sociale	23	10	13	40	9,6
Intégration	5	3	2	37	9
Logement	17	2	15	58	14
Mission locale et PAIO	22	9	13	51	12,3
Urgence	4	1	3	7	1,7
TOTAL	175	50	125	415	100

Les sous-secteurs qui ont répondu le plus massivement son ceux de l'hébergement et du logement. Les réponses sont presque exhaustives.
Les secteurs plus éloignés du champ social classique que sont les missions locales, les organismes de formation et l'insertion par l'économique, ont répondu cependant de manière assez correcte (respectivement 60 %, 50 % et 76 %).
Le taux moyen de réponse des organismes d'insertion sociale (56 %), alors que l'on peut présumer qu'ils font sans contexte partie du champ social, vient du fait qu'il s'agit souvent de très petites associations locales ou d'associations caritatives.
Sur les 415 intervenants sociaux identifiés, le taux le plus élevé est dans le secteur "hébergement" (21 %). C'est un secteur social classique.
Viennent ensuite les secteurs du logement et de l'insertion par l'économique (autour de 15 %). Les missions locales et les organismes de formation constituent le troisième groupe important (autour de 10 %).

Sous quels *intitulés de poste* trouve-t-on dénommés ces intervenants sociaux ?
Ces intitulés sont variés et nombreux (83 intitulés différents pour 415 postes).
Nous les avons regroupé en 17 catégories

Intitulés	Nombre	Pourcentage
Accompagnateur social	25	6
Adjoint administratif	1	Σ
Agent d'accueil	8	2
Agent de développement	8	2
Agent de probation	5	1
Aide-soignante	1	Σ
Animateur	28	6,7
Animateur local d'insertion	22	5,3
Assistant social	25	6
Autre personnel social ou éducatif	14	3,3
Auxiliaire de puériculture	3	Σ
Chargé de mission	4	Σ
Chargé de production	18	4,3
Conseiller emploi/formation	57	13,7
Conseiller jeunes	5	1
Conseillère en ESF	16	3,8
Coordinateur	7	1,6
Directeur	51	12,3
Educateur	44	10,6
Formateur	33	8
Moniteur d'atelier	1	Σ
Psychologue	2	Σ
Puéricultrice	1	Σ
Responsable administratif	1	Σ
Responsable de service	33	8
Travailleuse familiale	2	Σ
TOTAL	415	100

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Les intitulés significativement présents (plus de 5 %, en gras dans le tableau) se partagent entre intitulés de travail social classique (animateur, assistant social, éducateur : 23 %) intitulés nouveaux (accompagnateur social, animateur local d'insertion, conseiller emploi-formation et conseiller jeunes, chargé de production : 30 %) et intitulés liés à l'encadrement (directeurs et responsables : 20 %).
Nous pouvons étudier sur cette base deux variables principales : la qualification (diplôme général et diplôme professionnel) croisée avec les intitulés de postes, et le statut croisé avec les sous-secteurs retenus.

- ***Les qualifications***

- Diplômes généraux

La question portant sur les diplômes généraux est mal renseignée : 65 % de non-réponses. Cela tient en partie au fait que les employeurs ne connaissent pas d'emblée cette information pour tous leurs salariés (et n'ont pas recherché l'information dans les dossiers), et en partie au fait que la réponse a pu être jugée inutile lorsque les personnes étaient titulaires par ailleurs de diplômes professionnels (un niveau général minimum Bac étant requis alors le plus souvent).

Diplôme	Nombre	Pourcentage
CAP et équivalent	7	1,7
Bac et équivalent	14	3,3
BTS	13	3
DEUG et équivalent	21	5
Licence et équivalent	25	6
Maîtrise et équivalent	50	12
3ème cycle	5	1,2
Autre	4	0,9
Aucun	5	1,2
Non-réponses	271	65
TOTAL	**415**	**100**

Malgré le faible taux de réponse, on peut cependant observer que le niveau général est plus élevé que dans les autres secteurs précédemment étudiés : 25 % de niveau Bac + 2, alors que l'on en trouvait respectivement 4 % dans le secteur handicapés et 1 % dans le secteur enfance/famille (mais avec un énorme taux de non-réponses : 93 %).

-Diplômes professionnels

Diplôme	Nombre	Pourcentage
DEAS	11	2,6
BEATEP	1	Σ
CAFETS	1	Σ
CESF	25	6
DEES	28	6,7
DEFA	18	4,3
EJE	2	Σ
Autres diplômes sociaux	5	1,2
Aucun	32	7,7
Non-réponses	292	70
TOTAL	**415**	**100**

Sur ces 415 intervenants sociaux identifiés dans le secteur "insertion", 91 ont un diplôme professionnel du secteur social, soit 22 % (environ un sur cinq intervenants).
Les deux types de qualification professionnelle les plus fréquents sont ceux d'éducateurs spécialisés et de conseillère en économie sociale et familiale (58 % des 91 intervenants). Viennent ensuite les animateurs (19 %) et les assistants sociaux (12 %).

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Intitulés	Diplôme général Bac + 2 et au-delà	Diplôme professionnel (total)	Diplôme professionnel + général Bac + 2
Accompagnateur social	2	8	1
Adjoint administratif			
Agent d'accueil		1	
Agent de développement	2	2	
Agent de probation			
Aide-soignante		1	
Animateur	8	11	
Animateur local d'insertion	9	6	2
Assistant social	1	1	
Autre personnel social ou éducatif		1	
Auxiliaire de puériculture			
Chargé de mission	3		
Chargé de production	1	4	2
Conseiller emploi/formation	25	7	5
Conseiller jeunes	4		
Conseillère en ESF		10	
Coordinateur	2	1	
Directeur	10	12	
Educateur		5	1
Formateur	8	11	3
Moniteur d'atelier			
Psychologue	1		
Puéricultrice			
Responsable administratif	1		
Responsable de service	7	9	3
Travailleuse familiale		1	
TOTAL	84	91	17

Ce tableau est difficile à interpréter en raison du grand nombre de non-réponses. On ne peut commenter les absences de diplômes dans certaines catégories, dans l'incertitude où l'on se trouve de ce que recouvrent ces non-réponses.
Il est par contre possible de formuler quelques remarques là où le taux de réponse est plus élevé :

- Les diplômes généraux supérieurs (Bac + 2 et au-delà) sont particulièrement présents dans les postes liés aux dispositifs d'insertion professionnelle jeunes et adultes :
  - conseillers emploi-formation et conseillers jeunes : 55 % ;
  - animateurs locaux d'insertion : 50 %.

- Les diplômes professionnels sont répartis entre les intitulés classiques pour lesquels ils sont requis, et les intitulés nouveaux : un tiers des postes intitulés "formateurs", 12 % des postes de "conseillers emploi", 29 % des postes d'animateurs d'insertion sont occupés par des titulaires de diplômes professionnels sociaux.

A titre d'exemple, on peut observer que les 28 diplômes d'éducateurs spécialisés recensés se répartissent sur dix intitulés différents.

Titulaires d'un diplôme d'éducateur spécialisé
- agent d'accueil : 1
- animateur : 2
- animateur local d'insertion : 3
- chargé de production : 2
- conseiller emploi-formation : 2
- coordinateur : 1
- directeur : 3
- éducateur : 6
- formateur : 5
- responsable de service : 3

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Il en va de même pour les diplômes de conseillère en économie sociale et familiale, répartis sur huit intitulés.

Titulaires d'un diplôme de CESF
- accompagnateur social : 6
- animateur : 1
- animateur local d'insertion : 1
- chargé de production : 1
- conseiller emploi-formation : 1
- CESF : 10
- directeur : 1
- formateur : 1
- responsable de service : 3

On voit donc apparaître dans ce secteur insertion des phénomènes nouveaux, au regard des secteurs précédemment étudiés : un phénomène de disjonction entre titres diplômants et intitulés de postes, et un phénomène de concurrence sur les mêmes intitulés de postes entre diplômes généraux et diplômes professionnels.

On peut enfin noter que presque 20 % des titulaires de diplômes professionnels sont aussi titulaires de diplômes d'enseignement supérieur. Ce phénomène touche particulièrement les éducateurs spécialisés (10 sur 28) et les titulaires de DEFA (5 sur 18).

- *Les statuts*

- Le premier indicateur est la répartition entre secteur public et secteur privé. Dans ce secteur d'intervention que nous avons qualifié "d'insertion", le secteur privé domine largement (71 % des intervenants) sur le secteur public (29 % des intervenants).

	Employeur privé		Employeur public		Total général	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Accueil information	6	100	0	-	6	100
Formation	39	100	0	-	39	100
Hébergement/CHRS	84	96,55	3	3,45	87	100
IAE	65	100	0	-	65	100
Insert. professionnelle	25	100	0	-	25	100
Insertion sociale	23	57,50	17	42,50	40	100
Intégration	37	100	0	-	37	100
Logt et logt transit.	45	77,59	13	22,41	58	100
Mission locale/Paio	34	66,67	17	33,33	51	100
Urgence	5	71,43	2	28,57	7	100
Total général	363	87,47	52	12,53	415	100

Le tableau de répartition par sous-secteurs fait apparaître que les services publics se concentrent dans l'insertion sociale (42 %), les missions locales et PAIO (33 % : il s'agit essentiellement des PAIO), les services d'urgence (28 %) et le logement (22 %). Tout le sous-secteur formation-insertion est privé, ainsi que l'hébergement, l'insertion professionnelle, l'insertion par l'activité économique, l'intégration.

- Deuxième indicateur : le statut et les contrats de travail

	Nombre	Pourcentage
CDD	27	6,5
CDI	229	55
CES/CEC	13	3
Titulaire FPT	15	3,6
Contractuel	13	3
Mise à disposition	9	2
Vacataire	2	X
Non-réponse	107	25,5
Total	415	100

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

La majorité des personnels de ce secteur (79 %) sont sur des postes stables : CDI ou postes titulaires.
On mesure cependant des formes d'emplois précaires en nombre plus marqué que dans les autres secteurs (13 % en totalisant CDD, emplois aidés, contractuels, contre 5 % dans le secteur enfance-famille par exemple).
Ce sont les secteurs de la formation (nombreux CDD) et de l'insertion par l'économique (contrats aidés) qui totalisent le plus grand nombre de ces emplois précaires.

13 Les communes et l'action sociale : un secteur de contrastes

Les communes ont constitué un terrain privilégié d'enquête tout au long de cette première phase.

Notre panel de 6000 intervenants sociaux comprend **1567 personnes employées par une structure communale** : mairie, CCAS, établissement public communal.

Nous avons regroupé les emplois occupés par grandes catégories de fonctions : on voit que dans notre panel les professions les plus représentées sont celles de l'aide à la personne -il est vrai que l'importance du nombre des assistantes maternelles et des ATSEM dans cette catégorie concourt à la placer en tête- et du suivi sanitaire et médico-social, où l'on retrouve l'ensemble des personnels de la petite enfance, toujours très nombreux dans les communes de plus de 10 000 habitants.
Les postes d'encadrement, de responsabilité, d'animation, voire de direction sont par ailleurs en nombre conséquent : c'est aussi le reflet de la position de nos interlocuteurs qui ont considéré à chaque fois que le personnel d'encadrement de secteurs sociaux est à inclure parmi les intervenants sociaux. Les rédacteurs ont été rangés dans cette catégorie, même si pour une partie d'entre eux la fonction d'encadrement ou d'animation est abusive, notamment pour les anciens secrétaires médico-sociaux.
Les professions du social au sens classique sont bien sûr sous-représentées, les communes n'étant pas traditionnellement de grands employeurs de travailleurs sociaux.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

	Nombre	%
1- Accueil, secrétariat, personnel administratif ou technique	**133**	**8,5**
Adjoint administratif	62	
Agent administratif	32	
Agent d'entretien	23	
Agent technique	11	
Moniteur d'atelier	1	
Secrétaire	4	
2 - Personnel d'encadrement, d'animation ou de missions	**172**	**11**
Animateur	24	
Rédacteur	130	
Chef de service	7	
Agent local d'insertion	5	
Chef de projet, chargé de mission	2	
Coordinateur	4	
3 - Personnel de direction	**74**	**4,7**
Directeur, directeur adjoint	22	
Directeur territorial	3	
Attaché	28	
Conseiller socio-éducatif	21	
4 - Suivi sanitaire et médico-social	**534**	**34,0**
Auxiliaire puéricultrice	302	
EJE	119	
Infirmier(e)	14	
Puéricultrice	82	
AMP	17	
5 - Suivi social et éducatif	**115**	**7,4**
Assistant social	12	
Assistant social éducatif	55	
Educateur	16	
Moniteur éducateur	22	
Autre personnel social ou éducatif	10	
6 - Aide à la personne	**514**	**32,8**
Agent social	72	
Agent social qualifié	20	
Aide soignante	6	
Aide ménagère	1	
ATSEM	105	
Assistante maternelle	310	
Autres personnels	**12**	**0,7**
NR	**13**	**0,8**
TOTAL	**1567**	

Ce panel spécifique aux emplois sociaux des communes présente de très fréquentes situations de Non Réponses aux principales données que nous avons renseignées tout au long de l'enquête : le diplôme professionnel n'est renseigné que dans un cas sur deux, essentiellement pour les postes médico-sociaux et de travail social, le diplôme général dans un cas sur dix, la fonction une fois sur quatre, le temps de travail une fois sur cinq, etc.

Nous avons de ce fait préféré procéder à une analyse plus qualitative des enseignements que nous avons tiré de notre enquête de terrain auprès des douze communes de plus de 10 000 habitants du département de l'Isère[1]

131 Des cas de figure éclatés de mise en œuvre du social dans les communes

La configuration de l'action sociale dans les communes a connu de puissantes évolutions depuis une dizaine d'années.
Les entretiens systématiques réalisés avec les responsables des douze communes de plus de 10 000 habitants que compte le département ont clairement mis en évidence des conceptions contrastées de l'intervention sociale communale, d'une forme classique à une forme étendue. Ces différences tiennent bien sûr à la taille de la commune, mais aussi à son histoire sociale et politique, et à son imbrication dans un réseau d'agglomération.

On peut distinguer **trois catégories de secteurs d'intervention** qui se retrouvent de manière inégale dans les communes que nous avons observées.

La première catégorie regroupe, en plus du socle légal de l'aide sociale et médico-sociale obligatoires et facultatives, le champ des personnes âgées et de la petite enfance ; c'est le minimum commun proposé par l'ensemble des collectivités locales mais qui se décline cependant avec quelques différences dans la nature des services offerts.
Vu la taille des communes, on retrouve bien sûr dans chacune toute la "panoplie" des équipements enfance -crèche(s) collective(s) ou familiale(s), haltes garderies- et personnes âgées : portage des repas à domicile, logements foyers, foyers restaurants, animation et loisirs, services d'aides ménagères, de soins à domicile ; plus rarement une MAPAD ou un domicile collectif.
Mais l'action de la commune sera plus ou moins pensée à travers une vision intégrée du champ investi, selon que l'on se situe davantage dans une logique de services rendus à la population ou dans une logique plus ciblée d'intervention finalisée sur objectif : prévention pour la petite enfance, maintien à domicile pour les personnes âgées, etc.
L'aide sociale aussi peut se décliner de façon plus ou moins intégrée à la politique communale, selon que l'on souhaite ou non se saisir de l'occasion créée par la demande d'aide pour enclencher une démarche de suivi des personnes ou des familles.
Cette manière de penser différemment les prestations offertes dans ce champ très classique de l'action sociale communale va conduire à penser différemment l'organisation des services et les types de personnels qui y sont affectés.

La deuxième catégorie comprend les secteurs d'intervention présents de façon quasi permanente dans les communes, mais avec de nettes différences d'importance et de nature :
- le logement, du simple service d'enregistrement des demandes au suivi des familles en difficulté (FSL et impayés de loyer) ;
- l'animation et les loisirs, considérés comme des champs sociaux en ce qu'ils touchent en priorité les familles à bas revenus : des CLSH à la gestion des centres sociaux municipaux (cas fréquents dans le département de l'Isère) ou des MJC ;

---

[1] Dont voici la liste pour mémoire :
- GRENOBLE : 154000 hab.
- SAINT-MARTIN-D'HERES : 34800 hab.
- ECHIROLLES : 34700 hab.
- VIENNE : 29400 hab.
- FONTAINE : 23000 hab.
- BOURGOIN-JALLIEU : 22700 hab.
- VOIRON : 19200 hab.
- MEYLAN : 17900 hab.
- VILLEFONTAINE : 17200
- SAINT-EGREVE : 15900 hab.
- SEYSSINET : 13300 hab.
- LE PONT-DE-CLAIX : 11900 hab.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- l'action sociale proprement dite, avec l'instruction ou la gestion du RMI, le suivi des familles en difficultés -existence d'un service social municipal-, l'action coordonnée sur les quartiers, ce que certaine communes désigne sous le vocable commun de "solidarité" ;
- l'insertion et l'emploi, nouveau venu parmi les secteurs de l'intervention municipale mais développé dans la quasi totalité des communes rencontrées ; ici l'insertion sera parfois conjuguée avec le secteur jeunesse, séparé de ce fait de la traditionnelle animation, et/ou avec le secteur emploi, qui s'adresse en priorité aux adultes (c'est-à-dire aux plus de 25 ans) : selon les équipements et les structures présents sur la commune, l'intervention municipale sera plus ou moins directe ou en partenariat : existence d'une PAIO, d'une Mission Locale, présence d'un relai emploi, d'un agent local d'insertion...
- le scolaire et le péri-scolaire, selon que les communes souhaitent ou non intégrer leurs agents des écoles maternelles dans l'intervention sociale, et qu'elles considèrent que la prise en charge des enfants pour l'étude rentre dans le champ social ; ici aussi le service peut être entendu de façon plus ou moins élargie par rapport au type d'intervention mis en œuvre : service aux familles dont les parents travaillent, politique de prévention sociale mais aussi sanitaire pour les enfants des ménages les plus précarisés, socialisation des jeunes enfants, aide aux devoirs...

La troisième catégorie concerne des secteurs présents de façon plutôt aléatoire dans la panoplie des interventions communales, et qui revêtent aussi des formes et des configurations différentes selon la plus ou moins grande implication de l'institution locale dans leur mise en œuvre :

- l'accueil temporaire et l'hébergement des personnes ou des familles en difficulté ou à faibles ressources : CHRS, FJT, foyer de travailleurs migrants, accueil de nuit ;
- la santé, qui présente des cas de figure très contrastés lorsqu'elle est mise en œuvre au plan communal, au-delà de l'aide médicale légale instruite par les communes : carte santé, centres de santé, réseau de santé-proximité -ciblé ou non sur une population spécifique : jeunes, RMistes, familles mono-parentales ;
- la prévention de la délinquance, intégrée à part entière dans l'action municipale et non pas gérée uniquement à travers un CCPD ;
- la politique de la ville, lorsque la collectivité locale est en contrat de ville ;
- le handicap, avec un service spécifique et autonome d'accueil des personnes handicapées et de suivi dans l'insertion sociale ou professionnelle le cas échéant.

132 Des organisation différenciées

L'histoire, la volonté politique, les opportunités budgétaires conduisent les communes à organiser de façon très spécifique leur intervention sociale, au point que chaque cas de figure rencontré dans nos entretiens a des allures de cas particulier.

Deux institutions principales mettent en œuvre l'action sociale communale : la commune elle-même et son centre communal d'action sociale. Trois modes de présentation de la mise en œuvre du social peuvent être distingués :

• Le CCAS est présenté comme une entité "fictive" au sens où il sert uniquement d'employeur pour les personnels en place, au gré des opportunités budgétaires ; son statut d'établissement public lui autorise toutefois une plus grande souplesse de gestion. Dans ce cas, l'action sociale de la commune sera affichée de manière indistincte, parfois très explicitement : *"Il n'y a pas de domaine réservé [dans l'action sociale communale] mais des élus et des professionnels qui conjuguent leurs compétences pour un projet d'action globale. Le découpage en secteurs n'a de sens que dans l'opérationnalisation des actions ; la distinction CCAS/mairie n'apporte rien dans ce domaine".*[1]
La volonté d'indistinction est parfois moins affichée et présentée en quelque sorte comme une réalité de fait : c'est le cas de la commune de Saint-Egrève, de Vienne ou de Bourgoin,

[1] Entretien avec le directeur et le directeur adjoint du CCAS de la ville d'Echirolles.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

voire de Meylan. Mais il faut encore distinguer parmi elles les "leadership mairie" des "leadership CCAS" : les communes citées se répartissent également sur ces deux cas de figure.
Dans le premier cas, c'est un administratif, généralement un cadre A, qui se trouve être notre interlocuteur, les champs de l'intervention sociale recoupent les secteurs d'organisation de la mairie ("animation et jeunesse et sport", "vie associative et solidarité", "vie sociale et enseignement", "vie associative, culturelle et sportive"...) et le CCAS est cité comme une force d'appoint pour certaines actions qui lui sont traditionnellement dévolues (les personnes âgées, pour ce qui concerne leur animation par exemple).
Dans le deuxième cas, c'est le directeur du CCAS qui a été ou qui s'est désigné comme interlocuteur et qui va replacer l'action sociale déployée sur la commune à partir de l'institution qu'il dirige -même si parfois son propre poste est rattaché à la mairie. Le CCAS n'est alors plus un "appendice" de l'organisation communale mais l'institution-pivot de la mise en œuvre du social.

• CCAS et mairie sont distincts sur le plan de la mise en œuvre du social, avec des situations de plus ou moins grande hégémonie du CCAS sur la mairie. C'est la cas typique de Grenoble où la quasi totalité du social relève du CCAS[1] ; seuls la santé scolaire (autre spécialité de la commune), la gestion des MJC et la politique de la ville sont du ressort de la mairie. C'est la cas aussi de Voiron où le social est sous la responsabilité du directeur du CCAS, même si dans l'organigramme action sociale et gérontologie sont au CCAS tandis que les centres sociaux et la petite enfance sont à la mairie.
A Pont-de-Claix (petite enfance, personnes âgées, insertion, logement et centres sociaux au CCAS, jeunesse, animation, scolaire et péri-scolaire à la mairie) et à Seyssinet où la configuration est sensiblement la même, la place du CCAS est moins prépondérante.

• Le troisième cas de figure de l'organisation du social dans les communes se situerait à mi-chemin entre les deux premiers : le discours souligne la distinction des entités CCAS et mairie, la réalité montre un entremêlement des deux. Ainsi à Saint-Martin-d'Hères, le CCAS s'occupe-t-il des personnes âgées, de l'aide sociale, de l'action sociale globale sur les quartiers et la mairie de la santé, la petite enfance, le logement, la jeunesse, la prévention de la délinquance et l'insertion.... le travail se fait transversalement sur le terrain, mêlant professionnels et financements des deux structures. D'autant plus que la commune est en contrat de ville et qu'elle bénéficie d'une large panoplie de politiques dites transversales qui ont notamment pour objectif de décloisonner les interventions des acteurs et des financeurs.

C'est pourquoi au-delà des deux institutions majeures que sont la mairie et le CCAS dans l'action sociale communale, il faut aussi tenir compte, pour posséder une vision plus exacte de son organisation, de deux réalités qui la structurent :

- L'une est plus traditionnelle, elle se réfère au recours plus ou moins systématique des communes au secteur associatif pour mettre en œuvre des services ou des interventions sociales ; soit une association spécialisée du secteur -c'est très souvent le cas pour l'aide à domicile par exemple, ou plus récemment pour les actions d'insertion auprès de publics en difficulté-, soit une association ad'hoc, dont l'essentiel de l'activité et du financement relèvent de la commune commanditaire -ex. : le Comité de Coordination et d'Entraide du DSU qui gère les fonds et les postes du contrat ville à Saint-Martin-d'Hères, le Comité de Coordination de la Ville d'Echirolles qui gère les loisirs et l'animation de la commune ainsi que le volet péri-scolaire du contrat ville.

- L'autre est plus récente, elle relève de l'ensemble des mécanismes de financement et de coordination des actions inauguré notamment par la politique de la ville et la pratique de l'intercommunalité dans la gestion des politiques sociales locales ; ainsi par exemple, une grande partie de l'intervention sociale de la commune de Villefontaine se réalise dans le cadre du SAN de la ville nouvelle de l'Isle-d'Abeau.

---

[1] Qui passe pour être un des CCAS les plus importants de France, rapporté à la population de la commune, avec ses 1300 salariés

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Ces configurations hétérogènes des modes d'organisation de l'intervention sociale dans les communes produisent aussi des situations contrastées en termes de postes, d'emplois ou de fonctions.

133 Des situations contrastées en matière de postes et d'emploi

• La faible adaptation de la fonction publique territoriale à l'intervention sociale

D'une manière générale, l'ensemble de nos interlocuteurs ont souligné la difficulté qu'il y avait à adapter le cadre de la fonction publique territoriale et sa filière sociale à la réalité de l'intervention sociale que souhaite mettre en œuvre une commune.

La situation varie cependant selon le secteur observé :

- Le secteur de l'enfance est plutôt bien cadré, avec des professionnels diplômés auxquels correspondent des postes en référence (puéricultrice, EJE, coordinatrice des crèches...) ; c'est un peu plus fluctuant sur le périscolaire et l'animation (certaines communes exigent un brevet d'animation pour les vacataires des CLSH, d'autres non, d'autres encore proposent au personnel technique qui s'occupent du périscolaire de passer le BAFA).

- Le secteur des personnes âgées, très important dans toutes les communes, connaît des structures d'emploi à "géométrie variable", notamment pour ce qui concerne les responsables d'établissement ou de service -très souvent filière administrative ou technique, avec des différences de grade importantes- ou bien le personnel qui travaille "autour" des personnes âgées : entretien, repas, toilette, animation, accueil...(agent technique, agent d'entretien, avec des fonctions de gardiens ou même de chauffeur).

- L'aide sociale légale et l'aide médicale, sont parfois encadrées, en plus des personnels strictement administratifs, par des travailleurs sociaux (AS le plus souvent, parfois conseillère) ; se pose toutefois aux communes le problème de la qualification des agents qui accueillent les publics, souvent en difficulté, dans ces services[1]. Plusieurs possibilités : des formations sont proposées aux personnels, ou bien on recherche les personnes "les plus adéquates" pour remplir ces fonctions ; il est vrai que le régime indemnitaire permet parfois de compenser la non reconnaissance, par la grille indiciaire, de la fonction occupée et du travail accompli.

- Enfin les secteurs jeunesse, insertion, emploi sont ceux où l'on rencontre la plus grande variété dans les statuts, les profils, les cadres d'emploi et les filières concernées. Ce sont aussi les lieux où l'imagination et l'innovation sont les plus sollicités, comparativement aux autres secteurs s'entend : des désormais classiques agents locaux pour l'emploi (ALI), aux chargés de mission, chefs de projet, agents de développement local, en passant par les médiateurs en tous genres, les correspondants de quartier, les relais emploi... la panoplie des appellations et des fonctions est vaste. Les personnels ne sont pas tous forcément contractuels, certains sont titulaires de la fonction publique -sur des postes de rédacteur, d'adjoint administratif, d'attaché, d'assistant socio-éducatif...- parfois détachés dans une structure extérieure (PAIO, mission locale, lieu d'accueil RMI, centre social).

Ce rapide état des lieux montre la variabilité des cas de figure rencontrés sur le terrain et les nécessaires ajustements déployés par les communes et leurs CCAS pour répondre à une demande sociale qu'ils jugent en expansion ; le système du régime indemnitaire est fortement sollicité pour compenser le fonctionnement du cadre d'emploi de la FPT.

---

[1] A signaler aussi le service de l'état civil comme lieu d'accueil de publics plus fragiles, notamment les étrangers en situation de régularisation de leur situation au regard de la nationalité ou du droit de séjour.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

En fait, deux types de questionnements ressortent de nos entretiens :

- La question de la perméabilité des filières administratives et techniques avec la filière sociale, sur les moyens et bas niveaux de qualification : à partir de quel moment doit-on considérer qu'un agent administratif ou technique intervient dans le champ du social ? De façon conventionnelle, en fonction des publics rencontrés (les enfants, les familles en difficulté, les étrangers en situation irrégulière...) ? ou bien en fonction des secteurs d'intervention (l'aide sociale, le RMI, l'hébergement des personnes âgées...) ? Doit-on procéder de façon empirique, en évaluant la réalité de la fonction occupée au cas par cas ? Ceci empêche cependant tout recours à une approche systématisée de la réalité.

- Au-delà des inévitables disparités de situation des personnels, la question de la mise en œuvre et de la reconnaissance :
  - de l'encadrement technique et hiérarchique dans la fonction publique locale ;
  - de la fonction d'ingénierie, dans la FTP **et** le social.

D'une manière générale, nos interlocuteurs ont souligné la faiblesse des professions de travail social sur ces créneaux de l'encadrement et de l'ingénierie, et plus particulièrement des assistants de service social, moins performants dans les interventions de type collectif et l'action globale sur les quartiers. Comme le dira un directeur de CCAS (lui-même travailleur social d'origine) : "Dès qu'on entreprend un travail par objectif, on sort des compétences traditionnelles du travail social" ; ce serait essentiellement un problème de formation, initiale certes, mais aussi continue, le CNFPT n'offrant pas non plus de formations véritablement adaptées aux besoins de ces personnels sur cette question de l'encadrement et de l'ingénierie.

- ***Le brouillage du statut et de la fonction***

Nous proposons d'illustrer ces quelques réflexions recueillies sur le terrain en présentant des situations contrastées quant aux fonctions et aux postes occupés dans le secteur de l'intervention sociale sur les communes.

Deux situations opposées seront décrites : une commune où la présence des professionnels sociaux est importante dans la mise en œuvre du social, y compris aux fonctions d'encadrement ; une commune qui ne comporte aucun travailleur social dans son organigramme.

Ville d'Echirolles - 34700 habitants

	Nombre	Poste	Fonction	Formation
Encadrement	1	Attaché principal	Directeur CCAS	Maîtrise lettre
	1	Attaché	Directeur adj CCAS - Responsable PE	DEAS DSTS
	1	Attaché	Resonsable PA	DEA Psycho-socio
	1	Attaché	Responsable Action Sociale	IEP
Secteur Prévention				
	1	Animateur	Prévention milieu difficile, animation	Educateur sportif
Secteur Action Sociale	1	ASE	Responsable coordination des AS	DEAS
	2	ASE	Secteur	DEAS
Secteur Petite Enfance	3	Puéricultrice		Puéricultrice
	4	Puéricultrice	Direction structure	Puéricultrice
	7	EJE		EJE
	1	EJE	Direction structure	EJE
	20	Auxi puer		Auxi puer
	23	Ass. mat.		
Secteur Personnes Agées	1	ASE	Responsable serv. aides ménagères	DEES
	2	Adjoint adm	Secrétariat + serv. aides ménagères	
	3	Agent adm	Enquêtes à dom Accueil Suivi des personnes Montage des dossiers	
	2	Agent technique	Maintenance, entretien, relations avec les personnes	
	1	Agent de maîtrise	Responsable portage repas à domicile	
Secteur Jeunesse	1	Animateur	Responsable du secteur	DEFA
	3	Animateur		DEES, DUT
	2	Adjoint adm	Accueil Prévention Insertion Partenariat avec Mission Locale	

On voit ici que, même si l'encadrement est essentiellement administratif, on retrouve des assistants socio-éducatifs et des animateurs aux principaux postes de responsabilité, tous diplômés du social. On remarque aussi que les fonctions des personnels administratifs "d'exécution" ont très souvent une composante sociale, soit à travers l'accueil des publics ou plus encore dans les missions de suivi et d'accompagnement qui leur sont assignées -notamment dans le secteur des personnes âgées ou de la jeunesse. Lors de l'entretien avec le responsable du CCAS et son adjointe, l'accent a été mis à plusieurs reprises sur la difficulté à pourvoir ces postes de manière satisfaisante, l'absence de possibilité de formation efficace sur ces fonctions rendant le problème encore plus aigu.

Le deuxième exemple proposé se démarque nettement du premier :

Ville de Meylan - 18000 habitants

	Nombre	Poste	Fonction	Formation
Encadrement	1	Attaché	Responsable dpt "Vie sociale et enseignement" Responsable CCAS	Bac + 4
	1	Attaché	Responsable PA + accueil des CES	
	1	Redacteur	Responsable dpt "Solidarité"	
Secteur Petite Enfance	1	Puéricultrice	Coordinatrice de crèche	Puéricultrice
	8	Puéricultrices		Puéricultrice
	1	Puéricultrice	Directrice de structure	Puéricultrice
	25	Auxi puer		Auxi puer
	15	Ass. mat		
	1	Adjoint adm	secrétariat	
Secteur Personnes Agées	1	Rédacteur	Responsable serv. aides ménagères	
	1	Adjoint adm	Secrétariat	
	15	Agents sociaux qualifiés		CAFAD (12)
Secteur Emploi Insertion	1	Rédacteur	Responsable Logement social, d'urgence et d'insertion	
	1	Adjoint adm	Suivi des "dossiers sociaux" de l'aide sociale	
	1	Agent adm	Secrétariat + Accueil	
Secteur Solidarité	1	Rédacteur (rattaché à la ML)	Accueil des 18-25 ans ; suivi social	
	1	Rédacteur	Accueil des demandeurs d'emploi	
	1	Relai emploi		
	1	Agent adm	Secrétariat	

Ici, pas de travailleurs sociaux en poste, à quelques niveaux de l'organisation du social dans la commune : uniquement des attachés (2) ou des rédacteurs (4); le seul secteur à être pourvu de personnels diplômés est le secteur de la petite enfance.
Ceci est d'ailleurs une constante dans les communes : quel que soit le niveau de pénétration des professionnels dans les postes sociaux, la petite enfance est la seule à posséder un accès règlementé aux postes techniques ou d'encadrement -la création de ces postes étant par ailleurs obligatoire pour la création des structures d'accueil et de garde. On ne retrouve pas la même situation pour les personnes âgées, la jeunesse ou l'animation, sans parler de l'insertion ou de l'emploi, secteur toujours présent dans les communes de plus de 10 000 habitants, mais dont les configurations de postes, de diplômes et de fonctions sont très variables.

Nous ne souhaitons pas multiplier les exemples de cas, même si certains communes présentaient des situations encore plus typiques ou contrastées ; nous avons préféré rester dans une "moyenne" plus représentative de l'ensemble, à notre avis.

Ces particularismes d'organisation du social et de définition des emplois et des fonctions constituent certes une zone d'ombre permanente pour l'analyse des métiers et des qualifications ; ils montrent cependant combien les institutions communales semblent être en recherche et en situation de réactualisation des critères qui fondent l'intervention sociale de leur personnel.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

2 Evolution et recomposition de l'intervention sociale

De cette première phase de travail ressortent un certain nombre de repérages et de pistes d'analyse relatifs à des lieux sensibles dans l'évolution et la recomposition de l'intervention sociale. Nous présenterons, dans cette dernière partie, ceux qui nous paraissent pouvoir guider les hypothèses de travail de la phase qualitative de l'étude, mettant l'accent dans cette note davantage sur les "champs frontière" et les fonctions en transformation que sur les champs bien identifiés et les fonctions classiques du travail social lesquels, bien entendu, feront également partie de cette phase qualitative.

21 Le repérage des "champs frontière"

L'hypothèse d'une dé-sectorialisation de l'intervention sociale, d'une certaine perméabilité des frontières de l'action sociale avec d'autres secteurs de l'action publique, a fait l'objet d'une première approche à partir du travail de reconstitution d'une base d'employeurs d'intervenants sociaux. Un certain nombre d'organismes et d'associations sont apparus comme des "champs frontière" de l'action sociale.
L'intérêt du repérage de ces "champs frontière" tient à ce qu'ils obligent à redéfinir les contenus, les significations, les caractéristiques de l'intervention sociale, ou en tous cas à leur donner un énoncé plus explicite et plus rigoureux.

211 Des critères empiriques

Les représentations recueillies au cours de cette enquête auprès des employeurs et gestionnaires diffèrent sensiblement et obligent à explorer les divers critères qui nous ont été empiriquement proposés.

• Le premier critère, le plus simple et le plus fréquemment utilisé, est celui de la présence ou non dans un établissement ou service de travailleurs sociaux titulaires de diplômes reconnus comme tels. En l'absence d'autres indications portant sur la fonction dans les questionnaires reçus, c'est aussi, à ce stade, le critère que nous avons privilégié. Mais des questions se posent néanmoins : pourquoi des travailleurs sociaux dans tel service (organisme de formation par exemple) : est-ce un indicateur pertinent de son appartenance au champ de l'intervention sociale, ou le hasard d'une trajectoire personnelle d'un intervenant ? Pourquoi, dans tel organisme, la même fonction est-elle occupée indifféremment par des titulaires de diplômes sociaux et par des intervenants ayant de toutes autres formations ? (exemple : conseiller d'insertion dans les missions locales). Faut-il prendre en considération la fonction, ou la qualification sanctionnée par un diplôme ? Pourquoi certains organismes, assurant des fonctions ayant des dénominations proches de l'intervention sociale, n'ont-ils aucun travailleur social parmi leurs intervenants ? (exemple : des associations d'insertion, ou de prévention du SIDA, ou d'accompagnement vers le logement, etc...).
Le critère du diplôme est à la fois le plus repérable et le plus ambigu dans une problématique de déconstruction des catégories ordinaires.
Cela mérite une observation approfondie justement sur ces "champs frontière".

• Le deuxième critère proposé par les employeurs est celui du "public" : représentation de l'intervention sociale resserrée sur des publics spécifiques qui ne peuvent accéder ou ne

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

peuvent tirer profit des politiques publiques de droit commun, et qui nécessitent pour leur prise en charge une qualification particulière.
Cela apparaît clairement dans certains discours comme celui de l'Education nationale par exemple : des enseignants en milieu gitan ou en milieu carcéral deviennent des "intervenants sociaux", avec le pré-supposé que le métier d'enseignant auprès de ces publics s'élargit nécessairement à un certain type d'accompagnement personnalisé et global qui qualifierait le "social". Il en va de même pour les cycles de la "Mission Insertion" de l'Education nationale, concernant les jeunes de 16 ans sortis de l'école sans qualification. C'est aussi ce que dit, autre exemple, la DDJS à propos des animateurs sportifs dans des quartiers dits "sensibles", qui devraient ajouter à leur activité une dimension "sociale", pour laquelle, d'ailleurs, on leur propose des formations complémentaires.
On pourrait encore citer la DPJJ qui s'interroge sur la fonction sociale de ses enseignants professionnels ou les communes qui distinguent l'animation globale de "l'animation en milieu difficile", etc...
Une logique de public a longtemps été l'un des critères déterminants de qualification du travail social, et cette logique est renforcée aujourd'hui dans certains secteurs par des politiques publiques de plus en plus ciblées. Il existe cependant une large ambiguïté dans la définition de ce que seraient les publics spécifiques de l'intervention sociale, laquelle tracerait alors une ligne de clivage au sein même des grandes politiques publiques, entre droit commun et droit spécifique. De tels problèmes se lisent clairement par exemple dans les politiques d'accès au logement, ou d'intégration des populations étrangères.
On peut, par ailleurs, se poser la question de savoir si le type de public modifie les compétences et qualifications liées à un métier (celui d'enseignant, par exemple), et analyser sur ce type d'exemples la distinction entre fonction et profession.

• Le troisième critère de repérage des "champs frontière" pourrait être celui des financements.
Un certain nombre d'organismes entreraient dans le champ social du fait qu'ils émargent à un certain nombre de financements ou de lignes budgétaires propres aux institutions sociales, de manière récente parfois. On a pu observer, effectivement, que des financements comme ceux du PDI, du PDALPD, du FAS, de l'ALT, de la politique de la ville, etc... font émerger un certain nombre d'associations et d'organismes non repérés jusque-là dans le cadre du champ social traditionnel.
Cela traduit incontestablement une perception élargie de l'intervention publique auprès de publics en difficulté. Faut-il pour autant conclure à la nature "d'intervention sociale" des activités ainsi financés ? Une activité théâtrale devient-elle "sociale" parce qu'elle est subventionnée par le PDI ? Doit-on analyser cela comme une conception extensive du champ social, ou comme l'émergence de catégories nouvelles de l'action publique (insertion, intégration, développement...) dont le volet "social" n'est qu'une partie ?
Les organismes et services les plus éloignés de par leur culture du champ traditionnel de l'action sociale sont ceux qui manifestent le plus de réticences à cette conception extensive de l'intervention sociale. Contrairement à la DPJJ, la DDASS ou la DDJS, précédemment citées, qui portent un certain nombre d'interrogations quant à l'émergence de nouvelles fonctions sociales, la DDTE, par exemple, ou la Préfecture argumentent sur la nécessité de frontières franches, et la résistance aux glissements entre champs.
Même si elle reconnaît que les politiques d'insertion créent des interfaces entre emploi et social, la DDTE refuse globalement la qualification "d'intervention sociale" pour ses actions, y compris pour les publics sans qualification.
En ce qui concerne, autre exemple, les personnels de la politique de la ville, les services de la Préfecture manifestent également une position assez critique quant au fait de les inclure dans le champ de l'intervention sociale (chefs de projet, équipes opérationnelles MOUS...).

• Un quatrième critère, enfin, de l'intervention sociale est fréquemment évoqué, celui de l'action directe auprès des publics. La présence, le contact personnel avec les usagers du service ou de l'établissement seraient le fondement de l'intervention sociale.
Ainsi, un certain nombre d'associations ou d'intervenants, tels que coordonnateurs, développeurs "d'offre" d'insertion, conseillers techniques, etc... hésitent à se classer comme intervenants sociaux. Plusieurs ne justifient de leur lien avec le social qu'en faisant valoir la part de leur travail (jugée souvent périphérique) qui serait de l'ordre d'un accompagnement direct de personnes.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Les fonctions d'expertise, de diagnostic, d'évaluation, d'organisation, sont considérées souvent comme hors du champ social. Ceci pose les questions d'une part d'un certain nombre de postes attachés à des dispositifs de politiques transversales (exemple : chef de projet), d'autre part de certains postes d'encadrement qui ont profondément évolué dans les institutions, où la distinction entre encadrement technique et encadrement administratif s'atténue, et où le rôle hiérarchique laisse place à un rôle d'expertise.
Ces quatre critères : type de qualification, type de public, inscription dans des politiques publiques bénéficiant de financements sociaux, aide directe à l'usager, qui se combinent entre eux de façon variable, sont à tester sur les "champs frontière" de l'action sociale classique. Ils ouvrent la voie à la prise en compte d'autres types de critères (analyse des fonctions, des trajectoires, des compétences) qui devraient permettre non pas de délimiter une fois pour toutes ce qui relève de l'intervention sociale et ce qui n'en relève pas, mais bien plutôt de mettre en évidence le caractère composite et métissé d'un certain nombre de fonctions qui se font jour transversalement à divers secteurs de l'action publique.

212 L'identification des frontières

Les "champs frontières" ont pu être repérés concrètement à partir de nos enquêtes et de la confrontation avec le fichier FINESS.

La plupart des structures concernées, toutefois, n'existent pas actuellement dans le fichier FINESS, celui-ci étant construit pour l'essentiel pour rendre compte des établissements et services relevant du champ de la Direction de l'Action Sociale. La profonde transformation de l'action publique, qui dessine un secteur d'intervention très élargi autour des politiques d'insertion, faisant intervenir d'autres autorités de tutelle, et modifiant les modalités de financement (fréquence des multi-financements, place croissante d'associations subventionnées mais sans dotation pérenne), amène à inclure dans le champ social des organismes qui n'avaient pas vocation a être pris en compte jusque là dans un fichier tel que le FINESS.
Dans ces nouveaux champs, il n'existe pas aujourd'hui d'outils statistiques permettant de suivre l'évolution des organismes gestionnaires et des postes d'intervenants sociaux.
Nous avons tenté de mettre en lumière, à partir de nos enquêtes, les principaux secteurs de l'intervention sociale sur lesquels l'information statistique fait défaut actuellement.

- ***L'insertion professionnelle et l'insertion par l'économique***

Notre repérage a été effectué à partir des financements du département (PDI, postes d'ALI, coordonnateurs de CLI ...), de la DDASS (ASI, postes ELI), de la DDTEF (insertion par l'économique, formation professionnelle), des missions locales et PAIO.

- *Les structures d'insertion par l'activité économique*

Nous regroupons dans ce chapitre les entreprises d'insertion (EI), les régies de quartier (RQ), les associations intermédiaires (AI) et les chantiers d'insertion.
Seules les deux premières catégories font l'objet d'une nomenclature FINESS (EI = 420 ; RQ = 452).

- En ce qui concerne les *EI* et les *EII*, FINESS en répertorie 18 sur les 28 existantes dans le département, soit deux tiers seulement.
Le secteur des EI nécessiterait une actualisation.
Les régies de quartier ne peuvent être étudiées à part car elles sont fréquemment agréées comme entreprise d'insertion.

- En ce qui concerne les *AI*, elles ne figurent pas dans NODESS[1]. On en dénombre 19 dans le département.

[1] Nomenclature des Etablissements Sanitaires et Sociaux.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Parmi elles, la quasi-totalité (17 sur 19) bénéficient de financements du PDI, laissant supposer qu'il y a une intervention sociale de type accompagnement, au-delà de la seule activité de placement dans l'emploi.

- Les organismes gérant des *chantiers et ateliers d'insertion* avec des CES relèvent de catégories diverses, et l'on ne peut tous les considérer comme relevant du champ social, encore qu'ils entrent dans le champ de l'IAE par ce type d'activité.
La DDTE a pu fournir une liste de ces organismes, au nombre de 31.
Si l'on met à part les organismes liés à l'environnement (de type ONF, parc régional, maison du patrimoine, FRAPNA, etc ...), les mairies (5, ayant créé par exemple des "Brigades vertes"), les AI (recensées par ailleurs), il reste 18 associations identifiées comme relevant du champ social. Seules trois d'entre elles sont connues de FINESS, pour d'autres activités que celle-ci d'ailleurs : une association de prévention spécialisée, recensée par FINESS à ce titre, un IMPro et un CHRS.
Parmi les 15 associations restantes non connues de FINESS, six émargent au PDI. Certaines sont déjà identifiées ailleurs dans notre enquête, mais dans des catégories n'existant pas dans FINESS (MJC, mission locale, organismes de formation). Il en reste 9 qui sont spécifiquement constituées pour gérer ces activités d'insertion, classées en "associations de solidarité" par le PDI.

En résumé, en ce qui concerne les structures d'insertion par l'activité économique, on peut ainsi récapituler les effectifs :

Structures d'insertion par l'économique	TOTAL Organismes	Organismes identifiés par FINESS	Organismes non identifiés par FINESS
EI et EII	**28**	**18**	**10**
AI	**19**	**0**	**19** (dont 17 avec PDI)
Chantiers et ateliers d'insertion	**18** associations (31 organismes en tout)	**3** dont : 1 IMPRO 1 association PS 1 CHRS	**15** (dont 7 avec PDI)
TOTAL	**65**	**21**	**44**

- *Les structures d'accompagnement vers l'emploi*

- Les associations financées au titre de l'appui social individualisé

Les crédits "ASI"[1] de la DDASS finançant un accompagnement social vers l'emploi, ont été attribués en 1996 à 12 associations.

On peut les classer en différentes catégories :
- associations intermédiaires : 1
- association de formation et pré-qualification professionnelle : 3
- associations d'insertion sociale : 7
- centre social : 1

Sur ces 12 associations, seul le centre social et trois associations d'insertion sociale (l'une pour son CHRS, l'autre comme centre de lutte contre l'alcoolisme et un centre de lutte contre l'isolement) sont identifiées dans FINESS.
Parmi les associations d'insertion sociale, on trouve des organismes tels que la confédération syndicale des familles, le centre d'information féminin, une association d'aide aux étrangers, une liste donc assez hétérogène d'associations pas forcément identifiées dans le champ social, qui se sont dotées de fonctions sociales et d'intervenants sociaux.
On voit d'autant mieux se dessiner les fonctions sociales de ces associations, et on peut d'autant mieux justifier leur prise en compte dans le champ social, que l'on peut noter que la plupart de ces associations bénéficiaires de l'ASI (soit 10 sur 12) sont aussi prestataires d'insertion pour le PDI.

[1] ASI : Appui Social Individualisé.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- Les postes d'ELI (emploi local d'insertion)

Financés par la DDASS, les postes ELI sont souvent attribués à des associations intervenant dans le champ de l'insertion professionnelle.
C'est le cas de 8 associations sur les 10 ayant un poste ELI (les 2 autres concernent l'insertion par le logement).
Sur ces 8 associations, une seule (une régie de quartier) existe dans FINESS, et trois n'ont été repérées par aucun autre système de subvention (quatre sont aussi financées par le PDI).

- Les missions locales et les permanences d'accueil, d'information et d'orientation

Ce secteur est un bon exemple de structures ne faisant pas l'objet d'une nomenclature NODESS pour lesquelles on peut se poser la question de la pertinence de leur inclusion dans le champ social.
Toutes les missions locales et PAIO du département ont été enquêtées par questionnaire. Les réponses obtenues mettent en évidence d'une part la présence de travailleurs sociaux munis de diplômes traditionnels dans ces structures, d'autre part l'existence d'un réel débat en leur sein sur la qualification "d'intervenant social", appellation revendiquée par certains et rejetée par d'autres.

- Les postes d'animateurs locaux d'insertion et de relais-emploi

Ce registre d'exploration est un peu différent. Il ne s'agit pas d'un repérage d'employeurs, puisque ceux-ci sont connus et sont en général des communes ou des CCAS (sur des postes co-financés avec le PDI).
Il s'agit plutôt de mettre en évidence un profil d'intervenant frontière entre le champ social et le champ de l'emploi, profil qui pourra être confronté à celui de certains agents de l'ANPE, à celui des accompagnateurs de type "ASI" dans certaines associations, à celui des conseillers et référents des missions locales, à celui aussi des professionnels de l'association "OHE", créée pour l'insertion professionnelle des handicapés et qui est agréée comme "équipe technique de reclassement". On compte en Isère 10 relais-emploi et 28 ALI, représentant au total 31 ETP.

• *Les associations de formation et de pré-qualification*

Les frontières entre intervention sociale et formation peuvent particulièrement s'observer si l'on analyse l'ensemble formé par les associations dispensant des formations non qualifiantes.
La liste de ces associations nous a été fournie par la DDTE pour l'année 95, année où existaient encore les formations "PAQUE", représentatives de cette problématique.
Ces associations sont au nombre de 26. Parmi elles, 11 au moins sont déjà repérées dans le champ social, au titre de diverses entrées (PDI, ASI, organisme de protection de l'enfance, handicapés) et emploient des intervenants sociaux.
Les informations en notre possession indiquent clairement qu'il s'agit bien là d'une zone frontière avec le social. A titre d'exemple, "l'association pour l'emploi et la formation" (ASSEFOR) affiche 4 travailleurs sociaux sur 6 postes intitulés "formateur". Une autre association, "l'ACEISP", qui gère à la fois des programmes de formation non qualifiante, et des montages de projet autour de l'accès à l'emploi et de la création d'activités, estime que un tiers de ses intervenants (10 sur 30) sont issus du secteur social.

Parmi ces 26 associations, deux seulement sont identifiées par FINESS, mais à d'autres titres que leur activité de formation (la Sauvegarde de l'Enfance, et OHE, association d'insertion des handicapés).

Ainsi, on peut conclure que le champ de l'insertion professionnelle, entendu au sens large, qui mêle des fonctions de formation, de gestion d'emplois, d'encadrement technique avec des fonctions sociales d'accompagnement, de re-qualification et d'insertion, est un secteur très mal identifié par les outils existants (à hauteur de 20 % environ).

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

	Nbre d'associations repérées en Isère	Nbre d'associations identifiées par FINESS
Insertion par l'activité économique	65	21
Agrément ASI	12	4
Postes ELI	8	1
Missions locales et PAIO	20	0
Associations de formation non-qualifiantes	26	2
TOTAL (avec doubles comptes)	131	28 (21 %)

Le seul segment à peu près connu est celui des entreprises d'insertion, encore que le recensement en soit incomplet (deux tiers en Isère à ce jour). Les autres groupes d'associations n'étaient pas considérés jusque là comme pouvant recouper le champ social : cela est vrai des missions locales et PAIO, des associations de formation non qualifiante, des associations intermédiaires et des associations support de chantiers d'insertion.
Hormis les EI, les quelques associations connues de FINESS le sont à d'autres titres : ce sont des associations du champ social traditionnel qui ont élargi leurs missions (Sauvegarde de l'Enfance ayant créé un service de formation, association d'insertion des handicapés, s'élargissant à l'accompagnement des chômeurs de longue durée, CHRS, IMPro).

- *L'insertion au titre du RMI*

Il est difficile de traiter du secteur de l'insertion sans prendre en compte l'effet de structuration produit par les quelques huit années de fonctionnement du dispositif RMI. Il n'était pas possible, pour autant, d'inclure simplement ce chapitre dans le précédent (insertion professionnelle), bien qu'il le recoupe amplement, puisqu'on le sait, l'insertion au titre du RMI est de conception plus large que l'insertion professionnelle.
Nous avons travaillé à partir de la liste des organismes financés par le PDI de l'Isère en 1996.
En retirant les institutions publiques (mairies, CCAS, GRETA, SIVOM, CNASEA, CPAM) ainsi que les organismes purement économiques (CCI, centre de développement des entreprises, comités de bassin d'emploi), nous avons retenu 121 associations.
Sur ces 121 associations, 36 (soit 30 %) sont identifiée par FINESS. Il s'agit des entreprises d'insertion, des CHRS, des centres sociaux, et de structures relatives à la petite enfance.
Parmi les 86 non connues, on retrouve les AI, les associations de formation, les centres de bilan, les chantiers, des associations liées à l'insertion par le logement, des organismes de type socio-culturel (MJC ou autres) et une série d'associations d'insertion sociale. Cela représente quelques 31 associations nouvelles dans le champ de l'insertion par rapport à celles que nous avons déjà comptabilisées au chapitre précédent sur l'insertion professionnelle.
Au total, insertion professionnelle et insertion sociale, repérées selon les entrées que nous venons d'évoquer, représentent un champ potentiel de quelques 162 associations, dont 44, soit 27 %, sont identifiées à ce titre ou à un autre par le FINESS.
On peut conclure à une "couverture" du champ d'insertion à hauteur d'un quart environ, en ce qui concerne une base de données d'employeurs.

- *Le champ du logement*

Cinq types d'établissements font l'objet d'une identification dans NODESS[1] : les foyers de jeunes travailleurs (FJT : 257), les centres d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS : 214), les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA : 443), les foyers d'hébergement pour travailleurs migrants (256) et les cités de transit ou de promotion familiale (217).
Encore faut-il remarquer que ces organismes ne relèvent pas d'un chapitre problématisé autour de l'accès au logement, mais d'un chapitre présenté sous une autre logique, celle de la réadaptation sociale.
D'autres types de services ou d'établissements n'apparaissent pas, ceux qui sont plus directement liés aux récentes politiques d'accès au logement pour les personnes défavorisées, et d'insertion par le logement : hôtels sociaux et résidences sociales, services

[1] Hormis les établissements spécialisés pour les handicapés, enfants protégés, personnes âgées, que nous considérons comme relevant d'une autre logique que celle de l'accès au logement.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

d'accompagnement social lié au logement, agences immobilières à vocation sociale, accueils d'urgence et accueils transitoires, etc...

- *Les centres d'hébergement et de réadaptation sociale*

Les CHRS sont bien repérés par FINESS, et, de plus, font l'objet de l'enquête ES, avec un taux de réponse de 100 %.
Cependant, beaucoup d'entre eux ont développé d'autres activités et d'autres fonctions que celle de l'hébergement au titre des diverses politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion.
Par exemple, trois d'entre eux sont financés pour l'accompagnement social lié au logement dans le cadre du PALDI[1], quatre autres ont une prestation ALT pour de l'accueil transitoire, trois enfin sont inscrits dans le schéma départemental d'urgence.
Cela correspond pour eux à des activités et parfois des établissements nouveaux qui n'apparaissent pas dans FINESS en tant que tels.

- *Les foyers de jeunes travailleurs*

Les FJT font aussi l'objet d'un recensement par FINESS.
Contrairement aux CHRS, ce recensement se révèle moins précis.
- l'ALJI[2] gère 11 FJT (alors que trois seulement apparaissent dans FINESS), tous dirigés par du personnel diplômé du travail social (ES, EJE, DEFA, AS) avec souvent des diplômes supérieurs complémentaires. Tous ces FJT ont par ailleurs des animateurs diplômés (ES, CESF, DEFA) ;
- l'ALJI a développé d'autres services à destination des jeunes, qui n'apparaissent pas dans FINESS : le service logement (accompagnement des jeunes dans la recherche de logement) et un service "emploi-formation" (ateliers d'insertion et formation aux métiers de la restauration). Ces services font apparaître une dizaine de postes d'intervenants sociaux.

En matière de logement, seules ces deux catégories d'établissements, l'une bien couverte (CHRS), l'autre assez incomplète (FJT) apparaissent identifiées.
Le reste du champ est inconnu de FINESS, et nous voulons signifier par là :
- les résidences sociales, hôtels sociaux, logements transitoires, accueils d'urgence ;
- les services d'accompagnement social lié au logement ;
- les actions et services développés au sein des organismes bailleurs.

- *Les résidences sociales, hôtels sociaux, logements transitoires, accueils d'urgence*

A côté des établissements juridiquement bien établis (CHRS, sur les lignes "aide sociale" ou FJT) se sont développés depuis une dizaine d'année une série de nouveaux établissements aux définitions plus floues, dont la création a été rendue possible par la conjonction de différentes mesures en faveur du logement des personnes défavorisées :
- schéma départemental d'urgence, et crédits "urgence" (suite aux plans "pauvreté-précarité") ;
- création de la prestation "allocation de logement temporaire" ;
- financements liés au PDALPD (PLAI puis PLATS, ainsi que crédits d'accompagnement social du FSL).

Si l'on exclut les extensions au titre de l'accueil d'urgence ou de l'hébergement transitoire réalisés par les CHRS[3], considérant que l'association est déjà identifiée par son CHRS, on dénombre en Isère aujourd'hui 29 établissements nouveaux, non répertoriés par FINESS :
- 11 accueils d'urgence, dont 4 liés à des CCAS ;
- 13 hébergements transitoires ou résidences sociales (hors financement aide sociale) ;
- 5 "hôtels sociaux".

Ces établissements correspondent à 18 associations nouvelles, non identifiées par ailleurs (hors CHRS, CCAS, ALJI ...).

---

[1] PALDI : Plan d'Accès au Logement pour les Défavorisés en Isère.

[2] ALJI : Association pour le Logement des Jeunes en Isère.

[3] Mais non financés par l'aide sociale à l'hébergement.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- *Les services d'accompagnement social lié au logement*

Neuf associations bénéficient d'un financement du FSL au titre de l'accompagnement social lié au logement.
Parmi elles, six sont repérées dans FINESS pour d'autres activités (4 CHRS, 1 FJT et 1 association de protection de l'enfance), mais pas pour cette activité particulière.
Une autre association, non connue de FINESS, a déjà été citée dans le chapitre précédent pour de l'accueil d'urgence.
Restent deux associations nouvelles en ce domaine.

- *Les associations et services développés au sein des organismes bailleurs*

Il n'existe pas d'information centralisée pour les organismes bailleurs, relative aux fonctions sociales qu'ils ont pu développer. (L'union régionale HLM, contactée, n'a pu fournir cette information).
N'ayant pas obtenu toutes les réponses attendues des différents organismes, il est difficile de tracer un tableau d'ensemble de ces fonctions.
Néanmoins, les premiers renseignements obtenus montrent la présence d'intervenants sociaux de plus en plus nombreux dans les offices, sur des fonctions classiques d'aide aux familles en difficulté (familles en impayés de loyer) ou des fonctions plus nouvelles de développement social et de développement de l'insertion par l'économique.

Trois exemples :
- la société départementale HLM de l'Isère emploie 4 CESF au service du pré-contentieux ;
- l'office HLM de la ville de Grenoble (OPALE) emploie 6 personnes dans le même type de fonction, 3 CESF et 3 personnes sur des trajectoires de promotion interne;
- l'OPAC 38 n'a pas d'intervenant social au service des impayés (service strictement contentieux). Mais il a créé 3 postes d'agents de développement (négociation et concertation individualisée et collective avec les habitants), dont 1 est occupé par une AS.

Par ailleurs, l'ensemble des bailleurs du département s'est doté d'un outil commun sous la forme d'une association, "ABSISE" qui remplit actuellement une triple mission :
- une mission d'embauche, d'encadrement, d'accompagnement des CES employés dans les organismes ;
- une mission d'aide au relogement pour des personnes issues des CHRS ;
- une mission de relais pour l'association régionale ARRADEP, chargée de la formation à des métiers HLM (notamment métier de gardien, etc.).

ABSISE n'a pas de travailleurs sociaux, mais deux de ses permanents ont un profil et une fonction pouvant être classée pour partie comme intervenant social.

Il faudrait enfin intégrer dans le secteur logement les intervenants de la "cellule technique logement" créée pour la mise en œuvre et le suivi du PALDI, à savoir deux postes DISS et deux postes DDASS, de niveau cadre, occupés par des AS de formation.

En résumé, le secteur de l'accès et du maintien dans le logement pour les personnes en difficulté ne peut être saisi actuellement dans le cadre des nomenclatures utilisées par le FINESS, sinon sous la catégorie de l'hébergement.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Les services ou établissements repérés dans le secteur sont ainsi répartis :

	TOTAL services et établissements	Associations connues de FINESS
CHRS	14	14
FJT	15	8
Résidences sociales, hôtels sociaux, logements transitoires, accueil d'urgence	29[1]	0
Services d'accompagnement liés au logement	9	6
Services des organismes bailleurs	recensement incomplet	0
TOTAL	67 (+ bailleurs)	28 (41 %)

22 Le repérage des fonctions transversales

Un certain nombre de fonctions sont apparues au cours de nos investigations de façon transversale aux différents champs de l'intervention sociale, qu'il s'agisse de champs traditionnels bien repérés,où les fonctions évoluent, ou des "champs frontière" que nous venons d'évoquer où les nouveaux métiers sont mal renseignés par les enquêtes administratives.

Il s'agit d'identifier trois types possibles d'évolution :
- la transformation de métiers sociaux traditionnels, qui peuvent changer de contenu selon les politiques et dispositifs dans lesquels ils s'exercent. On peut citer, par exemple, le métier de CESF, qui se "dilate" aujourd'hui dans des champs multiples[2] et s'interroger sur la permanence d'une professionnalité commune dans ces différentes fonctions.
- la création de métiers nouveaux, ou tout au moins désignés par des intitulés nouveaux, métiers de prospective à la marge parfois des institutions. On peut citer, par exemple, l'agent de développement social chez un bailleur, le chargé de mission insertion à l'Education nationale, le chef de projet du contrat de ville, bien entendu...
- la transformation de métiers non sociaux qui intègrent pour partie des fonctions sociales, et deviennent des métiers composites (exemple : mi-formateur, mi-accompagnateur, mi-médiateur).

L'approche la plus intéressante nous semble être celle qui consiste à croiser différents champs pour confronter le contenu de fonctions repérées dans plusieurs d'entre eux sous des appellations voisines, et vérifier ainsi s'il s'agit là d'une manière pertinente et signifiante de recomposer une typologie de métiers sociaux.

Six fonctions transversales ont ainsi été identifiées à partir de nos premières interviews :

- *La fonction d'accueil*

Plusieurs expériences présentées comme novatrices et organisées dans des cadres très différents concernent une fonction liée à l'accueil des publics en difficulté, avec une recherche pour construire un espace de transition entre accueil administratif et accueil social. Les personnels concernés sont en général des personnels administratifs en contact direct avec le public, mais il peut aussi s'agir de personnels sociaux. Malgré leur diversité, ces expériences ont en commun de rechercher une certaine polyvalence des personnels, de garantir une meilleure proximité du public, d'élargir l'accueil à un rôle d'orientation et de conseil et de poser la question de la fonction sociale de l'accueil.

---

[1] Hors les réalisations mises en œuvre par des CHRS ou des FJT.

[2] CESF en circonscription, CESF en HLM, CESF comme animatrice de FJT, CESF comme relais-emploi, CESF dans des associations caritatives, CESF comme conseiller d'insertion, CESF comme chef de projet...

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Des processus de formation et de professionnalisation pourraient se développer autour de cette fonction qui pose avec acuité la question des frontières entre postes administratifs et postes d'intervention sociale.

- *La fonction accompagnement*

L'accompagnement social est une fonction dont on fait grand cas depuis quelques années, sans être encore en mesure de décider de la nature des pratiques que cela recouvre, eu égard aux pratiques ordinaires du travail social qui en fait une de ses références.
La plupart de nos interlocuteurs ont insisté sur le développement de l'accompagnement comme une pratique nouvelle contribuant à transformer le travail social, et ont cité des actions leur paraissant aptes à illustrer cela. Il est frappant, en tout état de cause, que cette référence de l'accompagnement s'impose comme une fonction transversale à la plupart des champs d'intervention.
Les conditions d'exercice de ces divers modes d'accompagnement sont à explorer, quant à leur contenu, leur degré de professionnalisation, les opérateurs choisis, et les rapports entretenus, selon les cas, avec les secteurs de l'éducation et de l'action sociale.

- *La fonction "information/orientation*

Il s'agit d'une fonction différente de celle de l'accueil, mettant en jeu un niveau d'information spécialisé confié à des intervenants de formation universitaire en général.
Dans quelle mesure cette fonction d'information se dilate-t-elle vers la prise en charge des personnes, l'accompagnement, la mobilisation des ressources, la création de réseaux ?

- *La fonction "médiation"*

Assez proche parfois de la précédente, comme dans le cas des écrivains publics, ou intégrée dans le cadre de fonctions sociales plus anciennes (éducateurs) ou encore en expérimentation dans un cadre non professionnel (comme le réseau des 35 médiateurs de justice agréés par le procureur de Grenoble) l a fonction de médiation est encore peu explicitée et peu formalisée et renvoie à des modèles et à des présupposés hétérogènes. Elle se développe néanmoins dans un certain nombre de secteurs, aux frontières du travail social professionnalisé, et se décline sur deux modes différents : la médiation entre citoyens et institutions, et la médiation en situation conflictuelle.

- *La fonction de coordonnateurs*

Il s'agit, dans le cas des "coordonnateurs", d'une dénomination formelle utilisée dans un nombre croissant de dispositifs, dont on doit analyser le contenu pour décider s'il s'agit ou non d'une fonction de contenu homogène.
Sont ainsi désignés formellement sous ce titre :
- les coordonnateurs de gérontologie, les plus anciennement installés, dont les postes existent toujours mais ont beaucoup évolué ;
- les coordonnateurs de ZEP (11 coordonnateurs) ;
- les coordonnateurs de CLEF (5 coordonnateurs) ;
- les coordonnateurs de CLI (9 coordonnateurs).

Il s'agira de repérer s'il s'agit d'une fonction spécifique, ou si elle se confond, dans son contenu et ses missions, avec la catégorie suivante, désignée sous le terme provisoire "d'ingénierie sociale".

- *La fonction d'ingénierie sociale et d'agent de développement*

Terme générique utilisé faute de disposer à ce stade d'une dénomination plus appropriée, cette fonction recouvre une série de postes aux appellations diverses, mais qui ont en commun de désigner des missions et des tâches sans contact direct avec le public, et concernant la gestion des dispositifs publics, la mobilisation des ressources institutionnelles,

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

le montage de projets, de programmes, ou d'actions, la production d'informations, le conseil, l'expertise.

On peut faire deux constats à propos de ce repérage : d'une part, ces fonctions se trouvent à la fois dans le secteur associatif et dans les dispositifs publics, avec peut-être des distinctions qu'il sera possible de faire au cours de l'enquête qualitative, d'autre part, cela met en jeu la redéfinition d'un certain nombre de postes d'encadrement technique dans le secteur social, qui subissent des transformations importantes.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Annexe n°2

Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale

Rapport intermédiaire
de la phase d'enquête qualitative

Mai 1997

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Introduction

Cette deuxième annexe reprend pour l'essentiel le deuxième rapport intermédiaire, écrit en mai 1997, et qui correspond à la phase qualitative du programme de recherche "Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale".
Elle avait pour objectif de permettre, grâce à un certain nombre d'interviews d'intervenants sociaux, de confronter les intitulés d'emplois recueillis dans la phase de recensement auprès des employeurs avec les contenus réels d'activités, les qualifications et les trajectoires des professionnels. Cette confrontation devrait conduire à envisager la déconstruction de certains intitulés, et la production de nouveaux critères de catégorisation.

La démarche utilisée est entièrement inductive, mais elle met en oeuvre, aux trois stades de son déroulement, un certain nombre d'hypothèses qui ont été rappelées dans le premier chapitre du rapport final.

Les 88 intervenants interviewés ne constituent pas un échantillon au sens statistique, présentant des critères de représentativité, puisqu'il n'existait pas de base a priori permettant de construire cette représentativité. On est plutôt dans la logique d'une enquête exploratoire qui tente de mettre à jour les paramètres et éléments significatifs d'une situation mal identifiée.

. ***Deux types d'observation ont principalement guidé le choix de constitution du panel***

. Il était d'abord apparu l'identification d'un certain nombre de fonctions transversales aux divers champs catégoriels de l'action sociale, susceptibles de servir de base à une analyse de recomposition des professions sociales. Il a donc semblé pertinent de rechercher systématiquement des emplois-supports de ces fonctions dans les différents secteurs, afin de confronter leurs contenus respectifs et d'en dégager éventuellement les invariants. Les fonctions ainsi privilégiées dont les titulaires ont été systématiquement représentés dans le panel étaient au nombre de quatre :

- fonction d'accueil ;
- fonction d'accompagnement social ;
- fonction de coordination :
- fonction d'ingénierie et de développement.

. L'autre observation portait sur la nature des champs sectoriels à explorer. Outre les secteurs habituels de l'action sociale (enfance, personnes âgées, aide à l'enfance, équipements de quartier), la phase de recensement avait permis de repérer des emplois d'intervenants sociaux dans ce que nous appelions les "champs frontières".

- Champ de la formation où apparaissent des articulations fortes entre formation et insertion ainsi que formation et accompagnement.

- Champ de l'insertion professionnelle et de l'insertion par l'économique, où se jouent des interférences fortes avec le champ social classique.
Nous y avions inclus : le réseau d'accueil des jeunes (missions locales et PAIO), les structures d'insertion par l'activité économique (entreprises d'insertion, chantiers, régies de quartier, etc…),

les postes créés au titre de l'insertion et de l'accompagnement à l'emploi (dans le cadre du RMI ou d'autres dispositifs comme l'ASI par exemple).

- Champ du logement : les frontières logement/social se sont élargies au-delà des modes d'hébergement traditionnel. Les politiques de logement d'urgence et de logement transitoire, les dispositifs pour l'accès et le maintien dans le logement issus de la loi Besson, les transformations internes aux organismes bailleurs dans leur pratique de gestion locative, ont généré des emplois nouveaux d'intervenants sociaux.

Nous avions donc choisi d'inclure de manière systématique et significative des représentants de ces champs frontières dans notre échantillon[1].

. A ces deux approches qui ont structuré le choix des intervenants sollicités (approche par fonction transversale, approche par champ sectoriel) nous en avons ajouté une troisième, l'approche territoriale.

Nous faisons en effet l'hypothèse que les recompositions professionnelles dans le champ social se développent en fonction de l'organisation de l'intervention sociale propre à un territoire donné, cette organisation étant le produit du système local d'acteur et de la régulation établie entre eux, autour des politiques sociales.
Le profilage des postes d'intervenants se spécifie différemment selon la structuration de l'action sociale au niveau local. Le centrage des interviews sur un même territoire permet aussi d'observer avec plus de netteté les noyaux de partenariat, les effets de réseaux, les zones de frictions ou de chevauchement entre fonctions voisines.
Nous avons donc retenu deux sites territoriaux[2] sur lesquels ont été rencontrés toutes les catégories d'intervenants sociaux.

Afin de compléter l'échantillon ainsi constitué, notamment sur certains types de fonctions ou certains champs sectoriels insuffisamment représentés sur les deux sites retenus, nous avons par la suite sollicité directement quelques autres employeurs repérés au cours de la phase de recensement, situés essentiellement sur la ville de Grenoble. Pour cette troisième partie de l'échantillon, le critère des "fonctions" est devenu prépondérant, il n'y a plus de logique territoriale.

L'échantillon ainsi constitué se compose de 88 personnes réparties comme suit :
- premier site territorial : 35 personnes ;
- deuxième site territorial : 25 personnes ;
- échantillon hors site : 28 personnes.

La composition par champs catégoriels ainsi que les fonctions exactes de chaque intervenant, figurent en annexe, à la fin du rapport principal dans la liste des personnes rencontrées.

. ***Déroulement de l'enquête***

Après avoir dressé avec les responsables locaux de l'action sociale une liste potentielle de personnes à interviewer, et contacté chacune par téléphone et courrier, nous avons organisé sur chacun des sites une rencontre collective qui a permis de présenter les objectifs et modalités de l'enquête et de recueillir remarques et suggestions. Nous n'avons eu sur l'ensemble des intervenants sollicités qu'un seul refus, et la participation à ces rencontres a été élevée.
A chacun a été remise une grille de relevé d'activités[3] à remplir pendant une semaine.

Un rendez-vous individuel a été pris avec chaque intervenant dans la quinzaine suivante. Ces entretiens menés de façon semi-directive ont duré ente deux heures trente et trois heures trente, pour la plupart autour de trois heures.
Le traitement de ce matériel s'est fait sur un mode qualitatif et non statistique.

---

[1] Par contre ont été écartés, par accord avec les autres équipes du programme, les secteurs de l'aide à domicile et des établissements spécialisés.

[2] Une commune de l'agglomération grenobloise de 35 000 habitants et une petite ville moyenne de 23 000 habitants.

[3] Cf. modèle en annexe dans le rapport principal.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

A la recherche d'une typologie

Analyse des contenus d'activités

La notion "d'intervenant social", retenue comme mode d'entrée dans le questionnement de la recherche, pour l'observation des transformations des métiers de l'action sociale, procède d'une hypothèse d'approche empirique consistant à privilégier l'analyse qualitative des activités produites et des fonctions apparentes en dehors de toute classification professionnelle a priori.

La première phase de la recherche a mis en évidence l'absence de représentations construites autour de cet intitulé "d'intervenant social", et la grande variabilité des interprétations provoquées par cette formulation auprès des acteurs institutionnels. Ces derniers ne disposaient en général que de critères en termes de statuts et de diplômes pour définir les fonctions de leurs salariés et les classer dans le camp des intervenants sociaux.

Avec le parti-pris d'observer le terrain en se privant délibérément, dans un premier temps, de ces repérages statutaires et de qualification, nous étions conduits à démarrer notre observation sur la base de ce qui se donne à voir au premier abord, à savoir des tâches, des actions, des publics, des emplois du temps, en un mot des contenus d'activité.

C'est sur cette base d'observation que nous allons tenter d'élaborer une typologie, sans prendre en compte au départ ni les champs sectoriels, ni les classifications professionnelles.
Nous faisons en effet l'hypothèse que l'on peut identifier des fonctions transversales à ces découpages catégoriels.

La méthodologie utilisée a été la suivante.
Les intervenants du panel ont été regroupés par intitulés communs ou voisins.

Chaque groupe ainsi constitué, sur la base d'intitulés communs, a été soumis à un repérage d'activités regroupées en six entrées principales :

- les activités de contact avec le public ;
- les activités administratives ;
- les activités d'encadrement et de direction ;
- les activités de négociation politique ;
- les activités d'ingénierie ;
- les activités opérationnelles.

Ces activités ont elles-mêmes été décomposées en une série de tâches.

1 Activités de contact avec le public

- accueil de niveau 1 : accueil de guichet et de renseignement
- accueil de niveau 2 : accueil de premier bilan ou de pré-orientation
- accueil de niveau 3 : accueil de bilan approfondi et de diagnostic
- tâches d'orientation et de conseil
- construction de parcours et accompagnement social individuel
- mobilisation de ressources externes
- travail avec des groupes d'usagers

2 Activités administratives

- tâches de secrétariat
- instruction de dossiers simples
- instruction et montage de dossiers complexes
- mise en forme de programmes
- élaboration de statistiques

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

3 Activités d'encadrement et de direction

- fonction hiérarchique et gestion du personnel
- organisation du travail
- conduite d'équipes
- encadrement technique, conseil, supervision
- coordination inter-services
- gestion budgétaire
- évaluation du service

4 Activités de négociation politique

- définition des orientations d'action
- négociation avec les décideurs et les financeurs, interface, relais
- représentation politique de l'institution

5 Activités d'ingénierie

- diagnostic, prospective, analyse des besoins
- conception de projets, création de dispositifs, pilotage de projets
- mobilisation de ressources financières, institutionnelles, partenariales
- création de réseaux
- coordination inter-institutionnelle
- accompagnement de projets
- animation de groupes de travail
- évaluation

6 Activités opérationnelles

- conduite opératoire d'actions collectives
- conduite d'activités de production
- animation ou formation de bénévoles

Les outils de confrontation de chaque poste avec cette grille d'activités ont été fournis d'une part par l'entretien réalisé avec l'intervenant, dont une première partie consistait en une description la plus précise possible de ses activités et réunions, d'autre part par la grille de relevé d'activités remplie par chacun sur une semaine de son choix.

Au cours de cette confrontation de chacun des groupes classés par "intitulés" communs avec cette grille de lecture de l'activité, un travail de déconstruction s'est peu à peu opéré, pour reclasser les intervenants non plus à partir de leur intitulé officiel, mais à partir des activités réellement exercées, des fonctions ainsi identifiées, et surtout des modes de combinaison entre ces activités, faisant apparaître pour chaque groupe des fonctions dominantes et des fonctions périphériques.

Le classement à partir de cette combinaison de fonctions est la base de la typologie en fin de première partie.

1 Les coordonnateurs

La dénomination de "coordonnateur" est formalisée dans un certain nombre de dispositifs d'intervention, mais se retrouve aussi en interne dans différentes institutions.
Nous avons choisi de faire figurer dans notre échantillon de manière systématique toutes les personnes occupant un poste ainsi intitulé, dans les deux territoires ayant servi de base principale à l'enquête.

Nous disposons d'un ensemble de 17 personnes regroupées sous ce vocable ou sous un intitulé qui -à l'entretien- nous est apparu d'emblée comme recouvrant des fonctions assez voisines, à savoir deux "chargés de mission" et deux "chefs de projet".

Il s'agit des postes suivants :
- 1 coordonnateur de ZEP (Education nationale) ;
- 1 coordonnateur "emploi-formation" (DDTE) ;
- 2 coordonnateurs de CLI (Conseil Général) ;
- 3 coordonnatrices d'action sociale (CCAS) ;
- 1 coordonnatrice petite enfance (CCAS) ;
- 1 coordonnatrice pour le maintien à domicile des personnes âgées (CCAS) ;
- 1 coordonnatrice actions santé (CCAS) ;
- 1 coordonnateur des actions de prévention de santé (association) ;
- 1 coordonnatrice enfance/famille/quartiers (association) ;
- 1 coordonnatrice du centre de ressources sur l'illettrisme (association) ;
- 2 chefs de projet de contrat de ville (association) ;
- 1 chargée de mission sur les "emplois de ville" (SARL) ;
- 1 chargé de mission pour l'accompagnement des jeunes associations (association).

Le groupe des coordonnateurs apparaît très homogène au regard de deux catégories (celle de l'ingénierie et celle de l'encadrement), qui définissent son identité, et par contre se différencient clairement en deux sous-groupes au regard de trois autres catégories (celles du "contact avec le public", de "l'action opérationnelle", et de la "négociation politique").

11 Deux fonctions sources d'identité distinctive

Les fonctions d'ingénierie, à savoir la conduite de projets d'action, constituent le coeur des activités de coordonnateurs, mais dans un cadre particulier, à savoir celui de la mobilisation de partenaires externes avec lesquels n'existe aucune relation hiérarchique. Les tâches d'encadrement hiérarchique sont globalement absentes des profils de poste, les coordonnateurs n'ayant pas de service propre pour exécuter leur mission. L'ingénierie désigne leur contenu d'activité, l'absence des tâches d'encadrement les distingue de la catégorie des directeurs, chefs de service ou responsables d'équipement qui peuvent également, dans le cadre de leurs fonctions, avoir à conduire ou gérer des projets.

111 Fonction d'ingénierie

Nous désignons par ingénierie un ensemble d'opérations de projets. Elles sont largement communes à tout le groupe, à une exception près : celle du poste de coordinatrice personnes âgées qui se sépare d'emblée de ce profil dominant et sera reclassée avec le groupe d'intervenants.
Ces différentes opérations composent ensemble la fonction et sont souvent indissociables. On peut cependant tenter d'en repérer les plus marquantes.

. ***L'analyse des besoins, le diagnostic social, la prospective***

Ils constituent la première étape de la démarche.
C'est une phase obligatoire et systématique pour certains, faisant partie du travail prescrit.

> Exemple
> - **Le coordonnateur emploi-formation** effectue annuellement une étude sur les besoins en formation des publics non qualifiés (jeunes éligibles au CFI et adultes du public prioritaire) dans le cadre de sa zone, à partir des statistiques ANPE, INSEE, ASSEDIC, des éléments locaux de connaissance et de confrontation avec les partenaires.
> Cette étude sert de base à la préparation des appels d'offre.
> - **Le coordonnateur de la ZEP** tient un "tableau de bord" de sa zone avec différents indicateurs pré-établis.

De la même manière, les coordonnateurs de CLI établissent un état des lieux de leur CLI, des besoins, de la nature de la demande, état des lieux qui se conjugue le plus souvent avec le bilan de l'offre d'insertion existante.
Ce type d'analyse s'appuie prioritairement sur des données statistiques sans enquête de terrain, encore que la dimension de "diagnostic partagé", intégrant la connaissance de terrain des partenaires, apparaisse déjà explicitement (exemple : coordinatrice emploi-formation).
Ces diagnostics sont liés à des opérations de programmation (programme CFI, programme local d'insertion, programmation ZEP ...).

On trouve également deux autres types de "bilan-diagnostic" :

. D'abord un diagnostic dont l'objectif est autant le développement de processus participatifs que la production d'une connaissance objective, l'un alimentant l'autre. On s'appuie moins alors sur une collecte raisonnée de données externes -même si elle a sa place- que sur l'analyse produite par des groupes de travail réunissant soit divers professionnels, soit des professionnels et des habitants.

> Exemple
> - **Une coordinatrice d'action sociale** de quartier lance un "diagnostic de quartier", avec l'aide d'un intervenant externe. Le constat de départ est celui de la dégradation des conditions de vie, et l'intuition qu'il existe des demandes sociales auxquelles les nombreux équipements et services dont est pourvu le quanier ne répondent pas. Des réunions mensuelles réunissent les professionnels du quartier (CCAS. centre social, MJC, DISS, mairie), sur différents thèmes. Parallèlement des groupes d'habitants (groupes de femmes en alphabétisation notamment) apportent leur propre vision par le biais de la préparation d'une exposition.
> L'ensemble de l'opération s'intitule "Agir ensemble pour la ville".

> Exemple
> - **Un chef de projet de contrat de ville** organise un important travail de diagnostic sur un quartier dont l'architecture comme la gestion sont très déséquilibrées. La réflexion des divers groupes de travail aboutit à la création d'un poste au profil inédit, un "correspondant de quartier", avec une mission complexe de gestion du quotidien, lien avec les hahitants, interface avec les bailleurs, mise en place d'un service de proximité.

Ces diagnostics ne sont pas directement liés à un objectif de programmation (même si certaines actions engendrées entrent dans le cadre du contrat de ville).
Il n'y a pas non plus de "commande publique" mais auto-saisissement du coordonnateur et des acteurs de terrain.
La finalité est clairement liée à la volonté de transformer les modes d'intervention.

. Dernier type, enfin, de diagnostic, celui qui part d'une commande publique spécifique et débouche sur la création même de la mission -et du poste- du coordonnateur.

Exemple

- **La ville** commande à une petite société d'ingénierie-développement, une étude sur les secteurs offrant la possibilité de créer des "emplois-ville". Le chargé de mission rencontre une multitude d'associations et d'organismes dans les quartiers pour recueillir projets et opportunités.
L'étude débouche sur une mission de coordination, de mise en réseau, d'expérimentation et le montage d'une "cellule de qualification" pour ces emplois.
- **Le FAS** commande à une association intervenant auprès des publics d'origine étrangère, la réalisation d'un "annuaire des jeunes associations issues de l'immigration". A partir d'une enquête fine de terrain, 150 associations sont identifiées. A la publication de l'annuaire s'ajoute la tenue d'un colloque et le financement par le FAS d'une mission pérenne "d'accompagnement" de ces jeunes associations.
- **Le GPLI** finance la réalisation d'un "guide des relais locaux" des acteurs concourant à la lutte contre l'illettrisme, sous la responsabilité d'un collectif local de partenaires. Cette étude débouche sur la création d'un "centre-ressources" doté d'un poste de coordinatrice chargée de créer des réseaux de professionnels et de bénévoles dans ce domaine.

Ces études, qui débouchent sur l'opérationnel et la création de nouveaux profils de poste, reposent entièrement sur une méthodologie empirique de "ratissage" du terrain, en des domaines où il n'y a pas de données préalables, et la méthode même du diagnostic induit déjà la phase de concertation et de mise en réseau.

. ***L'animation de dispositifs, le portage de projets et l'accompagnement des porteurs de projets***

. La tâche première des coordonnateurs (ou chargés de mission, ou chefs de projets) dont le poste est lié à un dispositif particulier est d'abord d'en animer les instances formelles et de le faire vivre.

Ainsi le **coordonnateur CLI** prépare et anime les commissions techniques, les cellules d'appui, les réunions plénières de la CLI. Mais il a aussi la capacité d'ajuster ce dispositif aux réalités locales. Le coordonnateur d'une CLI regroupant un grand nombre de grosses communes d'une agglomération urbaine, engagées chacune dans une politique locale d'insertion, opte pour une approche très territorialisée de la construction de l'offre d'insertion et met en place des "pôles d'insertion " à échelle communale ou intercommunale.
Ils regroupent les acteurs locaux de l'insertion, les élus, et sont copilotés par la commune, la CLI et la circonscription de service social.
Le **coordonnateur ZEP** anime les "conseils de zone" qui réunissent écoles, représentants des parents et partenaires externes, ainsi que la commission "choix de projets" qui instruit les propositions d'actions.

La **coordinatrice emploi-formation** fait fonctionner les instances du réseau de sa "zone" : réunion mensuelle des structures d'accueil des jeunes, comités techniques pour l'affectation des jeunes dans les formations, comité d'orientation local qui valide les projets au titre du PAPEP[1].

De la même façon, les **chefs de projet** ont charge d'animer les instances de fonctionnement des contrats de ville, mais ce rôle présente une extrême variabilité selon les contextes. Tel chef de projet sera essentiellement centré sur des instances internes à la commune, sa mission étant d'abord de favoriser une transversalité entre les services municipaux, et d'assister techniquement le secrétaire général adjoint chargé du contrat de ville, mais il sera peu impliqué au niveau des quartiers. Tel autre, à l'inverse, fait fonctionner le contrat de ville autant sur des instances partenariales de terrain que sur le travail direct avec la municipalité. Il a ainsi créé une "commission opérationnelle DSU" rassemblant mensuellement les principaux partenaires sociaux (service social départemental, prévention spécialisée, planning familial, ZEP, CCAS, services municipaux), ainsi que diverses commissions permanentes thématiques.

L'animation de ces dispositifs liés à des tâches de programmation, est finalisée sur la conception et la mise en oeuvre de projets, et comporte en amont des phases d'instruction, de préparation de dossiers, de formulation de propositions, et en aval des phases importantes de travail administratif, d'assistance technique, de suivi et d'évaluation (groupes de pilotage, groupes de projets ...).

---

[1] PAPEP : Plan d'Accès à la Première Expérience Professionnelle.

. Toutefois, cette fonction de mise en forme et de portage de projets se retrouve également au fondement des postes de coordonnateurs qui ne sont pas inscrits dans des dispositifs aussi formalisés mais sont amenés à créer des instances spécifiques liées aux projets qu'ils pilotent.

Exemple

- La **chargée de mission** sur la création des emplois de ville et de proximité a pour mission de mettre en place une "cellule de qualification" dans le triple but de :
  - fabriquer des référentiels de métiers ;
  - accompagner les employeurs :
  - organiser et accompagner des formations.

Elle crée et anime une instance groupant la mission locale, l'ANPE, la DDTE, l'AFPA, le CCAS, la ville et un ex-membre de la procédure "nouvelles qualifications".

- Le **coordonnateur pour la promotion de la santé** (cadre associatif, supporté par l'union des mutuelles de l'Isère et les communes Nord-Isère pour l'essentiel) travaille sur la question "santé-jeunes" et accès aux soins des jeunes.

Il instruit le dossier sous ses différents aspects et le met au débat dans une instance permanente créée ad hoc et réunissant : mutuelles, médecins libéraux, PAIO, médecine scolaire, centre médico-psychologique, CCAS.

Le portage de projets induit, dans le contenu d'activités des coordonnateurs, un important volet de travail d'ordre administratif et technique, nécessitant la maîtrise de nombreuses procédures et la capacité à trouver et mobiliser les bons financements.

Exemple

- La **coordinatrice enfance/famille/quartiers** d'une association intervenant auprès de populations d'origine étrangère gère un programme de dix actions dont toutes mettent en jeu trois financeurs différents au minimum, et souvent davantage (groupes de femmes étrangères, bibliothèque de rue, accompagnement et éducation péri-scolaire, médiation en PMI, espaces de jeux, groupes inter-culturels dans les écoles, expérimentations autour d'un écrivain public).

Cette fonction est bien celle d'un "portage" et non d'une mise en oeuvre directe. Le coordonnateur a donc pour charge, outre le montage du dossier et la recherche de financements, de trouver ou de choisir le ou les opérateurs chargés de la mise en oeuvre.

- La **coordinatrice d'action sociale de quartier,** dans le cadre de projets intergénérationnels et du renforcement de l'identité du quartier, lance le projet "Exil". Il consiste à recueillir la mémoire des nombreuses personnes d'origine étrangère du quartier (immigration ancienne de type italienne ou plus récente de type turque ou maghrébine), en faisant interviewer les personnes âgées par les enfants des écoles.

Le projet engage les bibliothèques, la MJC, les foyers de personnes âgées, des groupes de femmes étrangères, le centre social, des écoles et des instituteurs. Un opérateur sera sollicité, à savoir une association culturelle locale, les "Arts du récit".

. Mais le coordonnateur est très souvent également dans une autre posture, celle de l'accompagnement de projets conçus et élaborés par les acteurs de terrain.
Son rôle alors est triple :

- C'est d'abord un rôle d'appui, d'assistance technique, de soutien méthodologique.

- Le **chargé de mission** pour l'accompagnement des jeunes associations issues de l'immigration est particulièrement représentatif de ce type de fonction. Ces associations concernent de nombreux domaines : loisirs, environnement, culture, lutte contre l'échec scolaire, solidarité, groupes de femmes, etc .. Plus de 70 % sont des associations de jeunes.

Son rôle est essentiellement de l'ordre d'un soutien méthodologique : aider à écrire le projet, à s'organiser, à trouver les financements, faire si nécessaire, la médiation avec l'environnement et développer la formation des leaders.

- C'est aussi de manière très appuyée, un rôle de décloisonnement, mise en relation, lien avec d'autres acteurs, d'autres projets.

Dans l'exemple précédent, il s'agit de favoriser les projets inter-culturels.
Une coordinatrice d'action sociale fait le lien entre le projet d'une AS de "boutique alimentation conseil" et un collectif d'entraide qui se constitue dans le cadre d'un pôle d'insertion. Une autre articule les projets de la ZEP, de la MJC et de la conseillère en économie sociale et familiale du

centre social. *"Mailler les interventions des différents partenaires pour rendre possible les parcours* ", c'est ainsi que la coordinatrice emploi-formation justifie son investissement sur cenains projets au-delà de la stricte programmation de formation (articulation par exemple d'une OPAH[1], avec un GEIQ[2], la mission locale et des organismes de formation).

- Le troisième rôle du coordonnateur vis-à-vis des porteurs de projets consiste à faire reconnaître ces projets au niveau des instances de décision, éventuellement les faire inscrire dans une programmation d'ensemble, les capitaliser, les diffuser.
C'est par exemple l'un des rôles de la coordinatrice du centre de ressources sur l'illettrisme.
La coordinatrice emploi-formation négocie des financements FSE ou contrat de ville, pour des projets d'accompagnement social de publics en difficulté en cours de formation, ce qui ne peut pas être comptabilisé dans le coût de l'heure/formation.

. ***La concertation entre partenaires et la mise en réseau des acteurs*** constitue la troisième dimension capitale de cette fonction d'ingénierie, dont on a pu mesurer déjà la place majeure dans les opérations de conduite de projets, et même en amont dans celles de diagnostic social.
Les coordonnateurs ne disposent pas, ou peu, de services propres, et toute leur capacité d'intervention repose sur celle de leurs partenaires. Leur mission propre consiste essentiellement en l'optimisation des capacités de leurs différents partenaires par la mise en synergie des moyens de chacun.

. Une coordination de base consiste d'abord dans la mise en relation ordinaire et systématique des professionnels entre eux dans le cadre d'un territoire ou d'un dispositif. C'est une fonction classiquement attribuée, à l'intérieur d'une institution, au personnel d'encadrement. La spécificité des coordonnateurs est d'avoir à l'exercer hors de toute relation d'encadrement, et de manière transversale aux institutions. Cette coordination suppose donc la mise en oeuvre de stratégies de consensus, de persuasion, et elle passe souvent de manière privilégiée par des relations de type informel, ainsi que par la mise en place d'instances et de commissions spécifiques.

- Réunion trimestrielle par les coordinatrices d'action sociale dc l'ensemble des professionnels sociaux du quartier. Elles entretiennent, par ailleurs, de nombreuses et fréquentes relations informelles avec la plupart d'entre eux (ALI, AS, CESF, correspondant de quartier, personnels petite enfance).
- Réunion mensuelle de la cellule d'appui par le coordonnateur CLI, lieu d'échange d'informations, de pratiques et de réflexion entre une quarantaine d'intervenants sans mandat institutionnel.
- Réunions autour des actions d'accompagnement scolaire, organisées par le coordonnateur ZEP entre MJC, éducateurs de prévention spécialisée, enseignants, école des parents.
- Commission petite enfance, incitée par la coordinatrice action sociale, réunissant la PMI, les crèches, la bibliothèque, la MJC, les écoles maternelles, le bébé-bus.

Chaque coordonnateur pratique des types analogues de concertation, dont les objectifs sont à la fois la connaissance mutuelle, l'amélioration de la cohérence des pratiques, la confrontation des représentations, la réflexion commune, et finalement la construction d'une "culture commune" entre les intervenants.

. La concertation peut être organisée de manière plus ciblée autour d'un thème spécifique. On parlera alors plus couramment de "groupe de travail", dont la durée est a priori limitée, et liée à la construction d'un projet commun. Cette distinction est cependant peu rigoureuse, de nombreux groupes de travail démarrent sans projet précis a priori, et inversement, des instances plus permanentes de concertation débouchent souvent sur l'émergence de projets.
Les coordonateurs créent et animent un très grand nombre de groupes de travail, cela apparaît comme leurs principaux outils d'action.
Nous ne retenons à ce stade de la présentation que des groupes de travail entre professionnels, et prendrons en compte ultérieurement ceux -moins nombreux- qui associent professionnels et usagers, ou professionnels et habitants.

---

[1] OPAH : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat

[2] GEIQ : Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification.

- Groupe de travail suscité par le coordonnateur de CLI et rassemblant service social départemental, CCAS, ANPE, ALI, centres sociaux, structures locales d'insertion par l'économique.
L'objectif de ce groupe était à l'origine la confrontation entre l'offre d'insertion et les besoins des allocataires, et le développement d'approches plus collectives. Un "guide de l'insertion" a été élaboré. Mais le groupe semble actuellement se déporter sur un autre objectif, à savoir la redéfinition des interventions propres à chaque intervenant, et du "bon niveau de collaboration et de partenariat institutionnel". Cette évolution traduit une volonté des acteurs de terrain de borner davantage le rôle de chacun, volonté particulièrement sensible de la part des assistantes sociales de polyvalence.

- Groupe de travail et de réflexion sur le rôle des structures de proximité dans l'accompagnement des habitants dans les quartiers. Ce groupe, animé par le chargé de mission pour l'accompagnement des jeunes associations, doit déboucher sur des journées d'étude. Il réunit des associations de prévention spécialisée, des MJC, la Fédération des centres sociaux, les associations d'aide aux populations d'origine étrangère, et l'institut de formation du cadre de vie (issu de la CSCV).
Au coeur des débats du groupe, le thème des "animateurs de proximité" et des interrogations portant directement sur la professionnalité, les territoires, les réseaux, le sens politique, civique et professionnel de ce mode d'intervention.

- Dans le cadre du CCPD, plusieurs groupes de travail thématiques sont mis en place par l'agent de développement local et le chef de projet :
  - groupe sur l'approche des publics en difficulté ;
  - groupe sur l'Islam ;
  - groupe sur la réussite scolaire ;
  - groupe police/justice ;
  - groupe sur un projet d'observatoire social.

Cenains de ces groupes donnent naissance à des réseaux d'acteurs et des projets à moyen terme. Exemple : le groupe "réussite scolaire" se poursuit avec la ZEP sur des axes d'intervention autour des cultures, de la citoyenneté, de l'accès à la nationalité française.

. Cette fonction de mise en relation se développe enfin sous la forme de création et d'animation de "réseaux" d'acteurs. Ce que la notion de réseau ajoute à celle de concertation n'est pas toujours évidente. L'aspect thématique y est plus accentué que dans la simple concertation, et l'aspect opérationnel plus immédiat que dans les groupes de travail.
Par ailleurs, le réseau peut impliquer des membres habituellement plus extérieurs au champ social habituel (médecins libéraux par exemple) ou des acteurs non territorialisés, ou des acteurs qui ont peu d'opportunités naturelles de rencontre.
Le réseau renvoie aussi à une articulation interpersonnelle entre intervenants et à des relations d'échange. Mais l'utilisation du terme ne paraît pas véritablement définie, et elle ne semble pas non plus être un enjeu.

- Création de différents "réseaux" autour de la réflexion sur les référentiels métiers des emplois-ville :
  - réseau de réflexion sur les "femmes-relais" : ODTI[1], CIF[2], Secours catholique, Fédération des centres sociaux, CSF[3] ;
  - réseau de réflexion sur les "médiateurs du livre", ODTI, bibliothèques municipales, ATD Quart Monde ;
  - réseau de réflexion sur les "médiateurs de rue" : associations de parents, travailleurs sociaux, écoles, mission locale, associations intermédiaires.

- Réseaux "vivre et agir ensemble" et "vivons ensemble", regroupant des associations de jeunes et adultes d'origine étrangère avec des objectifs culturels et de lutte contre l'exclusion.

- Mise en réseau d'intervenants santé : planning familial, union départementale des mutuelles, centre médico-psychologique, professions libérales de santé : 25 personnes en tout. Elaboration d'une plaquette commune et création d'un lieu d'écoute.

---

[1] ODTI : Office Dauphinois des Travailleurs Immigrés
[2] CIF : Centre d'Information Féminin.
[3] CSF : Confédération Syndicale des Familles.

Dans tous ces exemples, les coordonnateurs remplissent les rôles d'animation, de soutien logistique, d'information, et de mise en forme des propositions émanant du réseau.

. ***L'évaluation,*** sous des formes diverses est la dernière tâche entrant dans la composition de la fonction d'ingénierie. Elle fonctionne souvent en "bouclage" avec les opérations de bilan-diagnostic et de programmation.

On peut voir s'esquisser, à partir de l'analyse de la fonction ingénierie, deux types de pratiques qui peuvent devenir deux types de coordination : une coordination de programmation, à partir de dispositifs formalisés, d'appels d'offre, d'initiatives du coordonnateur, et une coordination d'animation sur des missions plus spécifiques, qui s'appuie sur les initiatives des acteurs de terrain. D'autres indicateurs nous permettent d'affiner ultérieurement cette distinction. Les deux types de coordination peuvent se combiner dans un même poste, avec une dominante de l'une ou de l'autre, ou donner lieu à des profils tout à fait différents.

112 Fonction d'encadrement

La fonction d'encadrement est, comme celle d'ingénierie, caractéristique du groupe des coordonnateurs, mais en négatif, traçant une ligne de partage assez claire entre lui et le groupe des directeurs et chefs de service.
Les coordonnateurs sont globalement dépourvus de toute fonction hiérarchique et de gestion du personnel ne disposant d'aucun service propre pour exercer leurs fonctions (à l'exception dans certains cas d'une structure administrative légère, en termes de secrétariat).
La situation des coordinatrices d'action sociale, créées dans le cadre de "contrats de projets" de la CAF dans chaque quartier d'une commune, est très significative en ce sens : installées dans des centres sociaux ou des MJC, employées du CCAS au même titre que les personnels d'accueil et de secrétariat avec qui elles collaborent journellement, elles n'ont de rôle hiérarchique à l'égard de personne et dépendent elles-mêmes directement du directeur du CCAS.
Le coordonnateur de CLI réunit régulièrement les animateurs locaux d'insertion (ALI) de sa CLI, disant que c'est "son équipe permanente", mais il en est d'aucune manière le responsable hiérarchique, les ALI étant embauchés en général par les communes, les CCAS et les SIVOM.
Seuls les chefs de projet des contrats de ville ont parfois -pas toujours- une petite équipe opérationnelle dont ils sont responsables. Cela reste limité à trois ou quatre personnes.

Cette posture du coordonnateur est tout à fait spécifique et induit un type de relation particulier avec les différents intervenants professionnels. Il ne peut procéder par commandement, injonction ou décision. L'ensemble de ses pratiques est déterminé par cette position, hors de toute relation formelle d'autorité.

Les tâches d'embauche, de gestion du personnel, d'organisation du travail, de coordination institutionnelle interne, d'évaluation des salariés et du service sont donc absentes des profils de poste de coordonnateurs pour l'essentiel.

Toutefois, ceux-ci assument néanmoins à des degrés variables, certaines tâches qui peuvent être considérées comme faisant partie de l'encadrement d'un service.

. En premier lieu, ils jouent pour partie un rôle d'encadrement technique, ou de soutien technique, à l'égard de groupes professionnels. Le coordonnateur de CLI, par exemple, réunit régulièrement les animateurs locaux d'insertion. Ces derniers n'ont que la CLI comme lieu de regroupement professionnel et n'ont, en général, aucune référence possible dans leur institution employeur où ils sont souvent isolés.
La coordinatrice emploi-formation assure un rôle d'animation auprès des structures d'accueil jeunes et des organismes de formation : rôle ambigu qui conjugue du soutien technique et de l'évaluation des actions.
Un chef de projet encadre l'équipe mixte PACT/CCAS chargée de suivre le volet "habitat-réhabilitation" du contrat de ville. Mais sa fonction de directeur adjoint du PACT, qu'il exerce conjointement à celle de chef de projet, interfère fortement en ce cas.

- Le soutien technique passe également par les groupes de travail et les outils méthodologiques que les coordonnateurs peuvent élaborer dans ce cadre.

- Les coordonnateurs, enfin, jouent un rôle important dans la diffusion de l'information, et le montage de formations qui contribue à cette fonction d'assistance technique.
Ils sont personne-ressource en matière d'information. C'est évidemment le rôle premier de ceux qui gèrent des "centres-ressources". Ils produisent souvent eux-mêmes des supports d'information : information quasi-quotidienne envoyée aux structures d'accueil jeunes par le coordonnateur emploi-formation, journal d'information sur la ZEP, "notes d'actualité" sur les quartiers d'immigration, bulletin d'information pour les acteurs de l'illettrisme …
Par ailleurs, la formation des professionnels -en commun parfois avec bénévoles et habitants- est un objectif fréquent inclus dans le montage des projets : formation professionnels/habitants par un psychologue sur les problèmes de santé des jeunes. formation bénévoles et professionnels sur l'illettrisme, modules de formation des professionnels autour des questions de l'immigration, etc …

. En deuxième lieu, les coordonnateurs, bien que non dotés de "services" au sens institutionnel du terme, ont néanmoins des tâches de gestion administrative parfois lourdes, attachées principalement au fonctionnement des dispositifs (organisation du secrétariat, suivi des dossiers, rapports, locaux, logistique …), tâches d'autant plus lourdes qu'ils sont souvent seuls à les assumer.

12 Deux fonctions discriminantes

Le clivage du groupe coordonnateurs en deux sous-catégories déjà esquissées apparaît clairement si l'on observe deux autres fonctions : celle de la relation au public et celle de la négociation politique.

121 La relation avec le public

Il n'entre pas dans les fonctions des coordonnateurs d'être en relation individuelle avec le public ou les usagers, sinon de façon tout à fait marginale. Les coordonnateurs de CLI reçoivent des allocataires RMI à la demande du référent s'il y a des difficultés pouvant amener à la suspension de l'allocation. Ils se positionnent alors clairement non dans un rôle d'accompagnement, mais dans un rôle de représentant de la société et de référence à la norme et aux engagements.
Certains chefs de projet -selon les cas- se donnent la possibilité d'un accueil individuel des habitants des quartiers.
Cela reste tout à fait périphérique.

Par contre, deux catégories distinctes apparaissent si l'on observe la présence ou non d'activités avec des groupes d'usagers ou d'habitants. Un premier ensemble de coordonnateurs n'a pas ou peu d'activités collectives avec les usagers. C'est le cas des coordonnateurs de CLI, des coordonnateurs emploi-formation et ZEP, de l'un des chefs de projet, des coordinatrices "emploi-ville" et "illettrisme". Ces deux dernières fonctions sont nouvelles, en construction, et il est difficile d'en préjuger l'évolution. Toutefois on a affaire ici à des fonctions centrées sur l'expertise auprès des décideurs et la mise en réseau des institutions et des professionnels, voire des intervenants bénévoles.
Il n'y a pas d'opérationnalité directe dans l'action, mais soutien indirect des opérateurs en prise sur le terrain.
Dans l'autre groupe, au contraire, le travail collectif avec les usagers est au coeur de la fonction.
C'est évidemment le cas de celui dont la mission est l'accompagnement des jeunes associations d'habitants. Pour les autres -coordinatrices d'action sociale, coordonnateurs santé, chef de projet- il s'agit soit d'une fonction directe d'aide et d'animation auprès des groupes d'usagers, soit

d'une volonté d'intégrer des usagers et des habitants dans des actions et initiatives professionnelles.
Dans le premier cas de figure. le coordonnateur assure alors lui-même une fonction d'opérateur de terrain, dans des rôles qui peuvent être ceux d'un animateur.

- Des journaux de quartier sont réalisés avec les habitants et les associations de quartier. Ceux-ci sont parfois associés à des commissions dites "lien social" chargées de développer d'autres manifestations de convivialité et d'échange.
- Un réseau d'échanges et de services est créé et animé par la coordinatrice d'action sociale.
- Dans une perspective de prévention primaire, en matière de toxicomanie, la coordinatrice santé impulse un processus d'animation dans un quartier, avec pour objectif un travail sur les rôles parentaux et les rapports jeunes/adultes. Des groupes sont constitués, dont un groupe de "pères maghrébins".
Le rôle d'animation de la coordinatrice est toutefois rendu difficile par son appartenance municipale, et elle en confie la mise en oeuvre à un opérateur associatif.

- Le coordonnateur santé anime des soirées mensuelles "écoute et parole", ouvertes aux malades et aux familles (ciblées surtout sur Sida et toxicomanie) qui jouissent d'une participation régulière.

- La coordinatrice anime un groupe de travail habitants/élus autour des opérations de réhabilitation et de la révision du POS.

On note aussi beaucoup d'animations informelles autour d'activités festives ou de convivialité.

Dans le deuxième cas de figure, il s'agit plutôt d'associer les habitants à des projets d'origine professionnelle.

- Suite au groupe de travail "police/justice" qui a fonctionné dans le cadre du CCPD, il est décidé d'expérimenter une instance de "médiation sociale" pour gérer les incivilités infra-pénales. Au niveau institutionnel, une instance d'orientation réunira élus, magistrats, responsables sociaux. Au niveau des quartiers, l'instance sera paritaire. composée de quatre professionnels sociaux et quatre habitants. Le projet engage les coordinatrices d'action sociale non sans un questionnement sur les conséquences, dans leur identité professionnelle, d'une telle implication.

- Suite à des interpellations d'habitants relatives au développement important d'un trafic de drogue dans des co-propriétés dégradées, un groupe de travail réunit habitants, professionnels, police, sous l'impulsion du chef de projet. Un "groupe-relais" se crée qui organise les conditions d'un dialogue avec les jeunes, avec des résultats jugés très positifs.

Ces activités en relation directe avec usagers et habitants donnent au coordonnateur des rôles supplémentaires en termes de médiation, d'animation, de régulation, d'information, d'écoute. Il est rare, cependant, qu'il assume durablement une place d'opérateur direct. Il est souvent à l'initiative, à l'origine, mais trouve des relais opérationnels quand le groupe est consolidé ou que l'action se développe.
Le coordonnateur apparaît alors directement comme un intervenant du lien social.

122 La négociation politique

La fonction de négociation politique est retenue comme telle lorsque le poste comporte de manière prégnante des fonctions :
- de définition d'orientations et de programmes ;
- de négociation avec les décideurs et les financeurs ;
- de relais entre professionnels et élus ou institutions ;
- de représentation dans des instances politiques.

Il apparaît que le clivage introduit par cette catégorie de fonctions est, à peu de choses près, l'envers du clivage précédent.

Le groupe le plus impliqué dans la relation directe aux habitants et l'opérationnalité directe est aussi -à l'exception d'un chef de projet- celui qui a une fonction plus faible en matière de négociation politique. Cet énoncé doit se faire avec nuances. Tous les coordonnateurs ont une part de leur fonction qui consiste à assurer une médiation avec le pouvoir politique, et une négociation avec les décideurs, quels qu'ils soient. Cette fonction peut cependant être relayée parfois par un responsable institutionnel (directeur de CCAS ou d'association par exemple) ou limitée à des actions ponctuelles.

Toutefois les tâches de négociation politique apparaissent concentrées de manière beaucoup plus significative dans le groupe que nous avons dénommé "coordonnateurs de programmation", coordinatrices de CLI, de ZEP, emploi-formation et chefs de projet.
Leur tâche essentielle consiste en effet en la préparation, la structuration et la négociation de programmations d'ensemble soumises à des arbitrages politiques.

. La coordinatrice emploi-formation négocie à différents niveaux :
- avec le Conseil Général pour les programmes jeunes (CFI, PAPEP), en proposant des orientations par filières et niveaux ;
- avec le "comité de conventionnement" composé de diverses administrations pour les programmes adultes ;
- avec la Préfecture pour les financements complémentaires au titre de l'accompagnement. Elle rédige et administre ensuite les appels d'offre en direction des opérateurs.

. Les coordonnateurs de CLI ont une fonction similaire en matière de préparation et négociation du programme départemental d'insertion, négociations relayées toutefois par la cellule départementale RMI siégeant à la DISS départementale.
"La capacité à être en négociation avec les politiques est déterminante", dit l'un d'eux. Cette négociation s'effectue aussi avec les pouvoirs locaux, dans le cadre des "pôles d'insertion" et d'autres initiatives à échelle communale.
Le coordonnateur de ZEP, est lui aussi, responsable de la préparation et présentation d'une programmation annuelle en "conseil de zone".

. Les chefs de projet ont un travail similaire en ce qui concerne la préparation des contrats de ville (orientations générales, fiches-action, propositions de financement). Leur lien avec le pouvoir politique local est particulièrement étroit. Ils travaillent en articulation avec les secrétaires généraux de mairie, et les élus en charge de la politique de la ville.
Il y a un lien direct entre le programme "contrat de ville" et les grands projets municipaux (réhabilitation, aménagement, politique de la jeunesse, politiques d'insertion économique).
Le chef de projet assume d'abord une tâche de consultant et d'expert auprès de certains services municipaux, et une tâche de décloisonnement de ces services entre eux.
Ils peuvent être amenés à représenter les élus dans certaines instances, des réunions en Préfecture sur le contrat de ville par exemple.

Ces programmations lourdes s'accompagnent d'un important travail de dossiers, de mise en forme, de montages budgétaires, de gestion de crédits, qui prend une place importante dans le contenu d'activités de ce type de postes.

Il existe d'autres types de programmation, moins lourds ou plus souples, ou mettant en jeu moins de partenaires et de procédures.

. Le poste des coordinatrices d'action sociale est lié à la programmation entre la CAF et la commune au titre des "contrats de projet". Dans le cas observé, ces contrats de projet ont été redéfinis par rapport aux normes CAF car ils sont centrés sur la notion de quartier, de territoire et non d'équipement. Le rôle de négociation politique des coordinatrices est moindre, car relayé par la direction du CCAS.
D'autres coordonnateurs sont en relation avec le politique davantage sur un mode de "commande publique" que de programmateur et de stratégie. (Commande ville sur les "emplois-ville, commande FAS sur les "jeunes associations" ...).

13 Première proposition de typologie

Au terme de l'analyse des contenus d'activité du groupe intitulé "coordonnateur" (chargés de mission et chefs de projet leur étant assimilés) on voit d'abord apparaître un socle de fonctions communes, définies comme :

- des fonctions d'ingénierie, d'organisation, de concertation, autour de la notion clef de "projets" ;
- la quasi-absence de relations de type individuel avec le public ;
- la quasi-absence de relations hiérarchiques avec les professionnels, ce qui n'exclut pas une certaine fonction d'aide technique.

Le traitement statistique des grilles d'activité tenues sur une semaine, malgré la prudence à tenir dans leur utilisation particulièrement pour cette catégorie d'intervenants qui ont moins que d'autres une régularité hebdomadaire dans leurs activités, donne des résultats en congruence avec ces observations.
Le temps de réunion avec les partenaires, indicateur de la fonction de concertation et d'ingénierie est élevé en moyenne : entre 20 % et 52 % du temps, le plus souvent entre un quart et un tiers du temps de travail.
En revanche, les réunions "de service" occupent une très faible part (absence de fonction hiérarchique) moins de 10 % en moyenne. Les rencontres individuelles avec les usagers sont -lors de la semaine de référence- soit totalement absentes, soit inférieures à 5 % du temps de travail.

Autre indicateur des fonctions de concertation : la répartition du temps sur place (au lieu d'exercice) et hors place : le temps de travail "hors place" occupe chez tous -à une exception près- entre 40 et 65 % du temps global, avec une moyenne de 45 %.

Au-delà de ce tronc commun qui signe l'identité du groupe, un clivage apparaît entre **coordonnateurs de programmation** et **coordonnateurs d'animation.**

. Pour les premiers, les fonctions de programmation générale, de négociation politique et budgétaire, d'animation d'instances formelles liées à des dispositifs, de "portage" des dossiers et des projets, de recherche d'opérateurs, de concertation inter-institutionnelle, de diffusion d'une information descendante, d'évaluation. sont les fonctions principales.
Dans ce groupe, l'opérationnalité directe de terrain, le rapport aux groupes d'usagers et d'habitants, l'animation de "réseaux" plus informels sont moins fréquents, ou apparaissent comme des fonctions secondaires, de transition ou de substitution. Il s'agit d'une coordination "par le haut", de type technico-politique, dont l'objectif est de créer, faire fonctionner ou rationaliser un système d'offre.

Ils se définissent d'abord par des fonctions d'expert, de stratège, de planificateur, de concepteur, de développeur, d'organisateur, de communicateur.
Ils se désignent eux-mêmes comme proches de métiers tels que chefs de projet (pour ceux qui ont un intitulé de coordinateur), de chef d'entreprise (mettant l'accent sur l'organisation et le développement), d'animateurs de contrats de pays (mettant l'accent sur la globalité de l'approche et la négociation politique).

Autour de ce schéma-type, il existe cependant une assez grande "variabilité" du modèle, en fonction de l'environnement socio-politique, de la "commande" et des représentations de chaque intervenant. Ceci est manifeste au regard des chefs de projet :

- L'un, mis à disposition à mi-temps par son association employeur auprès d'une commune attachée à conduire avec beaucoup d'autonomie la politique sociale sur son territoire, se situe plutôt en position de consultant auprès des services municipaux. Le volet "habitat" du contrat de ville, sur lequel il est en position d'expert, est dominant dans la programmation Il a peu de présence sur le terrain, peu d'actions auprès des habitants, et peu de concertation avec les professionnels de terrain.

- L'autre a été embauchée sur ce poste avec une commande explicite, sinon précise, de "favoriser la citoyenneté". La dimension sociale du contrat de ville est beaucoup plus marquée

que la dimension urbaine, et la pratique de ce chef de projet, tant au niveau de la programmation que de la mise en oeuvre, est essentiellement participative. Toute action donne lieu à la création d'un groupe avec les habitants, et ceux-ci sont directement à l'origine de diverses actions. Ce chef de projet se situe à mi-chemin entre les coordonnateurs de programmation et le groupe suivant.

Une même variabilité peut s'observer chez les coordonnateurs de CLI. Pour certains, le soutien aux porteurs d'initiative, et la transaction avec une demande sociale ascendante était première au départ. On observe toutefois une prégnance croissante des logiques institutionnelles descendantes, marquées par un accroissement de la charge administrative, une réorganisation institutionnelle qui tend à les intégrer davantage à la DISS du département et à sa hiérarchie, une "normalisation" des pratiques entre les coordonnateurs.
On observe sur ces postes une réelle tension entre une logique de porteur de la demande de terrain, et une logique de mise en oeuvre de la politique départementale.

. Pour les seconds, que l'on qualifiera de coordonnateurs d'animation, les fonctions d'analyse, de la demande sociale de terrain, d'accompagnement plus que de portage de projets, de maillage des acteurs, d'animation de réseaux très transversaux aux découpages institutionnels, de conseil technique, de soutien et de formation, de travail avec des groupes d'usagers ou d'habitants et parfois de mise en oeuvre directe d'actions, sont les fonctions dominantes. Leurs activités relèvent de l'accompagnement, de la médiation, de la formation. Ils se définissent eux-mêmes comme des personnes-ressources, des médiateurs, des animateurs sociaux ou animateurs de réseaux, des agents de développement.

2 Les directeurs et responsables

Nous avons regroupé dans ce chapitre, tous les postes aux intitulés de "directeur" et "responsable". Entre les deux appellations, en effet, il est apparu peu de différences, sinon que le mot "directeur" renvoie en général à une fonction relative à un organisme dans son ensemble, alors que "responsable" renvoie plutôt à une fonction relative à un service au sein d'une structure. Mais cette distinction souffre elle-même d'exceptions (exemple : "directrice du foyer-logement", inclus dans le CCAS, ou "responsable de chantier d'insertion", alors que ces chantiers sont une structure juridique en soi). L'appellation est pour partie fonction des cultures institutionnelles, mais le groupe constitué est composé effectivement de responsables de structures et de responsables de services.
Nous lui avons également ajouté trois personnes en position d'adjointes au responsable, qui n'ont pas. comme les autres, de responsabilité hiérarchique dans le service, mais des fonctions d'encadrement technique participant d'un rôle de cadre de service.
L'ensemble de ce groupe représente vingt personnes. La base commune de l'ensemble de ces postes est constituée par les fonctions de direction, d'encadrement et de management, ce qui établit entre eux un minimum commun permettant de les constituer en catégorie homogène, tout en les distinguant d'une autre catégorie précédemment analysée et parfois proche dans les contenus d'activité, celle des coordonnateurs[1].
L'échantillon représenté dans ce chapitre est constitué pour l'essentiel de cadres intermédiaires ou de responsables de petites structures. Nous n'avons pas retenu les fonctions de directeur de CCAS ou directeur de la DISS par exemple.

Les fonctions de direction se décomposent en un certain nombre de tâches que l'on retrouve peu ou prou chez tous :

. ***Tâches relatives au personnel***

- Fonction hiérarchique à l'égard du personnel, à savoir : embauche ou participation au recrutement, négociation du contrat de travail selon les cas, notation ou évaluation, gestion des parcours professionnels.

- Gestion du personnel : définition des postes, organisation des équipes, congrès, plannings, remplacements, organisation du travail, accueil des stagiaires.

- Animation des équipes de travail : organisation des réunions de service, visite des structures et équipements dépendants du service, élaboration de notes de service, médiation et régulation internes.

- Encadrement technique ou conseil professionnel. Cet encadrement se fait à la fois au moyen des réunions de service, et par des contacts individuels systématiques ou à la demande, recours pour le personnel en situation de conflit avec un usager.

. ***Tâches relatives au fonctionnement général de la structure***

- Elaboration des objectifs et des orientations, en articulation avec les objectifs généraux de la structure, ou du conseil d'administration ou du pouvoir politique. Sur ce point existe une assez grande variabilité du degré d'autonomie et d'initiative.

- Programmation des activités, des objectifs opérationnels.

- Activité décisionnelle dans le fonctionnement général.

---

[1] Nous avons vu que les fonctions d'encadrement hiérarchique étaient en principe absentes de la fonction de coordonnateur, à l'exception parfois de la responsabilité de petites équipes opérationnelles, telles celles que l'on trouve autour de certains chefs de projet.

- Bilans et rapports d'activité du service.

- Coordination inter-services.

- Participation aux instances décisionnelles supérieures : réunions avec la direction générale, réunions de cadres du service, participation aux commissions municipales, présence consultative aux conseils d'administration...

. ***Tâches de gestion administrative et financière***

Préparation et présentation des budgets, demandes de subvention, gestion du budget, comptabilité parfois, tenue de régies, relations bancaires, gestion de loyers.

. ***Tâches de représentation externe***

Présence dans un certain nombre de commissions ou réunions extérieures au service, pour le représenter ou représenter l'employeur et relations avec le partenariat extérieur.

L'ensemble de ces tâches prennent bien entendu une coloration différente selon la taille du service ou de la structure, son degré d'autonomie, le caractère public ou privé de l'organisme, les délégations existantes, le caractère plus hiérarchique ou plus collégial des relations professionnelles.
Il ne semble cependant pas utile d'entrer plus dans le détail de ces variantes possibles, mais il est plus significatif d'examiner les autres types de fonctions exercées par les directeurs et responsables. Elles sont principalement de deux ordres, si l'on reprend la typologie établie pour traiter cette enquête : l'ingénierie (ou la conduite de projets), et l'intervention opérationnelle directe sur le terrain (d'ordre individuel ou collectif).
La manière dont se combinent entre elles les trois catégories de fonctions : direction et management, conduite de projets, intervention opérationnelle, conduit à distinguer trois sous-groupes parmi les directeurs et responsables. Cette catégorisation, cependant, plus encore que d'autres, doit être utilisée avec précaution et relativité, les facteurs personnels, la manière dont chacun se représente la fonction de responsable, étant souvent beaucoup plus décisifs pour opérer des distinctions que le simple repérage des contenus d'activité.

Les trois sous-groupes identifiés sont donc les suivants :
- les postes de directeurs/responsables où la dimension "conduite de projets" et "mobilisation d'équipe" prime sur la dimension hiérarchique, gestionnaire et organisationnelle ;
- les postes correspondant à une logique de direction d'équipement couplée à une logique d'intervention sociale directe ;
- les postes de management de service, où la dimension institutionnelle prime sur le projet.

21 La primauté de la conduite de projets

Ce groupe est représenté principalement par quatre postes

- 1 directeur de mission locale
- 1 responsable de régie de quartier
- 1 responsable d'unité dans un important organisme associatif de formation
- 1 directeur de foyer d'hébergement géré par le CCAS

Ils dessinent un modèle assez homogène, qui les rapproche très sensiblement du type des "coordonnateurs d'animation", élaboré au terme du chapitre sur les coordonnateurs, à la différence près que cette dimension de conduite de projet s'accroche ici et se combine avec des responsabilités de direction telles que décrites précédemment. Mais cette fonction de direction et de management n'est pas mise en relief par leurs détenteurs comme leur fonction fondamentale

-encore qu'elle puisse être assez lourde- mais comme le support autorisant et légitimant leur place d'acteur dans la conduite de projets. On retrouve alors au sein de cette conduite, ou animation de projets, les principales dimensions déjà décrites dans le chapitre sur les coordonnateurs :

. ***Le diagnostic local, l'analyse de besoins, la prospective***

Exemple :

- **Le directeur de la mission locale** réalise un dossier d'insertion avec trois thèmes :
  - la ville comme animateur du partenariat d'insertion ;
  - la ville comme donneur d'ordre pour des structures d'insertion ;
  - la ville comme employeur de parcours en insertion.

Sur chaque thème sont résumés les constats, les avancées, les questions, les propositions. Le dossier doit servir de base à un débat en conseil municipal.

. ***La conception de projets ou l'accompagnement de projets***

- **La directrice de la régie de quartier,** après avoir créé successivement les différents services actuels de la régie (chantiers, service de nettoyage, maintenance et dépannage, mercerie), est très fortement impliquée dans la réflexion sur les "emplois ville" et la mise en oeuvre de trois projets, élaborés dans un débat étroitement mené avec des associations et des collectifs d'habitants, la ville et les bailleurs : projet de création de "correspondants de nuit", de gardiennage de parkings, et de "correspondants de rue".

- **La responsable de formation** a créé, sur la demande de la CLI, un "espace permanent d'insertion", accueil permanent (7 heures par jour) d'allocataires RMI avec des activités à 80 % insertion sociale et 20 % insertion professionnelle, animé par des formateurs polyvalents.

- **Le directeur du foyer d'hébergement** prépare une complète restructuration de cet équipement, abandonnant la notion d'hébergement pour créer d'autres types de réponse (résidence sociale, multi-location...). Il s'appuie sur deux groupes qu'il a initiés : un groupe "d'analyse des besoins et comité de pilotage accueil/hébergement" (CCAS, DISS, bailleurs...) et un groupe "d'analyse des situations et de coordination" (réunissant tous les services et organismes qui localement interviennent auprès de populations en difficulté en matière d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement).

- **Le directeur de mission locale** monte des projets de chantiers d'insertion pour les jeunes, grâce à l'opportunité offerte par les réhabilitations de co-propriétés, réalisées dans le cadre du contrat de ville, et avec l'intervention de l'organisme de formation qui intervient déjà dans les quartiers pour d'autres actions. Le projet est monté par la formatrice, le chef de projet et directeur adjoint du PACT et le directeur de la mission locale.

En matière de conception de projets, de nombreux exemples de ce type pourraient être cités.
Ces responsables se trouvent souvent aussi en position d'appui, d'accompagnement de projets, issus d'initiatives de professionnels ou d'habitants, dans un cadre partenarial très ouvert :

- animation de groupes de travail d'habitants du quartier et création d'un service pour accompagner leurs projets (régie de quartier) ;
- appui aux actions de quartier développées dans les centres sociaux en partenariat avec les coordinatrices d'action sociale et animées par les formateurs (groupes de femmes étrangères pour un apprentissage linguistique intégrant de multiples activités de socialisation) (responsable de formation) ;
- soutien du groupe "paroles d'hommes" (avec la CLI, le FAS, la DRAC[1], des associations) (directeur de foyer).

. ***Mise en réseau d'acteurs et développement d'un fort partenariat externe***

Par ses multiples activités et contacts personnels, le **directeur de la mission locale** (qui a cumulé cette fonction avec celle d'agent de développement local du CCPD pendant plusieurs années) est

[1] DRAC : Direction Régionale des Affaires Culturelles.

au coeur de réseaux complexes où il apparaît comme un des liens forts entre MJC, coordinatrices de quartier, conseillers de la mission locale, animateurs en milieu difficile, chef de projet, enseignants de ZEP, élus...

Le directeur du foyer d'hébergement est au croisement de plusieurs réseaux qu'il contribue à mailler : les différents services du CCAS, le réseau d'insertion du RMI, le réseau associatif lié aux populations migrantes, les réseaux caritatifs.

La directrice de la régie de quartier participe au réseau des structures de quartier financées par le FAS, pour favoriser des actions communes (régie de quartier, centre social, GRETA, confédération syndicale des familles, et "solidarité femmes").

. ***Négociation politique***

Ces professionnels, de par leur position centrale dans un certain nombre de projets et de réseaux, jointe à leur responsabilité d'équipement, sont amenés fréquemment à conduire des négociations et jouer l'inter-face avec les décideurs et instances politiques.
Ainsi, par exemple, le directeur de la mission locale rencontre régulièrement le secrétaire général de mairie, participe aux réunions de chefs de service municipaux et à la "commission jeunesse municipale", est l'interlocuteur du Conseil Régional pour les programmes jeunes.

Ces perspectives largement ouvertes, qui tirent sans cesse le service ou l'équipement au-delà de sa réalité institutionnelle, sont d'abord assumées par le responsable lui-même. Mais elles reposent sur une adhésion des équipes professionnelles et nécessitent de la part du responsable un mode d'animation des équipes qui s'éloigne largement de la coordination classique, ou de l'organisation de service, et devient un travail de "mobilisation", et de "conduite" vers des objectifs débattus en commun. L'enjeu est de créer des références communes et une mobilisation commune.

- **Le directeur de la mission locale** a mis en place un fonctionnement d'équipe très participatif, très égalitaire, reposant sur un choix de profils à l'embauche, des moments forts communs (dont deux jours de séminaire par an) et de nombreux contacts individuels quotidiens.
- **La responsable de formation** insiste aussi beaucoup sur le travail de construction des références de son équipe de formateurs (à formations universitaires au départ), grâce à des outils de formation interne, et à la polyvalence de tous sur tout public et toute action.
- **Le directeur de foyer** cherche à mobiliser l'équipe dans une perspective de préparation aux changements : formations sur la problématique des travailleurs migrants, des SDF, réunions d'informations avec d'autres services, groupes de travail ouverts...

On peut aussi retrouver ce profil, caractérisé par la prégnance de l'accompagnement de projet et de la mobilisation d'équipes, chez des personnes qui sont en situation d'encadrement technique sans responsabilité hiérarchique directe. Deux exemples l'illustrent : celui **d'un "cadre technique d'action sociale polyvalente"** (nouvelle appellation de "assistante sociale chef") et celui d'une "déléguée adjointe" d'association caritative.

Pour la première, le rôle de conseil technique auprès des AS polyvalentes, CESF et secrétaires médico-sociales de la circonscription est prépondérant. Mais elle parvient à se libérer d'un modèle de supervision classique et de contraintes administratives (ainsi, par exemple, elle a abandonné le "visa administratif" systématique prévu sur certaines enquêtes des AS comme les demandes de FSL), pour donner à sa mission technique une dimension d'animation et d'impulsion à l'action sur le terrain. Cette action sur le terrain est élargie à un travail partenarial externe, autour de l'insertion notamment : avec la CLI principalement, avec le CCAS, avec les centres sociaux, avec des associations (projet. par exemple, d'un "atelier créatif").

Pour la deuxième, la position est différente, moins institutionnelle, sans mission prescrite, centrée à la fois sur des permanents professionnels, des bénévoles mandatés (chargés de l'animation de certains services) et des "accueillis/usagers" dont l'association cherche à soutenir les initiatives et qu'elle veut intégrer comme "acteurs" dans le maximum possible de projets.
Son rôle est double. C'est d'abord celui d'une "régulation au quotidien", comportant une grande disponibilité et beaucoup de contacts informels, auprès de ces trois catégories de personnes, et une animation de la réflexion autour des actions. Là encore, le modèle classique

d'encadrement laisse place à l'auto-initiative (l'animation des réunions de service, par exemple, est peu à peu remise aux bénévoles).
L'autre dimension de son travail est le soutien au démarrage de projets, particulièrement à ceux qui intègrent en position active les personnes en difficulté (restaurant associatif, groupes de parole, fringuerie, théâtre, groupe d'entraide, etc...). Son objectif aujourd'hui est de réfléchir au statut dans l'association de ces usagers devenus développeurs de projets, et de travailler à promouvoir une formation de "leaders", inspirée de modèles observés dans des opérations de développement en Inde et des méthodes latino-américaines de conscientisation.

Ces cadres de direction ou cadres techniques ont donc une pratique de leur fonction qui conduit à les classer plutôt dans la catégorie des "accompagnateurs" ou "animateurs" de projets.
C'est la représentation qu'ils ont d'eux-mêmes et de leur fonction.
"Je suis, en fait, une animatrice de réseaux".
"La régie de quartier, c'est une entreprise de régulation sociale".
"J'aime bien organiser et mettre en place, coordonner, plus que le contact direct avec la population".
"J'aimerais que la mairie me donne un poste transversal pour fouiller tout ce qui passe dans les quartiers, mettre en réseau, stimuler les projets, soutenir les actions. C'est ce que j'aimerais faire. Un poste qui serait l'équivalent de ce que sont, en milieu rural, les "animateurs de contrat de pays ".

22 La logique d'équipement et d'intervention sociale

Un deuxième groupe apparaît parmi les directeurs : ceux dont l'exercice professionnel mêle une responsabilité gestionnaire et hiérarchique avec des fonctions d'intervenant social. soit en vertu d'une conception personnelle de la personne en place, soit en fonction d'une mission comprise dans la gestion même de l'équipement.
Dans ce groupe tout particulièrement se trouvent des profils de poste qui peuvent apparaître assez divers, situés dans des champs sectoriels très hétérogènes, et reposant sur des qualifications d'origine non échangeables. Mais à l'aune des critères retenus, à savoir la combinaison d'une logique de management d'équipement et d'une logique d'intervention sociale, ils peuvent subir ce rapprochement. Nous pouvons faire l'hypothèse que ce type de combinaison est significatif du modèle particulier des métiers de direction qui caractérise le secteur social.
Ce groupe est constitué de neuf personnes :

- 1 directrice de centre social (municipal)
- 1 directrice de foyer-logement pour personnes âgées (avec une fonction secondaire de coordinatrice des structures de personnes âgées (CCAS)
- 1 directeur de MJC (associatif)
- 1 directrice de crèche familiale (municipal)
- 1 responsable de soins aux personnes âgées (CCAS)
- 1 responsable de halte-garderie (municipal)
- 1 directeur d'entreprise d'insertion (associatif)
- 1 responsable d'ateliers d'insertion (associatif)
- 1 responsable de communauté "Emmaus" (associatif)

Tous ont en charge la responsabilité d'un service ou d'un équipement, ou d'une structure de production, avec des charges plus ou moins lourdes et une autonomie décisionnelle plus ou moins grande selon les cas.
Le nombre de salariés reste cependant moyen : de 5 à 20 dans les structures de ce panel, ce qui peut être considéré comme un facteur majeur autorisant le maintien d'activités d'intervention sociale directe.
Cette part d'intervention sociale se négocie selon des logiques différentes.

. La première est celle d'un contenu fortement prescrit, où la pression réglementaire donne la structuration du poste. L'intervention sociale auprès des usagers est constitutive de la nature même du poste d'encadrement.

Exemple

La responsable des soins aux personnes âgées. Elle a en charge le service de soins infirmiers à domicile, le service des soins au foyer-logement, le centre de jour et le service de portage des repas à domicile.

Responsable de l'organisation, du fonctionnement et de la coordination de ces services, tâches qu'elle estime à hauteur de 60 % de son temps de travail, elle prend contact directement avec chaque personne âgée par une visite à domicile systématique lors des premières interventions et connaît tous les usagers du service. Elle élargit ce contact par d'autres modes de rencontre (par exemple des "repas thérapeutiques" réguliers au centre de jour).

Exemple

La responsable de la halte-garderie. Les fonctions d'organisation du travail, de gestion budgétaire, de coordination, internes à l'équipe et externes (PMI, hôpital, CAMPS, crèches...) n'autorisent qu'une décharge très partielle (une demi-journée par semaine) du temps d'animation directe avec les groupes d'enfants. Outre l'animation de ces groupes, sa fonction comporte aussi l'accueil des familles (entretien systématique à l'inscription, sur demande ensuite), accueil qui prend d'autant plus d'importance que le nombre d'enfants en difficulté augmente. On peut observer cinq ou six entretiens de longue durée (45 minutes à 1 heure) en une semaine avec ces parents, pour des situations à problèmes.

Exemple

La responsable de crèche familiale. Il existe un fort contenu prescrit, défini par la responsabilité médico-légale de la puéricultrice envers les assistantes maternelles -personnel salarié de la crèche dont elle a la charge- et les enfants.

Si la gestion, l'organisation, l'administration occupent un tiers de son temps de travail, 25 % est consacré au contact direct essentiellement sous forme de visites à domicile (une fois par semaine généralement auprès des assistantes maternelles) auquel s'ajoute l'accueil des familles. Le volet essentiel de contact individuel l'amène à qualifier son poste "d'intervenant social" contrairement, dit-elle, à celui d'une directrice de crèche collective. plus gestionnaire.

. Il s'agit d'une logique un peu différente dans deux autres cas : celui du directeur de MJC et de la directrice de centre social. Tous deux constatent -parfois avec regret- la dimension d'abord gestionnaire de leur métier :

"On est en fait une PME. On vend du loisir et de l'animation, à mi-chemin entre le social et le marché".

"Je me sens plus gestionnaire que porteur de projet. La charge institutionnelle limite mes ambitions".

Mais leur identité professionnelle comme la représentation qu'ils ont de leur mission et de celle de leur équipement, n'est pas du tout définie par cette dimension de leur fonction, dominante en temps mais pas en représentation symbolique.

L'un comme l'autre considèrent que leur légitimité de responsable d'équipement repose sur leur capacité à se faire reconnaître comme intervenants directs (comme les animateurs qu'ils sont professionnellement), alors même que les activités d'animation deviennent résiduelles dans leur emploi du temps (participation ponctuelle à des temps forts de type fêtes, carnavals, manifestations sportives...).

Ils ont développé une stratégie personnelle pour modifier leur poste en ce sens et se montrent particulièrement présents dans les phases de préparation, de démarrage et de bilan des activités d'animation. Ils attachent également beaucoup d'importance au contact informel avec les jeunes et les habitants. Leur mission comporte aussi, bien évidemment, une part importante d'actions partenariales puisque, selon eux, le centre social doit être un *"médiateur de quartier"* et la MJC le *"moteur de la vie associative"*. Dans ces actions, leur positionnement professionnel reste ambivalent, entre le rôle "d'accompagnateur de projets", et le rôle d'opérateur direct.

On peut aussi évoquer dans cette catégorie le poste de directrice du foyer logement.

La directrice du foyer logement pour personnes âgées a la responsabilité hiérarchique de trois services : le foyer, le portage de repas à domicile et le service animation des personnes âgées. Les tâches systématiques et quotidiennes d'organisation du travail sont importantes. Elles incluent une part d'intervention auprès des usagers, à la fois sur un mode organisé (permanences, accueil des familles, régulation des conflits) et sur un mode informel (présence quotidienne, aux fêtes, aux repas, etc...). Son poste comportant également un volet de coordination au niveau communal, elle intervient dans la constitution et l'animation de réseaux et de groupes de travail (sur le maintien à domicile, sur l'écoute des familles...).

. La dernière logique est celle des responsables de structures d'insertion par l'économique. Les contraintes de production remplacent les contraintes réglementaires et structurent de façon massive le contenu du poste en termes de gestion économique, démarches commerciales, organisation du travail. Ces tâches pèsent d'autant plus lourdement que la structure est petite, et exposée à des marchés en concurrence. Il existe une réelle différence de nature entre la gestion d'un budget réglementaire octroyé de manière automatique, et la gestion d'un équilibre économique de production. Malgré des marges de manoeuvre assez réduites pour assumer le volet social de leur fonction, ces responsables toutefois récusent l'identité d'entrepreneur ou d'artisan, et se réclament sans ambiguïté d'une identité d'intervenant social.
Avec des degrés de professionnalité variables, ils ménagent des temps de suivi collectif et de suivi individuel avec les personnes qui travaillent dans la structure, suivi qui n'est jamais strictement limité à la dimension professionnelle, même si c'est la première prise en compte. Le responsable d'ateliers, par exemple, tente de mettre en place une intervention autour des problèmes de santé et d'alcool. Mais cet accompagnement social, lorsqu'il repose sur un directeur cumulant les fonctions commerciales, techniques et administratives, est en général peu formalisé et peu structuré.
Il en est autrement lorsqu'une structure plus importante a la capacité de créer des postes spécifiques de type "chargé d'insertion", comme on pourra en observer dans le chapitre sur les "conseillers". Mais l'identité "sociale" du directeur est alors beaucoup moins perceptible.

Dans l'ensemble de ce groupe, la culture professionnelle d'origine demeure très prégnante et oriente les pratiques des personnes et la manière dont elles construisent leur fonction d'encadrement (animateurs, éducateurs, infirmières, éducatrices de jeunes enfants, puéricultrices). L'identité professionnelle d'origine reste forte et s'expose comme source de légitimité.
Cela le distingue du groupe suivant, où l'emporte la dimension institutionnelle.

23 La logique de management de service

Un dernier groupe de directeurs présente un profil plus clairement identifiable comme du "management de service", où la dimension institutionnelle prime la logique de projet et où l'identité professionnelle d'origine s'estompe au profit d'une identité gestionnaire.

Les tâches classiques d'encadrement et la concertation en milieu interne absorbent la quasi-totalité de l'activité. La fonction n'est cependant jamais entièrement refermée en interne.

Ce groupe compte quatre personnes :

- la directrice enfance et petite enfance (municipal) ;
- la chef de circonscription d'action sociale (DISS) ;
- le responsable du service animation des personnes âgées (CCAS) ;
- la coordinatrice enfance (municipal) : après analyse du contenu de ses activités, cette coordinatrice a été déclassée du groupe des coordonnateurs et reclassée dans cette catégorie, plus conforme à son profil de poste.

Les composantes institutionnelles sont déterminantes pour expliquer le profil du poste.

. Il peut s'agir de services importants, regroupant de nombreuses structures, où les tâches managériales ne peuvent se cumuler avec de l'opérationalité de terrain, ni avec un fort investissement de partenariat externe.

Exemple
La directrice du service enfance/petite enfance a en charge la gestion de 11 équipements totalisant 120 salariés. Le soutien aux structures, les réunions internes, l'interface avec la municipalité, la gestion administrative du "contrat-enfance" constituent l'essentiel de son travail.
Elle ne se définit pas comme intervenant social.

. D'autres types de poste ont fait l'objet de définition de missions institutionnelles précises, où les taches hiérarchiques et organisationnelles ont été dissociées des tâches techniques et opérationnelles. C'est le cas, par exemple, des chefs de circonscription du Conseil Général dont la fonction a été clairement distinguée de celle de l'assistant chef, à qui revient l'encadrement technique et le suivi des actions.
Le chef de circonscription a un rôle marqué par l'importance du pouvoir décisionnel et réglementaire déconcentré à son niveau (décisions relatives aux procédures de l'ASE, au FSL, aux agréments, aux demandes de FAJ, à divers secours...).
Coordination interne des équipes et représentation de la DISS dans le partenariat local sont les deux autres volets de la mission.
L'exercice institutionnel de la fonction laisse peu de place à la logique de projet : *"être chef de circonscription, c'est faire tourner une circonscription, c'est tout"*.

. Il peut s'agir enfin d'une pratique plus institutionnelle et administrative dans la gestion d'un poste de responsabilité, où le couplage avec l'intervention sociale directe demeure partiellement, mais de manière de plus en plus résiduelle.

> - **Le responsable du service animation des retraités** situe sa fonction comme un poste faisant partie des rouages communaux, et cherche à se démarquer d'une identité trop sectorielle. Les activités d'animation directe (pas plus de 5 % du temps) sont maintenues a minima "pour se faire plaisir", la participation à des projets de quartier est favorisée mais confiée concrètement souvent à des stagiaires du service.
> L'évolution du poste demeure cependant hésitante. les compétences professionnelles d'intervenant social (écoute relation) demeurant mises en avant par son titulaire.

On peut rapprocher de cette fonction "management de service" un profil de "cadre technique de polyvalence" (anciennement "assistante sociale chef"), malgré l'absence de fonctions hiérarchiques et décisionnelles dans ce poste. L'exercice de cette fonction s'effectue sur un mode essentiellement institutionnel : conseil technique aux AS de polyvalence et réunions de service, animation de groupes de travail strictement internes. Toutes les dimensions d'ouverture du champ vers l'extérieur ont peu à peu été minimisées : présence minimale dans le dispositif RMI, après en avoir été un élément local actif, intervention seulement technique sur les dossiers FSL après avoir écarté un rôle de diagnostic plus large sur les problèmes du logement, retrait de la collaboration sur les actions de quartier (contrat de projet CAF). La fonction est calée sur des références administratives et un travail bien codifié.
Un poste de même type, interprété par son titulaire sur le mode de l'animation et de l'aide à l'action de terrain, a été classé dans le groupe des accompagnateurs de projets (prédominance de la dimension du projet). L'intitulé peut donc donner lieu à des déconstructions selon la manière dont le poste est investi.

L'ensemble de la catégorie "directeurs et responsables" renvoie donc à une typologie diversifiée. Les métiers d'encadrement sont particulièrement soumis aux ébranlements et dynamiques qui traversent le champ social puisqu'ils sont en général au coeur de la dialectique entre les orientations institutionnelles et les pressions du terrain. Mais ce sont aussi des métiers qui, de par leurs statuts assez protégés et le rempart que peut constituer la charge organisationnelle, ne se transforment qu'en fonction des choix, représentations, cultures propres à des individus. On aboutit à ce résultat un peu paradoxal que des métiers à charge lourdement prescrite présentent en même temps une grande variabilité liée à des trajectoires personnelles. Il n'y a pas un modèle de dirccteur de mission locale, ni de directeur de foyer-logement, ni de chef de circonscription, mais des modalités d'exercice, dans chaque cas, mettant plutôt en avant une logique de projet, ou une logique d'intervention sociale, ou une logique de management.

3 Les assistantes sociales

Le groupe apparaissant sous l'intitulé "assistante sociale" se compose de neuf personnes[1], qui sont les suivantes :
- 3 assistantes sociales polyvalentes de secteur (DISS) ;
- 1 assistante sociale polyvalente de secteur (CAF) ;
- 1 assistante sociale du service d'Aide Sociale à l'Enfance (DISS) ;
- 1 éducatrice spécialisée du service d'Aide Sociale à l'Enfance (DISS) ;
- 1 assistante sociale du CCAS (chargée du suivi des allocations RMI isolés, et de l'aide sociale facultative) ;
- 1 assistante sociale en centre d'hébergement et de réadaptation sociale (chargée également d'enquêtes sociales pour le comité de probation) ;
- 1 assistante sociale chargée des mesures logement.

Les assistantes polyvalentes de secteur forment un groupe parfaitement homogène qui permet de tracer les contours de la fonction. On pourra ensuite analyser la plus ou moins grande proximité des autres fonctions avec celle-ci, démarche légitime puisque les autres AS interviewées se considèrent elles-mêmes comme exerçant un rôle de "polyvalence de catégorie".

31 Les assistantes sociales polyvalentes de secteur, du service départemental d'action sociale

La grande homogénéité du groupe de la polyvalence découle d'un important travail de recadrage de l'institution, à savoir la DISS[2], qui a clairement défini les missions prioritaires du service ;
- protection de l'enfance, en priorité absolue, mission mise "au centre" du métier de polyvalente ;
- insertion dans le cadre du RMI ;
- instruction des dossiers FSL ;
- aides financières.

Au titre des conventions CAF/DISS, l'AS de la CAF est tenue par les mêmes missions, sans prescription spécifique ni orientation particulière donnée par la CAF.

Ces missions se resserrent encore en un "service minimum obligatoire", applicable sur les secteurs vacants, ou les secteurs des collègues en congés :
- enfance en danger ;
- instruction du dossier "allocation" du RMI (l'établissement du contrat d'insertion est différé) ;
- instruction des dossiers FSL uniquement pour les logements trouvés ;
- aides financières d'ordre alimentaire.

Ce cadrage des missions s'est accompagné d'une réorganisation des modalités de fonctionnement des circonscriptions et des équipes qui accentue l'effet d'homogénéisation des contenus d'activité.
Ceux-ci se concentrent quasi exclusivement sur trois points :
- la relation avec le public usager ;
- le travail administratif ;
- le travail partenarial, essentiellement lié aux procédures.

---

[1] En fait, huit "assistantes sociales" (il n'y a que des femmes) et une éducatrice spécialisée du service d'Aide Sociale à l'Enfance, que nous avons d'emblée assimilée aux AS sur ses propres dires (son travail est exactement similaire à celui de sa collègue AS dans la même équipe ASE).

[2] DISS : Direction de la Santé et de la Solidarité.

311 La relation avec le public usager

. *L'accueil du public*

Nous avions distingué dans le relevé d'activités trois niveaux d'accueil : un accueil de type guichet pour de simples renseignements, un accueil de premier bilan permettant une orientation, un accueil approfondi centré sur le diagnostic.
Les AS polyvalentes n'interviennent qu'au niveau du troisième type. Elles n'assurent plus l'accueil de type 2 (premier bilan), confié désormais aux secrétaires médico-sociales. Elles ont renoncé à la fonction de première évaluation, sous la pression de la demande.

Il n'y a pas de permanence d'accès libre, mais seulement des permanences sur rendez-vous. Le planning des rendez-vous est assuré par la secrétaire, laquelle effectue préalablement un premier bilan de la situation et de la demande, et réoriente éventuellement si celle-ci n'est pas du ressort de l'AS. Il y a donc à la fois sélection de la demande et rendez-vous différé, l'échéance étant en moyenne de 15 jours (parfois plus).
Différents systèmes sont prévus pour répondre aux urgences (plages réservées à cet effet), mais le filtrage par la secrétaire, et un délai d'au moins 48 heures demeurent en tout état de cause.

Par ailleurs, les AS n'effectuent plus que de manière exceptionnelle des visites à domicile (personnes âgées en milieu rural, problèmes de logement ...), guère plus de deux ou trois par mois. *"L'habitude est prise ; je ne pense plus "visite*".

Ce système de permanence sur rendez-vous fonctionne en accueil individuel, ce qui est le coeur du travail de la polyvalence.
Des accueils collectifs existent, mais ils sont assez limités : accueil collectif des allocataires RMI une fois par mois dans certaines circonscription co-animées avec l'ALI et l'agent ANPE, mais la pratique n'est pas généralisée, expérimentation d'information collective pour les demandes d'aide financière.
Le nombre de personnes reçues par semaine oscille entre 15 et 20, la valeur modale étant proche de 15. Le temps de rencontre avec les usagers représente en moyenne un tiers du temps de travail.

L'analyse des publics à partir des relevés d'activités menées sur une semaine, et pour quatre professionnelles seulement, ne peut tenir lieu d'analyse statistique fiable.
On ne peut que noter les tendances qui apparaissent et corroborent les commentaires des professionnelles elles-mêmes dans leurs interviews :

- une place dominante occupée par les familles avec enfants. Les isolés néanmoins sont reçus, en proportion variable selon les cas, mais non négligeable puisqu'ils représentent semble-t-il autour de 30 % du public ;
- peu de jeunes de moins de 25 ans. Ils sont néanmoins présents à hauteur de 5 à 6 % (demandes de FAJ notamment).

. *Le traitement de la demande : diagnostic et recherche de solutions*

Les demandes sont massivement induites par les missions institutionnelles : plus de la moitié des demandes sont d'ordre financier, viennent ensuite les demandes et les suivis de RMI, et celles relatives au logement
Les autres motifs apparaissent marginalement : santé, problèmes administratifs, et plus marginaux encore les problèmes familiaux identifiés comme tels.

"Je fais du FSL à tour de bras". "Le RMI, c'est 80 % de mon travail". "Les aides financières ont connu une inflation considérable", telles sont quelques unes des réflexions recueillies qui témoignent de la perception qu'ont les AS de l'envahissement de leur activité par ces trois thèmes, même si les volumes annoncés semblent surestimés par rapport aux données objectives.

Il est assez frappant de voir la disproportion existant entre l'affirmation d'une mission prioritaire de protection de l'enfance, et la faible place occupée par ce thème dans les relevés d'activités, en comparaison des trois thèmes majeurs : aides financières, RMI, FSL.

*La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."*

Sur ces thèmes qui dominent de tout leur poids l'activité quotidienne, la démarche est d'abord celle d'un diagnostic approfondi, lieu d'évaluation, d'orientation et de régulation de la situation. Cette phase devient centrale et se situe au coeur de l'intervention.

. En matière de RMI, les pratiques sont diverses et conditionnées en partie par la politique des autres partenaires, notamment de la commune. Aussi n'y a-t-il pas de modèle proposé par la DISS.
Dans une commune, le service d'action sociale du CCAS instruit tous les dossiers, et les transmet ensuite à la polyvalente pour la négociation des contrats d'insertion.
Dans une autre, un partage est établi entre le CCAS qui prend en charge les personnes isolées, et la DISS qui s'occupe des familles, chacun assurant pour son public à la fois l'instruction et le suivi du contrat d'insertion.
Dans une troisième enfin, la polyvalence instruit tous les dossiers et établit les contrats d'insertion. Il y a ensuite répartition du suivi des contrats entre la polyvalente (insertion sociale) et les relais-emplois du CCAS (insertion professionnelle).

La charge pour la polyvalente est donc très variable et chaque AS, au sein du système local, aménage encore sa propre pratique (notamment dans l'articulation avec relais-emploi ou l'animateur local d'insertion).

Certaines tendances cependant se manifestent assez clairement :
- D'abord l'accentuation des formes procédurales : "l'équipe technique" de la CLI est le plus souvent le lieu de passage obligé pour valider les orientations proposées par l'AS (notamment l'intervention de l'animateur local d'insertion).
- Ensuite le malaise persistant de la polyvalence à l'égard du RMI. Les procédures sont parfaitement rodées, mais la signification du travail et la place de la polyvalente restent source d'interrogations. Beaucoup expriment leur profond scepticisme sur l'idée même du contrat d'insertion. *"On cautionne ... on fait monter l'intolérance ". "On dépense beaucoup d'argent à faire semblant ".*

Par ailleurs, certaines AS tiennent, malgré tout, à "garder le système en mains", en demeurant référent pour tous les contrats, d'autres cherchent à renvoyer davantage sur d'autres partenaires : *"On voudrait arrêter d'être au centre du dispositif, que les autres partenaires reprennent leur place ".*

. En matière de FSL, la responsabilité est beaucoup moins partagée, et l'instruction revient entièrement à la polyvalente.
Le diagnostic demande en général plusieurs entretiens qui mettent en jeu une analyse approfondie de la demande de logement et l'appréciation du "taux d'effort" possible de la personne.
Le dossier est transmis à une commission qui siège à la circonscription, sous la responsabilité du chef de circonscription, après avoir été validé par l'assistante sociale chef[1].
Le circuit est donc maîtrisé en interne, ce qui le rend très différent de celui du RMI.

. Les aides financières représentent une très lourde part de l'activité quotidienne, infirmant l'hypothèse faite à la création du RMI qui postulait leur diminution, et la libération du temps professionnel pour un travail plus social.
La capacité à obtenir des aides financières demeure un enjeu majeur dans la relation entre l'AS et les ménages.

Face à cette pression, certains services s'organisent pour rationaliser le traitement de ces demandes : pratiques d'un diagnostic collectif (examen des demandes de la semaine par l'ensemble des AS d'une équipe) et permanences spécialisées désectorisées. Ces pratiques demeurent toutefois expérimentales et n'ont pas valeur de modèle. Dans ce domaine aussi, on note un renforcement des normes : barèmes fixes pour les allocations mensuelles de l'ASE ou les secours CCAS (même les dérogations sont prévues et normées), systèmes formalisés d'études de budgets. La compétence spécifique du travail social qui a longtemps consisté à pouvoir jouer sur les marges, à négocier l'adaptation des prestations extra-légales au cas par cas disparaît de plus en plus, et le travail de diagnostic s'appauvrit, au sens où il tend à se réduire à apprécier l'adéquation de la demande aux normes établies. Le fonctionnement de l'extra-légal perd sa souplesse et se rapproche de procédures automatiques.

---

[1] Cette pratique semble devoir s'alléger dans certaines circonscriptions.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

. ***Le suivi ou l'accompagnement social***

La question posée à ce stade est celle de savoir dans quelle mesure l'AS de polyvalence assure ce que l'on dénommait classiquement un "suivi" social, à savoir un mode de présence régulière proposé à l'usager dans une certaine durée, en fonction de l'évolution de sa situation et si possible jusqu'à résolution au moins provisoire de la situation de crise ou des difficultés ayant provoqué la demande.

Il s'agit là, du coeur du travail social classique, investi de longue date par diverses approches théoriques et méthodologiques, ayant donné à la profession son identité de "métier relationnel".

. Le premier constat est celui du peu d'expression des professionnels sur cet aspect fondamental de leur travail, au regard du soin pris pour expliquer les modes d'organisation ou les procédures auxquelles elles sont contraintes. Soit cette dimension est considérée comme allant de soi, soit elle est repoussée aux marges du temps disponible par la pression des tâches procédurales précédemment décrites.

"Le RMI est une charge de travail qui laisse moins de temps pour l'accompagnement avec les personnes". "Je fais de l'accompagnement pour quelques personnes. Mais il n'est pas possible de le faire pour tous". "Le métier d'AS a changé en vingt ans. La charge de travail a considérablement augmenté. Il faudrait développer le travail relationnel".

Les rendez-vous sont de manière très constant d'une durée d'environ une demi-heure, et il est rarement mentionné comme motif un "entretien d'aide" (une seule fois).
Dans les relevés d'activité, les interventions qualifiées de "ponctuelles" sont en général deux fois plus nombreuses que celles qualifiées de "suivi régulier".

. Le deuxième constat est celui d'un accompagnement très fortement inscrit dans les cadres procéduraux, plus formel que réel aux dires des professionnelles elles-mêmes.
En matière de RMI, la pratique est assez homogène : une fois le contrat d'insertion établi (ce qui nécessite plusieurs rencontres), l'AS qui en est le référent ne reçoit plus la personne avant l'échéance du dit contrat (selon les cas trois mois, six mois ou plus), sauf si celle-ci en fait la demande spontanée. Même en ce cas, l'intervention ne dépasse pas une ou deux rencontres intermédiaires.

"Dans mon rapport d'activité, je ne compte pas les RMIstes en personnes suivies, mais en ponctuels, car ils ne rentrent pas dans la définition du suivi social donnée par la DISS[1]".
"Il n'y a pas de rythme de suivi fixé dans le contrat d'insertion. Dans la majorité des cas, je reçois les gens à l'échéance du contrat. Ceux que je vois, ce n'est pas lié au contrat d'insertion.
Ma conviction, c'est que le contrat d'insertion n'apporte pas grand chose, sinon un contrôle "[2].
"Ce n'est pas possible d'assurer un accompagnement pour tout le monde. Je n'arrête pas de dire qu'il faut faire des choix. Mes choix sont clairs : les jeunes, et ceux qui demandent. Pour les autres, l'accompagnement, c'est au compte-gouttes".

En matière de logement, l'absence d'accompagnement est clairement énoncée. La polyvalente instruit le dossier de demande de FSL (ce qui, nous l'avons vu, s'inscrit dans un travail de bilan-diagnostic approfondi nécessitant plusieurs entretiens) et transmet ce dossier aux instances délibératoires. Son rôle s'arrête là en général. Il n'y a pas d'accompagnement à la recherche de logement, pas de travail spécifique à l'égard des bailleurs publics ou privés.
L'AS s'interdit même ce qu'elle faisait auparavant, à savoir une médiation avec le bailleur sous forme de courrier de soutien, en référence à une déontologie d'intervention récemment redéfinie.

"Les travailleurs sociaux n'ont pas à intervenir en matière d'attribution de logements, ni dans les commissions, ni par des courriers ou interventions auprès d'élus ou de bailleurs. Ils peuvent susciter du travail collectif ou de

---

[1] AS ayant en permanence le suivi de vingt allocataires RMI environ.

[2] AS ayant en charge le suivi de 100 allocataires RMI environ, mais dont la moitié sont également suivis par le "relais-emploi".

groupe, adresser les usagers à des associations[1] *". On a abandonné l'accompagnement lié au logement, que l'on aurait pu faire ".*

L'interview d'une conseillère sociale en HLM corrobore ce partage des tâches, qui témoigne, dans le suivi des problèmes logement, d'une forte tendance à la segmentation de l'intervention. Elle-même, saisie par le service recouvrement du bailleur, contacte les familles en impayé de loyer et assure la phase "diagnostic-recherche de solution".
Elle renvoie ensuite sur la polyvalente la phase technico-administrative (montage du dossier FSL), laquelle renvoie, si nécessaire, la phase d'accompagnement sur une association spécialisée.

"Les associations n'ont pas les mêmes règles déontologiques. Elles interviennent auprès des offreurs de logement, et cela créé une inégalité par rapport aux gens".

. Le troisième constat est celui de la diminution de la place prise par un travail d'aide et d'accompagnement hors des dispositifs et procédures précédents.

"Le travail de suivi hors des missions prioritaires, on le fait un peu, mais on y consacre beaucoup moins de temps. On reçoit les gens, mais moins longtemps, et on les oriente plus facilement ailleurs".

La professionnelle qui s'exprime ainsi met l'accent sur le vide créé de fait en matière d'accompagnement, s'appuyant sur l'exemple des problèmes de couple et de famille. Autrefois, elle en aurait assuré un certain suivi. Maintenant elle oriente vers les conseillères conjugales, mais *"ça ne marche pas, les gens ne sont pas prêts et n'y vont pas. Orienter vers des spécialistes, ça donne à la personne une vision aggravée de son problème, où elle ne se reconnaît pas".*

Au total, l'opération se solde par un déficit d'accompagnement. Ces pratiques sont en grand décalage avec les formations que recherchent les AS, où dominent largement des formations de type "thérapie familiale", "analyse transactionnelle", "conseil conjugal" ... *Par qui les gens sont-ils écoutés ? Par leur médecit parfois, pas par grand monde au total",* conclut l'une des interviewées.

Ainsi le suivi et l'accompagnement semblent ne plus être le coeur de l'intervention des polyvalentes, de plus en plus absorbées par des tâches technico-administratives.
Le suivi est fortement inscrit dans un cadre prescrit et procédural et référé à des missions institutionnelles. Il donne lieu lui-même à des définitions formelles de la part de l'institution. Doivent être classées en "personnes suivies", dans les nouveaux modèles de rapports d'activité des polyvalentes, les personnes pour lesquelles on totalise plus de 24 "actes" par an. Cette notion d'acte est large et prend en compte tout contact téléphonique, tout courrier, toute démarche, tout dossier, tout rendez-vous[2].

. *Le travail collectif*

La référence au travail collectif -c'est-à-dire avec des groupes d'usagers- est présentée depuis plusieurs décennies comme un des enjeux majeurs de l'évolution du travail social et le moyen privilégié de sortir des relations d'aide traditionnelle.
Le collectif *"donne sa chance à l'usager, on le pense comme un citoyen et non comme un assisté'* dit l'une des AS rencontrées.

Il apparaît que, face à la prégnance du modèle de l'intervention individuelle, la part du travail collectif est très périphérique, de l'ordre de l'initiative personnelle et non des missions prescrites, et plutôt en régression par rapport aux époques précédentes.
"Pour le collectif, on fait comme on peut. Les AS qui le sentent se lancent. Les autres continuent l'individuel" .

Dans les activités relevées, la place de l'intervention collective est quasiment inexistante.
La pratique la plus fréquemment évoquée est celle de l'accueil collectif des bénéficiaires du RMI. Cet accueil se pratique en général avec d'autres intervenants : animateur local d'insertion, conseiller ANPE détaché sur le dispositif.

---

[1] Charte de la polyvalence en Isère. "Une éthique, une déontologie pour les assistants sociaux et les conseillères en économie sociale et familiale" - Juin 1996.

[2] C'est à cette définition que se réfère l'AS qui dit ne pas considérer que les allocataires RMI sont des "personnes suivies".

Il ne s'agit que d'information, et non de la constitution de groupes d'échange ou d'entraide.
D'autres groupes de même facture (accueil collectif pour une information) commencent à se développer : accueil collectif des demandeurs d'aide financière dans une circonscription, information collective sur le FSL dans un lieu d'échanges pour femmes seules.
Ponctuellement, certaines AS participent à des actions mises en oeuvre par le centre social dans lequel elles exercent, mais elles n'en sont ni les initiateurs ni les porteurs : action logement autour de la réhabilitation d'un immeuble, participation à un projet de médiation sociale, recensement des associations d'un quartier. Elles envoient les "clients" dans des groupes d'action collective, participent à des réunions et des bilans, mais ne sont que très peu les porteurs réels. Cela reste assez résiduel dans la charge de travail. L'une des AS reconnaît ne mener aucune action collective, alors même qu'elle a suivi une formation au "travail social communautaire".
Toutes expriment le regret de cet état de fait et le sentiment d'un enfermement dans le travail individuel. Les raisons invoquées sont moins les obstacles institutionnels (s'il y a peu de stimulation, il n'y a pas non plus d'interdiction) que la lourdeur des tâches prioritaires et le manque de disponibilité. *"Le collectif nécessite du temps, de la concertation, c'est lourd".*

Mais il y a aussi la peur ressentie de s'engager dans des actions presque toujours partenariales, où le service social n'est pas -la plupart du temps- en position de maître d'oeuvre, comme le formule une AS chef pour expliquer la quasi-absence des assistantes de son service dans les actions partenariales de quartier pilotées par la coordinatrice d'action sociale.
"Il ne faut pas que le service social soit absorbé par les coordinatrices. L'action sociale plus globale n'a pas été donnée au service social... Les AS sont noyées, débordées, il a fallu cadrer. Elles peuvent être impliquées, mais pas exécutantes. On a donc refusé de participer à des actions collectives de quartier. On s'est même retiré plus qu'on ne l'aurait voulu... On ne peut pas rester à mi-chemin".

Ce retrait -globalement vérifié- de l'action collective est vécu comme un recul par les AS les plus anciennes.
"J'ai été embauchée en 1976 sur un quartier difficile. Il fallait s'impliquer alors dans un travail collectif". "Ce que je regrette, c'est l'action sociale globale". "Avant, on avait des activités collectives. Mais ça ne se fait plus. On n'a plus les moyens, plus les budgets".

Même si les pratiques collectives évoquées dans un âge antérieur ont de fait toujours été assez marginales en polyvalence, faisant l'objet d'une sorte "d'interdit collectif" selon l'expression de Philip Mondolfo[1], il ne semble pas que l'instauration des nouveaux dispositifs et des politiques plus transversales aient eu à ce niveau un effet libérateur pour la polyvalence. La dynamique collective autour du RMI reste limitée à l'accueil et les politiques territoriales n'ont pas même été évoquées dans les entretiens. Pourtant trois des quatre polyvalentes interviewées exercent dans des quartiers en contrat de ville, et deux sur quatre dans une commune où existe un "pôle d'insertion" dont elles n'ont jamais fait état[2].

312 Le travail administratif

Le poids des procédures relevant des missions de la polyvalence induit une inflation de la part du travail administratif. Constitution de dossiers, transmission de dossiers, démarches et liaisons relatives à ces procédures, classement, courriers, rédaction d'enquêtes, tenue de statistiques sont les tâches quasi-exclusivement énumérées en dehors des réunions diverses et du temps de contact avec le public.
Dans les relevés d'activité effectués, ces tâches occupent en moyenne 30 % du temps de travail[3], soit une durée sensiblement égale à celle qui est passée en contact avec le public.
Paradoxalement, comme le souligne une professionnelle, l'élargissement du rôle des secrétaires dans le premier accueil a accru les tâches de secrétariat traditionnel des AS.

---

[1] Philip Mondolfo : "Repenser l'action sociale" - Dunod - 1997.

[2] Le pôle insertion regroupe sous la responsabilité du coordonnateur de CLI, les ALI, le CCAS, la mission locale, des associations opérateurs d'insertion. C'est la chef de circonscription qui y participe pour la DISS.

[3] Encore ce temps est-il minoré par le fait que deux des quatre AS interviewées exercent dans une commune où toutes les instructions RMI sont faites par une assistante sociale du CCAS.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

"Les AS manquent de moyens techniques. Il est difficile de suivre les autres partenaires quand on est aussi archaïque dans sa logistique. Le poids de l'administratif est très important, prend beaucoup de temps. Le "train-train " quotidien est lourd à gérer, incompressible".

Au-delà du poids du travail administratif dans le budget-temps, celui-ci- apparaît surtout comme un élément constitutif du mode spécifique d'intervention de la polyvalente, de sa compétence, de son "identité pour autrui" pour reprendre l'expression de Claude Dubar.
Si la fonction d'AS a toujours comporté un important registre juridico-administratif. celui-ci semble renforcé par les nouvelles missions prioritaires, sans qu'aient régressé pour autant les charges relatives à l'octroi de prestations extra-légales.
"En fait, on devient une profession administrative " dit une des AS interviewée par Philip Mondolfo[1]. *"Il y a trop de travail individuel et de démarches* " dit en écho un AS de notre échantillon.
Certaines AS spécialisées sur le RMI et exerçant en CCAS, vont jusqu'à penser qu'un agent administratif pourrait remplir leur fonction, leur compétence d'AS ne leur servant qu'à cerner plus vite et plus facilement les situations, et à être mieux reconnue des partenaires extérieurs.

313 Le travail partenarial

Evalué en temps de réunion au cours de la semaine de référence, le travail partenarial est peu développé : il occupe moins de 10 % du temps de travail.
Il ne se limite toutefois pas à cette seule indication. Une part importante des relations partenariales sont de type informel, en liaisons téléphoniques ou rencontres inter-personnelles.

. Ce partenariat, toutefois, peut être qualifié pour l'essentiel de partenariat de procédure, à l'opposé d'un partenariat de projet.
Les partenaires cités en priorité sont d'abord les collègues de service (autres AS, SMS, CESF et puéricultrices de la circonscription) puis les intervenants du dispositif RMI : ALI, équipe technique RMI, cellule d'appui de la CLI. Avec les animateurs locaux d'insertion, la collaboration est clairement organisée, de manière plus ou moins formalisée selon les personnes, mais sans conflit de compétence. Les rencontres sont au moins hebdomadaires. L'équipe technique RMI[2] est un lieu déterminant, où se traitent la validation des contrats d'insertion, l'orientation d'une partie des bénéficiaires RMI vers l'ALI, la décision de demander une suspension d'allocation. C'est la principale référence mentionnée hormis les instances internes de la circonscription.

Certaines AS participent également à des groupes de travail de la CLI, de manière ponctuelle et variable selon les lieux et les années.
En dehors de ces deux pôles, circonscription et instances du RMI, le partenariat est restreint et dispersé, et dépend de chaque AS :

- les écoles (citées deux fois) ;
- la mission locale (citée une fois) ;
- le centre social (cité deux fois) ;
- la CAF.

Il s'agit donc essentiellement d'un partenariat lié aux procédures dans lesquelles la polyvalente est impliquée, et non d'un partenariat de projet.
Deux AS sur les quatre se montrent toutefois attentives aux projets du centre social dans lequel elles exercent et participent ponctuellement à quelques projets, comme cela a été exposé dans le paragraphe sur les actions collectives, ainsi qu'aux rencontres trimestrielles des équipements du quartier.

. L'essentiel du partenariat de la polyvalence est interne à l'institution départementale, et se situe entre les divers professionnels et les diverses instances de la circonscription d'action sociale. Ce n'est pas véritablement de partenariat qu'il faut parler, mais plutôt d'organisation de service, de

---

[1] Philip Mondolfo : ouvrage déjà cité.

[2] L'équipe technique de la CLI est composée du coordonnateur, des ALI, des AS DISS, des AS CCAS, de l'agent ANPE

travail en équipe, peut-être de construction de compétence collective. Les niveaux de regroupement interne sont nombreux mais très bien formalisés :

- mini équipe en cas de désectorialisation (deux ou trois AS travaillant ensemble) ;
- équipe : AS regroupées au même lieu d'exercice (centre social par exemple) ;
- réunions du service social départemental au niveau de la circonscription ;
- réunions plénières de la circonscription.

A cela s'ajoutent des réunions ou commissions thématiques :

- commissions d'aide financière ;
- études de situations (réunions polyvalence et ASE sur des situations d'enfants en danger).

Ces instances sont les seuls lieux de réunions pour certaines AS (qui ne vont même plus dans les instances du RMI). *"Il y a une incontestable tendance au renfermement institutionnel",* selon l'une d'elles.

32 Les autres profils d'assistance sociale

321 Les assistants socio-éducatifs de l'Aide Sociale à l'Enfance

Assistante sociale et éducatrice spécialisée présentent le même profil de poste.
Le service d'Aide Sociale à l'Enfance dépend du Conseil Général comme le service de polyvalence et est intégré dans la circonscription.
Il présente des traits qui le rapprochent du service polyvalent, dont il est organiquement très proche, avec quelques caractéristiques spécifiques.

. ***L'énoncé des missions*** et la formalisation des interventions donnent à l'activité du service un caractère de "travail prescrit" encore plus accentué que celui de la polyvalence.
Le service de l'aide à l'enfance a en charge trois types de mesures :

- l'aide éducative à domicile (AED, ex. "AEMO" administrative), au titre de la protection des enfants dont la santé, la sécurité ou l'éducation risquent d'être menacées ;
- les mesures de garde, c'est-à-dire le suivi des enfants placés en établissement ou chez une assistante maternelle ;
- l'aide aux jeunes majeurs (18-2 1 ans), sans ressources et sans famille.

Les modalités de travail sont assez cadrées, même si le professionnel garde toute son autonomie et sa responsabilité dans la conduite de la relation :

- les visites à domicile sont obligatoires pour les enfants placés chez une assistante maternelle (une fois toutes les cinq semaines environ), ainsi que pour les enfants sous mesure AED (tous les quinze jours de manière systématique) ;
- l'agrément des assistantes maternelles est soumis à une procédure assez complexe et très strictement formalisée ;
- les jeunes majeurs pris en charge doivent avoir un projet formel d'insertion ;
- le nombre d'enfants pris en charge est fixe : 32 pour un poste à temps plein (c'est souvent, de fait, un peu moins).

Le travail est moins administratif, et le relationnel tient une part plus grande qu'en polyvalence, mais dans un cadre très fortement tutélaire. *"Je suis libre ... mais dans un cadre ... non, je suis assez cadrée finalement ".*

Les professionnelles insistent toutefois sur le rôle de médiateur et de régulateur des conflits qu'elles sont amenées à jouer, notamment entre parents et établissements d'accueil, avec un certain doute sur l'utilité de ce rôle : *"Ce serait peut-être mieux qu'il y ait une relation directe parents/établissement".*

. ***Le travail collectif*** a quasiment disparu du service. Il y a eu toutefois des activités collectives avec les enfants, mais cela n'est plus recherché.

Certaines circonscriptions organisent des groupes de rencontre entre assistantes maternelles, mais cela n'est pas général. De plus, les assistantes maternelles sont considérées comme des collègues (sur lesquelles néanmoins l'AS a un devoir de contrôle, ce qui la met en situation ambiguë) et ces rencontres s'apparentent plus à des réunions de service ou de formation, qu'à un travail collectif avec des usagers.

. ***Le partenariat*** est encore plus strictement interne qu'en polyvalence.
Juges d'enfants, assistantes maternelles, collègues de circonscription, établissements, écoles, parfois CMP, sont les seuls partenaires cités.
En ce qui concerne les réunions, les seules qui apparaissent sont celles de l'équipe ASE, les études de situation en circonscription, et les réunions de circonscription elles-mêmes.
La fermeture institutionnelle est très marquée *"C'est un métier très spécialisé. En fait l'ASE constitue plutôt un lieu d'enfermement que d'ouverture ". "Ce devrait être un travail différent. C'est trop administratif"* conclut une professionnelle.

322 Les assistantes sociales de CCAS

Les profils des deux postes observés sont assez différents.

- La première AS occupe un poste dont le contenu a beaucoup varié depuis dix ans, et qui est aujourd'hui centré sur deux missions :
  - l'instruction et le suivi des bénéficiaires RMI isolés ;
  - l'instruction des demandes d'aide sociale facultative.

Cette mission est en train de glisser, de fait, en une polyvalence de catégorie au bénéfice des jeunes et des isolés. La mission de suivi des RMIstes isolés se transforme peu à peu en mission globale de prise en charge des isolés (y compris des jeunes), non reçus par la polyvalence.

- La deuxième AS a un poste de responsable du secteur social du CCAS. Mais ses fonctions proprement d'encadrement sont limitées, puisque le service ne compte que cinq personnes (dont trois agents administratifs et une secrétaire). Ce sont surtout ses missions d'AS qui profilent le poste. Elles sont de deux types :
  - instruction de toutes les demandes RMI de la commune (la négociation du contrat d'insertion étant ensuite transférée au service polyvalent de la DISS) ;
  - suivi des expulsions et responsabilité de la commission "impayés" propre à la ville.

Toutes deux évoquent avec force le poids du travail administratif, des procédures, des normes et du travail prescrit, pensant même qu'un agent administratif pourrait prendre leur fonction.
La notion d'accompagnement, ou de suivi, est difficilement compatible avec cette charge administrative.
Dans ces conditions, le travail est appauvrissant et "isolé". *"Il y a trop de travail individuel et de démarches, on n'a plus le temps de se nourrir".*

Enfin. comme en polyvalence, on note l'absence de toute approche collective.
Deux points toutefois les distinguent du profil de la polyvalente :

- Le partenariat est plus large : la proximité avec la commune conduit, semble-t-il, à une palette de partenaires plus diversifiée.
Le temps consacré aux réunions avec des partenaires extérieurs dans le relevé d'activités est plus du double de celui qui apparaît chez l'AS de polyvalence.
Des réseaux existent dans lesquels l'AS du CCAS s'intègre : réseau des lieux d'hébergement, réseaux de prise en charge des isolés. L'importance de ces réseaux est d'autant plus sensible qu'il n'y a pas dans l'institution (le CCAS), d'autres postes semblables qui fourniraient un lieu d'échange professionnel. Autrement dit, la forte identité de service des AS de la DISS entraîne une tendance à la clôture, les professionnelles trouvant dans l'institution les ressources nécessaires, alors que l'isolement relatif d'une AS de CCAS favorise un partenariat externe. Demeure cependant prédominant le partenariat lié aux procédures RMI et logement.

- Le contrat avec le public est plus direct, moins filtré, et la pression du public est plus forte[1]. Les effectifs reçus sont le double de la moyenne établie pour la polyvalence.

323 Des assistantes sociales dans des structures liées à l'hébergement

Deux personnes ont été rencontrées :

- La première assure le suivi de familles hébergées dans un petit CHRS éclaté. Elle est la seule professionnelle. Son poste est financé par une dotation DDASS au titre de l'aide sociale à l'hébergement (sur un autre mi-temps, elle travaille aussi pour le Comité de Probation).

- La deuxième a une double fonction : accompagnement de "mesures logement" (de type baux glissants) dans le cadre de l'accompagnement social lié au logement du FSL, et accompagnement d'un public de type SDF en logement transitoire. Cette seconde fonction s'inscrit dans le cadre de la création d'un service financé par les PALDI[2] pour l'accompagnement social dans les formes nouvelles d'hébergement hors CHRS (logements transitoires financés en ALT, hébergements d'urgence, hôtels sociaux) ...

Toutes deux sont salariées d'associations. Toutes deux revendiquent un titre d'assistante sociale, la première refusant celui de "responsable" de CHRS[3], la deuxième se considérant comme faisant de la "polyvalence de catégorie", ce qui traduit chez elle un sentiment d'échec, au regard de ses aspirations à transformer ce poste en un travail plus centré sur une approche collective et un accompagnement de projets.

Faire de la "polyvalence de catégorie" revient chez ces professionnelles à désigner leur travail comme une approche globale où le logement n'est pas une entrée prioritaire, et où les tâches principales sont décrites comme l'accès aux droits et la mise en oeuvre de prestations (instruction RMI, allocations diverses).
Les fonctions de bilan-diagnostic, orientation, conseil et inscription dans des procédures relèvent de modalités proches de celles de polyvalentes.
La charge de travail est invoquée, comme pour les polyvalentes, comme une des raisons qui bloquent l'évolution du travail vers d'autres modalités souhaitées au départ : soutien aux bénévoles, évolution des formes d'hébergement, travail partenarial largement ouvert, souhait de créer des lieux d'accueil et d'écoute pour les SDF.

L'identification à un profil d'assistante sociale est connectée pour elle à l'impossibilité de construire un poste d'accompagnateur de projets tel qu'elle l'envisageait.
Elle revendique alors que l'on recadre sa fonction autour d'un "travail plus prescrit d'AS" pour éviter les désillusions. Le travail prescrit, procédural et individuel apparaît clairement, dans ses propos, comme désignant la fonction d'AS, et non les projets collectifs.

33 Les tendances d'évolution du métier de la polyvalence

Des profils précédemment décrits, dont le noyau central est la polyvalence de secteur, mais dont on peut rapprocher d'autres AS se considérant comme exerçant une polyvalence de catégorie, on peut retenir trois tendances caractérisant l'évolution de la fonction.

---

[1] Ceci est surtout vrai en ce qui concerne le premier poste, le second présentant des traits spécifiques.
[2] PALDI : Plan d'Action pour le Logement des personnes Défavorisées de l'Isère.
[3] Elle est la seule salariée, et la gestion semble-t-il, est assurée par le Président de l'association.

331 Un processus d'appauvrissement du métier

Durant les vingt dernières années, des pans de travail qui furent constitutifs de l'identité professionnelle des AS de polyvalence ont disparu des missions prescrites, ou des contenus de fait.

- L'ensemble du secteur lié à l'enfance : protection maternelle et infantile et travail scolaire.
La PMI sur laquelle était puissamment adossée la polyvalence naissante, a entièrement basculé dans le champ des professions para-médicales (puéricultrices, sages-femmes). Les tâches propres des AS en PMI, à savoir l'accueil des familles lors des consultations, la mise à disposition[1] des femmes enceintes et les visites post-natales, l'agrément et la surveillance des assistantes maternelles, relèvent désormais des fonctions des puéricultrices.
Le travail auprès des enfants scolarisés est abandonné de fait, faute de disponibilité.

Ainsi se restreint, sinon disparaît, ce que l'on a désigné comme la "tyrannie infanto-maternelle"[2].
La problématique familiale n'a plus que le support de la protection de l'enfance, mission prioritaire, mais qui joue pour les familles dans le cadre d'une représentation très éloignée de celle de la PMI, connotée de contrôle et de relation tutélaire plus que d'aide.
"Dans la tête des gens, l'AS est toujours celle qui a le pouvoir de retirer les enfants. Les gens expriment souvent leur peur à cet égard" [3].

- L'affaiblissement, ou l'appauvrissement des fonctions d'aide psycho-sociale et de suivi social.
L'éloignement du secteur de la petite enfance n'est pas véritablement compensé par une compétence nouvelle auprès d'un public moins marqué par des problématiques familiales, mais introduisant des problématiques d'emploi, de formation, de logement.
On a observé que le travail d'accompagnement relationnel avec ces publics reste assez limité, très cadré par les contraintes de procédure et par la segmentation qu'introduit dans la prise en charge, la mise en place de fonctions voisines (ALI, chargés d'ASLL[4], etc ...).
"J'aurais préféré une polyvalence intégrale avec des secteurs plus petits. Aujourd'hui, on morcelle. C'est un peu un appauvrissement de notre travail".

Les polyvalentes concourent elles-mêmes à ce désaisissement. L'une d'elle explique que dès qu'un client demande une visite à domicile pour une question relative au logement, elle transfère sur la CESF, d'autres souhaitent déléguer beaucoup plus encore aux ALI le suivi des contrats RMI...
L'action des AS est ainsi devenue très "homogène" et *"la part laissée à l'innovation est très réduite".*

- Appauvrissement enfin en matière d'intervention collective.
Même si la place de cette intervention a toujours été limitée, le modèle de l'action collective, ou, selon une terminologie propre à la profession, du "travail social communautaire" a joué un rôle symbolique très important dans la construction d'une identité professionnelle rénovée, libérée du modèle assistanciel et des contraintes institutionnelles.
La polyvalence semble presque aujourd'hui avoir fait le deuil de cette dimension, ou du moins reconnaît qu'elle doit être contenue dans une position très périphérique.

Au total, le bilan est fataliste.
"On ne peut plus tout faire ni être véritablement polyvalente. C'est nécessaire de se recentrer car notre emploi du temps trop chargé ne nous permettait pas de souffler".
Mais ce recentrage est ressenti par plusieurs comme une dépréciation de la fonction.
"L'intérét de la polyvalence a disparu aujourd'hui".

"J'ai vu évoluer la polyvalence. Au départ, je travaillais sur des aspects très larges, l'AS n'était pas perçue seulement par rapport aux aspects financiers, mais intervenait sur les problèmes de l'école des loisirs, etc ... Puis les problèmes financiers sont devenus prégnants. On n'avait plus du tout de rôle éducatif, on était de vrais agents d'exécution. On ne prenait plus en charge la globalité de la famille, on allait vers un travail trop administratif. Ca ne m'intéressait plus du tout" (ancienne AS polyvalente, vingt ans en polyvalence de secteur).

---

1 "Mise à disposition", car depuis déjà la fin des années 70, on avait abandonné en la matiere le systématisme.
2 Philip Mondolfo - ouvrage cité.
3 Propos tenus par une conseillère emploi d'un pôle d'insertion.
4 ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

332 Un processus de rationalisation de la fonction

Les transformations, évolutions, dynamiques observées, et mises en valeur dans les interviews, relèvent davantage d'un processus de rationalisation de la fonction, que d'interrogations sur la finalité et les contours de cette fonction.
La part de création et d'inventivité se manifeste davantage dans des aménagements d'ordre organisationnel pour un meilleur fonctionnement du service, que dans le montage d'actions partenariales ou la remise en cause des modes d'intervention.
Les principales innovations mises en valeur vont dans ce sens.

. La désectorisation : expérimentée dans quelques circonscriptions avec des AS volontaires, elle consiste à regrouper les secteurs géographiques de deux ou trois professionnelles, qui se répartissent les demandes au fur et à mesure de leur arrivée ou éventuellement par catégories de ménages.
"Cela permet de mieux répartir la charge de travail, et de travailler un peu plus en équipe".
La désectorisation rompt l'isolement des AS, mais affaiblit le partenariat externe, et la connaissance fine des données du terrain.

. La mise en place des commissions d'aide financière : les AS examinent collectivement toutes les demandes d'aide financière, prennent ensemble les décisions et se répartissent ensuite les rendez-vous individuels pour informer les clients.

. La "rationalisation" du suivi : comptage du nombre d'actes, logiciels de suivi des assistantes maternelles et enfants de l'ASE, critères de distinction entre "intervention ponctuelle", "suivi", et "suivi intensif', avec des "quotas" dans chaque catégorie pour chaque AS.

. Reprofilage du poste des secrétaires médico-sociales pour assurer les fonctions de premier accueil et de dispatching-orientation.

. Organisation d'informations collectives, et suppression des visites à domicile qui *"prennent trop de temps".*

Le souci qui apparaît prioritaire est celui de desserrer la pression d'une demande en augmentation constante, de mettre le travail à l'abri de cette pression, de se réassurer par des pratiques à la fois plus normées et mieux partagées, l'isolement des professionnels apparaissant de plus en plus comme un facteur d'insécurité mal supporté.

333 Un processus de renforcement procédural

La démarche sur laquelle repose la relation d'aide et de suivi qui légitime le travail social apparaît dans le cas de la polyvalence de plus en plus enserrée, inscrite dans un processus procédural qui est l'objet principal de transaction avec le client.

- Les publics accueillis sont très majoritairement ceux des dispositifs à charge de la polyvalence (RMI, FSL, aides financières, FAJ) et le suivi social -même limité- se polarise sur ces publics.
- La concertation est largement concentrée dans un partenariat de procédure.
- Les marges d'intervention aux franges des systèmes de protection sociale et de prestations légales sont très sensiblement réduites, privant la profession de son pouvoir de négociation et d'adaptation et de son rôle d'ajustement et de régulation entre droit et besoin.

Certains professionnels et responsables institutionnels mesurent les inconvénients de cet enfermement procédural face auquel des réflexions s'amorcent et des pratiques de desserrement se développent.

Mais à ce jour, le mouvement dominant va dans ce sens. On peut avancer l'hypothèse que les difficultés dans lesquelles se trouve aujourd'hui la polyvalente proviennent moins d'une compétition avec des professions nouvelles qui seraient concurrentes, que du sentiment éprouvé de ne plus pouvoir négocier dans les mêmes conditions qu'auparavant un équilibre satisfaisant entre le support procédural (qui a toujours existé) et l'aide psycho-sociale qui donnait sens et légitimité à la profession, qualifiée de "technicienne de la relation".

C'est alors le système de valeurs et les représentations professionnelles qui seraient en crise.

Pour autant, cette activité très prescrite, qui avait été déclassée par le mouvement d'autonomisation qu'a présenté le développement du "case-work" (par lequel les AS tentaient de s'identifier à une profession libérale) n'est pas perçue comme entièrement négative. Elle donne ses chances à un travail relationnel qui reste réel.

"La polyvalence a été disqualifiée. Mais ça reste ouvert et diversifié. Ca reste riche. On a du mal à en partir".

4 Les conseillers

Un groupe d'intervenants apparaît sous l'intitulé de "conseiller". Il regroupe 8 personnes :
- 1 "conseillère jeune" et 1 "conseillère emploi-jeune". Ce sont les accompagnants de la mission locale pour l'emploi des jeunes. L'appellation est celle qu'ils se donnent eux-mêmes, mais l'intitulé officiel est fluctuant, et on utilise aussi couramment l'intitulé "correspondant-jeunes". La proximité de ces deux intitulés nous autorise à inclure dans ce groupe la "correspondante PAIO" qui a conservé le titre "correspondant" ;
- 1 "conseillère professionnelle" : il s'agit d'une accueillante d'une association, le "Centre d'information féminin", qui exerce également ses fonctions dans le cadre d'un "pôle d'insertion" de quartier, regroupant son propre poste, un conseiller mission local et un animateur local d'insertion, pour un accueil tout public en recherche d'emploi (jeunes, allocataires RMI, DELD, femmes...) ;
- 1 "conseiller emploi", agent de l'ANPE détaché à mi-temps sur le dispositif RMI pour faciliter l'accès à l'emploi des allocataires ayant un contrat d'insertion professionnelle ;
- 1 "conseillère en relogement", chargée de faciliter l'accès au logement de personnes bénéficiant d'hébergements transitoires (hôtel social, résidence sociale). En raison de la très grande proximité du profil de poste, nous lui associerons d'emblée 1 autre personne, dont le poste s'intitule "collaboratrice technicienne du logement", et qui intervient dans le cadre d'un "service logement pour les jeunes", de type associatif ;
- 2 "conseillères en économie sociale et familiale".

Compte tenu de la similitude des fonctions observées dans les interviews et les relevés d'activités, nous avons choisi d'intégrer aussi à ce groupe, malgré un intitulé différent, les trois "animatrices locales d'insertion" attachées au dispositif RMI, et un "chargé d'insertion", effectuant l'accompagnement de personnes en chantier d'insertion.

Il apparaît donc d'emblée que ce groupe recoupe des secteurs différents d'intervention :
- un secteur socio-professionnel, lié à des dispositifs d'insertion professionnelle ;
- un secteur logement ;
- un secteur d'action sociale, représenté par la CESF. Cette dernière, nous le verrons, ne présente pas de caractère d'homogénéité avec le groupe au regard de son activité, et nous nous proposerons de la reclasser dans un autre groupe, celui des "socialisateurs".

41 Essai de modélisation de la fonction de conseiller

Il apparaît significatif d'appréhender le profil de ces fonctions principalement à partir des postes de "conseillère emploi" et de "conseillère en relogement", qui peuvent servir à établir les principaux traits du modèle, et de positionner les autres fonctions autour de ce modèle, avec des variantes plus ou moins prononcées.

La caractéristique fondamentale de ces postes de "conseiller" est d'être un mixage de fonctions, et de se situer à l'interface entre deux champs professionnels.

"Le métier de conseiller jeunes, c est deux fonctions ensemble, accueillant et conseiller spécialisé emploi" (conseillère mission locale).

"On a pris un peu du travail de l'ANPE et un peu du travail de l'assistante sociale" (animatrice locale d'insertion).

"On est sur une double compétence : celle d'intervenant social et celle de spécialiste du logement" (conseillère en relogement).

Ce mixage de fonctions et de champs est constitutif de l'identité professionnelle de ces intervenants. Le croisement de plusieurs métiers crée un nouveau métier. Il est d'ailleurs significatif de noter que lorsqu'on leur demande le métier le plus proche du leur, ils se classent soit du côté des assistants sociaux (mais en soulignant bien les spécificités), soit du côté de l'ANPE (en marquant aussi les différences), mais le plus souvent ne peuvent se déterminer.

"Je me sens proche d'une assistante sociale", car j'accueille dans la globalité. Je me définirais comme une "AS jeunes", car je cherche à les connaître, les écouter, les faire avancer, les socialiser. Mais je suis proche aussi finalement du conseiller ANPE, saufqu'il fait moins de suivi" (conseillère mission locale).

Ce mixage est indicateur de la nature de l'activité : l'intervention s'articule à la fois sur la personne -et se situe donc du côté de la demande- et sur un marché de biens sociaux (mise à disposition d'une offre). Elle prétend traiter conjointement une double commande sociale : celle du traitement individualisé des situations et celle de la médiation avec les offreurs de ces marchés. Le propre de ces fonctions est de tenter une transaction active entre les deux sphères, et c'est cette transaction même qui est le support spécifique de l'accompagnement.
C'est donc ce positionnement double qui distinguerait ces modes d'intervention d'un suivi social classique.

"L'approche insertionnelle réclame une démarche d'évaluation et de valorisation des atouts des personnes en insertion auprès du monde économique, voire la mise en place d'un service "après-vente" d'accompagnement des bénéficiaires dans la phase transitoire qui suit un placement en entreprise.
Faire venir, aller vers, se lier, ne plus attendre la demande ni l'offre, mais la solliciter et commercialiser des services, c'est toute une attitude mentale, une posture intellectuelle et pratique"[1].

Un critère secondaire de distinction, non systématique, mais assez fortement présent, est la pratique nettement plus fréquente d'interventions de type collectif : les modes d'accompagnement prennent souvent appui sur une approche par le groupe, ils sont aussi souvent plus structurés et plus formalisés. On peut faire l'hypothèse que cela découle de la culture spécifique du champ de la formation, dont est issu un assez grand nombre de ces intervenants.

Troisième différence enfin avec le secteur social classique : un système partenarial plus large et plus diversifié, tenant pour une part au double positionnement constitutif de l'intervention.

Les contenus d'activité peuvent donc s'analyser autour de ces traits caractéristiques :
- les modes d'accueil du public ;
- les modes d'accompagnement ;
- le travail de transaction avec l'offre ;
- les modes de partenariat.

411 Les modes d'accueil du public

Au regard de notre typologie, l'accueil s'effectue autant au niveau 2 qu'au niveau 3, à savoir un accueil de premier bilan et de première orientation qu'un accueil approfondi de diagnostic de conseil et d'orientation.
Une partie du public est orientée par d'autres intervenants en amont (AS, ANPE. institutions diverses), mais il ne s'agit pas à proprement parler de prescription. Il n'y a pas de convocation, tous les modes d'accueil laissent place aux démarches spontanées et les permanences sur rendez-vous restent en général ouvertes pour une part à un accueil immédiat. Une partie des intervenants ont rétabli un "accueil sur le flux", pris en charge en général à tour de rôle par les membres d'une équipe, qui permet "de perdre moins de gens" et de maintenir avec le public une plus grande proximité. L'accueil n'est pas un moment mais une phase très fortement centrée sur l'écoute et l'analyse de la demande plus que sur la proposition immédiate d'une offre. Ce travail de diagnostic et d'orientation peut même être l'essentiel de l'intervention et prendre une forme très élaborée dans certains cas. Ainsi, par exemple, le CIF a-t-il mis au point une méthode "d'accompagnement individualisé vers l'emploi" où le diagnostic/bilan s'établit au cours de cinq à sept entretiens successifs très structurés[2].
L'accueil collectif est assez largement pratiqué, surtout dans le champ de l'accompagnement socio-professionnel (plus rare dans le domaine du logement), et se situe soit en amont des rendez-

[1] "Repenser l'action sociale" - Philip Mondolfo - Dunod - 1997.
[2] BAIE : Bureau d'Accompagnement Individualisé vers l'Emploi" dont la méthode est en cours de labellisation au plan national.

vous individuels, soit au cours de la phase d'accueil. Il est ainsi systématisé à la mission locale, au pôle d'insertion, avec l'agent ANPE détaché sur le RMI, dans des lieux d'accueil de femmes. Il a essentiellement une dimension informative, mais permet aussi de guider le choix de tel ou tel intervenant selon ce qu'ont exprimé les personnes.
Est également pratiqué l'accueil pluri-disciplinaire avec deux intervenants complémentaires : ALI/agent ANPE, ALI/CESF...
La moyenne des personnes reçues individuellement par un intervenant au cours de la semaine de référence est plutôt supérieure à celle observée pour les AS : autour de 20/22 personnes, mais le public est plus "homogène", en raison de la spécialisation de chaque institution : jeunes, ou allocataires de RMI, ou hommes seuls...

412 Les modes d'accompagnement

On peut distinguer entre des accompagnements individuels assez classiques, proches d'un suivi social traditionnel, et des pratiques d'accompagnement plus construites et formalisées qui s'appuient sur une alternance de temps individuels et de temps collectifs.

. L'accompagnement individuel consiste en une série de rencontres à intervalles plus ou moins rapprochés, destinées à faire le point avec les personnes de l'évolution de leur situation, planifier avec elles des démarches, soutenir la motivation, donner des informations, établir des bilans. C'est une pratique proche de celle du travail social classique, avec cependant quelques nuances perçues comme telles par les intervenantes :

- l'accompagnement est finalisé sur un objectif précis, il a un "angle d'attaque", il est légitimé par un objet de transaction et doit être structuré.
  "Il faut formaliser les étapes. Faire de l'accompagnement, ce n'est pas avoir des échanges informels". Il y a une certaine technicité revendiquée. L'accompagnement au logement, par exemple, inclut de manière très concrète toutes les démarches relatives à cet objet, depuis la recherche du logement jusqu'à l'installation durable, y compris sur des aspects très matériels :
- l'accompagnement est en général plus intensif qu'extensif, limité dans le temps mais avec des rythmes plus soutenus ;
- l'accompagnement est plus libre à l'égard de toute procédure ou prescription. Cet aspect, toutefois, mérite de multiples nuances. Les ALI, notamment, éprouvent sur ce point une certaine ambiguïté. Ils ne sont pas en général "référents" du contrat d'insertion, mais ont cependant à en rendre compte à l'AS et à la CLI. Certaines formes d'accompagnement au logement relèvent aussi de prescription. S'il n'y a pas prescription dans le cadre d'une procédure, elle procède souvent d'un pouvoir institutionnel.

. L'accompagnement construit sur l'alternance des temps individuels et collectifs s'observe surtout dans le champ socio-professionnel. Dans les relevés d'activités, les temps de rencontre collective avec les usagers sont élevés : de 13 à 20 % du temps global de travail.
A la mission locale, l'accompagnement à la recherche d'emploi est bâti sur quatre appuis :

- une permanence tenue directement à l'ANPE par la conseillère mission locale, pour aider les jeunes à sélectionner les offres ;
- un atelier collectif de recherche d'emploi, hebdomadaire, d'accès libre ;
- une mini-session de dynamisation de deux jours, avec réflexions sur les problèmes du travail, rencontres avec des entreprises, simulations d'entretiens d'embauche ;
- des rendez-vous individuels.

Démarche voisine pour le pôle d'insertion (à destination des allocataires RMI demandeurs d'emploi de longue durée et jeunes) :

- accueil et information collectifs ;
- atelier recherche d'emploi, d'accès libre (mise à disposition d'offres ANPE, soutien aux CV et lettres de motivation, simulation d'entretien d'embauche) ;
- rendez-vous individuels.

Les temps collectifs font partie intégrante de l'accompagnement. Ils ont une fonction qui va au-delà des activités qui s'y déroulent et sont celles que l'on peut attendre d'un groupe de soutien : revalorisation, expression, convivialité, entraide, repositionnement des personnes comme acteurs.

Cette technique du groupe est bien entendu théorisée et pratiquée depuis longtemps dans le travail social. Elle garde cependant souvent un caractère expérimental ou ponctuel.
Ici, sa spécificité réside d'abord dans sa finalité opératoire autant que socialisante, et ensuite son caractère systématique, structurant la démarche individuelle de l'accompagnement.

Le deuxième aspect à prendre en compte est l'affirmation du caractère global de l'accompagnement, finalisé sur une transaction précise mais en même temps soucieux de prendre en compte la totalité d'une situation. En dépit des conventions ou accords établis entre institutions pour cerner les rôles respectifs des différents intervenants sociaux, on observe une tendance récurrente des publics concernés à transgresser les délimitations de territoires professionnels et à se choisir l'interlocuteur qu'ils privilégient.
Par ailleurs, la volonté institutionnelle de maintenir la polyvalence dans une fonction généraliste au coeur des réseaux d'intervention est contrecarrée par le manque de disponibilité des AS.
"Les AS sont référents, mais elles n'ont pas le temps de s'occuper des résidents" (conseillère en relogement des hôtels sociaux).
"l'AS reste référente, mais de fait quand les gens viennent chez moi, ils ne vont plus la voir" (une ALI).
Ces formes d'accompagnement spécialisé deviennent souvent de fait un accompagnement global.
"Je suis une AS jeunes" (conseillère mission locale).
"Plus de 50 % de mon travail va au-delà du logement".
C'est précisément un point de conflit entre le pôle d'insertion, dont les conseillers disent traiter *"de la santé, de la solitude, du logement"* et le service économique de la ville qui souhaite dégager l'insertion professionnelle du "social".

413 Le travail de transaction avec l'offre

Ces divers modes d'accompagnement finalisé apparaissent comme des fonctions d'ajustement de l'offre et de la demande sur des "marchés sociaux" qui ne se régulent plus de manière interne. Ils nécessitent la reconnaissance aux intervenants d'une certaine expertise dans leur champ propre d'intervention. Cette transaction peut s'effectuer de différentes manières.
La plus courante consiste à rendre plus accessible, ou plus visible, le marché concerné : travail autour des offres d'emploi ou de logement, manipulation et appropriation des sources d'information, décodage des usages pertinents pour s'en servir (CV, entretiens d'embauche...).
Au-delà, se situe une fonction de prospecteur et de négociateur en direct avec les acteurs de ces marchés. La prospection, par exemple, fait partie du cahier des charges des ALI : elle est, de fait, marginale au regard de la fonction d'accompagnement mais sa prise en compte dépend beaucoup de la représentation que s'en donne chaque professionnel. La mission locale n'a pas vocation à prospection mais entretient un réseau empirique, un carnet d'adresses avec certaines entreprises, des agences d'intérim ou des services publics employeurs. L'agent ANPE détaché sur le RMI téléphone systématiquement aux employeurs potentiels pour les allocataires RMI, ce qu'il ne fait pas pour le public "ordinaire" de l'ANPE.
Tous ont un droit d'accès privilégié sur les offres de CES et tout le système de l'insertion par l'économique (chantiers, entreprises d'insertion, associations intermédiaires...).

On peut faire le parallèle avec le domaine du logement : construction d'un "portefeuille" de bailleurs privés et d'agences immobilières, constitué lors de tournées systématiques et régulières, négociation de baux glissants avec certaines agences, conventions spécifiques avec des bailleurs publics pour les conseillers en relogement.
"Il faut faire un travail de dentellière, être sans cesse sur le terrain et ajuster sa connaissance des pratiques des bailleurs pour être efficace".

L'étape suivante est celle qui consiste à effectuer la prescription, sans laquelle on ne peut accéder à l'offre. C'est le cas très clairement pour la formation, notamment : les correspondants PAIO sélectionnent et placent les jeunes dans les stages (MAP, MAPI), la conseillère en relogement fournit des candidatures aux bailleurs pour les logements réservés par convention.
Il existe donc dans cette position de "transacteur" avec l'offre une dimension de désignation, de classement, de sélection.

La position de médiateur se joue par ailleurs dans le montage d'un certain nombre de projets qui visent à inscrire la fonction dans un cadre élargi d'acteur collectif.
La fiche de poste de la conseillère en relogement indique comme troisième mission d'être "acteur du logement". Celle de l'ALI comporte le "montage d'actions socio-professionnelles". Même si l'une et l'autre relativisent le niveau possible d'intervention en ce sens, le souci de prendre part à une intervention plus collective semble presque toujours présent.

Exemple
- Une ALI a pris en charge la création d'un "système d'échanges local", réseau d'échanges non monétaire. Elle prend sur son temps pour aller voir diverses expériences dans la région, et suscite parmi les allocataires RMI qu'elle accompagne un petit noyau sur lequel appuyer le démarrage de l'action.
- La méme personne participe activement à la création d'un lieu d'accueil, d'insertion et de socialisation où les usagers seraient davantage acteurs des projets, en partenariat avec tout le secteur caritatif. des organismes de formation et la mission locale.
- La conseillère en relogement participe à des réflexions sur la situation du logement dans le contexte local et au fonctionnement d'un observatoire associatif sur le logement.
- Une ALI accompagne un groupe de bénéficiaires du RMI qui a créé un journal, et panicipe à des actions de quanier avec des jeunes isolés sur le thème "aujourd'hui, je bouge".
- Une conseillère professionnelle a mené une enquête sur l'émergence des "femmes-relais" dans l'agglomération, participe à un groupe d'étude sur les enjeux que cela soulève et prépare le montage d'une formation.

"C'est difficile de garder assez de souplesse dans l'organisation du travail pour tout ça, mais j'ai toujours tenu à préserver la dimension collective", dit l'une d'elles.
On observe ainsi l'existence d'une dimension de la fonction qui s'apparente à l'accompagnement de projets ou la conduite de projets, fonction secondaire dans le volume de temps qui lui est affecté, mais très structurante dans "l'identité pour soi" (selon l'expression de Claude DUBAR) des professions. Cette identité se conçoit comme devant être inscrite dans un espace public, qui est l'espace du débat social, et devant dépasser les seules qualifications techniques.

414 Des modes de partenariat élargi

Le partenariat lié à ces types de fonctionnement est nécessairement assez diversifié. Il est en général composé de trois réseaux imbriqués :

- le réseau du champ sectoriel dans lequel on intervient :

Exemple
- Réunions de zones CFI, Comité d'orientation local, réseaux des ML et PAIO, structures de formation, structures d'insertion par l'économique, ANPE, entreprises pour les conseillers mission locale ou les correspondants PAIO.
- Bailleurs, centres d'hébergement, agences immobilières, FJT... pour la conseillère en relogement

- le réseau local, propre au territoire sur lequel on intervient : mairies, CCAS, associations locales, équipements de quartiers, écoles. chef de projet ;
- le réseau social, pourvoyeur de public, mais aussi partenaire dans l'action de manière plus ou moins accentuée : service social, éducateurs de prévention spécialisée, animateurs, circonscription, CAF...

Les réunions ou relations avec les partenaires de ces différents réseaux tiennent une place non négligeable dans les relevés d'activités, variable selon les semaines, ce qui rend délicat un chiffrage à partir de nos données. Elles sont en tout état de cause plus nombreuses que les réunions internes de service ou d'institution, ce qui corrobore l'hypothèse de l'inscription de ces intervenants dans un "espace public" distinct de "l'espace institutionnel".

42 Variabilité du modèle : des métiers aux contours incertains

Les traits significatifs dégagés à partir des fonctions de "conseiller" définissent un "modèle-type" qui présente dans la réalité de larges zones de variabilité tenant aux contextes locaux, aux positionnements institutionnels, aux missions conférées, aux représentations personnelles, mais plus fondamentalement encore à la résistance de la réalité face aux constructions théoriques ou volontaristes.

421 Le modèle de référence mis en échec par la résistance de la réalité

Le fondement du modèle, à savoir la position de transacteur entre un public et une offre, disparaît si cette offre demeure inaccessible ou inexistante, et l'accompagnement devient alors un suivi social centré seulement sur la personne et jugé peu efficace par les deux parties : professionnel et usager. Deux exemples illustreront ce propos :

- **Une animatrice locale d'insertion,** qui a en charge l'accompagnement socio-professionnel de 100 allocataires de RMI, est mal positionnée institutionnellement et isolée professionnellement.
Elle n'a pas accès aux logiciels de l'ANPE, n'a pas de réseau d'entreprises et peu de structures d'insertion. Elle ne maîtrise pas non plus les outils collectifs d'accompagnement professionnel sous-traités à des associations. Son rôle se limite à renvoyer les bénéficiaires -déjà orientés vers elle par l'AS- à ces associations ou à l'ANPE. C'est un maillon de plus dans la chaîne d'intervention, qui augmente la segmentation du suivi, sans apporter réellement une plus-value. Le public ne vient plus.
"Les gens ne voient plus ce que je peux leur apporter. Je ne fais pas de permanence, car ils ne viennent pas. Même si je les convoque, ils ne viennent pas facilement".

- **Une conseillère en relogement,** chargée de l'accès au logement pour des résidents en hôtel social, fait le constat d'un travail de plus en plus difficile avec les bailleurs, d'autant plus que le FSL a été revu à la baisse et joue de plus en plus contre les bénéficiaires. Beaucoup quittent l'hôtel social sans logement ou retournent en foyer.
"Franchement, je ne sais pas comment faire. On a rajouté un maillon transitoire, mais on n'a pas résolu les problèmes".
Présentée comme "conseillère en relogement" par l'institution, elle a peu de demandes des résidents, alors qu'elle constate chez eux de nombreux problèmes sociaux autres qu'elle serait prête à prendre en charge.

Dans les deux cas, déconnectés d'une réelle possibilité de peser -même partiellement- sur l'offre, ces postes aboutissent soit à segmenter davantage la chaîne d'intervention, soit à créer une nouvelle forme de service social de catégorie, centré sur des publics spécifiques mal pris en charge par les professionnels généralistes.

422 La segmentation du modèle de référence

Le modèle créé postule une globalité de l'intervention dans ses phases d'accueil, de diagnostic, d'orientation, d'accompagnement collectif et individuel et de transaction avec l'offre.
Certains intervenants sont positionnés soit exclusivement soit de manière très dominante sur l'une ou l'autre de ces phases, découpant des "segments" dans le modèle.

. On peut repérer des postes de travail dont la fonction est limitée de façon assez exclusive à la phase de **transaction avec l'offre,** sous une forme minimale, de type affectation ou placement. On n'est pas loin, alors, d'un accompagnement de type procédural. Les fonctions d'accueil-orientation d'une part, d'accompagnement d'autre part, sont soit inexistantes soit très limitées.

exemple

- **Agent ANPE détaché sur le dispositif RMI.** Il reçoit les allocataires RMI considérés comme aptes à l'emploi et tente de les "placer" principalement sur des contrats aidés (CIE, CES), éventuellement sur des emplois ordinaires.

Le bilan/orientation est opéré en amont par l'ALI et par le passage en équipe technique RMI. L'agent ANPE joue toutefois son rôle dans cette phase de bilan : il assure une permanence commune avec l'ALI "pour les cas difficiles", participe aux informations collectives avec ALI et AS et est membre de l'équipe technique.

La fonction d'accompagnement, par contre, est absente. Il n'a pas de retour sur les suites du placement, a renoncé à tenir des fiches-liaison avec l'ALI, car "ça ne servait à rien", et revoit rarement les personnes.

Il évite de se laisser entraîner dans des réunions et projets collectifs, car le caractère très cadré de son emploi du temps ne l'y autorise pas.

Finalement, il intervient sur un maillon très précis de la chaîne, sans aucun débordement, et utilise les outils ANPE de manière plus positive, plus active, pour un public très ciblé, ("les plus employables" des RMIstes), mais moins autonome que le public ANPE.

Exemple

- **La correspondante PAIO.** Elle accueille sur rendez-vous uniquement les jeunes envoyés par l'ANPE essentiellement, et marginalement par des intervenants sociaux (les jeunes viennent très peu spontanément). Son intervention réside presque uniquement dans le placement de ces jeunes sur des mesures formation. Les autres sont renvoyés sur d'autres intervenants. Il n'y a pas de suivi, sauf pour ceux qui sont en MAP et MAPI sur lesquels sont concentrés un suivi en termes de bilan (bilans collectifs et individuels).

Il y a un refus explicite de tout débordement sur un accompagnement de type social. Le partenariat est limité, il n'y a pas de lien avec les entreprises, pas non plus de participation à des actions plus collectives. L'intervention se situe donc à la charnière d'une offre très précise et d'une demande, avec un ajustement assez procédural entre les deux.

L'intervenante espère de la prochaine transformation de la PAIO en mission locale un élargissement de sa fonction.

Il s'agit, dans ces deux cas, de la description de postes de travail tels qu'il sont interprétés selon des représentations résultant conjointement de contraintes institutionnelles locales et de trajectoires professionnelles personnelles.

Les mêmes fonctions peuvent donner lieu à des contenus d'activité moins univoques. Il y a à ce niveau une grande variabilité et une absence de référentiels de métiers partagés par les institutions et intervenants concernés.

. D'autres intervenants se situent de manière dominante sur la **phase diagnostic-orientation-conseil,** avec une faible dimension secondaire d'accompagnement mais sans assurer de transaction avec l'offre. L'accent est mis sur la phase de construction d'un projet individuel, hors de toute procédure formalisée.

Le bilan apparaît comme une activité très formalisée, voire technicisée, et est situé comme une aide à une démarche personnelle. Corrélativement, le public est ouvert et les intervenants se défendent de ne s'adresser qu'à des publics en difficulté, quand bien même ils deviennent prédominants.

Premier exemple

- Un assistant social a créé au sein de son institution (associative) un **organisme de formation/ingénierie,** qui tonctionne en auto-financement en générant sa propre activité.

Il assure des bilans de compétence et des bilans/orientation pour des DELD sur des mesures ANPE (et notamment des mesures APE[1]), des CES et allocataires du RMI, des candidats à une embauche (aide au recrutement pour l'entreprise) et des salariés.

Il considère son intervention comme une "prestation technique", appuyée sur des méthodologies pour partie en soie d'expérimentation (par exemple des "entretiens d'explicitation de l'action") et récuse toute confusion entre cette activité qualifiée de "gestion de vie professionnelle" avec un accompagnement de type social. Il récuse aussi la notion "d'insertion", qui segmente et désigne des publics, et préfère parler de "développement personnel" permettant de mettre en cohérence la personne et ses choix professionnels. Il refuse enfin toute procédure prescrite. Au niveau des mesures APE prescrites par l'ANPE, par exemple, il propose un entretien de présentation à la personne et "je tiens à rappeler que c'est libre".

[1] APE : Aide Personnalisée à l'Emploi

Deuxième exemple

- **Les "bureaux d'accompagnement individualisé vers l'emploi".** Il s'agit d'une méthode mise au point par le réseau des CIDF[1] pour proposer un parcours personnalisé aux femmes désireuses de s'intégrer sur le marché du travail.

Une série d'entretiens sont programmés dans le cadre d'une méthode précise, basée sur des principes "d'écoute active" et de "valorisation des acquis".

Sans qu'il y ait à proprement parler d'accompagnement social, les CIDF insistent sur la notion de "projet de vie" plus que de "projet professionnel" stricto sensu, et sur le prise en compte globale de la situation, incluant les problèmes d'ordre personnel et familial.

Si ce service est offert a priori à toutes les femmes, la part des publics en difficulté tend à augmenter. L'articulation avec l'ANPE est de plus en plus étroite et les CIDF sont en cours d'agrément pour être considérés comme "espaces femmes", au même titre que les missions locales comme "espaces jeunes" (avec accès aux outils de l'ANPE).

A partir d'un outil de type bilan/orientation conçu avec un souci de globalité, la tendance au débordement vers l'accompagnement social se profile très nettement.

Troisième exemple

- **Une formatrice,** salariée d'un organisme de formation, a mis en place une action d'aide à la création d'activités et d'accompagnement de projets, au niveau individuel[2].

Cette action se différencie de ce que proposent des associations de type "boutique de gestion" d'une part parce qu'elle s'adresse à un public moins autonome, d'autre part parce qu'elle prend en compte une notion d'activité plus large que celle d'emploi.

L'aide apportée, étalée sur plusieurs mois parfois, relève essentiellement du conseil technique, de l'aide à l'élaboration. de l'analyse de faisabilité.

Toutefois l'intervenante -qui s'identifie comme formateur mais présente un itinéraire très mixé entre social et formation- analyse la demande à laquelle elle est confrontée comme étant d'abord une très vive demande d'écoute et d'accompagnement, le projet de création d'emploi ou d'activité étant surtout un prétexte, "inventé à la limite". "Jusqu'où aller ? Je ne sais pas". Elle situe par ailleurs ce type d'intervention dans une fonction plus large et globale de soutien à l'expérimentation sociale autour de la transformation du travail, qui l'a conduite à initier des projets plus collectifs et à participer à des réseaux très ouverts. Elle se qualifie volontiers de développeur (aide aux acteurs locaux).

Dans ce troisième exemple, le noyau central demeure le conseil et l'orientation mais le poste peut s'élargir facilement à de l'accompagnement individuel, ainsi qu'à une fonction d'accompagnateur de projets collectifs. Il s'agit de fonctions en expérimentation, dont le contenu est largement le produit d'initiatives personnelles et d'un environnement porteur.

. Une dernière catégorie d'intervenants que l'on peut rapprocher de ce groupe est celle des "chargés d'insertion" qui opèrent dans le cadre de structures d'insertion par l'économique. On retiendra ceux dont la fonction dominante est celle de l'accompagnement socio-professionnel, avec des traits proches de ceux qui ont été étudiés, mais avec des fonctions secondaires spécifiques et très prégnantes, liées au fonctionnement de la structure : organisation du travail, gestion du personnel en insertion, gestion administrative. Ce type de profil se rencontre dans les structures d'insertion suffisamment étoffées pour dissocier la fonction d'accompagnement de celle de direction, de gestion économique et commerciale et de production directe.

Exemple

- **Chargé d'insertion auprès d'allocataires RMI en chantiers d'insertion.** L'accès aux chantiers se fait uniquement sur prescription sociale (CLI, PAIO, CHRS, comité de probation, Cotorep), avec priorité aux allocataires RMI puis aux DELD.

Le chargé d'insertion, dont le poste se distingue d'une part de celui de chef de chantier, et d'autre part de celui de directeur, est spécifiquement positionné sur des fonctions d'accompagnement socio-protessionnel proches de celles d'une ALI.

Sa fonction est cependant plus composite : assistance administrative (dossiers CES, ASSEDIC, sécurité sociale...) qui est souvent l'occasion de traiter des problèmes sociaux, appui privilégié sur le groupe (réunions systématiques par équipes de chantiers) pour le travail sur le devenir professionnel et la redynamisation, recrutement et gestion du travail qui lui confèrent un rôle de chef de service.

Un fort débat existe au sein du champ de l'insertion par l'activité économique sur l'opportunité d'externaliser ou d'internaliser ce type de fonction.

---

[1] CIDF : Centre d'Information sur les Droits des Femmes.

[2] Financements FAS/CLI/FSE/Ville.

Cette famille de métiers, bâtie autour du modèle de conseiller-emploi ou conseiller-logement, n'est donc pas véritablement homogène, même si les contenus d'activité ont un certain degré de comparabilité et pré-supposent des compétences assez voisines. Les pratiques présentent une assez grande variabilité qui renvoie à des modes divers d'inscription dans un environnement partenarial, et à des cultures d'origine variées, plus qu'à des contenus institutionnels souvent mal définis. Leur fondement commun réside dans cette tentative multi-forme de transaction, sur des segments très ciblés, entre les sphères de la demande sociale et les sphères de production ou de répartition d'un certain type de biens sociaux.

Dans cette approche bâtie sur l'intitulé de "conseiller", nous avons jusque là laissé de côté la profession de "conseillère en économie sociale et familiale" que sa dénomination formelle rattache à ce groupe.
Nous considérons ici l'intitulé du poste en tant que CESF, et non la référence au diplôme de CESF, que l'on peut retrouver dans des fonctions très diversifiées, comme nous le verrons ultérieurement.
Le diplôme de CESF est en effet aujourd'hui l'un des diplômes sociaux qui permet une grande circulation entre des champs d'intervention très diversifiés, avec des modalités d'action multiples et des dénominations de postes hétérogènes[1].
Niais certains types d'activité qui relèvent de l'appellation "CESF" présentent ce trait propre au travail social d'une superposition entre le titre qualifiant et la dénomination de la profession.
Des multiples fonctions possibles de la CESF, nous en avons observé deux :

- une CESF employée par une association prestataire de services, mise à disposition d'un CCAS dans le cadre d'un contrat de projet CAF ;
- une CESF employée par un CCAS dans le cadre d'une OPAH, réhabilitation de co-propriétés dégradées.

Les deux profils de poste sont très éloignés.

- La première, qui exerce en centre social, inscrit son travail dans les missions assignées par la CAF, qui concernent exclusivement des interventions d'ordre collectif. Ses activités doivent être déterminées en concertation locale avec les autres intervenants selon les axes prioritaires du contrat de projet mis en oeuvre par la coordinatrice d'action sociale. Elles peuvent donc varier selon les années, mais se centrent principalement sur l'animation de divers groupes de femmes :

- groupes de femmes isolées, accueil commun avec l'ALI pour traiter conjointement les problèmes d'insertion professionnelle et de vie quotidienne ;
- groupes de femmes participant à un projet de mise en valeur du quartier ;
- groupe familles sur des projets de loisirs et de vacances ;
- groupes d'enfants dans le cadre de l'accompagnement péri-scolaire.

Il n'y a, dans ces actions, ni support procédural, ni finalisation sur l'accès à une offre. Il s'agit d'un travail de socialisation reposant sur de mini-projets et des groupes de soutien, qui s'apparente tout à fait à un travail d'animation avec des supports techniques propres à ceux de l'économie sociale et familiale (supports en lien avec la vie quotidienne). Ce type de fonction pourra donc être classé dans la catégorie des animateurs.

- La deuxième CESF a pour mission d'assister les propriétaires concernés par l'opération programmée d'amélioration de l'habitat. Son rôle est tout à la fois d'informer sur les modalités de l'opération, d'établir un bilan/diagnostic portant à la fois sur le logement et sur la situation sociale des ménages, de conseiller ces derniers, de monter les dossiers de demande de subventions ou d'aides individuelles (commission de surendettement, secours sociaux divers). Ces activités s'exercent sous forme à la fois de permanences individuelles et de réunions collectives. S'y ajoute la participation au montage d'un chantier d'insertion jeunes intégré à l'opération de réhabilitation. La fonction est composite et tient donc à la fois d'un travail d'assistante sociale[2], de conseiller/expert, et de chargé de mission.

---

[1] Cf. "Les Conseillères en Economie Sociale et Familiale". inscription professionnelle. activités. compétences et savoirs" - François ABALLEA (Gris) - Isabelle BENJAMIN (Fors) - François MENARD (Fors) - Septembre 1994.

[2] Parlant des demandes de secours ou des dossiers de surendettement. la CESF dit : "*sur ce coup-là, on a été autorisées à jouer aux assistantes sociales*".

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

On peut la rattacher à la catégorie des "conseillers" précédemment construite, avec les dimensions de diagnostic, de conseil, d'action collective et de transaction avec des "offreurs" (l'organisme réhabilitateur des logements et municipalité).

- Il existe également des postes de CESF dans les circonscriptions DISS. Par accord entre la CAF et le Conseil Général, ce sont ces dernières qui mettent en oeuvre les mesures "d'aide éducative budgétaire" auprès des familles. Leur travail est donc d'abord d'ordre individuel et inscrit dans une démarche procédurale. Elles peuvent être classées dans le même groupe que les polyvalentes ou les intervenants de l'ASE.
Elles développent toutefois assez souvent, moins par mission institutionnelle que par démarche liée à leur culture professionnelle, des activités de type collectif.

> Exemple
> - A l'initiative de la CESF, constatant chez des locataires en difficulté financière, des dépenses d'énergie excessives, un groupe de travail est constitué avec une association de quartier (la CSCV) et une association spécialisée dans les problèmes de logement. Ce groupe de travail, après bilan de la dégradation des logements, fournira un appui social, juridique et technique aux locataires pour faire valoir auprès des propriétaires leurs droits à réhabilitation ainsi qu'une aide aux propriétaires pour revaloriser leur patrimoine. L'action débouchera sur trois opérations de PST avec l'ANAH

Cette fonction secondaire des CESF de la DISS, qui les conduit à une position d'animateur de projets collectifs, est significative d'un positionnement professionnel particulier et d'une assez grande capacité à élargir le travail prescrit.

On peut donc conclure que le groupe des CESF, dans la typologie que nous tentons d'établir, n'est pas homogène et qu'elles peuvent être dispatchées entre différentes catégories.

5 Les animateurs

Sous l'intitulé "animation" se trouvent regroupées sept personnes :
- 1 animatrice de foyer de jeunes travailleurs (poste associatif) ;
- 1 animateur en milieu difficile (poste financé par la DISS mais positionné en MJC) ;
- 1 animatrice personnes âgées (poste CCAS) ;
- 2 "animateurs de secteur" (postes associatifs) ;
- 1 animatrice auprès des familles étrangères (poste mairie en centre social) ;
- 1 animatrice de groupement familial (poste associatif).

La catégorie apparaît très disparate lorsqu'on l'appréhende sous l'angle des contenus d'activité. Les trois premiers profils dessinent une fonction assez homogène avec des traits significatifs convergents. Les quatre autres intitulés pourront se rattacher à d'autres groupes dans d'autres catégories.

51 Des métiers de "socialisateur"

Les profils des trois premiers types d'animateurs dessinent une activité centrée essentiellement sur des processus de socialisation, de ré-assurance des personnes, de communication, d'expression, sans appui sur des procédures et sans finalité d'accès à une offre.
Du moins est-ce là la dominante de la fonction. Car le propre de ces profils de poste est de présenter un mixage, à des degrés divers, de différentes fonctions et d'emprunter en partie aux formes d'accompagnement procédural et en partie aux formes de "transaction" propres aux conseillers.
Aussi est-il préférable de ne pas conserver l'intitulé "animateur", au moins pour l'analyse.

L'animatrice du FJT, l'animateur en milieu difficile, auxquels il faudrait adjoindre un poste de "correspondant social" en foyer Sonacotra qui, sous un intitulé différent, présente des traits tout à fait convergents, permettent de dessiner le modèle de cette fonction qui est doublement composite

- elle mixe approche individuelle et approche collective des personnes ;
- elle mixe fonctions sociales et fonctions d'animation.

. ***Approche individuelle et approche collective***

La première est plutôt dominante chez les deux animateurs de foyers (FJT et Sonacotra), la deuxième dominante chez l'animateur en milieu difficile, mais le mixage est observé comme structurant les trois postes.

. Accueil individuel : il s'agit soit d'un premier accueil, soit d'un accueil pour information et orientation plus approfondie, ou simplement d'un accueil "d'écoute". Il est d'accès souple, et peut se moduler selon les besoins, en fréquence (jusqu'à 10 ou 12 rendez-vous en Sonacotra) ou en durée (jusqu'à deux heures parfois en FJT).
L'animateur en milieu difficile tient une permanence décentralisée de la mission locale, dans le quartier, à l'issue de laquelle il propose des rencontres individuelles.
Il y a également beaucoup d'accueil et d'écoute de type informel. *"Il s'agit d'assurer une présence"*. *"Il faut pouvoir travailler dans l'informel et ne pas être identifié à un travailleur social"*.

. Approche collective : elle est dominante chez l'animateur en milieu difficile, soit sous forme structurée (accueil collectif dans la permanence mission locale), soit sous forme informelle (présence à la MJC tous les samedis matins sans activité, pour un temps de contact et de convivialité).

Elle s'appuie chez tous sur la mise en oeuvre d'un certain nombre d'activités de groupe.

. ***Fonctions sociales et fonctions d'animation***

. Les fonctions sociales sont celles qui s'apparentent à l'aide apportée classiquement par un accompagnateur social soit de type assistante sociale, soit de type conseiller emploi ou conseiller logement : aide aux CV et à la lecture des offres d'emploi à la MJC, aide à la gestion du budget et aux démarches diverses au FJT, travail très marqué auprès des résidents Sonacotra (population étrangère vieillissante, mais aussi nouveaux résidents en grande précarité) en matière de retraite, d'accès aux soins, de recherche d'habitat adapté, etc ...
Pour autant, tous ces intervenants refusent le positionnement "d'accompagnateur social". Ils font l'interface, la médiation, entre leurs usagers et les services sociaux, mission locale ou autres référents, et n'assurent pas un "suivi personnalisé". Ils se situent davantage en position d'écoute, de conseil, de "vigilance".

. Les fonctions d'animation passent par l'organisation d'activités collectives : animations thématiques, groupes d'échanges de savoirs, désenclavement sur le quartier pour les foyers Sonacotra, animations de loisirs et de convivialité en FJT, sport, activités culturelles, ou "civiques" en MJC.
Est cependant vivement rejetée, toute perspective de "consommation" et recherchées au contraire des formes d'organisation favorisant l'autonomie et la socialisation.

Ces animateurs cherchent à se démarquer de la représentation classique de l'animation. Ils insistent sur le travail de "réassurance" des personnes, de "médiation", "d'apprentissage de l'autonomie", d'expression.
"La précarité frappe durement les [résidents]. Mais une autre forme de précarité signifie sans droit de parole, de participer, de dire et d'exister" (Sonacotra). Il faut écouter, donner du sens, "aller au-delà d'un simple accès aux droits".
L'animation est devenue très "sociale", l'animatrice de FJT se sent parfois plus proche d'une éducatrice[1], et le correspondant social de Sonacotra plus proche d'une assistante sociale.

L'animatrice personnes âgées, qui exerce en foyers-logements et auprès des clubs de retraités, pourrait paraître, en premier abord, plus centrée sur un modèle d'animation "consommatoire", une animation concrète qui privilégie l'activité dans sa valeur d'usage[2].
Les supports techniques sont importants : sport, musique, activités manuelles, bibliothèque.
La visée socialisante reste cependant très marquée et peut se lire à travers deux indicateurs :

- aucune activité n'est créée sans qu'elle n'émane d'une demande des personnes âgées ;
- chaque fois qu'une activité nouvelle est créée, l'animatrice recherche une ou plusieurs personnes parmi les retraités ou les résidents des foyers-logements qui acceptent de la co-animer avec elle, voire même de se former pour cela, et le cas échéant de la prendre en charge par la suite.

On se trouve donc dans ce groupe en présence de fonctions composites, mixant selon des degrés variables des métiers d'accompagnement et des métiers d'animation, le fondement commun étant fourni par l'absence de tout autre référent que celui de l'aide à la socialisation par ré-assurance de la personne et affermissement des liens sociaux. Il y a peu de travail prescrit, peu de procédures, peu de référence à des dispositifs[3].

Si l'on définit ce groupe à partir de ces fondements, et non à partir des actions-support qui varient selon le public et l'équipement, on peut alors en rapprocher trois autres profils qui peuvent sembler a priori éloignés mais se situent dans la même problématique, et se distinguent de l'accompagnement appuyé sur des procédures ou appuyé sur l'accès à une offre. Dans ce groupe "d'accompagnateurs socialisateurs", on propose d'inclure :

---

[1] Ce qu'elle est de formation.

[2] Selon le modèle établi par J-Cl. Billet in "Animation et animateurs" - l'Harmattan - 1995.

[3] L'animatrice en FJT a cependant dans sa mission une fonction de "gestion résidentielle" (dont la négociation d'un "contrat de résidence") qui s'alourdit au détriment, selon elle, de cette "présence sociale" auprès des jeunes qu'elle considère comme sa fonction essentielle.

- **La CESF de centre social,** dont le profil a été défini au paragraphe précédent et qui effectue auprès de groupes de femmes une activité proche de ce qui vient d'être décrit (avec cette différence qu'elle n'inclut pas -ou très peu- d'approche individuelle).

- **L'éducatrice en prévention spécialisée :** sa tâche se définit par le mixage d'un travail auprès des groupes et d'un suivi individuel, la part de présence informelle étant identifiée par le "travail de rue". Ses activités d'accompagnement individuel, d'accueil des enfants en échec scolaire, de participation aux animations jeunesse, de création d'un lieu d'écoute, ou de travail en réseau autour de la toxicomanie l'apparentent pour une part à chacun des trois profils précédemment décrits.

- **La psychologue du service "petite enfance"** de la mairie n'effectue aucun travail clinique et n'assure aucune prise en charge individuelle. Son rôle premier et prescrit est d'abord celui de l'encadrement technique des personnels des équipements de garde de la petite enfance (au même titre que la psychologue de l'ASE pour les personnels de ce service). Cette fonction, qui est la base de son poste de travail et occupe la majeure partie de son temps de travail[1], justifierait-elle de l'inclure par les "intervenants sociaux" ? Nous ne le pensons pas, et d'autres psychologues (comme aussi des médecins) n'assument pas cette identité, même en travaillant au sein de structures sociales.
Cette psychologue cependant, se classe elle-même -et sans regret- dans le camp "social" car elle cherche à *"faire le pont entre le psychologique et l'intervention sociale", et "prendre en compte la souffrance sociale, qui n'est pas valorisée par la profession".*

Partant du principe que 75 % des enfants ne sont pas dans les structures de garde, elle cherche à inventer des lieux de rencontre avec eux et surtout leurs familles. L'action des coordinatrices de quartier lui offre des opportunités :

- travail avec des groupes de femmes étrangères à la maison de quartier ;
- montage d'un projet de collaboration halte-garderie/école ;
- organisation de réunions de parents en soirée sur le thème "un quartier s'intéresse à ses enfants" ;
- création d'un lieu de parentalité/lieu d'écoute pour parents et jeunes enfants ;
- projet de travailler avec des groupes de pères et des familles très marginalisées.

Ce mode d'intervention s'inscrit dans un objectif de prévention sociale, et peut s'énoncer comme de la ré-assurance des personnes et de la fabrication de lien social. *"On me traite d'AS, mais j'invente un métier",* dit-elle. Elle pense *"psychologie de société",* comme on a pu parler *"d'hygiène sociale* " ou de *"médecine sociale"* au 19ème siècle.

52 Des métiers d'animateurs de projets

A travers le poste d'animateur de secteur (poste rattaché à une association d'aide aux populations étrangères) et d'animatrice de groupement familial d'achat (poste rattaché à une association caritative) apparaît un autre profil de ces intitulés "d'animation".

S'il demeure une part de suivi individuel et d'animation directe de groupe, elle devient tout à fait secondaire -contrairement à ce qui définissait les postes précédents- et la fonction dominante apparaît celle de l'accompagnement de projets et de l'accompagnement d'associations ou de groupes.

L'animatrice de secteur est responsable sur un site géographique de l'opérationnalisation concrète, selon l'environnement local, des objectifs généraux de l'association : intégration des populations étrangéres et accompagnement des associations issues de l'immigration.

[1] Réunions avec chacune des quatre crèches collectives, des deux crèches familiales, des deux haltes-garderies et réunions d'assistantes maternelles.

L'animatrice du groupement familial d'achat avait pour mission première un travail complètement prescrit : gérer une "Boutique Alimentation Conseil" (BAC) fournissant à des familles adressées par le service social une alimentation à prix réduits sur échange d'un contrat de suivi individuel (forme renouvelée d'AEB). Ce travail prescrit s'inscrivait. comme toujours en travail social, dans une perspective de soutien éducatif.
Dans la ligne des orientations prônées par l'association caritative employeur, elle a fait évoluer sa fonction sers la création et l'accompagnement d'un "groupement familial d'achat", actuellement animé et géré par les familles bénéficiaires à l'origine de la "BAC". L'animatrice assure un rôle de conseil, suivi, accompagnement de ces "usagers-bénévoles" et contrôle le fonctionnement du groupement, qui a donné lieu ensuite à une série d'autres projets.

On retrouve dans ces deux cas de figure les traits significatifs de la fonction décrite dans le chapitre des "coordonnateurs d'animation".

- Analyse de la demande sociale : enquêtes de quartier, réflexion sur la population d'un foyer de travail migrants, sur les populations étrangères vieillissantes, analyse des problèmes structurels de ressources des familles endettées, etc ...

- Aide à la création et à l'animation de projets, dans une démarche participative avec les usagers ; mise en place d'une association sur le lien famille/école, projet "histoire de vie, histoires de ville" (expression, mémoire de quartier), accompagnement d'associations de jeunes, organisation de repas communautaires, et de jardins communautaires, ateliers théâtre et expression, groupe "entraide démarches", etc ...
Dans l'ensemble de ces activités, l'animatrice n'est pas l'opérateur direct, mais elle se situe dans une position de soutien, de conseil technique, d'information, de médiation, de régulation.

- Création de réseaux, de dispositifs et interface avec les institutions : mise en place d'un CATE, liens avec le CCAS, avec la CAF et les services sociaux, réseaux Sida, collectifs associatifs, montage des dossiers financiers.

- Formation des bénévoles et usagers : l'objectif prioritaire de l'animatrice du groupement d'achat est de transformer les rapports d'échanges entre usagers/bénéficiaires et intervenants/professionnels en reconnaissant aux premiers un statut qui confirme leur place d'acteur, sans étouffer les dynamiques en cours, par une mise en valeur des "qualifications sociales" des personnes concernées (on peut trouver l'écho de cette même problématique dans les débats sur les "femmes-relais").

Les deux profils d'animatrice ne sont pas toutefois exactement superposables : la première est davantage centrée sur des projets et des réseaux de professionnels, comme en témoigne dans son relevé d'activité la part importante du temps consacré au travail partenarial (43 %). La deuxième est davantage centrée sur l'accompagnement de groupes de personnes en difficulté qui s'organisent elles-mêmes en réseau, comme en témoigne la part du temps consacré à des "réunions collectives usagers"[1] : 43 %.

Ces deux postes appartiennent donc au groupe des "coordonnateurs d'animation" ou accompagnateurs de projets, sur des modes un peu différents. L'animation des groupes n'a pas seulement une vertu socialisante ou éducative, il s'agit de transformer les pratiques, les rôles, les places et les statuts de chacun.

53 Des métiers d'accueil et de présence sociale

Les deux derniers profils d'animateurs sont fortement marqués par une fonction dominante : celle de l'accueil et de la "présence sociale de proximité", à partir de laquelle se développent des fonctions secondaires d'accompagnement et d'animation, qui, à terme, peuvent devenir à leur tour des fonctions principales.

[1] Typologie interne à notre enquête.

L'animateur de secteur, employé d'une association d'aide aux populations d'origine étrangère, a comme fonction dominante l'accueil/interprenariat dans le cadre de permanences socio-juridiques et d'écrivain public.
S'y sont ajoutées secondairement des missions de "médiation scolaire" et d'activités péri-scolaires

L'animatrice auprès des familles étrangères, femmes d'origine étrangère habitant le quartier, assure au centre social une fonction d'accueil et "d'écrivain public" pour accompagner une série de démarches administratives auprès d'un public de temmes étrangères.
Présidente elle-même à titre personnel d'une association de femmes étrangères, elle assure peu à peu une fonction plus large à la fois d'animation de groupes et d'accompagnement individualisé.

On se trouve devant deux postes composites mais structurés à partir de la fonction d'accueil. Il s'agit d'un accueil à différents niveaux : accueil "guichet" (de renseignements), mais beaucoup plus largement accueil de niveau 2[1], à savoir un accueil de premier bilan et de première orientation, permettant d'assurer des démarches simples, et l'interface avec les intervenants sociaux ou les institutions compétentes selon les types de problèmes.
Il n'y a pas au départ de "prise en charge" ou d'intervention plus approfondie sur les situations, mais les qualifications et compétences de chacun conduisent assez souvent à un débordement de cette frontière et à des amorces d'accompagnement individualisé.

Le deuxième volet de la fonction, dont l'importance dépend de son investissement par la personne, est celui d'une animation, soit dans le cadre d'objectifs posés par l'association employeur (exemple : autour de l'école : médiation scolaire, soutien scolaire, accompagnement d'associations de parents d'élèves) soit de l'initiative de l'intervenante ("groupe parole" de femmes étrangères, projet inter-génération avec des jeunes filles d'origine étrangère, soutien d'associations).
La fonction évolue alors vers un travail de lien social proche de l'animation classique, mais sur un mode moins institutionnalisé et plus égalitaire.
Ce type de fonction rejoint d'autres profils rencontrés sous d'autres intitulés, et que nous analyserons dans la catégorie "métiers de l'accueil".

La catégorie intitulée "animateurs" présente donc une grande variabilité de profils et de contenus. et doit être assez largement déconstruite dans la perspective d'une typologie de fonctions.
Elle donne cependant le modèle de ce que nous pouvons dénommer "l'accompagnement socialisateur" qui recoupe des profils assez divers, mais centrés sur une même problématique.

[1] Selon notre typologie.

6 Les éducateurs

N'ayant pas retenu dans notre enquête[1] les institutions spécialisées pour enfants ou adultes, nous ne pouvons traiter ici d'un aspect majeur de la profession d'éducateur spécialisé, ni des professions de moniteur éducateur ou d'aide médico-psychologique qui sont essentiellement positionnées dans ces institutions.
Dans notre approche de type territorial, nous avons retenu quatre "figures" d'éducateur, dont le poste est intitulé comme tel[2] :

- 1 éducatrice de l'Aide Sociale à l'Enfance (DISS) ;
- 1 éducatrice de prévention spécialisée (association) ;
- 1 éducatrice d'AEMO (association) ;
- 1 éducatrice, chargée de mesures logement (association).

Cette catégorie "éducateur" ne présente aucune homogénéité dans ses contenus d'activité, et peut être entièrement déconstruite.

Les deux premières intervenantes ont déjà été classées précédemment : l'éducatrice ASE, avec les AS avec qui elle partage le même profil de poste, dans un type d'accompagnement éducatif inscrit dans un cadre procédural, l'éducatrice de prévention spécialisée avec les "accompagnateurs socialisateurs".

- **L'éducatrice AEMO** exerce son accompagnement dans un cadre procédural très prégnant, puisqu'il s'agit de mesures judiciaires exclusivement, et que, selon elle, la judiciarisation est de plus en plus marquée.
Un travail de construction de référentiel est en cours qui associe des travailleurs sociaux chargés d'AED et d'AEMO, chargés d'enquêtes sociales et chargés de mesures de tutelle.
L'appartenance à une famille de métiers où le support procédural de l'accompagnement est fondateur, paraît donc un classement pertinent. Ce support est cependant le cadre d'un travail de type psycho-éducatif, élargi à une approche en termes de médiation familiale, voire à une évolution souhaitée vers de la thérapie familiale (ce qui suppose un changement de statut institutionnel).

Le classement avec le groupe de l'accompagnement à base procédurale se trouve confirmé par la convergence de traits secondaires : prédominance du travail individuel (élargi à la famille), prédominance du partenariat interne et de l'espace institutionnel.

- **L'éducatrice chargée de mesures logement.** Son poste créé dans le cadre du FSL rejoint clairement la catégorie des "conseillères" : accompagnement finalisé par la transaction avec une offre, avec les différentes dimensions repérées dans ce modèle :
  - accueil et accompagnement individuel, centré sur la question du logement, avec un important travail de diagnostic et d'orientation, mais qui peut s'élargir à une prise en compte globale de la situation (problèmes administratifs, budgétaires, de santé, d'emploi). Le relevé d'activités révèle un important travail de prise en charge de problèmes administrativo-sociaux et sociaux, apparentant l'intervention à celle d'un service social de polyvalence[3] ;
  - travail de transaction avec les acteurs du marché logement : médiation avec les bailleurs, gestion de baux glissants, négociation avec les services logement des communes ;
  - inscription dans des actions collectives : participation au Comité Local de l'Habitat, travail avec le PALDI pour la mise en place de contrats de sous-location. création d'appartements en ALT[4] ;

---

[1] Selon les accords passés entre équipes en réunions de coordination.

[2] Comme pour d'autres professions, le diplôme d'éducateur spécialisé se retrouve beaucoup plus fréquemment dans différents postes avec d'autres intitulés.

[3] Phénomène observé déjà chez les intervenants en foyer d'hébergement ou les conseillères logement, davantage chez les conseillères emploi.

[4] Allocation de Logement Temporaire.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- partenariat élargi : la création du poste a été l'occasion de créer localement un réseau inter-institutionnel d'intervenants concernés par l'hébergement et le logement, qui se réunit régulièrement.

Sous un intitulé ayant conservé la référence à la qualification professionnelle ("éducatrice") le poste apparaît de même facture que ceux de "conseillère en relogement" ou "collaboratrice technicienne du logement".

On peut donc faire l'hypothèse qu'en milieu non institutionnel, il n'existe pas un modèle du métier d'éducateur, mais que cette qualification se répartit dans des familles de métiers différents.

7 Les métiers d'accueil

Le groupe constitué par des personnes occupant des postes d'accueil sous des intitulés divers se compose principalement de huit personnes :

- 1 secrétaire médico-sociale de la DISS positionnée en centre social ;
- 1 agent d'accueil CCAS positionné au siège du CCAS avec une triple fonction : accueil général, secrétariat de l'AS du CCAS et gestion du FJT du CCAS (30 chambres) ;
- 2 agents d'accueil CCAS positionnés dans des équipements de quartier ;
- 1 secrétaire-hôtesse de centre social associatif ;
- 1 secrétaire d'accueil/animatrice en FJT ;
- 2 secrétaires d'accueil en centre social (CCAS).

Proches de ce groupe par leurs fonctions d'accueil et d'animation, mais positionnés sur d'autres intitulés (qui excluent notamment la partie "secrétariat" commune aux 8 précédentes), on y adjoindra dans l'analyse un poste d'écrivain public (associatif, positionné en centre social), et un poste de "correspondant de quartier" (municipal). Rappelons enfin que nous avons aussi rapproché de ce groupe deux postes analysés dans le chapitre des "animateurs" : une animatrice auprès de familles étrangères, et un animateur de secteur.
Ces postes présentent un degré assez important de variabilité selon le contexte local, selon l'équipement d'implantation, selon le rattachement institutionnel, mais ils ont en commun suffisamment de traits significatifs pour que nous puissions les considérer comme une famille de métiers.

- Ils sont situés *"en première ligne"*, comme dit l'un deux, c'est-à-dire en proximité immédiate des habitants et des usagers, immédiateté qui se traduit à la fois par la présence quotidienne auprès du public, la réception de demandes multiformes, et l'absence de tout système intermédiaire entre eux et le public.

- Le deuxième trait de ressemblance est le caractère très composite de leur activité, qui apparaît dans les relevés d'activité extrêmement morcelés.

- Le troisième trait de ressemblance est la forte tendance au débordement des tâches très fortement prescrites[1] (notamment quant aux horaires, aux contenus...) vers des fonctions beaucoup plus larges, débordement dû à un mixage de composantes personnelles et de stimulation institutionnelle en ce sens.

- Le quatrième trait, enfin, qui les distingue du groupe qualifié de "l'intervention sociale" est celui des limites tracées de la fonction qui s'arrête normalement au seuil de la prise en charge et de l'intervention directe. Ce point, toutefois, est le lieu exact des rapprochements ou des tensions observés avec les divers intervenants sociaux, et cette règle est sujette à une grande variété d'interprétation et à des compromis toujours à renégocier.

Six fonctions sont repérables, avec des poids divers, dans chacun des postes analysés.

71 La fonction de premier accueil

On entend par là l'accueil de tout premier niveau, qui est l'exclusivité de ces métiers et n'est la plupart du temps exercé par aucun intervenant social.
Il s'agit d'un accueil de type guichet, axé sur le renseignement, le dispatching vers d'autres services ou la remise d'imprimés divers. Cet accueil guichet se révèle pourtant déjà complexe, en ce qu'il comporte une série de tâches associées très variées, dont certaines impliquent des

[1] Hormis le "correspondant de quartier", dont la fonction comporte très peu de "prescrit".

connaissances administrativo-sociales et une capacité d'évaluation de la situation. On peut citer en vrac les prises de rendez-vous pour divers intervenants, la distribution "d'étiquettes" dans le cadre de l'aide médicale (avec souvent nécessité d'en expliquer le fonctionnement à l'usager), la remise de certificats d'hébergement, de fiches d'état civil, les inscriptions aux restaurants scolaires, aux centres aérés, aux activités sportives, la distribution de tickets de bus aux chômeurs, voire de bons alimentaires, activités en général entrecoupées d'appels téléphoniques puisque la fonction de "standardiste" est souvent couplée à ce temps d'accueil guichet.
C'est à ce niveau qu'est ressentie la pression d'un flux de demandes qui est porté essentiellement par ces agents (environ 30 personnes par jour pour cet agent d'accueil municipal par exemple).
Malgré l'aspect bureaucratique et la pression quantitative, les agents concernés font preuve déjà à ce niveau d'une capacité à créer des marges d'initiative tendant à valoriser et faire mieux connaître cette première fonction (organisation spécifique de l'espace, création d'informations nouvelles[1], négociation pour séparer ce temps d'accueil du travail de secrétariat...).
Cette fonction de premier accueil concerne surtout les agents travaillant dans des équipements de quartier ou des CCAS. Elle trouve son pendant non plus derrière un guichet mais dans la rue, dans la fonction du "correspondant de quartier". Très présent dans l'espace du quartier -puisque son relevé d'activités fait apparaître la moitié de son temps hors de son bureau de permanence- il est accosté facilement pour n'importe quel type de problème : des papiers à remplir, une plainte à l'égard du bailleur, une panne d'électricité, des bagarres dans un bistrot, le constat d'un cambriolage, des conflits entre voisin, etc... C'est le premier interlocuteur pour l'ensemble des problèmes de la vie quotidienne.

72 La fonction d'accueil-bilan

Ce second niveau d'accueil implique un investissement dans une activité qui fait partie des compétences des intervenants sociaux, et qui est de plus en plus souvent déléguée aux agents d'accueil. Il met en oeuvre un travail de diagnostic, d'évaluation de la situation et d'orientation spécialisée nécessitant disponibilité, écoute, voire conditions d'accueil protégeant une relation de confidentialité. Ainsi, par exemple, la secrétaire-hôtesse d'un centre social a la possibilité de s'isoler dans un bureau pour un entretien délicat.
"S'ils veulent voir l'AS, on leur demande de préciser, on les aide à formuler leur demande, on aide les gens à en parler, aujourd'hui on peut prendre son temps. On a la possibilité de s'isoler dans un bureau".
Telle autre secrétaire d'accueil donnera des rendez-vous, suite à un accueil de premier niveau, aux personnes dont la situation nécessite un contact plus approfondi.
Cette fonction a été parfaitement formalisée dans le poste des secrétaires médico-sociales de la DISS (secrétaires des équipes médico-sociales de secteur). C'est sur elles que repose tout le premier filtrage de la demande. Pour mieux organiser leur travail au regard de la pression croissante de la demande, les AS de polyvalence ont cessé de tenir des permanences d'accès libre et reçoivent exclusivement sur rendez-vous. Le planning des rendez-vous est tenu par la secrétaire, qui a pour tâche d'opérer une pré-évaluation afin de n'inscrire en permanence que les personnes dont la demande correspond effectivement aux missions de la polyvalente, à charge pour elle de renvoyer les autres cas vers d'autres services, voire de les traiter elle-même dans les cas simples. L'analyse de l'activité de la personne interviewée montre que 75 % environ des rendez-vous sollicités sont accordés, et 25 % des demandes sont ré-orientées.
Au cours de la semaine de référence, 16 personnes avaient été reçues par la secrétaire en "accueil-bilan".

Cette fonction d'accueil-bilan-orientation peut s'observer également dans d'autres institutions, elle n'est pas spécifique de l'organisation du service social départemental.

[1] Telle cette secrétaire d'accueil ayant pris l'initiative d'une enquête annuelle auprès des associations locales pour tenir à jour ses informations.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Exemple
- **La secrétaire d'accueil en FJT.** Elle est chargée -après un accueil de premier niveau, en général téléphonique- de recevoir les jeunes demandeurs d'un logement en FJT pour un pré-entretien destiné à monter le dossier de présentation en commission d'admission. Elle dispose à cet effet d'une fiche d'évaluation mais, dit-elle. *"Je l'utilise souplement, je reformule les questions, je l'adapte, sinon c est trop administratif"*.
S'il apparaît que le jeune ne remplit pas les conditions d'entrée, la secrétaire le ré-oriente vers d'autres solutions, en fonction de son âge, de ses ressources et des critères propres à chaque institution : accueils d'urgence, "point accueil jeunes", auberge de jeunesse, foyers Sonacotra, résidences sociales... Cela nécessite de sa part une parfaite connaissance des procédures et conditions spécifiques à chaque solution. A cet effet, elle est allée elle-même, à titre personnel, faire le tour des différentes structures afin de bien comprendre leur mode de fonctionnement.

Exemple
- **L'agent d'accueil du CCAS** assure la "régie" d'un foyer de jeunes travailleurs géré par le CCAS
Elle est chargée du premier accueil (physique ou téléphonique) des jeunes demandeurs, au cours duquel elle apprécie l'opportunité de la demande et, en cas d'admission possible, leur fixe un rendez-vous au CCAS pour un entretien d'évaluation. Elle établit le dossier et le présente à la commission d'admission. C'est aussi au cours de cet entretien qu'elle évalue la nécessité ou non d'un accompagnement social, pour lequel elle se met éventuellement en relation avec l'éducatrice du service d'accompagnement social lié au logement.

Ces trois exemples soulignent le degré d'initiative et d'autonomie des personnels d'accueil dans la fonction de bilan et d'évaluation, et les savoir-faire en termes d'écoute, d'analyse, de procédure et de connaissance des réseaux sociaux que cela pré-suppose. Les démarches utilisées s'éloignent très sensiblement de la simple évaluation administrative parfois prévue au départ, à savoir le remplissage d'un dossier pré-établi. En témoigne ce dernier exemple relatif au rôle d'orientation :

- L'un deux interroge l'écrivain public sur les démarches à suivre pour s'inscrire au chômage ; il est alors orienté vers les ASSEDIC, et reçoit par ailleurs une explication quant aux différents organismes intervenant dans le champ de l'emploi et du chômage, de l'insertion, de la formation... qui représentaient une nébuleuse complexe à ses yeux.

73 Une fonction d'auxiliaire sociale

Les tâches qui découlent de la fonction d'accueil-bilan placent les personnels d'accueil concernés en position d'auxiliaire de travail social, au sens où ils sont amenés à prendre en charge la réalisation d'un certain nombre de démarches, la constitution de dossiers et la conduite de procédures qui les placent aux frontières d'un rôle de traitement social.
On peut l'observer chez les personnels d'accueil DISS, CCAS ou centre social, mais aussi, car c'est au coeur du débat sur l'identité de leur fonction, chez les "écrivains publics" ou les personnes qui tiennent ce rôle implicitement. Parmi les sujets les plus fréquemment observés, on peut retenir :

- L'instruction des dossiers RMI : préparation des dossiers avant l'intervention de l'AS, voire même bouclage de l'instruction s'il n'y a pas de problèmes particuliers, l'AS n'intervenant qu'en cas de situation complexe.
Ce sont des tâches institutionnellement définies pour les secrétaires d'accueil des AS de la DISS ou des CCAS, mais qui peuvent aussi déborder sur d'autres personnels occasionnellement.

"La famille est venue, envoyée par le secrétariat des AS, pour un dossier de RMI J'ai dit *"je n'ai pas la mission de faire un dossier RMI"*, mais il y avait urgence, je l'ai pris en compte. Ce n'est pas une histoire unique".
(animatrice-relais auprès de familles étrangères).

En matière de RMI s'ajoutent les tâches de préparation des dossiers pour l'équipe technique de la CLI (lieu de validation des contrats), aide aux allocataires pour la déclaration trimestrielle de ressources, conseils et orientations au niveau même de l'insertion parfois.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

L'écrivain public est sollicité pour aider une personne à évaluer les avantages d'un poste en CES qui lui est proposé ; la comparaison ayant montré que la différence s'élevait à un gain de 300 francs seulement avec le CES, l'écrivain public s'emploie à mettre en valeur les avantages non financiers mais cependant réels de la nouvelle situation pour l'usager : intérêt d'avoir un occupation à l'extérieur, possibilité d'enclencher un nouveau parcours de formation et d'insertion. etc...

- L'aide apportée à des usagers en matière de dossiers de type sécurité sociale ou CAF (calcul de quotients familiaux, dossiers d'allocation logement, demandes de financement CAF pour des activités de loisir, explication de courriers de la CPAM et rédaction de réponses).

- La demande de prestations extra-légales : rédaction de demande du fonds social ASSEDIC, réception et analyse des demandes d'aide sociale facultative, appréciation d'opportunité sur des demandes de bons alimentaires.

- Conseils et orientation sur des problèmes d'impayés de loyer ou de menace d'expulsion (fonction observée, par exemple, chez l'agent d'accueil du CCAS chargé de la gestion du FJT, chez le correspondant de quartier qui joue fréquemment un rôle de "médiateur" avec le bailleur).

Les personnels d'accueil, soit liés au fonctionnement d'un service, soit de type "écrivain public" (mais la frontière est souvent mince, comme en témoigne cet agent d'accueil municipal en maison de quartier, très sollicité par les usagers, et qui avoue *"je ferais bien "écrivain public" si on me reconnaissait cette mission")* sont donc très largement considérés et utilisés par les usagers comme des ressources précieuses, car facilement accessibles, dans leurs rapports avec les institutions et administrations et la construction de leurs stratégies d'affrontement de démarches sociales mal maîtrisées ou angoissantes.
Ce type de demande peut entraîner ces agents à un débordement de leurs fonctions vers une véritable intervention de type "résolution de problèmes", ce à quoi la plupart se refusent, conscients de la nécessité de passer le relais à des interlocuteurs plus spécialisés. On est là cependant, bien entendu, en présence de frontières fragiles, révélant des enjeux en termes d'identité professionnelle et de positionnement vis-à-vis des autres intervenants.

74 Une fonction d'animation

"Dans un poste d'accueil, il faut un léger profil d'animation. Ce qui m'intéresse c'est le lien social" (agent d'accueil municipal).

Une panie des postes d'accueil s'oriente assez nettement vers des fonctions d'animation, deux des personnes interviewées ont d'ailleurs obtenu un statut d'animatrice (l'une en Contrat Emploi Consolidé, l'autre pour un mi-temps en animatrice-stagiaire[1]).
Sous cette auto-désignation "d'animateur" s'expriment trois registres différents :

- Une action informelle d'animation, très liée à des moments de convivialité à l'initiative de l'agent d'accueil, ou à une présence "d'ambiance" dans l'équipement ou dans le quartier, et qu'une secrétaire d'accueil de FJT qualifie *"d'animation de comptoir"*, ou ce qu'un agent d'accueil de maison de quartier essaie de promouvoir sous forme de "petits déjeuners" hebdomadaires.
"Il faut papillonner dans le quartier, humer l'ambiance, serrer les mains, discuter sans objet apparent, s'immerger dans le quartier" (écrivain public).
Celui-ci estime que la fonction d'écrivain public devrait comporter un mi-temps d'animation de la vie locale. Son activité même d'écrivain lui donne l'opportunité de soutenir des activités d'animation ou de fêtes, par l'aide à la rédaction d'affiches, de tracts, de panneaux ...
Le correspondant de quartier définit son poste comme étant de la *"médiation et animation globale de quartier"*.

---

[1] Elle a entamé la préparation d'un DEFA.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- Une action de communication et coordination informelles entre les services et entre les différents intervenants. L'accueil est un pôle de liaison ponctuel pour les équipes.
"On est le lien avec tout le monde. On est les confidents des professionnels comme des usagers" (agent d'accueil de centre social).
"On met du liant entre tous les professionnels de l'équipement" (agent d'accueil maison de quartier).
La coordination entre les services est inscrite de manière formelle dans la fiche du poste de la secrétaire médico-sociale.

- Une action d'animation formalisée, sous forme de participation à des activités de l'équipement ou sous forme d'initiatives propres :

Exemple
- suivi du groupe "histoire du quartier" ;
- participation à la mise en place d'un réseau "SEL" (système d'échange local) ;
- participation au "groupe de traitement des incivilités" ;
- participation à la commission "animation" qui traite des offres de bénévolat, et du fonctionnement du service de voisinage, ainsi que des réseaux d'échanges ;
- animation de groupes de femmes.

L'écrivain public apporte un soutien méthodologique aux associations qui se créent en les accompagnant dans la rédaction des statuts, les formalités à accomplir, la mise en relation avec d'autres associations etc...
Le correspondant de quartier dont la fonction est plus complexe et plus formalisée que celle des simples agents d'accueil, assure une permanence pour jeunes chômeurs et organise pour eux des heures de travail, par le biais d'une association intermédiaire, dans des travaux d'entretien chez des particuliers.

75 Une fonction de médiation et d'écoute

Tous les agents d'accueil insistent sur le rôle d'écoute qu'ils remplissent en permanence auprès de la population qui s'adresse à eux, *"loin de l'oreille des professionnels"* est-il parfois ajouté.
L'accueil, ou ces permanences toujours ouvertes et sans inscription qui sont celles de l'écrivain public ou du correspondant de quartier, représente "le dernier lieu où l'on parle", comme cela a été analysé d'une manière plus générale pour certaines professions de guichet[1].

"Mon rôle n'est pas seulement de donner des tickets de bus. L'accueil, c'est d'être à l'écoute des gens" (accueil maison de quartier).
Tel autre agent d'accueil note dans son relevé d'activités quarante cinq minutes d'entretien pour *"de l'écoute sociale à des personnes à problèmes".*
"On a une attitude d'écoute qui provoque les confidences des gens, même en accueil téléphonique" (accueil centre social).

Il s'agit d'une certaine forme d'écoute non labellisée, qui n'est sans doute pas structurée autant qu'elle peut l'être chez les intervenants sociaux et ne remplace pas une écoute spécialisée, mais qui n'en présente pas moins un sens véritable pour les usagers, dans la construction des échanges sociaux.
Cette écoute peut s'appliquer à des motifs assez anodins, mais aussi parfois à des difficultés personnelles plus graves.

Une jeune fille d'une vingtaine d'années, atteinte du Sida, est partie en Algérie (elle est d'origine algérienne) et une fois revenue, elle souhaite suivre une formation. L'écrivain public écrit une lettre à l'AFPA pour elle (bien qu'elle sache écrire), téléphone, et l'entretien dure au total une heure trente en raison du besoin d'écoute qu'elle manifeste.

---

[1] "Les échanges au guichet" - Recherche et prévisions - CNAF n° 45 - Septembre 1996

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Un autre usager, classé parmi les habitués, toxicomane, qui a connu un parcours difficile, vient trouver l'écrivain public tantôt pour des raisons précises, tantôt poussé par un réel besoin de parler : l'entretien dure une heure.

Cette fonction d'écoute commence à être l'objet de débats lorsqu'on cherche à l'expliciter et à la faire reconnaître.
Elle est le révélateur d'un certain malaise à l'égard des travailleurs sociaux en ce qu'elle touche au coeur de l'identité professionnelle de ces derniers.
Les réactions sur ce plan sont variées. Elles peuvent être celles d'une retenue prudente avec le sentiment toutefois que cette écoute est bien un enjeu entre l'AS et la secrétaire d'accueil.

"Dans l'ensemble, les gens sont demandeurs d'une écoute. Mais je ne dis pas que je fais un entretien, car c'est un terme réservé aux AS ; En fait, elles ont bien le sentiment que ça leur échappe. Si elles n'ont pas le temps, elles sont contentes qu'on le fasse. Si elles ont du temps. elles trouvent que ce n'est pas normal qu'on le fasse".

Elles peuvent aussi être celles d'une certaine crainte :

"On nous demande d'écouter la demande sociale. Mais moi, je n'ai pas les outils et les moyens de remplacer une AS. Il faudrait une formation et des outils".

Parfois, s'exprime une relation critique qui va jusqu'à la concurrence :

"J'arrive à faire des choses que les AS n'ont plus envie de faire ..." (Enquêteur : qu'est-ce que les AS n'ont plus envie de faire ?) *"Par exemple ... écouter les gens".*

Cet enjeu est saisi au niveau institutionnel. La fédération des centres sociaux de l'Isère a organisé, en partenariat avec le CCAS et la DISS, une formation regroupant des secrétaires d'accueil de ces deux institutions, au cours de laquelle a été élaboré un projet "d'évolution du dispositif d'accueil pour une meilleure prise en compte de la demande sociale des habitants".

Ce projet repose sur la formalisation d'une fonction de "recueil/expression de la demande sociale" devant se concrétiser dans les centres sociaux par la création d'un "pôle d'écoute active".
Cette écoute active ne relève pas du niveau de la relation d'aide mise en oeuvre par le travail social, mais est tournée vers l'expression des habitants et les questions liées à la vie quotidienne et à la vie de quartier. Le "noyau dur" de ce pôle sera constitué des directeurs d'équipement et des secrétaires d'accueil.
Concrètement, la proposition consiste à dissocier dans l'espace une "banque d'informations et de renseignements" et un "point écoute", ainsi que de dissocier dans le temps la présence des agents à l'un et à l'autre.
La DISS a formulé de vives réserves et inquiétudes à l'encontre de ce projet qu'elle a cependant accepté d'expérimenter pour une durée limitée dans trois centres sociaux.

76 Des fonctions logistiques et de secrétariat

Les postes d'accueil sont chargés de nombreuses fonctions logistiques qui pèsent sur le budget temps : régie de loyers, gestion de locaux, plannings de salles, suivi de travaux d'entretien, réservation de véhicules, maintenance du matériel, photocopies, gestion de caisses ...
Cela peut aller jusqu'à des responsabilités proches de l'encadrement (planning de travail du personnel d'entretien par exemple).
Tâches multiples et morcelées qui donnent parfois à l'agent d'accueil le sentiment d'être *"bonne à tout faire".*

Toutefois, ce qui alourdit davantage les postes de travail, c'est la part de secrétariat, fonction très souvent couplée avec celle de l'accueil (secrétaires médico-sociales, agents d'accueil CCAS, secrétaires d'accueil centre social). Il s'agit en général du secrétariat pour des intervenants sociaux ou pour le responsable de l'équipement. Aux tâches de secrétariat classique (courrier, tenue de dossiers, classement ...) s'ajoutent parfois la responsabilité de l'établissement des statistiques d'activité, nécessitant de plus en plus la maîtrrise de logiciels.

Cette fonction de secrétariat est vécue différemment selon qu'elle se présente comme la fonction initiale de base, l'accueil ayant représenté un élargissement récent du poste de travail (secrétaires médico-sociales), ou une surcharge plus ou moins régulée sur des postes d'accueil à la base (agents d'accueil du centre social).
Niais d'une manière ou d'une autre, s'exprime le sentiment que les deux fonctions sont de moins en moins compatibles, et que l'image attachée aux charges de secrétariat empêche la reconnaissance par autrui de l'accueil comme un métier en soi. Ce sont -pour les intéressées- deux métiers distincts à séparer.
Cette séparation se réalise souvent formellement dans la répartition du temps.

"Aujourd'hui, il y a eu restructuration et séparation du temps de travail de secrétariat et d'accueil. On travaille mieux car on sait où on est : quand on est à l'accueil, on est là pour l'accueil".

Certaines circonscriptions d'action sociale ont également expérimenté une dissociation dans le temps de l'accueil et du secrétariat.

Mais certaines revendications sont plus radicales :

"Il ne faut pas mélanger accueil et secrétariat. Mon vrai métier, c'est l'accueil. C'est spécifique comme compétence. J'adore mon travail d'accueil à cause du contact. Mais le secrétariat me gâche mon travail".

Des espoirs sont mis dans la généralisation de l'informatique chez les travailleurs sociaux. Si chacun était équipé d'un "portable", on pourrait arriver à la situation des cadres d'entreprise qui font eux-mêmes directement courriers et documents, et il n'y aurait (presque) plus de secrétariat

Cette vive revendication met clairement en évidence que les personnels d'accueil identifient cette fonction comme un véritable métier, avec ses exigences et ses qualifications, et attendent une reconnaissance par autrui dans le même sens.

Cette analyse met donc en évidence la portée stratégique et la complexité de ces fonctions d'accueil, phénomène largement commun à d'autres champs d'activité, mais avec des spécificités propres au champ social.

Deux variantes majeures sont observables :

- les postes liés à un équipement, avec de fortes dimensions de guichet, de logistique, de secrétariat, et un élargissement récent, objet de revendications et de changements d'identité, ouvrant à des dimensions d'écoute, de bilan/orientation, d'animation ;
- les postes, en général récents, voire même expérimentaux, de contact de proximité, de type correspondant de quartier, écrivain public, animatrice de femmes étrangères[1], construits sur le modèle de la médiation sociale, avec un travail en général peu prescrit et davantage centré sur l'écoute et l'animation. Sur ces derniers surtout s'exerce une forte attraction des modèles du travail social.

[1] Correspondant à un profil de "femme-relais".

Tout au long de cette approche des métiers à partir d'une mise à plat des contenus d'activité, nous avons été amenés à proposer des catégorisations rendant compte de logiques de fonctions, transversalement aux champs sectoriels d'intervention. Nous avons tenté de tenir un juste milieu entre une formulation trop généraliste des fonctions analysées, qui recouvrirait toute pratique professionnelle (du type "promouvoir l'autonomie", "être en relation") et un recensement trop empirique des tâches effectuées. Nous avons privilégié, pour ce faire, l'utilisation d'exemples et de citations fournies par les personnes interviewées.
Les catégorisations proposées ont peu à peu amené la déconstruction des regroupements effectués autour des intitulés labellisés. Ainsi, par exemple, les métiers "d'animateurs", "d'éducateurs", ou de cadres, ont-ils été largement éclatés entre différentes catégories.

A ce point d'analyse, nous pouvons donc proposer comme base de travail une hypothèse de typologie en trois grandes familles de métiers, dont l'homogénéité n'est pas donnée par une liste d'activités ou de fonctions strictement similaires dans tous les cas, mais par la spécificité d'une architecture, ou d'une combinaison entre une pluralité d'activités.
Chaque métier, en effet, se présente comme un assemblage d'activités correspondant à des fonctions diverses. C'est sur la recherche des différents modes de combinaison de ces fonctions, et sur la mise en évidence de ce que l'on considère comme la fonction dominante, à savoir, non la plus apparente ni la plus "accaparante" en volume de temps, mais celle qui révèle le mieux la signification, le sens donné à la pratique du métier, qu'a été bâtie cette proposition de typologie.

Cette notion de "famille de métiers" peut être rapprochée, dans son esprit, de la définition donnée par le CEREQ de "l'emploi-type" : "un ensemble de situations de travail présentant des contenus d'activité suffisamment homogènes pour faire l'objet d'une gestion de compétences adaptées. Un emploi-type regroupe plusieurs postes, éventuellement différents par les intitulés, les catégories et le statut des personnels concernés, présents dans des lieux, des branches, des établissements différents"[1].

Qui dit typologie, dit création de "types", de modèles abstraits qui accentuent les trait signifiants et gomment les particularismes.
Nous proposons des "cas-types" qui sont des constructions servant de modèle, et qui tentent de mettre en évidence des tendances, des clefs de lecture et de compréhension, des logiques sous-tendant l'évolution des professionnalités dans le champ social.
Aucun de ces "cas-types" ne se superpose exactement à la réalité complexe des situations observées, et aucun n'a vocation à devenir un intitulé de métier.
Si l'on repère, par cette typologie, quelques logiques structurant la mise en oeuvre de différentes fonctions, il faudra ensuite introduire les éléments de variabilité dus à la fois aux environnement locaux et institutionnels, et aux facteurs dépendant de chaque individu, tels que son parcours, sa culture professionnelle, sa vision propre du rôle à tenir.

1 Les métiers de "présence sociale"

Nous proposons de rassembler dans cette première famille de métiers deux groupes aux traits assez distincts, mais rassemblés par une logique signifiante qui nous paraît être celle d'une "présence sociale" auprès du public et des habitants. Le choix de ce terme de "présence" renvoie à deux éléments constitutifs structurants cette famille de métiers :

- ils offrent, sous des formes diverses, une écoute sociale immédiate, non différée, sans procédure, sans prescription, permanente, gratuite, c'est-à-dire non finalisée ;
- ils n'engagent pas de prise en charge, de suivi, de traitement. Le mot "présence" s'oppose donc à celui d'intervention. La limite avec l'intervention sociale est toutefois fluctuante et constitue le point de tension et d'attraction vers des modèles de travail social.

---

[1] "Evolution des compétences professionnelles des assistants sociaux" - Valérie Cohen Scali - Alain Kokosowxki - Patricia Portelli - Richard Wittorski - Centre inter-régional associé au CEREQ - Février 1994.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

A partir de ce socle commun, deux groupes peuvent être distingués : les métiers d'accueil et les métiers de rue.

. **Les métiers d'accueil** sont généralement liés à des équipements sociaux qui ont engagé dans les années récentes un certain nombre de réflexions et de restructurations pour les requalifier. Ils évoluent vers deux modèles qui révèlent l'attraction de professions sociales avec lesquels ils sont directement en contact :

- Un modèle *"d'auxiliaire sociale"* remplissant des tâches de bilan, d'orientation, d'instruction de dossiers, d'engagement de procédures. Le métier s'arrête au seuil de l'accompagnement social, encore que celui-ci puisse parfois s'amorcer.
La décroissance des tâches de secrétariat, revendiquée et parfois amorcée, et l'enrichissement de ces tâches d'auxiliariat social pourrait les positionner dans une identité "d'assistant" de l'intervenant social, dans une dynamique comparable à celle qu'ont connues certaines secrétaires de cadres en entreprise.
On peut remarquer que les assistants de service social constituent l'une des seules professions du secteur social à ne pas avoir dans son champ d'activité un métier auxiliaire avec une qualification reconnue[1].
Certains de ces métiers d'accueil présentent aujourd'hui incontestablement ce type de qualification. Les fonctions d'écrivain public vont pour partie dans le même sens.

- Un modèle *d'animation,* dite animation d'accueil, ou animation de proximité, qui peut prendre des dimensions soit au sein d'un équipement, soit dans le quartier. L'activité même de l'accueil place l'agent au coeur de réseaux, aux lignes de croisement de différents acteurs, qui fondent sa capacité à faire circuler, mettre en relation, diffuser les informations, faire émerger des demandes sociales, assurer des médiations. Il n'est pas rare que les fonctions d'accueil s'enrichissent, pour certaines personnes en processus de promotion et de qualification, de la conduite d'activités de groupe et d'animation collective.
L'attraction du métier d'animateur se manifeste clairement, jusqu'à entrer dans des processus de formation de type DEFA.
Nous verrons, en effet, que beaucoup de ces agents d'accueil sont engagés dans des processus de promotion et de qualification.

. **Les métiers de rue.** Alors que les métiers d'accueil sont en général accrochés à des fonctions anciennes, identifiées, structurées (secrétariat, standard, hôtesse, guichet de renseignements), les métiers que l'on qualifie de rue sont plutôt récents, voire expérimentaux, et sont loin même d'être reconnus comme un "métier" pour la plupart.
Un modèle assez structuré, assez riche dans son contenu, très intégré dans le réseau des intervenants sociaux et reconnu institutionnellement, est fourni par le poste de "correspondant de quartier".
Ses missions sont définies en trois points :

- médiation entre les habitants du quartier d'une part, les organismes bailleurs et les services municipaux d'autre part, pour traiter des problèmes de la vie quotidienne ;
- lien social entre les habitants par une présence et une écoute offertes sur les lieux ;
- accueil des jeunes chômeurs et mise en place d'un service de proximité offrant une amorce d'insertion professionnelle.

Il s'agit d'une mission complexe à la charnière de différents champs d'intervention : celui d'une gestion locative et d'une gestion de l'espace, celui de l'insertion par l'économique, celui de l'animation et de la médiation. celui d'une politique de la jeunesse.
Il met en évidence ce qui fonde ces métiers de rue : une fonction de médiation et de régulation de proximité, en relation quotidienne avec les habitants et articulée sur un spectre large d'interventions polyvalentes, alliant le technique et le social.

De telles fonctions pourraient aujourd'hui faire l'objet de démarches de type "nouvelles qualifications".

---

[1] Comme par exemple les AMP dans le champ éducatif, le BAPAAT dans le champ de l'animation, les aides-soignants dans le champ du soin, les auxiliaires de puériculture dans le champ de la petite enfance...

Dans le cadre de la création "d'emplois-ville" ou du développement de services de proximité, d'autres fonctions se rapprochant de cette logique -présence dans l'espace quotidien et régulation de proximité- sont en cours d'expérimentation mais sur un mode plus précaire, moins professionnalisé et moins composite.
Nous n'avons pas inclus dans notre échantillon de représentants de ces emplois nouveaux, encore en cours de construction pour la plupart. Mais le processus d'émergence qui se manifeste est largement encadré par des intervenants du champ social soit de par leur proximité avec les populations potentiellement concernées, soit en raison d'une commande publique explicite. Quelques exemples peuvent donner le sens de ces recherches :

- Des postes de *"correspondants de nuit"* sont en projet à la Régie de Quartier. Il s'agit de créer "un nouveau service de proximité chargé d'assurer des missions d'accueil et de médiation" : accueil d'urgence de toute personne en détresse (jeunes expulsés par leur famille personnes victimes de violence, toxicomanes ayant besoin de soins urgents ...). médiation dans les troubles de voisinage, liaison avec les services sociaux et médicaux pour assurer ensuite le suivi.

- Des postes *d'accompagnateurs scolaires, d'intervenants de rue* (dans l'espace de transition rue/école), *de médiateurs-jeunes, de médiateurs du livre,* sont en cours d'expérimentation sous la conduite d'un chargé de mission appartenant à un organisme de formation, avec le soutien de groupes de pilotage incluant de nombreux acteurs sociaux (associations, bailleurs, mission locale, centres sociaux, FAS) ainsi que la ville.

- Le développement des expériences de *"femmes-relais"* issues de l'immigration a provoqué la constitution d'un groupe de travail avec des conseillers d'insertion professionnelle, des accompagnateurs de projets, des centres sociaux, pour capitaliser les expériences et analyser les enjeux complexes de leur professionnalisation. Des modules de formation sont en cours d'expérimentation.
Cette réflexion rejoint celle menée par une association caritative sur le statut à donner aux leaders des groupes d'accueil qui montent eux-mêmes leurs projets d'action.

Ces démarches sont pour la plupart le résultat d'une convergence entre la recherche de débouchés professionnels dans les quartiers pour les jeunes et les femmes sans emploi, la volonté de sortir d'une logique de "petits boulots" et la réflexion sur de nouveaux besoins de relais de proximité.

La philosophie exprimée est celle du "passage du modèle d'assistance à celui de médiation ou de réseaux dans l'action sociale"[1].

L'hypothèse commune qui peut relier l'ensemble de ces métiers de "présence sociale" (métiers d'accueil et métiers de rue) renvoie à un diagnostic sur l'évolution des professions sociales classiques.
La pression -à la fois quantitative et qualitative- créée sur elles par la détérioration massive des conditions de vie les a conduites à réorganiser leurs modes d'intervention en introduisant une plus grande distanciation avec la demande sociale brute. Comme nous l'avons vu, il y a de moins en moins d'accès immédiat à ces professionnels. des processus de différemment dans le temps de plus en plus structurés, une finalisation de l'intervention (sous forme de contrats, de projets ...) de plus en plus affirmée, une présence de moins en moins physique dans les espaces de vie quotidienne.

Cette évolution est explicitée dans certaines réflexions autour de la réorganisation de la polyvalence.
L'accueil immédiat renforce l'assistance.
"Il s'agit de trouver une bonne distance avec l'usager. Cette distance a été augmentée par le pré-accueil social, l'instauration de rendez-vous, la durée d'attente pour être reçu. Tout ceci crée une forme de distanciation avec les usagers, avec ses avantages et ses inconvénients. Il ne nous paraît pas souhaitable que nombre de personnes n'aient que leur assistant social avec qui parler, se confier, ... ce qui était conforté par notre manière de travailler"[2].

---

[1] CIF en Isère.

[2] "Un nouveau mode d'intervention en polyvalence de secteur" - CAF de Grenoble / Conseil Général de l'Isère - Septembre 1996.

Par ailleurs, certains espaces de proximité ne sont plus "visités", ou n'ont pas été investis par les professions sociales (animateurs, éducateurs).

Les métiers de "présence sociale" surgissent donc ou se transforment dans une logique de réponse à ces phénomènes, en occupant des espacés laissés vides par ces modes d'intervention sociale, à savoir les espaces de la quotidienneté, de l'immédiateté, de la proximité (spatiale, mais aussi culturelle).
"J'essaie de ne plus recevoir à l'improviste. Pour cela, il faut un accueil qui tienne la route" (une AS).

A la distanciation des relations sociales structurées répond la création de nouveaux interfaces. Les métiers de présence sociale se situent dans un temps et un espace qui n'est pas celui des travailleurs sociaux. Ils instituent des relations sociales qui ne peuvent s'établir dans des lieux trop institués ou des échanges trop codifiés.

2 Les métiers de l'organisation sociale

Nous proposons de regrouper dans cette famille de métiers tous ceux qui se caractérisent par l'absence d'intervention opérationnelle directe ou de relation individuelle d'aide un public d'usagers (sauf à titre exceptionnel et marginal). L'intitulé "organisation" est en effet choisi en opposition à celui "d'intervention", mais il ne pré-suppose pas seulement des fonctions de type administratif. Il inclut des logiques diverses, qui peuvent être éloignées les uns des autres, comme celles de construction ou rationalisation d'une offre de services, ou de développement territorial, ou de mobilisation sociale...
Les métiers de l'organisation combinent trois composantes majeures, et une fonction secondaire susceptible d'une grande variabilité.

- La première composante est celle de l'encadrement : fonctions hiérarchiques, gestion du personnel, gestion budgétaire, organisation du travail, conduite d'équipes, conseil technique, coordination intra-institutionnelle, évaluation.

- La seconde composante est celle de la négociation et de la stratégie : interface avec les décideurs et relais politique, définition d'orientations de politiques de services, conception de projets globaux, planification, représentation politique.

- La troisième composante est celle de l'ingénierie sociale : diagnostics et expertises, montages de dossiers et de projets, mobilisation de ressources externes, concertation inter-institutionnelle, création de réseaux, pilotage ou accompagnement de projets.

La fonction secondaire, qui permettra d'opérer un certain classement entre tous ces métiers de l'organisation sociale, est celle de la place tenue par le degré de proximité avec les publics du champ social, en termes d'usagers, d'habitants, de citoyens.. selon les cas.

On se trouve donc en présence de métiers qui empruntent aux fonctions d'encadrement, aux fonctions de management, aux fonctions d'expertise, aux fonctions de développement et aux fonctions d'animation.
Pour organiser les différentes catégories de cette famille de métiers, nous avons été amenés à déconstruire des intitulés renvoyant, après analyse, à des contenus soit trop hétérogènes -comme ceux de coordonnateurs ou de directeurs- soit trop flous -comme ceux d'agent de développement ou de chargé de mission.

La combinaison de chaque composante majeure avec la composante secondaire a permis d'établir quatre sous-catégories présentant chacune des traits distinctifs.

- **Les directeurs et responsables inscrits dans une logique dominante de management de service,** dont le fonctionnement est presque entièrement circonscrit par la première composante[1]. La dimension institutionnelle prime toutes les autres, l'identité professionnelle tend à s'estomper

[1] Chef de circonscription, directrice du service petite enfance, responsable du service animation personnes âgées, coordinatrice enfance, cadre technique de polyvalence.

au profit d'une identité de cadre, dont les compétences peuvent se transférer dans divers secteurs du champ social. Toutefois demeure une dimension culturelle forte qui rattache ces cadres intermédiaires au champ de l'intervention sociale, et ne leur permet pas mentalement d'envisager des carrières strictement administratives.

- **Les directeurs et responsables qui combinent logique de direction et logique d'intervention sociale.** C'est une combinaison assez significative d'un modèle d'encadrement très présent dans le champ social, développé à partir d'une logique de métier fortement présente[1]. Ce groupe est caractérisé par la combinaison entre la première composante et la fonction secondaire de proximité des publics, qui occupe une place prépondérante, sinon dans le budget-temps, du moins dans la construction de leur identité et de leur légitimité professionnelles. La référence au public demeure au coeur de la fonction. La place tenue par les qualifications d'origine dans ce mode d'exercice de responsabilités rend peu imaginable le transfert des compétences d'un secteur à un autre, sinon dans des zones voisines.

- **Les coordonnateurs de programme** occupent des fonctions qui combinent la deuxième et la troisième composante, à l'exclusion de la première et de la fonction secondaire de contact avec le public[2]. Il s'agit d'une coordination de type technico-politique où dominent les compétences en termes d'expertise, de stratégie, de planification, de négociation. Il s'agit d'une sorte de "maîtrise d'oeuvre sociale", dont l'objet est la conduite de programmes inscrits dans des procédures pré-établies, faisant nécessairement intervenir une pluralité de "corps institutionnels" et de "corps de métiers", dont la mise en cohérence et la régulation nécessitent l'intervention d'un tiers non inscrit dans une fonction hiérarchique.
Le programme peut ainsi s'opposer au projet, en ce qu'il comporte une dimension instituée, procédurale et finalisée sur des objectifs généraux validés par une autorité externe aux acteurs opérationnels.

- **Les accompagnateurs de projets** sont, au contraire, un groupe centré sur le développement et le soutien de projets, entendu -pour les différencier du programme- comme une construction opérée par les acteurs eux-mêmes, ou l'interaction d'un certain nombre d'acteurs autour d'un objectif défini par eux.
Leur fonction est une combinaison de la troisième composante (ingénierie) avec une forte implication auprès des acteurs de terrain, que se soient des professionnels ou des usagers. Ils ne sont pourtant pas, en général, en situation d'opérateur direct, c'est pourquoi nous avons préféré la terminologie d'accompagnateur de projets à celle d'animateur de projets.
Cette catégorie a été construite en regroupant certains types de coordonnateurs (que nous avions dénommé coordonnateurs d'animation), certains types de directeurs (ceux pour lesquels la logique de projet prime sur la logique d'encadrement ou de gestion)[3] et certains types "d'animateurs".
Leur intervention part directement d'un décodage de la demande sociale, plus que de la mise en oeuvre d'une offre pré-existante, et s'inspire largement d'une philosophie de travail en réseau, à savoir un travail "défini par des collaborations horizontales plus que verticales, institutionnalisées ou non, conduisant à des collaborations entres personnes de statuts, de niveaux, d'appartenance professionnels très différents[4].
Ces accompagnateurs de projets sont pour un certain nombre centrés sur des thématiques spécialisées : santé, illettrisme, populations immigrées, jeunes... ce qui est aussi le reflet des institutions financeurs intervenant dans ce type de poste.

Il apparaît donc que cette famille des métiers de l'organisation sociale, métiers qui ne sont pas directement ceux de l'intervention sociale mais qui organisent les modalités de cette intervention, représente un secteur d'emplois encore mal défini, mais que l'on a pu trouver de manière significativement présent sur le terrain, et porteur d'un renouvellement profond des modalités traditionnelles de management et d'encadrement. Si les fonctions classiques de direction relèvent d'une nécessité dans toute organisation, l'expansion de ces métiers de coordination ou

---

[1] Directrice centre social, directeur MJC, responsable halte-garderie, directeur d'entreprise d'insertion, coordinatrice de soins à domicile, directrice foyer-logement, responsable de crèche familiale.

[2] Coordinatrice emploi-formation, coordonnateur ZEP, coordonnateurs CLI, chefs de projet.

[3] Coordonnateurs actions santé, coordinatrice illettrisme, coordinatrice d'action sociale, coordinatrice de groupement familial, chargé de mission auprès des jeunes associations, animatrice de secteur chargée de mission emplois-ville, directrice régie de quartier, directeur mission locale, directeur de foyer, responsable d'unité de formation, coordinatrice enfance/famille, cadre de polyvalence.

[4] "Travailler en banlieue" - Elisabeth BAUMIER - L'Harmattan - 1995.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

d'accompagnement de projets interroge sur les logiques et enjeux sous-jacents. Sans prétendre à une analyse approfondie, qui ne peut être menée à partir de la seule approche en termes de fonctions et d'activités, et qui devrait renvoyer à des approches croisées relevant, entre autres, de l'analyse institutionnelle, de la sociologie administrative, de l'analyse des politiques publiques ou de la sociologie associative... on peut cependant évoquer quelques hypothèses offrant des pistes d'interprétation.

. La transformation des modes de régulation de l'action publique. L'envahissement du champ social par les thématiques de l'insertion a signé un processus de dé-sectorialisation de l'action sociale. Celle-ci a cessé d'être un champ autonome structuré par des institutions spécifiques. La raison majeure en est l'inadéquation des politiques sectorielles à assumer une intervention dont le contenu doit nécessairement être polymorphe et indécidable, remplissant un rôle effectif et symbolique de sas d'attente. L'action sociale devait auparavant gérer un système de redistribution par des prestations et des équipements collectifs. Elle est aujourd'hui requise pour inventer, par des procédures individuelles et collectives, des formes de lien entre l'individu et la société propres à contenir l'exclusion et à maintenir une cohésion sociale que ni la distribution monétaire ni l'accès aux équipements ne suffisent à garantir.
Il faut donc s'aventurer hors des équipements et hors des institutions. De hiérarchisée et catégorisée qu'elle était dans des monopoles administratifs, l'intervention sociale évolue vers une action qui repose largement sur la mobilisation des acteurs professionnels et associatifs et qui est à susciter dans des cadres locaux. Les formes juridiques organisées de manière bureaucratique laissent place à des dispositifs souples et parfois mous, actionnés non plus par la régularité administrative mais par une logique d'efficacité pratique. Une logique d'appel d'offre se développe, qui tend à concilier les exigences d'une politique centrale avec les opportunités de micro-initiatives de terrain, au moyen des programmes et des projets.

Cette transformation des modes de l'action publique constitue l'une des hypothèses interprétatives de l'extension des fonctions de coordonnateur, tant sur le versus programme que sur le versus projets. L'enjeu est de mobiliser un maximum d'acteurs, publics ou privés, sur la réalisation de la commande publique.

Corrélativement, ce changement des modalités de l'action publique appelle une transformation des fonctionnements de type bureaucratique caractérisant l'administration. L'ouverture de mondes administratifs clos sur eux-mêmes à de acteurs externes, la transformation des cultures spécifiques en cultures partenariales, la lutte contre des monopoles d'intervention, tout ce que l'on a pu décrire comme les objectifs de "modernisation" de l'Etat sont les enjeux implicites de certaines fonctions de coordonnateurs (coordonnateurs ZEP, à l'égard de l'Education nationale, coordonnateur emploi-formation à l'égard des administrations du travail, par exemple).

. Une autre piste interprétative est fournie par les analyses de J. ION sur l'affaiblissement des régulations collectives. Selon lui, les modèles de démocratie participative deviennent inopérants pour réguler les rapports Etat/citoyen, et il n'y a plus de mouvement collectif donnant sens aux pratiques sociales. On glisse d'un modèle associatif traditionnel vers un modèle en réseau qui privilégie une socialité de proximité. de micro-espaces, de micro-identités.
Les fonctions d'accompagnateurs de projets renvoient très largement à une activité de régulation de ce type de processus.

. Dernière hypothèse peut-être à explorer : l'affaiblissement des régulations professionnelles. Dans le cadre d'interventions multi-partenariales, convoquant des praticiens d'origines très diversifiées, la structuration d'un système local d'acteurs, à base territoriale ou thématique, se substitue de plus en plus aux regroupements de type professionnel comme lieu de réflexion, d'échanges de pratiques, de reconnaissance, d'apprentissage collectif. Des réseaux locaux, initiés ou soutenus par ces professionnels de l'organisation, sont les seules structures capables de faire jouer les interfaces institutionnelles nécessaires aux projets collectifs, alors que s'affaiblissent les associations professionnelles et que les lieux institutionnels semblent se refermer sur eux-mêmes.

3 Les métiers d'intervention sociale

Dans cette troisième famille de métiers, nous prenons en compte une notion d'intervention directe auprès du public comme base du regroupement. Il s'agit de métiers impliquant un lien direct avec l'usager, avec un objectif de transformation de la situation et de résolution des problèmes. Ce sont des métiers à forte composante relationnelle. qui se distinguent du premier groupe dit de "présence sociale" par leur finalité de prise en charge et de traitement, et du deuxième groupe dit "d'organisation sociale" par leur contact avec le public, au coeur de leur fonction.

Il s'agit d'une famille large et hétérogène qui ne se laisse pas facilement classifier. Divers clivages la traversent et s'entrecroisent : intervention plutôt centrée sur la personne ou plutôt centrée sur le groupe, travail prescrit dominant ou mission sans contenu formel, prise en charge généraliste ou prise en charge spécialisée, etc...

Toutes les professions concernées ont en commun de présenter l'écoute, l'aide, le soutien et l'accompagnement comme ce qui donne le sens de leur pratique, quelles que soient par ailleurs les modalités spécifiques de leur intervention. L'interaction avec l'usager est au coeur de l'identité professionnelle pour soi--même.
Afin de tenter malgré tout -avec prudence car les distinctions entre les différentes fonctions peuvent n'être qu'apparence et sont fluctuantes selon les personnes et les contextes- de tenter malgré tout, disions-nous, une catégorisation prenant en compte ce qui apparaît comme les logiques servant de support aux interventions, nous proposons de bâtir trois sous-groupes. Cette construction prend appui sur trois figures types qui permettent de dessiner les traits principaux d'un modèle et d'agréger autour d'elles d'autres figures qui s'en rapprochent par tout ou partie des mêmes traits.
Il s'agit du "conseiller(e) emploi" en mission locale ou en pôle d'insertion, qui dessine le modèle du transacteur, de l'assistante sociale polyvalente de secteur, qui dessine le modèle d'aide ou d'accompagnement à base procédurale, et de l'animateur, qui dessine le modèle du socialisateur.

. **Le modèle de l'intermédiation.** Ce modèle est celui des intervenants dont l'accompagnement est finalisé sur l'accès à des marchés de biens sociaux dont le fonctionnement nécessite l'appel à un processus de médiation sociale[1].
Nous avons provisoirement retenu l'expression d'intermédiation, qui signifie d'une part la position occupée par l'intervenant, en situation d'interface entre la sphère de la demande et la sphère de l'offre, articulé à la fois sur l'une et sur l'autre, entre les deux logiques, et d'autre part sa situation d'acteur qui n'engage pas seulement une mise en contact ou en relation, mais qui produit un acte autonome, un effet nouveau, une synthèse. Il ne s'agit pas seulement -dans le cas idéal- d'aide ou de conseil, mais de la production d'un changement de position, d'un chemin tracé entre demandeur et offreur. La fonction de "mobilisation des ressources externes" que nous avions ciblée dans la chaîne des opérations d'un accompagnement, est donc particulièrement distinctive de ce modèle d'intermédiation.
On pourrait qualifier ce type d'accompagnement de socio-technique, car il repose en même temps sur une base de pratiques sociales en termes d'écoute, de conseil, de suivi et sur une base de maîtrise technique du domaine concerné (logement, emploi ou formation pour l'essentiel).

En raison de cet appui sur un objet externe, qui est le support objectif de l'accompagnement, le processus mis en oeuvre est d'emblée finalisé. Cela suppose la structuration, l'organisation de l'accompagnement. qui ne saurait se réduire à de simples entretiens informels. Certains intervenants utilisent de véritables protocoles, sans toutefois que cela ne soit un mode très généralisé. Mais les risques de formalisme sont tempérés par une pratique assez fréquente dans ce groupe de modalités collectives d'accueil et d'intervention, qui offrent une grande souplesse d'accès. Cette alternance entre individuel et collectif paraît être un transfert des pratiques de formateurs d'adultes, assez présents dans ce type de fonctions, plus qu'un transfert de pratiques sociales.
L'ensemble des opérations caractérisant cet accompagnement -à savoir bilan, orientation, mobilisation de ressources, suivi et sortie de prise en charge- ne sont toutefois pas toujours

[1] Conseiller emploi, animateur local d'insertion, conseillère en relogement, chargé d'insertion, collaboratrice technicienne du logement, correspondant jeunes, agent ANPE détaché sur le RMI.

articulées par la même personne et le découpage de cette chaîne entre plusieurs intervenants s'observe assez souvent. Soit il renvoie à l'idée d'une compétence collective entre plusieurs acteurs, ou à l'intérieur d'une même équipe, appuyée sur une méthodologie commune, soit il devient facteur d'une nouvelle segmentation de l'intervention.

L'hypothèse que l'on peut avancer pour rendre compte de la présence de ce modèle d'intervention d'intermédiation renvoie à une analyse des marchés du logement, de l'emploi, de la formation -peut-être demain de la santé- où se sont développés des segments spécifiques dont la caractéristique est de n'être plus régulés par des mécanismes internes mais par des médiations spécialisées. Ce sont des marchés sur prescription sociale. Ces médiations ont pour fonction de réduire les risques du point de vue des offreurs, de prescrire l'accès, voire de se substituer pour tout ou partie aux fonctions de ces offreurs.

Ainsi une partie du rôle des transacteurs est-il de lever les réticences à l'embauche ou à la location, de se porter garant, de modifier les comportements à la fois du demandeur et de l'offreur, de réguler l'accès, la durée, la sortie de ce segment de marché, de produire aussi une offre de substitution.

Il ne s'agit pas, en l'occurrence, de n'importe quels biens de consommation, mais de biens déclarés comme constituant des droits de la personne. Ces droits sont désignés comme des "droits créance" qui, au contraire des droits sociaux sur lesquels s'est bâti antérieurement le modèle de l'intervention sociale classique, sont des droits qui ne fonctionnent pas sous un mode de régulation juridique (on est ou non "ayant-droit") mais sous la régulation de l'offre. Leur effectivité dépend d'une offre qui n'est pas sous le contrôle du droit, ce sont des droits qui ne créent pas d'ayant-droit, qui supposent un travail de mise en oeuvre.
Pour les rendre effectifs, dans un contexte où l'offre est limitée et verrouillée, il faut en réguler le fonctionnement à un triple niveau : celui du public (il faut faire fonctionner la notion de "public" à qui la prescription est réservée, et que la loi ne désigne pas de façon opérationnelle), celui de l'offre (il faut la mobiliser, l'organiser, parfois la créer), celui de l'appartenance (puisque la prescription est de plus en plus liée à des critères d'appartenance en termes de catégories ou de territoires).
L'enjeu de ces métiers de transacteur se situe à ce niveau, en référence à des droits subjectifs, spécifiques, ciblés et arbitraires (qui nécessitent un arbitre), ce qui induit un positionnement sensiblement différent de celui des métiers construits dans le cadre de l'accès à des droits automatiques.

. **Le modèle de l'accompagnement à base procédurale.** Ce modèle est celui des intervenants dont l'accompagnement est fortement inscrit dans un cadre prescrit et procédural, fortement référé à des missions institutionnelles et à la mise en oeuvre de réglementations. Le terme procédural ne doit pas être pris dans un sens "procédurier", mais comme décrivant un "chemin obligé" dans l'exercice de la fonction d'accompagnement.

Confrontés à une demande sociale profondément transformée par sa massification, confrontés aussi à la transformation des normes du droit social, plus codifiées. plus rigoureuses, plus complexes, les métiers sociaux bâtis sur la maîtrise d'un jeu d'ajustement et d'arbitrage entre les besoins subjectifs des usagers et les règles de l'action publique sont contraints à un mode de pratique où la négociation entre l'aide centrée sur la personne (de type psycho-sociale ou psycho-éducatif) et la mise en fonctionnement de procédures formalisées devient plus réduite.
Il y a resserrement de l'intervention autour de ces "chemins obligés".

Lorsque fonctionnaient quasi-automatiquement les régulations du droit et de la redistribution, les métiers d'aide ont pu partiellement se libérer du socle socio-administratif de leur intervention pour accroître l'aspect psycho-social et l'instaurer en principe de légitimité professionnelle. L'affaiblissement des régulations automatiques des droits redistributifs et de protection sociale conduisent à un recentrage des métiers d'aide vers le socio-administratif, ou le socio-procédural, encadrant de manière plus serrée le travail proprement relationnel.
La culture relationnelle spécifique de ces métiers -assistantes sociales essentiellement, mais aussi certains éducateurs (ASE ou AEMO), certains conseillers sociaux (auprès des bailleurs), certains

instructeurs de RMI...- est incorporée à des procédures juridiques ou tutélaires plus marquées, et cadrée par une rationalisation plus poussée de l'intervention[1].
Nous pouvons faire l'hypothèse qu'il s'agit peut-être d'une explication du malaise observable dans ces métiers, imputable davantage à cette évolution qu'à des concurrences avec d'autres "nouveaux métiers".

L'analyse précise des contenus d'activité a montré que l'espace de déploiement des fonctions ici analysées est de manière dominante, voire univoque quelquefois, un espace institutionnel et non un espace public. Les échanges de pratique entre professionnels se déroulent uniquement dans l'espace institutionnel, les partenariats sont très majoritairement des partenariats de procédure, les transformations d'ordre organisationnel prévalent sur d'autres innovations, les références mises en avant sont celles des missions institutionnelles. Cet espace institutionnel est vécu de manière ambivalente : parfois comme un enfermement, beaucoup plus souvent comme une source de sécurisation face aux ébranlements auxquels sont soumis ces métiers, en raison de la pression qu'ils subissent. Aussi ce mode d'exercice demeure -malgré quelques regrets exprimés- plutôt valorisé par leurs titulaires.

"La polyvalence a été disqualifiée. Mais ça reste riche et diversifié. On a du mal à en partir".

"J'aime bien ce que je fais. Je n'ai pas envie de changer. Au moins, on n'est pas absolument tout seuls".

. **Le modèle de l'accompagnement de socialisation.** Ce dernier modèle regroupe des modes d'intervention qui ne s'appuient ni sur une transaction pour l'accès à une offre, ni sur un chemin procédural obligé, mais sont centrés sur des processus de socialisation et de restructuration des personnes et des groupes. Ce sont des interventions qui portent de front sur ce qui ne peut être ni l'objet d'une réglementation, ni l'objet d'une production, à savoir la relation sociale. On y retrouve des approches classiques en termes de prévention, d'animation, de médiation, mais il faut surtout noter la spécificité de cette catégorie : elle est beaucoup moins que les précédentes articulé autour d'un métier classique qui servirait de figure-type, et repose sur une très large déconstruction d'intitulés professionnels de diverses natures. Elle ne réduit pas. ni même ne se focalise autour du métier d'animateur, et c'est pourquoi nous avons plutôt opté pour la terminologie plus large de "socialisateur"[2].
Nous pouvons qualifier les processus mis en oeuvre de "socio-pédagogiques", pour les distinguer de ceux que nous avions qualifié de socio-techniques ou socio-procédural. Ils répondent à des phénomènes sociologiques d'individuation des liens sociaux et de régulation sur la base de micro-groupes, lieux de la sociabilité ordinaire.
Certains de ces métiers pourraient presque se trouver à la frontière de la catégorie de "présence sociale" que nous avons décrite, lorsque tendent à s'amoindrir au minimum les notions d'intervention, de traitement, de prise en charge.
C'est le cas, par exemple, de cette animatrice de FJT qui définit son rôle comme celui de *"vigilance, de présence, d'écoute des jeunes en souffrance"*, renvoyant sur des référents sociaux extérieurs l'accompagnement social proprement dit. Inversement, nous rappelons qu'une tendance des métiers de "présence sociale" était d'évoluer vers des fonctions d'animation, ce qui renforce la mise en évidence de la proximité de deux champs.

---

[1] Nous avons classé dans ce groupe : les assistantes sociales polyvalentes de secteur, les assistantes sociales et éducatrices du service de l'aide sociale à l'enfance, les services d'AEMO judiciaires, les assistantes sociales de CCAS chargées de l'instruction des demandes RMI, les puéricultrices de PMI, une assistante de gestion locative.

[2] Animateur en milieu difficile, animatrice FJT, psychologue petite enfance, éducateur de prévention spécialisée, correspondant social, conseillère en économie sociale et familiale en centre social, animatrice personnes âgées.

A la recherche de professionnalités

Analyse des processus de reconnaissance identitaire

La typologie proposée a été bâtie à partir de l'analyse des contenus d'activité, de façon délibérée.
L'objectif, en effet, était de tenter une approche empirique du terrain, en dehors des cadres déjà construits par les systèmes de qualification qui bornent actuellement la perception du champ social.
Nous avons établi, comme une hypothèse de travail, l'existence de trois grandes familles de métiers elles-mêmes divisées en plusieurs sous-catégories, dont la cohérence est fournie par le positionnement au regard de certains critères que nous avons privilégiés : les modalités du contact avec le public, le type de combinaison entre différentes fonctions, les logiques de l'intervention.
Les catégories proposées ne constituent aucunement la définition de nouvelles professions. Elles sont une manière de classifier ce qui se donne à voir comme modalités d'action dans un champ social défini de manière large.

Mais cette approche presque positiviste ne rend pas compte de la logique interne des acteurs concernés, du sens construit autour de ces différentes fonctions, des processus de légitimité et de reconnaissance, des modes de construction des qualifications et des compétences, des systèmes de références, qui autorisent le passage de la notion d'activité à la notion de profession.
Les catégories typologiques ne peuvent prendre sens comme étant potentiellement des groupes professionnels que confrontées à cette seconde approche, qui met en jeu les acteurs, et pas seulement les produits de leur action.
Un double processus est à examiner :

- celui de l'appropriation du sens par les acteurs concernés : institutions employeurs et intervenants professionnels ;
- celui de la construction des compétences. à partir des savoirs, des expériences et des trajectoires professionnelles.

L'analyse des contenus d'activité se réfère à des définitions de postes. L'analyse en termes de profession se réfère à un construit social, le résultat de rapports sociaux entre différentes catégories d'acteurs, qui dit le sens conféré en externe et en interne aux différentes tâches qui définissent un poste de travail.

C'est l'objectif que nous tenterons d'approcher dans cette deuxième partie de l'analyse, qui comprendra deux chapitres.

. Le premier est centré sur l'approche des logiques des acteurs en présence.

Les stratégies institutionnelles développées à l'égard des différents groupes sont considérées comme un indicateur du sens et de la valeur attribués aux diverses modalités de l'intervention sociale de l'extérieur, du point de vue de la société. Nous examinerons ces stratégies à partir de la place donnée à ces différents groupes dans l'organisation institutionnelle, en termes de recrutement, de statuts, d'attentes, de qualités requises, de contenus prescrits.
Les systèmes de références des acteurs professionnels sont, à l'inverse, l'indicateur de l'existence ou de la construction en interne d'un sentiment d'appartenance et d'identité commune, qui permet de se réclamer d'une profession, et de vouloir la faire reconnaître comme telle.

Nous examinerons les représentations produites par les intervenants des différents groupes en matière de compétence et de systèmes de valeurs, ainsi que les quelques éléments de repérage de structuration de groupes professionnels organisés, porteurs de modèles identitaires.

. Le deuxième chapitre est centré sur l'analyse des qualifications et trajectoires professionnelles.
Nous proposons, dans un premier temps, un état des lieux des types de qualifications détenus par les professionnels ainsi que de leur mode d'acquisition. Ce domaine nous permet de mettre en évidence

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

d'une part la place qu'occupent les formations professionnelles dans cet ensemble, d'autre part le poids des qualifications "expérientielles", c'est-à-dire tirées de l'expérience ou de l'histoire personnelles.
Nous nous intéressons, dans un second temps, aux trajectoires professionnelles à partir d'une étude des calendriers et modes d'accès au secteur social, puis d'une analyse de la mobilité.
Nous avons fait le choix, dans ce second chapitre, de traiter d'abord les matériaux en eux-mêmes puis, dans un texte final, de rapprocher les enseignements et constats que nous avons dégagés de la typologie proposée.

L'objet de cette deuxième partie est donc de confronter chacun des groupes de notre typologie à ces divers processus, afin d'éprouver leur réalité comme groupes identitaires et de valider la pertinence ou non de la catégorisation construite en première partie.

1 La logique des acteurs

11 Les positionnements institutionnels des différents groupes

L'hypothèse prise en compte, en référencé aux théories de la professionnalisation, est celle qui postule que la professionnalité se construit au croisement de deux démarches : la démarche institutionnelle, dont les pratiques sont l'indice du degré de reconnaissance publique et de légitimité sociale acquises par les titulaires des différentes fonctions, et les stratégies collectives des membres de chaque groupe, permettant de déceler la création d'une identité professionnelle spécifique autorisant la reconnaissance entre soi et pour autrui. La professionnalité apparaît d'abord comme la résultante de ce jeu d'acteurs intégrant des facteurs multiples et complexes. Nous tenterons dans ce premier chapitre, de rassembler les éléments d'information et d'analyse relatifs à la logique des institutions employeurs en référence à chacune des catégories proposées dans notre typologie.

Le passage par le niveau institutionnel est tout à fait décisif dans l'analyse de l'évolution des professions sociales ou des métiers du champ social, la structuration de ce champ étant très largement surdéterminée par les effets des politiques publiques et de la commande publique.
Les institutions employeur mettent en oeuvre des stratégies de gestion de cette commande publique qui produisent des effets majeurs sur la structuration des emplois d'intervention sociale : création ou adaptation des postes, évolution des qualifications requises et des positionnements statutaires, références ou représentations légitimées.
L'enjeu, comme le montrent les différents travaux de C. Dubar en la matière, est de prendre en compte la construction de systèmes d'emploi et la reconnaissance sur un marché du travail comme des critères incontournables des processus de professionnalisation.

Cette analyse des effets des pratiques d'employeurs sur les transformations des métiers de l'intervention sociale nécessiterait une investigation spécifique, qui prolongerait la démarche de repérage quantitatif opérée dans la première phase de ce programme de recherche.
Les éléments d'analyse dont nous disposons à ce stade ne proviennent que des interviews d'intervenants sociaux, au cours desquels ont été recueillis un certain nombre d'indicateurs objectifs aussi précis que possible (sur les statuts, par exemple), mais qui ne traduisent pour l'essentiel que la représentation qu'ont les intervenants de la stratégie de leurs employeurs.
Les informations utilisées se rapportent donc aux éléments suivants : conditions d'embauche et qualifications requises, modalités de définition des contenus de travail (fiches de poste, référentiels, etc ...), statuts des intervenants, appréciation de l'intégration dans l'institution (à partir, notamment, des conditions d'exercice).

111 Institutions et métiers de la "présence sociale"

Ces métiers qualifiés de "présence sociale" se scindent en deux groupes assez distincts.

. Les postes d'accueil liés aux équipements se présentent comme un groupe assez homogène qui bénéficie dans l'ensemble d'une réelle intégration institutionnelle.
Le statut est cadré ou en voie d'ajustement. Dans la fonction publique, c'est généralement celui de rédacteur. Les secrétaires médico-sociales ont été intégrées systématiquement dans ce cadre d'emploi, qui relève de la catégorie B de la fonction publique territoriale. Les décalages à ce niveau semblent généralement en voie d'ajustement : les secrétaires d'accueil encore classées en "agent administratif" sont en cours d'acquisition du statut rédacteur. Les postes non-titulaires sont ceux de personnels effectuant des remplacements.
Dans le secteur privé, les personnes ont des contrats de travail à durée indéterminée régis par des conventions collectives. Ces conventions, toutefois, peuvent être en décalage au regard du contenu de

la fonction. Dans la convention collective des FJT, par exemple, le poste de secrétaire d'accueil n'existe pas, elles sont donc classées en "sténo-comptabilité-secrétariat".
Les procédures d'embauche se font sans exigence particulière dans la FPT, sur le mode classique du concours. Les personnes rencontrées étaient pour la plupart très stables dans leur poste, en fonction, certaines, depuis longtemps. Dans le secteur associatif, la prise en compte des motivations et parcours personnels semblent davantage accentuée.

Les financements publics de droit commun, ou prévus par convention dans le secteur associatif, assurent une permanence de ce type de fonction.
Bien qu'il soit délicat de tirer des conclusions générales à partir d'un travail de type qualitatif qui n'offre pas de garantie statistique, on peut avancer que le développement des fonctions d'accueil s'est opéré à partir d'un socle stable de métiers administratifs, soumis à une profonde transformation, qui amènera peut-être la formalisation de nouveaux métiers.

L'insatisfaction, ou le sentiment de non-reconnaissance institutionnelle, exprimés par certains de ces agents, tient moins à un problème de statut (sauf cas particuliers en voie de régularisation) qu'à un sentiment de décalage qui va en s'accentuant entre une inscription institutionnelle de type administratif et le contenu réel du travail. L'aspiration de ces agents à "déborder" leur poste, à accentuer et à faire reconnaître leurs rôles sociaux (qui en conduit certains à franchir le pas vers la recherche d'une qualification sociale) vient à l'encontre d'une identité institutionnelle de type administratif.

. Les postes aux intitulés nouveaux, non appuyés sur la fonction de secrétariat, non directement liés à un équipement (sauf exception) présentent des caractéristiques assez différentes. Les statuts sont variables et plus fragiles, liés à des financements d'exception (hors des lignes budgétaires pour les budgets publics, sur subvention et non sur convention pour les associations) : financements FAS et contrats de ville le plus fréquemment. complétés éventuellement par des financements municipaux.

En milieu associatif, le CDI demeure le statut visé, après des phases plus précaires parfois au démarrage. Dans le secteur public. les postes sont difficilement intégrables. On peut avoir recours à des associations employeur intermédiaires, ou aux contrats aidés de type CEC qui se prolongent plusieurs années.
Mais ce qui différencie surtout ce groupe, ce sont les stratégies d'embauche. Dans tous les cas observés, priorité a été donnée à ce que nous pourrions qualifier de compétence expérientielle d'ordre culturel, c'est-à-dire issue d'une articulation personnelle réussie entre l'appartenance à la culture spécifique du milieu d'intervention et l'appartenance à la culture française globale.

- L'écrivain public est d'origine maghrébine et parle arabe. Il remplace sur le poste deux autres personnes mises en échec, l'une d'origine maghrébine maîtrisant mal le français, l'autre française et bénévole, et avec qui "l'accroche ne s'est pas faite".
- Le correspondant de quartier était, autrefois, habitant du quartier. Devenu sportif professionnel, il lance bénévolement des activités sportives qui atteindront un haut niveau de compétition et feront, localement, une réputation au quartier.
- L'animatrice auprès de familles étrangères est, elle aussi, originaire du quartier et de double culture française et maghrébine. Elle a, depuis de nombreuses années, créé comme bénévole des activités et des groupes avec des jeunes filles et des femmes étrangères.
- L'accueillant-animateur de secteur a une formation universitaire. D'origine turque, il est parfaitement bilingue et a une expérience en milieu associatif immigré. Son embauche n'est pas liée à sa qualification mais à son appartenance culturelle. -

Ces deux sous-groupes, toutefois, ont en commun de représenter un enjeu dans les stratégies institutionnelles actuelles. Ces postes sont l'objet, depuis les années récentes, d'un investissement institutionnel notable, qui se traduit par la réflexion sur les fonctions, la restructuration des contenus, la revalorisation statutaire.

En ce qui concerne le contenu des postes, on observe la fréquence de la mise en oeuvre de démarches d'analyse, qui peuvent prendre des formes diverses :

. Elaboration de "fiches de poste" au sein de groupes de travail qui associent employeur, encadrants et agents concernés, et dont la mise en oeuvre fait l'objet d'un suivi évaluatif.
C'est le cas à la DISS, par exemple, où les fonctions des secrétaires médico-sociales auprès des équipes ont fait l'objet d'une fiche de poste il y a deux ans. La fonction d'accueil est clairement

explicitée, à côté des fonctions de secrétariat et de coordination. Le poste de secrétaire auprès des équipes de secteur est distingué de celui de secrétaire de circonscription. plus administratif.
Il est affirmé que la secrétaire fait partie de l'équipe médico-sociale, est assujettie à ce titre aux exigences du secret professionnel, qu'elle participe aux différentes réunions et bénéficie de l'encadrement technique de l'assistante chef.
Le groupe de travail ayant élaboré cette fiche de poste a été maintenu. pour en suivre la mise en oeuvre.

On peut citer un travail analogue accompli en milieux associatifs.
Dans les FJT, par exemple, un référentiel de poste a été élaboré à partir d'une formation interne organisée pour les secrétaires, qui a transformé leur poste en "secrétaire d'accueil". Des procédures de suivi et d'évaluation de ces transformations sont en cours.
Une autre association, spécialisée dans l'intervention en milieu immigré, a élaboré un référentiel de métiers très approfondi, dans lequel les fonctions d'accueil arrivent au premier plan. Différents niveaux d'accueil sont distingués (premier accueil, accueil spécialisé, écrivain public, interprète et prestations de services), avec un référentiel de compétences pour chacun.
L'association a comme objectif de faire passer du concept d'accueil au concept de médiation, et insiste sur l'enjeu des fonctions d'accueil comme image d'une institution.

D'autres groupes de travail sont en cours, sans avoir encore débouché sur des référentiels. Ils sont parfois de nature inter-institutionnelle. Dans telle commune, par exemple, un groupe réunit les agents d'accueil du CCAS et ceux des centres sociaux (CAF et municipal) sur le thème du premier accueil et de la gestion des situations difficiles. Une grille commune a été élaborée pour analyser les demandes.
Des groupes multi-partenariaux commencent à réfléchir autour de la fonction d'écrivain public et plus généralement de médiation sociale.

. Constitution de groupes de pilotage : cette méthode de travail apparaît surtout lorsque les contenus des postes sont expérimentaux, moins construits et donc moins codifiables (exemple : écrivain public, correspondant de quartier...). Les groupes de pilotage associent l'institution employeur avec les partenaires locaux impliqués dans le travail quotidien avec l'agent.

. Mise en place de formations spécifiquement destinées aux agents d'accueil ou de médiation.

> Exemple :
> Une formation conventionnée avec le CNFPT de l'Isère, mise en place à l'initiative du CCAS et avec l'implication des services d'action sociale du Conseil Général, a été organisée par la Fédération des centres sociaux. Elle a permis la construction d'une plate-forme de propositions opérationnelles, mettant le principe "d'écoute active" au coeur de la fonction d'accueil, plate-forme qui fera l'objet d'une expérimentation dans trois centres sociaux de la ville.
>
> Exemple :
> Autour du rôle des "femmes-relais", après une étude confiée par le FAS au "Centre d'information féminin", un groupe de travail inter-partenarial s'est constitué pour élaborer des modules de formation.
>
> Exemple :
> Une "cellule de qualification", adossée à la mission locale, et regroupant toutes les administrations concernées, sera chargée de créer des "référents-métiers" et de proposer des formations sur le modèle "nouvelles qualifications" pour les postes "emploi-ville" relevant de la présence de rue et de la médiation sociale.

L'ensemble des réflexions dont témoignent ces travaux font apparaître deux tendances différentes quant à la qualification de ces postes, en ce qui concerne l'accueil particulièrement :

- d'une part, la volonté de faire de l'accueil un métier spécifique, identifié comme tel. Cela se traduit par la restructuration des postes (y compris dans l'agencement matériel parfois) la séparation du secrétariat, l'encouragement aux formations, la revalorisation statutaire ;
- d'autre part, la prise en compte de l'accueil comme une fonction polyvalente, déterminante pour la connaissance des publics et l'analyse de la demande, lieu privilégié d'observation sociale. La tendance sera plutôt alors de dé-spécialiser cette fonction, en la faisant tourner entre tous les intervenants, en la ré-intégrant dans les métiers de "l'intervention sociale" plutôt que d'en faire une fonction spécifique.

Ce choix a été fait, par exemple, au sein des agences locales pour l'emploi, où chaque conseiller assure le premier accueil à tour de rôle. Dans le même sens, il est préconisé, par exemple, la création d'un "pôle d'écoute" dans les centres sociaux, avec participation de tous les intervenants.

Spécialisation ou non, stabilisation des fonctions ou gisement d'emplois pour les politiques d'insertion, les politiques institutionnelles demeurent pour une part incertaines.
Elles témoignent néanmoins d'un intérêt porté à ce type de fonctions, d'un encouragement aux aspirations des personnels quant à l'élargissement de leurs tâches, d'une volonté de qualification ou de requalification de ces postes et de la mise en jeu de ces fonctions comme un point stratégique à l'égard de la recomposition des modes d'intervention sociale.

112 Institutions et métiers de l'intervention sociale

Nous prendrons en compte successivement les trois catégories établies au sein de l'intervention sociale : celle qui est centrée sur une intermédiation offre/demande, celle qui est centrée sur des mises en oeuvre procédurales, celle qui est centrée sur des processus de socialisation.

. *Les intervenants sociaux de l'intermédiation*

Ils ne constituent pas une catégorie homogène du point de vue institutionnel, ni au regard des modes d'embauche, ni au regard des statuts, ni au regard de l'intégration dans l'institution.

. En matière de stratégies d'embauche, on peut observer trois types de pratiques :

- Celles qui privilégient un recrutement interne, utilisant des salariés de l'institution, dont l'affectation constitue souvent une promotion ou relève d'un choix personnel. Ainsi en est-il par exemple de l'agent ANPE détaché sur le RMI, mission pour laquelle il s'est porté volontaire, de l'accompagnatrice des mesures logement venant d'un poste d'éducatrice en CHRS dans la même association, ou d'une animatrice locale d'insertion municipale. Pour cette dernière, l'affectation, sur sa demande, fait suite à une promotion par concours et représente un véritable changement de métier. Pour tous, les nouvelles tâches sont présentées comme une reconnaissance et une valorisation, même si elles n'entraînent pas de changement statutaire.

- Celles qui privilégient la prise en compte d'une trajectoire personnelle, d'une compétence expérientielle : c'est surtout, mais pas exclusivement, une pratique associative. Telle association de formation, par exemple, déclare être intéressée par les trajectoires plus que par les diplômes et savoirs techniques, tel directeur de mission locale dit qu'il recrute sur l'expérience, avec au moins dix ans d'expérience auprès de publics du même type[1].

- Celles qui privilégient l'expérience acquise dans le champ sectoriel considéré : par exemple, telle ALI (de formation CESF) est recrutée parce qu'elle avait occupé un poste de "relais-emploi" similaire ailleurs, telle conseillère en relogement parce qu'elle effectuait le même travail en CHRS, telle autre parce qu'elle connaissait à la fois le secteur "jeunes" et le secteur "logement".

On observe très peu d'embauches calées strictement sur un diplôme social. Même si celui-ci constitue parfois un pré-requis, il est rarement considéré comme suffisant. En ce sens, il n'y a jamais embauche sur ce type de postes en premier-emploi.

Le groupe constitué au sein du panel, comporte 15 personnes. Pour un tiers seulement (5), un diplôme social était requis, et au total une petite moitié (7 sur 15) en possède un[2].

---

[1] Dans cette mission locale, sur 7 conseillers, on dénombre 2 dipômés de travail social (DEFA, DEES) 3 diplômes universitaires (niveau Bac + 4), et 2 personnes de niveau Bac + 2.

[2] Sur les 40 "animateurs locaux d'insertion" ou "relais-emploi" recensés dans le département, la répartition est la suivante :
- Diplômes sociaux : 13, dont : 6 CESF // 4 DEES // 2 DEAS // 1 Infirmière.
- Diplômes non sociaux : 27, dont : 4 Bac // 9 Bac + 2, BTS, DUT // 2 Bac + 3 // 4 Bac + 4 // 8 DESS/DEA .

Contrairement à d'autres groupes (le groupe "présence sociale"), il n'y a pas, de la part de ceux qui en sont dépourvus, de recherche de qualification sociale. Aucun n'a exprimé le projet d'acquérir un diplôme de travail social, soit que les qualifications déjà acquises aient un niveau supérieur, soit que les aspirations de formation se portent sur d'autres modèles.
Le travail social est une porte d'entrée possible dans le groupe, mais il n'en constitue pas le modèle de référence, tout au moins sur le plan des qualifications.

Pour l'une des personnes cependant, le "chargé d'insertion" auprès de personnes en chantiers, l'embauche a été conditionnée à une formation à effectuer en cours d'emploi, formation à destination des intervenants de l'insertion par l'économique. C'est une formation de type privé non diplômante mais bien reconnue sur le plan local.
Dans l'ensemble, toutefois, il faut noter qu'il y a peu de compétences techniques requises pour des postes dont on a pu qualifier la spécificité comme socio-technique.
L'expérience relative au contact avec le public concerné est largement privilégiée.

. En matière de statut, il nous est apparu qu'il y a de la part des institutions employeurs une recherche de stabilité. La quasi-totalité des personnes (13 sur 15) était titulaire de la FPT ou en CDI. Une observation plus globale montre toutefois que ces statuts, s'ils tendent à la stabilité, demeurent incertains et disparates pour certains groupes spécifiques notamment. Les passages par des CDD ou des situations de contractuel avant intégration sont fréquents. Les personnels de mission locale conservent des statuts très divers, malgré une tendance à l'homogénéisation par calage des conditions de travail sur la grille de la FPT.

Le groupe des animateurs locaux d'insertion est le moins unifié. Ces postes co-financés par les communes et le département[1] sont gérés localement de manière très diversifiée : employés soit par des CCAS, soit par des mairies, soit par des SIVOM, soit par des associations, parfois même directement par le Conseil Général, les intervenants se retrouvent sur des postes de titulaires, de contractuels, de CDI ou de CDD.
Il n'y a pas d'unification des grilles de salaire ni des conditions d'exercice, et une action amorcée il y a trois ans à l'initiative de quelques ALI pour définir un statut commun n'a pu aboutir. Le seul élément d'unification est donné par l'enveloppe financière accordée par le Conseil Général à chaque organisme employeur, et qui doit couvrir salaire et frais de fonctionnement.

Malgré tout, à quelques exceptions près, on ne peut parler de précarité de ces postes. Il s'agit de disparité plus que de précarité.

Deux formateurs présentent une situation atypique, mais qui pourrait préfigurer l'évolution d'une partie du secteur social.

- B. est formateur dans un service de formation qu'il a créé lui-même avec un collègue au sein d'une association du secteur "protection de l'enfance". Tout en ayant gardé son statut de salarié de la dite association, avec le rattachement à la convention collective, il doit auto-financer son service par les prestations qu'il vend (bilans de compétence, accompagnement à l'emploi, etc ...).
Il se considère comme un "salarié libéral", qui doit générer sa propre activité.

- M. est formateur dans une association de formation qui veut se positionner sur un champ élargi et prescrit à chacun de ses salariés la recherche d'activités autres que la simple formation. L'association fonctionne de fait sur un mode très participatif avec un système d'intéressement personnalisé autour de chaque "projet" et une négociation collective interne des niveaux de salaires. Il n'y a pas de convention collective.

Ces situations ne peuvent être assimilées à de la précarité, mais traduisent plutôt l'émergence d'un modèle d'organismes fonctionnant, comme cela peut être le cas dans le secteur marchand, sur un haut degré d'autonomie associé à une responsabilité personnelle, ainsi qu'une interdépendance collective reposant sur une obligation de résultats. On se rapproche d'un type "bureau de services" avec vente de prestations de services et partage collectif des risques[2].

---

[1] Ou parfois entièrement financés par le département en milieu rural.

[2] Dans le groupe de "coordonnateurs", on peut observer trois situations institutionnelles se rapprochant également de ce mode de fonctionnement.

Ce qui caractérise ce groupe en matière d'intégration institutionnelle, plus que le statut, c'est la nature du rapport à l'employeur. Dans un tiers des cas, les liens de subordination hiérarchique et de subordination fonctionnelle ne se superposent pas complètement.
Outre les exemples précédemment cités, d'autres cas de figure apparaissent, dont on peut donner deux exemples :

> - J. est salarié d'une association dans laquelle elle travaille pour la moitié de son temps. L'autre mi-temps est consacré à sa participation à un "pôle d'insertion professionnelle" composé de personnes d'institutions diverses, et qui se réfère pour son activité, à un comité de pilotage comprenant la CLI, la mission locale, le CCAS, et les services municipaux.

Ce premier exemple est illustratif de situations fréquentes dans la mise en place de dispositifs partenariaux dans lesquels les intervenants ont à rendre compte à des interlocuteurs multiples qui ne sont pas leurs employeurs juridiques.

Le deuxième exemple est illustratif des conflits toujours possibles dans ces contextes de partenariat non juridiquement régulés.

> - Le cas de C., déjà évoqué, est significatif de conflits institutionnels. Quasiment imposé au SIVOM par le Conseil Général, son poste d'ALI demeure sous statut contractuel depuis quatre ans. Elle a dû aménager seule son installation matérielle (achat de meubles, de fournitures, avec des remboursements problématiques) et se faire héberger successivement par une entreprise d'insertion locale, puis quelques mois par la circonscription, puis par le CCAS, puis par la mairie, avant un retour au CCAS.
> Son implantation géographique est significative de l'ambiguïté institutionnelle de sa position : le SIVOM est trop excentré et ne veut pas l'accueillir, elle ne peut être à la CLI, car sa mission ne couvre pas tout le territoire de la CLI, ni en circonscription, car celle-ci est un service du Conseil Général, ni en mairie car sa mission couvre plusieurs communes, ni à l'ANPE avec qui la collaboration est très tendue …
> Elle envoie son rapport d'activité à la CLI, mais n'a jamais pu le présenter au SIVOM, son employeur, malgré ses propositions de le faire.
> La non-reconnaissance institutionnelle et son isolement la conduit à un désinvestissement professionnel.

La reconnaissance institutionnelle de ces postes est donc variable selon les organismes. Il n'y a jamais -à deux exceptions près- de fiche de poste explicite, ni de référentiel élaboré. Ce constat recouvre en fait différents cas de figures. Soit le poste est malgré tout bien cadré, tantôt par voie hiérarchique (c'est le cas de l'agent ANPE détaché sur le RMI, par exemple) tantôt par un travail d'équipe et de concertation permettant de travailler sans cesse les objectifs et les ajustements (c'est le cas des conseillers de la mission locale par exemple). Soit le poste est défini dans ses grandes orientations, mais ne prend forme que par une importante construction personnelle de l'intervenant (c'est le cas des accompagnatrices ou conseillères en matière de relogement, ou de formateurs par exemple). Soit enfin le poste souffre d'une trop grande absence de définition et de consignes, ce qui peut provoquer un certain "essoufflement" des agents.

La combinaison de tous ces critères aboutit à un ensemble de situations disparates qui n'autorisent pas à parler d'une stratégie institutionnelle identifiable sur ces fonctions, mais plutôt de la coexistence de différents modèles dépendants du contexte local.
Ce qui domine, c'est le rôle déterminant de l'initiative personnelle de l'intervenant, sur lequel repose pratiquement la reconnaissance externe de la fonction, responsabilité appuyée parfois mais rarement par l'existence d'une équipe forte de référence (sur les 15 intervenants, seules les 2 conseillères de la mission locale sont dans ce cas).
On peut dire que dans la majorité des cas, c'est l'intervenant qui crée et légitime la fonction, plus que l'institution.
Il s'agit de fonctions peu -ou insuffisamment- labellisées par les institutions qui, pourtant, les valorisent, en en faisant la source de promotions et de responsabilités[1].

[1] L'éducatrice du CHRS, par exemple, reçoit une prime en prenant le poste d'accompagnatrice de mesures logement, et va se voir reconnaître une responsabilité plus importante.

. ***Les intervenants sociaux centrés sur des mise en oeuvre procédurales***

Les postes regroupés dans cette catégorie relèvent presque tous de métiers sociaux classiques (assistants de service social, éducateurs spécialisés, puéricultrices) exercés dans un cadre de service public, ou dans un cadre associatif sous convention.

La gestion institutionnelle de ces emplois est surdéterminée par les missions réglementaires et par les règles de la fonction publique.
Il n'y a pas véritablement de stratégie d'embauche : la légitimité du diplôme professionnel et -le cas échéant- la réussite aux concours suffisent en soi, d'autant plus qu'il y a peu de candidatures en concurrence sur ces postes. En milieu associatif, une plus grande attention est accordée à l'expérience, mais qui vient en critère second par rapport au diplôme social toujours requis (à l'inverse de ce qui s'est observé pour la catégorie précédente).
Les postes sont tous des postes titulaires, de la filière sanitaire et sociale catégorie B[1] ou des postes en contrat à durée indéterminée avec convention collective et reprise de l'ancienneté.

La plupart des personnes ont toujours connu le même employeur, même si elles ont pu changer de poste à l'intérieur de l'institution.

On se trouve donc en présence de postes de travail tout à fait cadrés et stabilisés pour lesquels la question de la reconnaissance institutionnelle ne se pose pas.

La plupart de ces postes, toutefois, ont vu leur contenu se transformer très sensiblement au cours des dix dernières années, et les profils de poste qui existaient se décaler par rapport au contenu réel.
C'est à ce niveau qu'a joué principalement l'investissement institutionnel.

Le Conseil Général a entrepris, en concertation avec ses partenaires CAF et MSA, et avec la participation des professionnels concernés, un travail important de redéfinition des principales fonctions aboutissant à une "charte de la polyvalence" qui clarifie et cadre les rôles et les missions des différents intervenants (secrétaires médico-sociales, AS, CESF, puéricultrices, encadrement) et qui confirme l'orientation vers de nouvelles pratiques sociales (désectorisation, polyvalence d'équipe, procédures diverses, modes de validation des actions collectives). Des groupes de travail fonctionnent sur l'ensemble de ces thèmes.
L'intérêt institutionnel ainsi porté à une profession que l'on s'accorde à reconnaître en difficulté a suscité une grande satisfaction parmi les professionnel(le)s, qui, malgré le renforcement du travail prescrit que cela induit, s'estiment rassurés par le cadrage effectué et par ce qui leur apparaît comme une prise en compte de leurs problèmes et difficultés.
Les nombreuses réunions de service et groupes de travail, à tous niveaux, sont la base d'une reconnaissance institutionnelle forte, mais dans une dimension essentiellement interne.

Dans les CCAS et les associations, la situation est plus contrastée. Un certain nombre de "fiches de poste" existent, plus ou moins anciennes et, dans l'ensemble, il y a plutôt peu de réflexion sur les contenus et actualisations des postes. Les professionnel(le)s ressentent davantage de difficultés quant à leur place dans l'institution. Cela est toutefois très variable selon les situations locales.

Dès que l'on s'éloigne du champ d'action sociale circonscrit par les missions réglementaires, la situation peut changer radicalement.
Nous avons classé dans ce groupe une intervenante employée par le plus important bailleur social du département sous l'intitulé "Agent de gestion sociale et proximité".
Les contenus d'activité étaient en effet marqués des mêmes traits distinctifs : travail largement prescrit, cadré par des procédures précises.
En ce cas, cependant, le positionnement institutionnel est beaucoup plus difficile, et traduit la non intégration dans la culture de l'institution, des fonctions sociales qui lui sont attribuées.

[1] A l'exception d'une assistante sociale de CCAS, responsable de service, passée dans la filière administrtive comme attachée.

- F. est conseillère en économie sociale et familiale dans une société HLM, chargée principalement de la prévention des impayés de loyer. Elle restera deux ans en CDD, avant d'obtenir un CDI plusieurs fois reculé. Son poste est situé hors convention collective et elle doit négocier elle-même conditions de travail et augmentations de salaire.
Pendant deux ans et demi elle n'aura pas de bureau propre, "squattant" chaque jour le bureau de tel ou tel collègue absent (ce qui indisposera certains membres du service à son égard),
Aujourd'hui, elle a un bureau excentré, sa demande d'être installée au siège ayant été refusée.
Ses permanences de quartier se tenaient dans un local sans fenêtre, sans sanitaire, sans entretien, sans téléphone et sans raccordement aux fichiers informatiques (indispensable cependant pour connaître les impayés exacts des familles venant à la permanence).

. *Les intervenants sociaux centrés sur des processus de socialisation*

La catégorisation effectuée pour ce troisième groupe procédait d'une déconstruction large de métiers repérés sous des intitulés différents, et il n'est pas étonnant d'y retrouver de grandes disparités du point de vue institutionnel. Il apparaît cependant que cette catégorie révèle une grande homogénéité sous l'angle de la commande institutionnelle, ou plutôt de la faiblesse de cette commande. Celle-ci est toujours empreinte d'un caractère d'abstraction et d'indécision qui l'apparente plus à l'énoncé d'objectifs généraux et de finalités globales qu'à un référentiel de poste. Le contenu de travail ne se réfère à aucun modèle pré-établi et résulte très largement à la fois de l'initiative personnelle et de l'environnement local. Aussi ce mode d'intervention ne peut-il se développer que dans des rapports d'interdépendance avec le système local d'intervenants et est-il difficilement modélisable.

Sans doute ces caractéristiques sont-elles constitutives du champ de l'animation, du moins dès lors qu'on s'éloigne d'une animation conçue comme une activité de production d'objets de consommation culturels et que l'on se rapproche d'une animation centrée sur des échanges sociaux et des processus pédagogiques de socialisation.

L'intérêt de l'observation est de croiser différents métiers autour de cette problématique et de ne pas la réserver au domaine labellisé de l'animation.
Plusieurs exemples illustrent l'écart entre les référents institutionnels du poste et la construction qu'en font les intervenants.

- A. est animatrice auprès de personnes âgées. Elle a réussi à transformer la commande initiale de son employeur, à savoir la mise en place de "distractions" dans les foyers logement en un certain nombre de processus mettant les retraités en situation de prendre l'initiative et de se relier aux autres catégories sociales.

- C. est psychologue dans un service municipal de l'enfance. Sa mission est élargie, dans le cadre des projets liés au contrat de ville, à un travail de "prévention sociale" dans les quartiers, énoncé seulement comme un objectif général. Elle invente un mode d'intervention en s'appuyant sur les actions impulsées par la coordinatrice d'action sociale et les équipements de quartier.

- P. est "animateur en milieu difficile". Il situe son intervention comme un mélange composite d'éducateur de prévention spécialisée, d'animateur, de conseiller en insertion, sans s'identifier cependant à aucun de ces métiers. Il invente peu à peu sa méthode de travail et c'est lui qui propose à l'institution employeur une formalisation d'objectifs.

- A. est éducatrice de prévention spécialisée. Les définitions de poste proposées par l'employeur ne sont que la réitération des principes fondateurs de la prévention spécialisée. L'évolution du poste ne se fait pas par voie hiérarchique mais par confrontation avec les réalités locales du terrain. Le contenu flottant et très indéterminé de la fonction, à la fois "très confortable et insupportable", rend difficile tout partage professionnel des pratiques.

Malgré la difficulté, évoquée par les propos de la dernière intervenante citée, de formaliser ces modes d'intervention, les intervenants de ce groupe sont souvent à l'initiative de propositions de référentiels à l'usage de leurs institutions, ce qui traduit leur volonté de fonder de manière plus explicite une identité professionnelle pour autrui.
Ainsi, par exemple, l'animatrice en foyer de jeunes travailleurs ne se satisfait pas de la fiche de poste élaborée par l'employeur, qualifiée *"d'énumération de tâches et de fourre-tout"*, et suscite un travail collectif entre animateurs de FJT pour la reformuler.

Le poste de "correspondant social" des foyers Sonacotra avait été cadré par un groupe de travail réunissant des travailleurs sociaux concernés. Après expérimentation, il reformule des objectifs mieux adaptés et les fait valider par un comité de pilotage.

Ce rapport très autonome à l'institution produit des effets en termes de reconnaissance professionnelle qui diffèrent selon les objectifs institutionnels eux-mêmes.
Dans des milieux associatifs qui cherchent à se créer dans le système local d'acteurs une légitimité bâtie sur l'expérimentation et l'innovation, et où l'on constate en général une adhésion forte des professionnels aux objectif institutionnels, la place de ces intervenants est plutôt valorisée. Le statut est stable, la compétence reconnue à la fois dans sa double dimension de qualification professionnelle et expérientielle, les promotions à des postes de responsabilité sont ouvertes.

Cette reconnaissance semble plus aléatoire dans le cadre du service public, si l'on en prend pour indicateur les statuts et conditions d'exercice.

- La psychologue petite enfance, par exemple, déploie son action de quartier (qui fait l'objet d'un financement du contrat de ville) sous forme d'heures complémentaires, alors qu'elle s'était déclarée prête à accepter une augmentation de son temps de travail salarié (actuellement un mi-temps). Le temps de travail salarié est réservé au "noyau dur" de sa fonction, à savoir l'accompagnement des personnels des structures de garde.

- L'animateur en milieu difficile exerce en MJC dans les conditions matérielles qui sont celles d'un animateur classique de loisirs, et manque d'une logistique appropriée. Il dépend hiérarchiquement du directeur de la MJC, reçoit l'essentiel de ses "commandes" de la mairie dans le cadre de la participation aux projets de quartier, et rend compte de son activité à la DISS qui est son financeur. Son rattachement institutionnel[1] demeure très ambigu et constitue un obstacle à la reconnaissance et au développement de son activité.

- L'animatrice personnes âgées du CCAS est restée quinze ans (1997 à 1992) en situation de vacataire horaire (à hauteur de 20 heures/semaine) et se trouve actuellement auxiliaire de la FPT. Bien que titulaire de la fonction publique dans le cadre de l'aviation civile, elle n'a pu obtenir la négociation d'un transfert de poste de fonction publique à fonction publique.

Il apparaît donc de grandes variabilités dans les stratégies institutionnelles à l'égard de ce groupe d'intervenants. Il n'y a pas globalement affirmation fone d'un type de fonction bien identifié, mais des réalités locales disparates qui créent autant de situations particulières.

113 Institutions et métiers de l'organisation sociale

Dans les métiers de l'organisation sociale, caractérisés par une intervention au second degré. sans contacts directs avec le public, nous avons repéré trois groupes distincts, renvoyant à des contenus de poste assez différenciés. Nous reprenons donc cette classification pour en éprouver la pertinence au regard de leur positionnement institutionnel.

. *Les "accompagnateurs de projets "*

Bien que constituée de profils de postes assez diversifiés, à la fois associatifs (60 %) et publics (40 %), mêlant des encadrants à responsabilité hiérarchique et des coordonnateurs sans responsabilité hiérarchique, cette catégorie présente néanmoins sur le plan institutionnel des traits tout à fait distinctifs : ce sont des postes hautement personnalisés, tant au niveau de leur mode de recrutement que de leur contenu, requérant une forte adhésion personnelle au projet institutionnel, mais paradoxalement peu valorisés au niveau de leur statut dans la majorité des cas.

---

[1] Son jury d'embauche était constitué des admnistraturs et du directeur de la MJC, de la coordinatice d'action sociale du CCAS, du directeur de la mission locale, et de cadres de la DISS.

. Le mode de recrutement est le premier indice de la personnalisation du poste. Dans la quasi-totalité des cas. il s'effectue par réseau. ou par relation personnelle avec les institutions qui gèrent le poste. Dans un certain nombre de cas. entrent en jeu des sollicitations personnalisées d'élus ou au moins. selon l'un des interviewés, des "relations de confiance avec le politique". Dans les deux tiers des situations analysées, il n'y a pas eu d'appel de candidature.
La plupart du temps, il n'y a pas non plus de qualification requise. ou une qualification très largement ouverte.
Les postes de coordinatrices d'action sociale d'une commune, par exemple. étaient ouverts indifféremment à un profil de travail social diplômé ou de formateur, ou de conseiller emploi. Les trois postes existants sont de fait pourvus respectivement par une AS, une CESF. et une animatrice titulaire du DEFA.
Le niveau de formation des personnes composant ce groupe est hétérogène : la moitié ont un diplôme de travail social (3 CESF, 3 DEFA, 2 AS). parfois associé à un diplôme universitaire Bac + 4 (à l'exception d'une personne autodidacte). Les trajectoires personnelles et la connaissance des milieux d'intervention sont privilégiées, sur fond cependant d'un niveau moven plutôt élevé.

. Deuxième indice de personnalisation : les contenus de poste. Il n'y a pratiquement jamais de contenu pré-établi. mais plutôt l'expression d'une "mission" de la part de l'institution. Les deux tiers des personnes rencontrées avaient créé le poste et en avaient construit elles-mêmes la définition.
Même lorsque pré-existe un profil de poste, il est toujours largement remanié par le titulaire qui dispose en général d'une grande capacité de négociation, y compris au moment de l'embauche.

- Y. est recruté sur un poste de directeur de foyer pour encadrer le personnel et assurer la gestion financière. Lors de l'entretien d'embauche, il présente un projet tout à fait différent, en posant globalement les problèmes d'hébergement et en proposant une restructuration complète de l'équipement. -

Cette autonomie se manifeste également par la capacité à faire évoluer, voire à transformer radicalement le travail prescrit, ou le poste de travail initial.

- M., cadre technique de polyvalence. se départit peu à peu d'une large part du volet de "contrôle administratif" inclus dans son poste, avec le soutien de la hiérarchie locale. Elle reconnaît bénéficier d'une grande liberté dans l'orientation du poste. liberté limitée par la pression du volume de travail

- C. doit, par convention. exercer auprès de familles endettées envoyées par le service social. une forme d'aide éducative budgétaire. Elle fera évoluer cette prescription vers une forme de travail collectif aboutissant à la création d'un groupement familial d'achat, autogéré par les bénéficiaires.

- C., embauchée initialement pour animer un réseau d'accompagnement scolaire, développera une action polyvalente sur plusieurs quartiers de la ville, et créera au sein de son association employeur un nouveau secteur d'intervention : enfance/famille/quartier.

Beaucoup de postes ne comportent même aucune prescription au départ et font l'objet d'une négociation régulière avec l'employeur.
Ainsi en est-il, par exemple. pour les postes de coordinatrices d'action sociale. dont le profil est lié au contrat de projet signé entre la commune et la CAF.

- *"Il y a une souplesse totale. Aucune tâche n'est prescrite, sinon les temps de concertation avec la directrice du CCAS".*

- Le chargé de mission auprès des jeunes associations bénéficie aussi d'une grande liberté d'action. Il participe à un travail de réflexion avec le FAS qui finance son poste sur la nature de cet accompagnement, dans le but d'élaborer une charte et un référentiel de compétences pour ce type de mission.

- L a coordinatrice des actions santé a reçu une mission assez vague,celle de "mettre en réseau les partenaires". Elle évalue régulièrement avec les élus le contenu qu'elle donne à cette mission et fait évoluer la définition du poste.

Enfin, la moitié des animateurs de projet ont entièrement construit eux-mêmes le contenu de leur activité. voire même créé leur propre structure.

- En développant des actions en direction des publics en difficulté, en collaboration avec des centres sociaux, des CLI et des pôles d'insertion, cette formatrice a conduit l'important organisme de formation qui l'emploie à créer une unité spécialisée dans le champ de la "réinsertion des publics en grande difficulté", dont elle assure la responsabilité.

- En multipliant les initiatives et les partenariats, dans des missions auto-prescrites. le directeur de mission locale a construit un profil de poste tout à fait spécifique qui le place en position d'accompagnateur et de médiateur sur de nombreux projets locaux.
- La coordinatrice illettrisme a mission d'inventer le fonctionnement du centre ressources et de créer les types de services ou d'interventions utiles aux intervenants en ce domaine.

Dans ces quelques exemples, non exhaustifs, il ne s'agit plus d'autonomie, mais véritablement de création, d'invention.
Cette liberté créative est le facteur fortement attractif de ces postes malgré leur faible valorisation sur un plan statutaire dans un certain nombre de cas.

. Il apparaît en effet, paradoxalement, que la position statutaire des intervenants est assez souvent insatisfaisante et ressentie comme très décalée par rapport aux responsabilités et compétences mises en jeu (dans plus de la moitié des situations analysées).
Certains statuts sont précaires, ou de niveau très inférieur à la réalité du poste : auxiliaire de la FPT (indice "infirmière" cadre ordinaire), contrat d'initiative emploi, CDD prolongé sur plusieurs années, contractuel.
Dans la fonction publique, plusieurs de ces postes sont classés en cadre B (comme, par exemple, celui du directeur de foyer, à qui a été refusé le classement comme conseiller socio-éducatif), et ce positionnement exclut parfois leurs titulaires des instances réunissant les chefs de service (coordinatrices d'action sociale, par exemple).
Dans le secteur associatif, des insatisfactions sont également perceptibles : sous-classement interne, salaire jugé insuffisant, absence de convention collective, négociation individuelle du salaire. Seuls dans le groupe trois ou quatre postes de directeurs semblent satisfaisant du point de vue de leurs titulaires.

On perçoit donc une distorsion sensible entre la valorisation intellectuelle et symbolique de ces emplois "d'accompagnateurs de projets" et leur absence de reconnaissance institutionnelle sur le plan statutaire. Les problèmes de statut sont de plus parfois couplés avec un manque de moyens logistiques : absence de bureau, de secrétariat, regret de ne pas avoir les formations demandées.
Ces difficultés peuvent s'expliquer dans certains cas par la nature de ces postes qui doivent générer leur propre activité et s'autofinancer au moyen d'une course au montage de projets (coordonnateur actions santé, par exemple, ou encore agence d'ingénierie développement). Toutefois ce n'est pas le modèle général. Une large majorité des postes analysés sont des postes pérennes, même si le financement de l'institution est abondé par des contrats de projets ou des contrat de ville.

. Cette distorsion entraîne chez certains essoufflement ou découragement. Elle est toutefois surmontée dans la majorité des cas par un engagement personnel fort mettant en jeu une véritable éthique de conviction.
C'est la dernière caractéristique dominante du groupe.
Tous les professionnels engagés dans ce type d'action font preuve d'une forte adhésion aux objectifs institutionnels énoncés. Ceci peut paraître évident dans le cadre d'associations se référant explicitement à un système de valeurs clairement affiché (telle association caritative ou telle association de soutien aux travailleurs immigrés par exemple), mais se vérifie aussi dans le cadre de dispositifs publics et de postes plus institutionnels.

- " Cette profession, c'est un engagement. Il faut la choisir. J'ai choisi de travailler dans l'immigration, on est mal payé, c'est un choix.".

La volonté de créer de la communication, la conviction de la valeur des initiatives de terrain, le soutien à de nouvelles pratiques sociales, l'appel à la créativité, la reconnaissance de la compétence des populations bénéficiaires, sont des références communes fortement mises en avant.
Cette adhésion peut se mesurer chez des personnes qui ont -de par leur profil personnel- la capacité d'aller ailleurs et choisissent de rester dans ce secteur d'activité (telle cette formatrice auprès de personnes en difficulté pour qui ce poste était mis en balance, le même jour, avec un poste de

formateur à la Chambre de commerce). Elle se mesure souvent aussi au sentiment exprimé de ne pas pouvoir retourner dans des postes plus classiques:

- *"J'ai une grande maîtrise des projets, une grande souplesse. C'est un poste idéal où je peux mobiliser les personnes sans relations de pouvoir. Je ne vois pas où je pourrais faire ça ailleurs dans le champ social".*

- *"J'ai adhéré à ce que j'ai découvert ici. J'aurais du mal à travailler ailleurs. Je ne pourrais plus travailler ni en CAF ni dans une administration".*

. *Les coordonnateurs de programmation*

Moins nombreux que les précédents. les coordonnateurs que nous avons intitulés "de programmation" pour les distinguer des coordonnateurs "d'animation" de la catégorie précédente, offrent des caractéristiques de groupe radicalement différentes.
Inscrits dans des dispositifs publics, ils représentent la version "instituée" des métiers de la coordination, et cela se mesure à la fois dans les modes d'embauche, les statuts et les contenus de poste.

. L'embauche de ces coordonnateurs qui sont appelés, comme nous l'avons vu dans l'analyse du contenu de leur activité, à des fonctions d'interface directe avec les décideurs et les politiques. ne se fait pas, comme dans le groupe précédent, par simple relation de réseaux. Les procédures sont plus "solennelles", à base de plusieurs entretiens successifs où sont généralement présents des élus et des responsables administratifs de haut niveau, et les exigences portent principalement sur des compétences de type stratégique plus que sur des compétences techniques. Il n'y a pas de qualifications spécifiques qui soient requises, mais un choix de compétences selon des objectifs locaux à un moment donné.

Cette prégnance des choix locaux est particulièrement observable dans le recrutement des chefs de projet. Le panel de l'étude en offre deux exemples très contrastés :

- Dans une commune où le volet "réhabilitation" du contrat de ville est majeur, réhabilitation portant essentiellement sur des copropriétés privées dégradées, c'est le directeur adjoint du PACT, travaillant depuis dix ans avec les élus de cette commune sur des opérations de réhabilitation, qui est choisi comme chef de projet du contrat de ville.

- Dans une autre commune où le volet "développement social" du contrat de ville est beaucoup plus marqué, le choix se portera sur une animatrice permanente dans une Fédération d'Education Populaire ayant travaillé dans plusieurs quartiers sensibles, et ce malgré son absence complète d'expérience et de formation dans le domaine de l'habitat.

L'appréciation de la capacité de négociation politique demeure un critère déterminant. Le coordonnateur de CLI est embauché en raison d'une longue expérience de travail dans le champ social, en contact direct avec des communes. La coordinatrice emploi-formation, qui était auparavant attachée parlementaire, est recrutée pour ses réseaux et sa capacité d'interface bien que, selon ses propres dires, ne connaissant rien aux procédures de formation et d'insertion.

On était jusqu'à présent plutôt dans une phase de création et d'expérimentation à propos de ces postes, qui s'est traduite par une assez grande diversité des profils des personnes rencontrées, par des chemins d'entrée pluriels, le travail social pouvant constituer l'un d'entre eux.

- Ainsi se repartissent, par exemple, les 9 coordonnateurs de CLI du département :
  - diplômes sociaux 4 (dont 2 DEES, 1 DEAS. 1 DEFA ;
  - niveau Bac + 2: 2
  - niveau Bac + 4 : 2
  - niveau 3ème cycle : 1

On trouve également des diplômes sociaux (DEFA, DEES) parmi les chefs de projet. Par contre, les parcours de travail social ne permettent pas d'accéder aux postes de coordonnateur emploi-formation ni à ceux de coordonnateurs ZEP (choisis pour trois ans parmi des enseignants volontaires[1]).
Il apparaît néanmoins une évolution en ce domaine qui tend à introduire une norme plus cadrée, plus institutionnalisée. C'est le premier signe du caractère "institué" qui caractérise l'évolution de ces fonctions.
Deux exemples peuvent en être donnés.
L'embauche des coordonnateurs emploi-formation est normée désormais par une "fiche de recrutement" annexée à une circulaire du Ministère du travail de décembre 1996[2] qui prévoit un niveau requis Bac + 3 minimum, une expérience professionnelle de trois à cinq ans et une liste de "connaissances spécialisées".
Les coordonnateurs de CLI dépendant du Conseil Général devront désormais être recrutés parmi les titulaires de la fonction publique territoriale, ce qui va entraîner un resserrement notable par rapport à la diversité possible jusque là des entrées dans la fonction.
Quant aux chefs de projet, d'autres études ont montré la tendance à leur municipalisation, après la période marquée par la présence de personnalités à forte dimension militante.

L'hypothèse est donc que l'on sort d'une phase expérimentale, fortement empreinte d'une sorte de transgression des fonctionnements institutionnels internes, qui était la raison d'être de la création de ces fonctions, pour entrer dans une phase de ré-institutionnalisation.
"Au début, on était des électrons libres, marginalisés", dit la coordinatrice emploi-formation qui oppose la culture partenariale sous-jacente à sa mission à la culture interne de l'administration du travail.

. La question des **statuts** confirme cette tendance à la ré-institutionnalisation.
Tous les coordonnateurs rencontrés[3] avaient des statuts les plaçant en périphérie institutionnelle. Les coordonnateurs de CLI sont contractuels, pour une durée de trois ans, la coordinatrice emploi-formation salariée d'une association ad hoc dont le Président est le directeur du travail, un chef de projet salarié d'une association de gestion du contrat de ville, et le second salarié de son association d'origine, en "mission" auprès de la commune.
Une certaine normalisation des statuts est en cours, au moins en ce qui concerne les deux premières catégories.

- Le Conseil Général a décidé de limiter le recrutement des nouveaux coordonnateurs CLI aux titulaires de la FPT. Il s'est engagé dans une recherche d'homogénéisation des niveaux de salaire actuellement assez disparates et négociés individuellement, ceci dans le cadre d'un recadrage institutionnel plus global, et d'une structuration plus forte des liens hiérarchiques et fonctionnels avec la DISS.

- Le Ministère du travail a décidé l'intégration des coordonnateurs emploi-formation dans son administration, à titre de contractuel d'Etat, après s'être opposé à leur rattachement au Conseil Régional[4], Ils sont désormais sous l'autorité directe du directeur départemental du travail, alors qu'ils étaient auparavant chargés de mission auprès du Préfet de région et mis à disposition auprès du Préfet de département. En Rhône-Alpes, ils ont toutefois conservé un lien explicite avec le Conseil Régional, réglé dans le cadre d'une convention d'appui technique.

Les chefs de projet sont, semble-t-il, de plus en plus souvent intégrés dans les organigrammes municipaux.

Il y a donc affaiblissement de l'originalité initiale de ces postes au regard de l'organisation administrative ordinaire. postes qui étaient porteurs de politiques et de logiques inter-institutionnelles, concrétisées par des financements mixtes (Etat et collectivités locales).

---

[1] Le niveau de recrutement des coordonnateurs emploi-formation est plus élevé que celui des autres coordonnateurs. Parmi les 5 coordinatrices de l'Isère, on relève 1 ingénieur, 1 professeur agrégé, 1 formatrice et 2 personnes de niveau 3ème cycle.
[2] Circulaire DFF/DE - n° 96-13.
[3] A l'exception du coordonnateur ZEP qui garde son statut d'enseignant.
[4] Rattachement envisagé après la décentralisation des formations professionnelles des jeunes aux niveau de la collectivité régionale. Rappelons que les coordonnateurs emploi-formation sont les anciens conseillers de zone créés pour la mise en œuvre du CFI, lequel représente encore 60 % de leur activité.

. Mais c'est surtout au niveau du **contenu des postes** que se manifeste clairement l'évolution vers un caractère plus institué, et davantage prescrit, des missions énoncées.
Les fiches de poste ou missions un peu lâches du début font place peu à peu à des documents écrits très formels, voire même de nature juridique.
La convention qui lie la commune avec le PACT, par exemple, pour la mission de chef de projet, en donne une description précise, réajustée chaque année par avenant.
Le poste des coordonnateursemploi-formationfait l'objet d'une lettre de mission et d'une convention avec le Conseil Régional. Une étude commandée en 1995 à un organisme universitaire a conduit à l'élaboration d'un référentiel de compétences très détaillé[1], repris dans les derniers textes réglementaires[2]. Alors que ces postes, créés en 1989 dans le cadre du CFI, ont été pendant plusieurs années plutôt marginalisés, difficiles à légitimer s'opposant aux cultures administratives sectorielles et considérées parfois comme superflus ils apparaissent dans ces derniers textes comme faisant l'objet d'une pleine reconnaissance institutionnelle,mais au prix d'une absorption par l'administration.
"Agents de la DDTEFP", les conseillers emploi-formation se sont progressivement investis dans le champ du développement local. Ils y ont acquis une légitimité institutionnelle en qualité de spécialistes de l'insertion professionnelle des publics menacés d'exclusion. Leur compétences sont aujourd'hui considérées comme indispensables au sein des DDTEFP"[3].

Tout aussi significatif de ce mouvement d'internalisationdes postes au sein des institutions est l'évolution des coordonnateurs de CLI. Après une période de mise en place et de création de la fonction qui laissait une large place à l'initiative des professionnels et à leur capacité inventive dans une perspective globale d'animation, le poste de coordonnateur est l'objet, non d'un resserrement (car les fonctions restent multiples et variées), mais d'un recadrage. Ce recadrage concerne les missions qui sont clairement énoncées, ainsi que les façons de les exercer, et se traduit par une augmentation de la part prescrite de travail. Il y a un processus d'homogénéisation et de normalisation des pratiques qui va de pair avec une plus forte inscription institutionnelle,et un certain appauvrissement de la fonction d'animation au profit de tâches plus administratives de gestion du dispositif. Cette évolution peut s'expliquer par la réduction des marges de manoeuvre budgétaires (on est aujourd'hui en situation de consommation totale du PDI), qui restreint la mission de "développement" de l'offre d'insertion. On risque donc de basculer sur des activités plus codifiées et une mission implicite de rationalisation du fonctionnement du dispositif.

Ces coordonnateursde programmation présentent donc un profil professionnel qui tend à se distancer de celui des coordonnateurs d'animation, même si, bien entendu, les réalités concrètes sont moins simples que le schéma proposé, et offrent encore des situations de mixage entre les deux profils. Ils bénéficient d'une meilleure reconnaissance institutionnelle,de positions statutaires qui se consolident, mais passent d'une position d'instituant (celle qui était liée à la phase expérimentale) à une position instituée.
La part d'autonomie de la fonction est celle qui caractérise tout poste de responsabilité, notamment ces postes qui sont en permanence en interface avec un ensemble d'acteurs externes et doivent mettre en oeuvre des processus de négociation, de médiation et d'ajustement inter-institutionnels.
Mais elle est placée sous un contrôle politique et administratif plus prégnant et les prescriptions se font plus précises.

. ***Les directeurs et responsables de services***

Cette dernière catégorie regroupe les directeurs dont nous avions caractérisé les logiques d'action comme étant celles d'un management de services, ou de gestion d'équipement couplée avec de l'intervention sociale. Les directeurs fonctionnant plutôt sur une logique de projets ont été intégrés aux "animateurs de projet" et traités dans cette catégorie.
Pour ce groupe de directeurs. qui constituent des cadres intermédiaires, il apparaît clairement que le positionnementest dominé par ce que nous pourrions appeler une logique de métier.

. **L'embauche** se fait la plupart du temps sur la base d'une qualification professionnelle dans le champ social. Cette qualification requise peut être exclusive (exemple : AS pour un poste de cadre technique polyvalent, puéricultrice pour une direction de crèche, animateur pour le directeur MJC,

---

[1] "Coordonnateur emploi-formation" - activités et compétences" - Collège coopératif Provence-Alpes-Méditerrannée - 1995.
[2] Note du Ministère du travail - avril 1995 - Circulaire n° 96-13 du Ministère du travail - décembre 96.
[3] Note du Ministère du travail - 1995.

*La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."*

etc...) ou plus interchangeable(EJE ou puéricultrice pour un service petite enfance, AS, CESF ou éducateur spécialisé pour la responsabilité d'une circonscription,infirmière ou diplôme social pour un foyer-logement, etc...).
Quel qu'il soit, un diplôme social ou para-médical paraît à peu près constamment requis. C'est le cas pour toutes les personnes de notre échantillon[1], à deux exceptions près qui concernent des structures peu professionnalisées et plutôt caritatives[2].
L'expérience est parfois prise en compte dans l'embauche mais la qualification professionnelle, le jeu des concours, des mutations ou des promotions internes sont les voies courantes de l'accès à ces postes.

. La logique de métier se manifeste aussi dans les **statuts** observés. Dans la fonction publique. les filières spécialisées sont les plus courantes : filière sanitaire et sociale, filière animation. Les postes sont ceux du cadre B le plus souvent. On trouve quelques personnes rattachées au cadre A, soit dans le cadre d'emploi de conseiller socio-éducatif, soit dans le cadre d'emploi attaché, mais avec l'option "animation".
Dans le secteur associatif, les postes sont calés en général sur des conventions collectives du secteur social. Le seul secteur précaire, sans convention collective et soumis à des aléas économiques, est celui de l'insertion par l'activité économique.

. **Les contenus des postes** sont assez peu souvent explicités. Il n'y a pas, la plupart du temps, de fiches de poste ni de profils de fonction ou, s'ils existent, on ne leur accorde que peu d'importance. Il s'agit de métiers stabilisés, comme allant de soi.
Certains cas, cependant, peuvent faire exception, notamment lorsque plusieurs professions apparaissent en compétition et qu'il est nécessaire de réguler leurs champs respectifs d'intervention. Ainsi, par exemple, existe-t-il des fiches de poste précises mises au point par les services du département pour définir les fonctions de chef de circonscription et d'assistantes chefs (devenues "cadres techniques de polyvalence") après la réorganisation des circonscriptions d'action sociale.
Autre exemple : le partage ambigu entre les fonctions d'éducatrice de jeunes enfants et de puéricultrices. Dans cet exemple, ce sont les EJE qui ont élaboré leur propre fiche de poste comme base de débat avec leurs responsables hiérarchiques. L'un des enjeux est l'accès des EJE aux postes de directrice de crèche, postes actuellement réservés aux puéricultrices dont, cependant, le diplôme n'est pas intégré dans les grilles de la FPT.

L'absence de fiches de poste n'est cependant pas synonyme d'autonomie ni d'inventivité dans le travail. La part prescrite est inscrite de soi dans les exigences de fonctionnement interne, de gestion, d'encadrement.
L'innovation, l'autonomie, s'inscrivent en périphérie, dans la recherche de partenariats plus ouverts (comme, par exemple, celui que la responsable de halte-garderie inaugure avec le CAMSP ou la PMI), de quelques projets de décloisonnement, de la recherche de réseaux externes.
L'exercice des responsabilités demeure cependant assez cadré, d'une part par les contraintes d'équilibre budgétaire, d'autre part par une pratique assez institutionnelle de la fonction qui se conforme au modèle validé par l'usage et par les contexte locaux.

En conclusion, l'analyse des divers groupes professionnels du point de vue de leur positionnement institutionnel a donc permis de faire apparaître deux éléments structurant l'identité de chaque groupe : l'existence de logiques de gestion des emplois qui ne sont pas seulement internes à chaque institution, mais donnent des éléments de cohérence au sein de chaque groupe, et la permanence d'une thématique autour du rapport entre travail prescrit et travail autonome.

. ***Des logiques de gestion des emplois qui créent une cohérence de groupe***

Il apparaît donc que des stratégies spécifiques de gestion institutionnelle peuvent se repérer au sein de chacune des catégories élaborées, mais le point fort de ces stratégies, celui qui crée un effet de cohérence, varie d'un groupe à l'autre. On peut repérer trois types de stratégie institutionnelle : un

[1] 4 DEFA, 2 DEES, 2 infirmières, 1 puéricultrice, 1 EJE, 1 AS, 1 CESF.
[2] Une communauté Emmaus et un atelier d'insertion qu'elle a créés.

investissement fort au niveau organisationnel, un investissement fort sur le plan symbolique mais qui repose sur la plus-value individuelle des intervenants, un faible investissement institutionnel.

- **Un investissement fort au niveau organisationnel.** Il concerne, sous des modalités et avec des enjeux différents, trois groupes bien différents : celui des métiers de "présence sociale", celui des intervenants sociaux centrés sur des procédures, celui des coordonnateurs de programme.

- En ce qui concerne les métiers dits de "présence sociale", la cohérence apparaît dans le croisement qui s'opère entre d'une part les aspirations fortes des personnels à déborder leurs fonctions initiales et à faire reconnaître leur rôle social et, d'autre part, l'intérêt institutionnel qui se manifeste sous forme de processus de requalification et de formation, de groupes de travail et de pilotage, de fabrication de documents de référence, de restructuration des services. Les stratégies institutionnelles accompagnent des évolutions de terrain, et la réflexion en termes de métiers apparaît explicitement comme un thème porteur d'enjeux. Du point de vue institutionnel, un champ est en construction à ce niveau.

- En ce qui concerne les intervenants sociaux centrés sur la mise en oeuvre de procédures, la cohérence est celle du recalage entre leurs contenus traditionnels et la réalité de la demande. Le travail sur de nouveaux référentiels et la multiplication de réunions internes ont pour principal objectif de redessiner le champ d'intervention face aux risques engendrés par la confrontation à une demande de masse. Ce recadrage institutionnel est toutefois plus significatif des grosses organisations que des petites institutions.

- En ce qui concerne les coordonnateurs de programmation, ils sont en train de passer d'une situation "d'instituants", de pionniers devant expérimenter de nouveaux modes de mise en oeuvre de l'intervention publique et de décloisonnements administratifs, à une situation "d'institués", qui se marque par une normalisation et un renforcement de l'intégration institutionnelle et statutaire, ainsi que des prescriptions d'activité.

- **Un investissement institutionnel symboliquement fort, mais faible au niveau organisationnel,** et qui repose très largement sur la plus-value attendue de l'engagement personnel des intervenants. C'est le cas de trois groupes : celui des intervenants de l'intermédiation, celui des "animateurs de projets", et celui des intervenants de type "socialisateurs".

- Les intervenants de l'intermédiation sont institutionnellement dans des situations très disparates. où les contextes locaux apparaissent déterminants. Très souvent placés dans des situations institutionnelles atypiques, ils connaissent pour certains des phases de précarité, mais la tendance est plutôt à la stabilisation des postes, signe d'une certaine reconnaissance. Mais ce qui domine chez tous, c'est le caractère mal balisé de ces fonctions et le rôle déterminant de l'initiative personnelle -plus ou moins inscrite dans une équipe selon les cas- qui crée et légitime la fonction en interne comme en externe.

- Les animateurs de projets sont tous des postes très personnalisés, qui requièrent une forte adhésion aux finalités de leur institution, mais sont la plupart du temps peu valorisés dans leurs statuts. On constate une distorsion sensible entre la faiblesse de l'inscription institutionnelle et la valorisation intellectuelle de ces fonctions.

- Les intervenants de type "socialisateurs" ne relèvent pas d'une fonction bien identifiée, et il est fait largement appel à l'initiative personnelle dans des contextes à spécificité très locale.

- **Un faible investissement institutionnel :** il concerne surtout les cadres intermédiaires, responsables de services et d'équipements, ou tout au moins une partie d'entre eux. Ce sont des postes fortement calés sur des logiques de métiers, où se combinent contraintes de gestion et logique professionnelle à des degrés divers. L'intégration institutionnelle est assurée par la stabilité des statuts, mais il n'y a pas, sauf exception, d'enjeux institutionnels (sinon budgétaire) sur le contenu de la fonction.

Ces situations ne sont pas forcément spécifiques au champ de l'intervention sociale. On peut s'inspirer des grilles d'analyse formalisées dans l'ouvrage collectif "Les mondes sociaux de l'entreprise"[1], pour les rapprocher de modèles traversant les différentes organisations du travail. Les auteurs distinguent :

- Un modèle d'organisation personnalisée : c'est un système à forte autonomie professionnelle. qui repose sur la plus-value de chaque individu. On peut y classer ici la majorité des accompagnateurs de projets, des socialisateurs, certains intermédiateurs.

- Un modèle d'organisation rationnelle : il se caractérise par une rationalisation des processus de travail, un contrôle hiérarchique et une forte division du travail. On retrouve dans ce modèle les intervenants centrés sur des procédures, les directeurs centrés sur le management de service, les coordonnateurs de programmation, certains types de secrétaires d'accueil.

- Un modèle d'organisation flexible : l'accent est mis sur la multi-compétence des professionnels, le travail en collectif, inter-disciplinaire, la mobilisation des ressources personnelles et la faible formalisation des prescriptions. On retrouve les traits de ce modèle dans certaines institutions -toutes associatives- qui articulent fortement initiatives et responsabilités individuelles avec compétence collective et travail d'équipe. On observe clairement ce modèle, dans le cadre de notre échantillon, dans les deux organismes de formation, la mission locale, le pôle d'insertion, le FJT, l'association caritative, l'association d'aide aux travailleurs migrants. Cela concerne à la fois des fonctions d'intermédiation et des fonctions d'animateurs de projets..

- Un modèle d'organisation artisanale : il est caractérisé par une faible spécialisation des tâches, une forte culture de métier, une absence de formalisation des fonctions. Une part des intervenants du champ de l'insertion par l'économique peut se classer ici : ils demeurent à la marge de notre typologie en raison précisément de la non distinction entre leurs tâches d'entrepreneurs, d'employeurs, de gestionnaires et d'accompagnants sociaux (entreprise d'insertion, ateliers, Emmaüs...). Mais certains responsables de structures relèvent aussi d'une organisation de ce type : la responsable de halte-garderie, par exemple, qui est tout autant gestionnaire de structure que directement éducatrice auprès de jeunes enfants, ou tout directeur de structure ayant une forte logique d'intervenant social.

Ainsi, des logiques institutionnelles très spécifiques peuvent se croiser avec les logiques de fonction -sans toujours se superposer- pour conduire à des processus d'identité et de reconnaissance professionnellesdifficiles à décrypter et à généraliser.

. *La thématique travail prescrit/travail autonome*

Toute l'analyse conduite autour des positionnements institutionnels a mis en évidence l'importance de cette thématique.

Il n'y a pas dans le champ de l'intervention sociale de situations d'emploi qui ne seraient définies que par des tâches prescrites. L'exemple des métiers d'accueil est sur ce point significatif. L'enjeu de leur qualification et de leur reconnaissance comme intervenants sociaux est bien situé dans le desserrement des tâches prescrites (qu'elles soient de secrétariat, de standard, d'accueil-guichet...) et le débordement vers des fonctions non cernables dans une définition strictement formalisée (écoute sociale, animation...). A l'extrême, pour certaines professions, le travail prescrit est quasiment inexistant (c'est le cas de la plupart des accompagnateurs de projets).
Tous les intervenants sociaux, cependant, ont une capacité (constitutive des métiers de relation et d'interface), à inscrire dans l'activité requise une pratique très personnalisée, qui amène parfois à un exercice différent de la même fonction, même lorsque celle-ci est assez bien définie. Nous avons pu l'observer, par exemple en confrontant les pratiques de deux cadres techniques de polyvalence, ou celles de différents animateurs locaux d'insertion. Toutefois l'intensité, la nature, et la signification de cette part de travail autonome varient sensiblement selon les situations.
On peut mettre dernière la notion de travail autonome des phénomènes d'ordre différent, qui sont soit de l'ordre de d'adaptation ou de l'interprétation du travail prescrit, soit de l'ordre du débordement ou de la transgression du travail prescrit.

---

[1] "Les mondes sociaux de l'entreprise" - DDB - 1995 - Isabelle FRANCFORT, Florence OSTY, Bernard SAINSAULIEU, Marc WHALDE.

- **L'adaptation** ou l'interprétation du travail prescrit est une pratique que l'on trouve d'abord, de manière logique, dans les groupes professionnels où le contenu est le plus cadré : agents d'accueil, intervenants centrés sur les procédures, certains responsables d'équipements.
L'adaptation peut porter sur un aménagement des procédures. Ainsi, par exemple, les pratiques des assistantes sociales en matière de suivi des allocataires RMI, négociation du contrat d'insertion, articulation avec des intervenants proches (et notamment les ALI) sont-elles pour une part laissées à leur interprétation.
Ou encore, telle AS chef interprète, selon ses propres orientations, la prescription relative au "visa systématique" des enquêtes sociales, et l'abandonne pour des tâches jugées plus stratégiques. Telle directrice de foyer logement prend l'initiative d'un groupe de réflexion inter-institutionnel sur l'accueil des familles. L'écrivain public a une conception ouverte, informelle, élastique, de son intervention auprès des usagers.

L'adaptation de la prescription peut aussi concerner le choix des publics. Telle assistante sociale de CCAS chargée des allocataires RMI isolés choisit de faire porter son accompagnement sur certaines catégories qu'elle cible elle-même (les jeunes, ceux qui ont une demande explicite). La responsable de la halte-garderie a décidé d'instaurer un principe de réservation de places pour des enfants en difficulté adressés par le CAMSP ou la PMI.

L'autonomie au sein d'un travail relativement cadré, passe encore par la constitution d'équipes qui assument collectivement, de façon autonome par rapport à l'organisation institutionnelle, un ensemble de tâches : expériences de désectorisation en polyvalence, polyvalence sur des tâches d'accueil et d'animation dans un foyer de jeunes travailleurs, équipe du pôle d'insertion, etc...
Toutefois, pour la plupart des intervenants ayant des fonctions à forte prescription, la part faite à un travail autonome s'inscrit en périphérie du travail professionnel, tout en restant indirectement lié à celui-ci.

> - M.A., éducatrice d'AEMO, se forme à titre personnel à la médiation familiale, après un premier stage de sensibilisation dans le cadre institutionnel. Elle crée ensuite un service de médiation familiale, dont elle est présidente.
> - M., assistante sociale polyvalente, a suivi avec des collègues un stage de thérapie familiale. Elles forment ensuite avec les intervenants du stage un groupe psychiatrique d'études de situation "informel", non dicté par l'institution, est-il précisé.
> - A., éducatrice ASE, crée, hors du service, un lieu de parentalité, et met en place un "comité enfance" réunissant divers partenaires. Mais ce sont des activités bénévoles, hors temps professionnel.
> - A., assistante sociale polyvalente, accepte de faire partie du "groupe de traitement des incivilités" (instance de médiation civile) qui va s'expérimenter dans le quartier où elle intervient.

Les marges d'autonomie des AS polyvalentes se situent surtout dans le travail d'intervention collective, encouragé mais non prescrit, revendiqué mais non positionné comme constitutif de la fonction, et pour lequel, comme dit l'une d'elles, *"on fait comme on peut"*. Il apparaît de fait, non totalement absent mais assez peu développé.

- **Le débordement, ou la transgression du travail prescrit** sont des pratiques signant une plus grande liberté d'aménagement de la fonction.

- La transgression est rare, et le mot sans doute trop fort. Il peut évoquer des situations où l'intervenant s'est montré en capacité de faire changer sensiblement le contenu requis à l'origine.
Ainsi, tel directeur engagé pour la gestion d'un foyer parvient-il à transformer sa mission en une restructuration de la politique d'hébergement de la commune.
Ce peut être aussi la capacité de résistance d'une équipe, animant un pôle d'insertion à un projet de restructuration "parachute" par la ville, sous forme d'une injonction à participer à une formation. L'enjeu en était le recentrage sur des aspects plus professionnels et économiques, au détriment de pratiques d'accompagnement plus global. L'équipe a pu maintenir la cohérence globale de ses pratiques.
C'est encore ce correspondant social de foyer qui renégocie les objectifs de l'action pour abandonner une part du travail prescrit (celle d'écrivain public).

- Le débordement est la pratique qui conduit l'intervenant à se placer dans d'autres champs d'intervention que le sien propre, au nom soit d'une position personnelle qui l'y autorise (exemple : un directeur de mission locale, initiateur de nombreux projets dans la commune), soit d'une logique

professionnelle (exemple : une CESF, agent de gestion locative chez un bailleur, crée des actions collectives et de médiation non prévues dans sa fiche de poste, parce qu'elle ne conçoit pas autrement le métier de CESF), soit sur proposition de l'institution (agent d'accueil sollicité pour participer à la création d'un "système d'échanges local"), soit enfin dans une revendication de requalification et de reconnaissance de sa fonction réelle (une animatrice auprès de femmes étrangères qui effectue un véritable accompagnement social auprès des familles).

- Au-delà de la notion de débordement, on peut parler parfois véritablement de l'invention d'un nouveau métier.

> - La psychologue du service petite enfance veut rejoindre dans le quartier les enfants et familles marginalisés ou en dehors des structures. Elle tente de créer un mode d'action qui fasse le pont entre la psychologie et l'intervention sociale, qui traite de la place de l'enfant dans le quartier et dans la société.
> Elle dit rencontrer beaucoup d'incompréhension de la part de ses pairs (psychologues PMI, ASE, CMP...). Faute de mieux, on dit qu'elle fait de la prévention, ou qu'elle *"fait l'AS"*. Pour elle, c'est un *"travail atypique : j'invente un métier"*.
>
> - L'animatrice du groupement familial d'achat, CESF de formation, a transformé son travail prescrit (AEB auprès de familles endettées) en un processus d'accompagnement de projets auto-gérés par les familles. Elle cherche les modalités de définition de nouveaux métiers, nouveaux statuts pour des usagers qui deviennent gestionnaires et bénévoles de la structure, en s'inspirant de modèles éprouvés dans les politiques de développement en Inde.

En nous inspirant de ces différentes modalités possibles de développement de la part autonome dans l'intervention sociale, nous avons tenté d'opérer un classement -très grossier et subjectif, et n'ayant valeur qu'indicative- des intervenants en trois catégories :

- ceux qui sont essentiellement dans une logique d'application des contenus d'emploi. Il y en aurait 1 sur 5 environ. On y trouve des intervenants de toutes les catégories, à l'exception des accompagnateurs de projets et des coordonnateurs.Les "intermédiateurs"sont également peu représentés :
- ceux qui sont essentiellement dans une logique d'adaptation de leurs contenus de travail : ils seraient environ un tiers, venant de toutes les catégories ;
- ceux qui sont assez largement dans une logique de création, d'innovation, d'invention. Ils seraient autour de 45 %. On y trouve également représentées toutes les catégories, mais avec la prédominance de certaines (notamment y sont classés la quasi-totalité des accompagnateurs de projets).

Il faut enfin s'interroger sur la signification ambivalente que peut prendre la capacité d'autonomie dans le travail, selon la manière dont elle est vécue par les intervenants.
Pour certains elle représente une valorisation de leurs qualifications ou la reconnaissance de leur entrée dans le champ social, qui s'oppose alors au champ du travail administratif.

> - J. est animatrice locale d'insertion. Elle occupait auparavant des postes administratifs dans la FPT. Elle crée actuellement un réseau de système d'échanges local et participe à la création d'un lieu polyvalent d'insertion : *"ce qui m'intéresse, c'est la part d'initiatives, d'échanges, de partenariat. Dans le travail administratif il y a un cadre rigoureux dont on ne peut pas sortir. Ici, ça ouvre des portes"*.
>
> - P. est agent d'accueil en maison de quartier. Elle participe à diverses activités dont un projet "histoire du quartier". *"Je fais tout cela par plaisir, les autres accueillants se comportent comme des agents avec des horaires. Moi Je n'ai pas une identité d'agent d'accueil"*.

La capacité d'autonomie est peu ou prou un élément de la compétence de tout intervenant social, voire même l'élément central de cette compétence dans certaines fonctions, tels les accompagnateurs de projets.
Cette représentation très positivée de l'autonomie ne correspond cependant pas à toute la réalité. L'autonomie est un phénomène ambivalent Si elle est pour certains signe de professionnalité,et de maîtrise du champ, elle est perçue dans un nombre significatif de cas comme un handicap à l'investissement dans la fonction, comme un signe d'abandon et de non-reconnaissance de la part de l'institution. Ce n'est plus d'autonomie dont il est alors question, mais de "flou", "d'absence d'orientations","d'absence de volonté politique", ou d'absence de soutien technique à l'intervenant.

- *"Ca reste dans le flou, ce n'est pas complètement reconnu, les missions ne sont pas assez claires. Je ne sais pas où je dois aller",* (animatrice enfance/famille - association *).*
- *"Ce qui m'a fait un peu peur, c'est la position très floue. On n'est chef de personne mais on a des responsabilités qui ne sont pas nommées" :* (coordinatrice action sociale CCAS).
- *"J'ai une grande marge de manoeuvre ; mais il y a trop de flou. Il faudrait mieux cadrer. Ce n'est pas un flou créatif, c'est un flou par manque de positionnement et de reconnaissance. Je n'ai aucun renvoi sur mon travail. Je n'ai pas de commande".* (animatrice locale d'insertion - SIVOM).
- *"J'ai une très grande liberté dans le façon de prendre les problèmes. C'est à la fois très confortable et insupportable",* (éducatrice de prévention spécialisée - association).
- *"J'aimerais avoir quelque chose de plus précis sur mes activités, mais on m'a dit : "débrouille toi",* (animatrice personnes âgées - CCAS).
- *"Je navigue dans le flou. Le poste n'est pas cadré. J'ai une marge de manoeuvre importante, mais on me sollicite sur tout. Je n'ai pas l'impression d'avoir un travail suivi, avec des objectifs. C'est au coup par coup, ponctuel sur pression des uns ou des autres".* (animateur en milieu difficile - MJC/DISS).

A l'inverse, le recadrage des fonctions est sécurisant et vécu comme une reconnaissance institutionnelle.

- Pour cet autre ALI, l'augmentation de la place accordée au travail avec les bénéficiaires (au détriment d'un travail sur l'offre, plus indéterminé) accroît le travail prescrit mais positionne mieux le rôle de l'ALI. Ce n'est pas un resserrement mais un affinement.

- *"La demande de l'employeur s'est précisée. On a enfin un cadre clair. Ça nous aide à nous positionner".* (assistante sociale de polyvalence - DISS).

L'autonomie n'est perçue de manière positive que si elle s'inscrit dans une stratégie institutionnelle ou personnelle claire.
A défaut, elle apparaît fréquemment comme un obstacle à la reconnaissance,pour soi d'abord et aussi pour les autres, de toute identité professionnelle.
Ce sentiment négatif assez fréquemment exprimé, joint à une plainte assez récurrente sur "l'isolement", sont des symptômes d'alerte sur les raisons d'une impossible professionnalisation.

12 Les positionnements professionnels des différents groupes

Le positionnement des différentes fonctions de l'intervention sociale dans l'organisation du travail au sein des institutions et dans les systèmes d'emploi atteste du mode de reconnaissance dont elles bénéficient "en externe", et constitue un facteur déterminant de l'identité professionnelle.L'autre dynamique de construction de cette identité se déroule "en interne", au sein du groupe lui-même, qui n'existe en tant que tel qu'en reconnaissant pour lui-même et en faisant reconnaître des signes distinctifs d'appartenance à un ensemble spécifique.

Ce travail de groupes de métiers ou d'emplois pour acquérir une identité commune est reconnu comme élément de professionnalisation. Dans la sociologie des professions, la double référence à un savoir spécifique et à un système de valeurs partagé sont des critères de distinction d'une profession. Plutôt que de profession, ou de professionnalisation, concepts qui renvoient à un ensemble très construit et très complexe de qualités concernant à la fois la compétence, la position sociale, et la capacité autonome du groupe à se définir, et qui ne paraissent pas pouvoir être utilisés avec suffisamment de précision pour tous les intervenants qui font l'objet de cette analyse, nous préférons emprunter à Claude DUBAR la notion de "formes identitaires", qui sont des "produits instables mais structurants des processus de construction de repères cohérents d'identification dans le champ professionnel". Ce sont "des formes sociales d'identification en émergence, ayant à la fois un sens subjectif pour l'individu et un caractère opératoire pour les institutions"[1].

Dans le champ que nous avons circonscrit comme étant celui de l'intervention sociale, les différents intervenants ou groupes d'intervenants n'ont pas de problématique univoque au regard de cette thématique.

[1] Claude DUBAR : "Formes identitaires et socialisation professionnelle" - Revue Française de sociologie - 23 - 1992.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Au sein même des professions classiques du travail social, la situation est hétérogène. Certaines. comme les assistantes sociales, ont connu depuis longtemps un processus de professionnalisation assez poussé, qui leur a permis d'acquérir un monopole d'exercice et une forte identité commune[1], Les autres professions sociales ont suivi de manière plus récente -essentiellementau cours de la décennie 70- des processus analogues mais plus partiels et moins achevés, dont la marque majeure a été la création d'un certain nombre de diplômes d'Etat, aucun d'eux, cependant, ne donnant un monopole d'exercice.
D'autres intervenants, au contraire, nouveaux venus dans le champ de l'intervention sociale, soit n'ont aucune identité professionnelle spécifique préalable (c'est le cas, par exemple, de certains intervenants du secteur de l'insertion par l'économique, ou des "écrivains publics", ou des "correspondants sociaux"), soit ont des identités professionnellesattachées à d'autres champ d'intervention et d'autres qualifications (comme les formateurs, les architectes chefs de projet, les psychologues ou psycho-sociologues, les agents administratifs).

Au sein même des professions instituées, la dynamiques des identités professionnellesest mise en débat, soit par crise des modèles de référence, soit par transfert des qualifications initiales vers des fonctions autres (éducatrice spécialisée devenant conseillère en relogement, assistant social devenant formateur, conseillère en économie sociale et familiale devenant coordinatrice d'action sociale, etc...).

On peut donc s'interroger sur la formation de groupes identitaires nouveaux, et sur l'existence de processus de construction d'identités ou au moins de sentiment d'appartenance entre les membres des différents groupes analysés. Quels sont les schémas de référence, les représentations portées par les intervenants eux-mêmes, au-delà de leurs pratiques ?
L'analyse s'appuiera sur trois points principaux : les compétences mises en avant, les schémas de référence, l'existence de groupes professionnels repérables.

121 Les compétences valorisées par les intervenants

L'état des lieux des compétences et surtout des modes de construction de ces compétences, à partir des données relatives à la qualification des intervenants et à leurs trajectoires professionnelles, fera l'objet de tout le second chapitre de cette partie. Ce ne sera donc pas abordé immédiatement.Nous tenterons seulement à ce stade de recueillir les représentations des intervenants sur les types de compétences attachés à leur poste ou les plus pertinents pour leur poste.
Une abondante littérature a mis en évidence les composantes de la notion de compétence, qui n'est pas assimilable à des acquis de formation. Toutes les études sur le sujet insistent sur la dimension opérationnelle et contextuelle de la compétence : ce sont des savoirs mis en jeu, ou mis en acte, dans une intervention, et cette approche paraît particulièrement pertinente dans le domaine social. Les principales composantes généralement distinguées sont au nombre de quatre :

- les savoirs théoriques, qui sont des savoirs formalisés, référés à des connaissances disciplinaires et acquis hors de la pratique ;
- les savoirs procéduraux, qui sont des modes opératoires, des règles pour agir, des savoirs-faire ;
- les savoirs expérientiels, issus de l'action et de la capitalisation des résultats des pratiques antérieures ;
- les savoirs sociaux, ou "savoir-être", qui sont de l'ordre du comportement.

C'est en référence à cette grille d'analyse que nous examinerons les représentations qui se donnent à voir dans les différents groupes de notre typologie.

L'appréciation portée par les intervenants sociaux sur la nature des compétences attachées à leurs fonctions conforte la validité du choix de ce concept, plutôt que de celui de qualification, et révèle une très large convergence de point de vue entre tous les groupes. La représentation de la notion de compétence, et la nature des compétences les plus valorisées constituent un socle commun de valeurs très largement partagées, qui fédère l'ensemble des intervenants de manière parfaitement transversale aux groupes que nous avons identifiés, et qui semble signer l'appartenance au champ social. Cette représentation des compétences nécessaires renvoie à la culture des professions de travail social, telle qu'elle a été fréquemment analysée et, en ce sens, on peut dire que ces professions instituées ont servi de modèle de référence à l'ensemble des intervenants du champ. Le schéma culturel qui prévaut se

[1] Nous n'entrerons pas, ici, dans les débats qui conduisent à distinguer entre professions ou semi-professions.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

caractérise par une très forte valorisation des savoirs sociaux et des savoirs expérientiels. et une aleur plus relative accordée aux savoirs procéduraux et aux savoirs théoriques.

. *Une très forte valorisation des savoirs sociaux et des savoirs expérientiels*

. Nous retiendrons, sous le terme de **"savoirs sociaux".** ce qui relève de l'ordre du comportement, du "savoir-être' dit-on parfois. La modalité centrale de ce "savoir-être", mise en avant comme la compétence première et dominante par la quasi-totalité des intervenants, est la capacité à l'écoute, à la relation, au dialogue. Cela apparaît partout comme le fondement du métier, ou de la fonction, et sous forme d'aptitude, de "savoir-être' plus que de savoir théorique : cette capacité d'écoute relationnelle est en effet rarement présentée. du moins explicitement, comme étant en lien avec des connaissances académiques et disciplinaires, sauf chez les titulaires de diplômes sociaux (de type DEAS ou DEES).
"La capacité relationnelle, c'est une base de départ. On aime ou on n'aime pas" (coordinatrice d'action sociale).
"On ne peut pas se qualifier à partir d'une compétence, Ça dépend de la fibre de la personne"(chef de projet).

- Cette position est sans surprise de la part d'intervenants de type "animateurs" ou "éducateurs", et plus largement du groupe des "socialisateurs".
"Le "savoir-être", c'est le plus important" (directrice de MJC).
"Faire du maintien en forme, c'est se parler, être en relation, se connaître"(animatrice personnes âgées).
"Etre ouvert, écouter, c'est la base du travail' (assistante sociale).
On la retrouve aussi très classiquement présente dans le groupe des directeurs à forte logique de "métier", et dans le groupe des accompagnants à base procédurale (majoritairement composé d'AS). Ecouter, entendre, comprendre, gérer les conflits, ré-assurer les personnes sont des fonctions qui font appel à des qualités relationnelles de base dont la nécessité est sans cesse réaffirmée.
Seule une AS emploie l'expression -pourtant assez courante dans ces métiers- de "technicien de la relation", introduisant par là une autre dimension que la seule aptitude personnelle.

- Mais cette prééminence d'un certain mode de "savoir-être" apparaît largement partagée par tous les autres groupes.
Le groupe qualifié de la "présence sociale" bâtit très précisément sa recherche d'identité et son incorporation au champ social sur ce type de compétence. Les "qualités personnelles", le "côté humain", "l'écoute", sont, chez lui, des thèmes très constamment et fortement mis en avant. L'aptitude au contact et à l'écoute, acquise dans des activités extra-professionnelles, est délibérément mise en avant, par exemple, dans le curriculum vitae d'une secrétaire d'accueil qui dit avoir été recrutée sur ce critère. L'écrivain public se présente d'abord comme un métier d'écoute et de communication, et on peut en dire autant de l'ensemble des membres du groupe.

Plus étonnant est de retrouver ces mêmes représentations, avec la même constance. dans les groupes qui ne sont pas, ou moins, en contact direct avec les usagers : "coordonnateurs de programmation", "accompagnateurs de projets", ou "managers de services". Peur eux aussi, les capacités relationnelles sont citées en premier, comme base nécessaire à toutes les fonctions de lien, de médiation, d'interface. de contact.
Très significative, par exemple, est la position à cet égard d'un chef de projet qui. possédant un haut niveau de savoirs théoriques et techniques[1], aurait pu apparaître comme un modèle-type d'intervenant plus "techniciste".
"Au-delà de la compétence, il y a ce qu'on est. On ne peut pas se qualifier à partir d'une compétence, pas plus celle d'architecte que de travailleur social. Le type de poste tient davantage aux compétences personnelles qu'à la qualification d'origine".

Le groupe enfin des "intermédiateurs", bien que faisant appel à des connaissances plus techniques (relatives, par exemple, à l'emploi ou au logement) met aussi en premier, au même titre que les autres, ces compétences de l'ordre du "savoir-être".
A quelques rares exceptions près, on voit donc s'exprimer un très large consensus sur la primauté de ce "savoir-être" personnel, à base d'écoute et de relation, qui est présenté comme le signe distinctif d'un métier "social". C'est l'appropriation par tout le champ de "l'intervention sociale" de ce qui a toujours été présenté comme le caractère spécifique du "travail social" :
"Les professionnels considèrent que leur travail ne s'épuise pas dans une somme d'actions repérables, et que l'essentiel est ailleurs : dans la présence et l'ineffable de la relation vécue avec autrui. On peut contester cette

---

[1] Architecte, ingénieur du génie civil, titulaire d'un DESS d'urbanisme.

vision du métier. Mais force est de reconnaître qu'elle met l'accent sur le dénominateur commun à bien des activités concrètes du travailleur social : la pratique de la relation, et l'importance du langage dans la maîtrise de cette dernière[1].

. A côté de ce "savoir social", l'autre compétence qui apparaît tout aussi fortement valorisée est celle du **"savoir expérientiel".** Là encore, nous n'entrerons pas dans l'analyse de l'effectivité de ce savoir expérientiel acquis au cours des trajectoires des intervenants, cet aspect faisant l'objet du chapitre suivant. Nous nous référons toujours uniquement aux représentations exprimées par les interviewés sur leur fonction actuelle.

Les "savoir-faire" et "savoir-être" de l'intervention sociale ne s'apprennent pas dans les livres mais sont le fruit de l'expérience professionnelle et sont acquis par la confrontation avec la réalité, tel est le deuxième postulat très largement partagé par tous les groupes.

Ce qui est mis en avant de façon massive, c'est un professionnalisme construit essentiellement sur la base de l'expérience, ou plus souvent d'expériences successives dont on cumule les acquis. C'est un savoir essentiellement empirique que l'on met en avant.

- Le premier thème qui alimente ce point de vue est celui de la mise à distance de la formation et du savoir formalisé.

"Un diplôme professionnel, ça ne suffit pas" (directeur de foyer).

"La formation est lointaine... Le métier, ça s'acquiert en situation réelle" (assistante sociale de polyvalence).

"Il n'y a pas de qualification pour faire ça, il faut tout le temps inventer. Dans tous les métiers, même avec des diplômes, c'est l'expérience qui compte (formateur).

"C'est ma pratique et mon expérience qui ont construit mes compétences "(animateur de projets).

Cette mise à distance des diplômes et savoirs formalisés aboutit dans quelques cas, mais assez rares, à récuser notamment les formations universitaires comme non pertinentes dans l'intervention sociale.

- Le deuxième thème, corollaire au premier, est celui de l'aspect formateur du terrain.

"Nulle part on n'apprend ça autrement que sur le terrain" (cadre technique de polyvalence).

"Je me suis qualifiée sur le terrain"(animatrice personnes âgées).

"C'est l'expérience de terrain qui compte" (chef de projet).

Cet aspect formateur du "terrain", c'est d'abord sa propre confrontation avec la réalité. C'est aussi l'appel à l'expérience des autres, avec l'échange de pratiques et de "savoir-faire".

Cet échange est particulièrement mis en avant lorsque s'expérimentent des modèles nouveaux d'action, jamais théorisés. C'est le cas, par exemple, de cette responsable d'association caritative, engagée dans une recherche qui puise ses ressources dans des expériences partagées avec d'autres pays, notamment des pays dits du "sud".

- Le troisième thème porté par la référence au savoir "expérientiel", est celui de l'expérience issue de parcours de vie. Particulièrement mis en avant par des intervenants non "labellisés" officiellement, ou par des intervenants qui ont choisi des modes d'intervention en rupture avec le modèle de leur propre profession (la psychologue petite enfance, par exemple), ce thème sera analysé de manière plus précise au chapitre suivant. -

- Dernier thème. enfin. qui se raccroche à cette qualification par l'expérience, et qui est très souvent présenté comme une compétence majeure, celui de la connaissance des publics. Cette connaissance peut être liée à une proximité culturelle avec les populations sur lesquelles porte l'intervention, et l'on rejoint un peu, alors. le cas de figure précédent : il s'agit d'histoires personnelles, d'identité culturelle commune. C'est le cas, presque exclusivement, de certains "nouveaux métiers" du groupe de la présence sociale (écrivain public, animatrice de femmes étrangères...).

Mais, au-delà des ces cas de figure bien connus et objets de nombreux débats, la bonne connaissance du public concerné, grâce à des expériences accumulées, est souvent présentée comme une nécessité et revendiquée comme une compétence spécifique : connaissance, par exemple, des publics SDF, des publics jeunes, des publics étrangers, etc...

Cette connaissance des publics, c'est aussi la connaissance collective du "quartier". *"La première chose, c'est de bien connaître le quartier"*, dit cette coordinatrice d'action sociale qui revendique comme une tâche nécessaire à sa fonction de larges moments de présence informelle sur le terrain.

---

[1] "Les travailleurs sociaux" - Jacques ION, Jean-Paul TRICART - Collection Reperes, La Découverte - 1984.

. ***Une valeur relative accordée aux savoirs procéduraux et aux savoirs théoriques***

. On désigne par **savoir procédural** la connaissance des modes opératoires, des règles pour agir, on dit aussi souvent les "savoir-faire".
Certains groupes sont particulièrement concernés par ce type de savoirs : ceux, bien entendu, que nous avons désignés comme "intervenants à base procédurale", ceux aussi qui constituent le groupe des coordonnateurs de programmation et enfin les "intermédiateurs"qui interviennent souvent dans des champs spécialisés où la connaissance des procédures est déterminante (le logement, par exemple). D'une manière plus large, tous les intervenants ont à connaître les institutions, les dispositifs, les règles de fonctionnement, les contraintes administratives de leur secteur d'intervention.

Pour autant, ce type de connaissance apparaît très relativisé, non pas qu'il soit considéré comme inutile ou secondaire, mais parce qu'il est perçu comme pouvant en tous les cas faire l'objet d'un apprentissage rapide et relativement facile lorsqu'on est en situation. A la différence des "savoir-être" comportementaux et des "savoir-faire" expérientiels, les "savoir-faire" procéduraux représentent des compétences transmissibles et accessibles.

Cette position est très clairement affirmée par des intervenants de l'intermédiationdans le domaine de l'accès au logement ou de l'insertion professionnelle,domaines d'apparence assez techniques et mal maîtrisés par les seules formations sociales classiques.
"Tout ce qui est technique, ça peut s'apprendre.La spécialisation sur le logement, dont on a tant parlé est en passe de se banaliser en raison de la multitude d'associationsqui se sont constituées pour l'accompagnement des jeunes et des familles, et qui constituent des lieux-ressources pour les travailleurs sociaux" (collaboratrice technicienne du logement).
Beaucoup d'intervenants de ce secteur avaient des connaissances sur le logement quasi-inexistantes à l'embauche et se sont formés sur le terrain.
"Les connaissances techniques,je ne les avais pas. C'est ma collègue que m'a formée.Mais on n'apas besoin de connaître toutes les dispositions de la réhabilitation"(CESF chargée du suivi des ménages dans le cadre d'une OPAH).
"Les procédures judiciaires, les procédures de recouvrement,je les ai apprises sur le tas" (CESF, assistante de gestion locative).
Même cas de figure pour ce chef de projet, animatrice de formation, qui n'avait à son embauche aucune compétence sur les questions de logement et d'urbanisme, et les a acquises expérimentalement. La priorité avait été donnée à sa connaissance du public et à ses capacités d'animation globale.

Dans le domaine de l'insertion professionnelle,on retrouve le même écho.
"La connaissance des dispositifs, ça s'apprend' (conseillère professionnelle).
"J'appréhendais un peu car je n'avais pas les connaissances législatives, mais on m'a dit que ça s'apprenait" (agent administratif devenu animateur local d'insertion).
"Pour moi, il faut une personnalité. Tout le reste, ça s'apprend.Je me suis jetée à l'eau" (conseillère jeunes, mission locale).
"Je ne connaissais rien à toutes les procédures d'insertion.J'ai été recrutée sur mes capacités de relation et de négociation" (coordinatrice emploi-formation).
C'est la position exprimée le plus fréquemment par les intervenants ne possédant pas de formation spécialisée dans leur domaine d'intervention : les connaissances techniques s'acquièrent en situation.

Un autre point de vue se présente davantage chez les travailleurs sociaux classiques, disposant a priori d'une meilleure formation en la matière, ou encore chez les coordonnateurs de programmation ayant en charge de lourdes et contraignantes procédures. Pour ces intervenants, la maîtrise des procédures, du fonctionnement des dossiers, des architectures institutionnelles, est indispensable, mais ce n'est qu'un pré-requis qui ne définit pas la compétence. Ils placent celle-ci, comme les autres, davantage au niveau des "savoir-être" et "savoir-faire".
Parmi les compétences procédurales, il en est une cependant qui échappe à cette relativisation et apparaît au contraire hautement valorisée, c'est ce que l'on pourrait dénommer la compétence stratégique. Compétence procédurale si l'on entend par là un "savoir-agir", mais aussi compétence expérientielle, elle est surtout mise en avant dans les groupes des coordonnateurs, des accompagnateurs de projets, des "transacteurs", et des accueillants, qui regroupent l'essentiel des "acteurs émergents", mais n'est que peu évoquée par les autres groupes.
Elle s'énonce à travers un certain nombre de verbes récurrents utilisés par les intervenants pour définir leurs compétences, en même temps que leur activité : motiver un groupe, mobiliser, négocier *("négocier, négocier tout le temps",* dit une coordinatrice d'action sociale pour résumer son action), organiser la confrontation des points de vue, mettre en relation. Une activité définie par une

coordinatrice comme étant comparable à un travail de "colportage"... entre institutions, entre professionnels, entre équipements...
Cette compétence stratégique se caractérise souvent par l'existence d'un réseau ou d'un "carnet d'adresses", considéré comme une base du "savoir-faire".

. **Les savoirs théoriques** constituent le type de compétence le moins souvent évoqué par les différents groupes d'intervenants. Plutôt que de savoirs théoriques, nous pourrions parler de savoirs "formalisés", qui sont présents sous trois aspects : les connaissances disciplinaires, les connaissances techniques, les connaissances méthodologiques.

Les premières, les connaissances disciplinaires, se révèlent pratiquement absentes du discours énoncé par les intervenants. Ce sont les accompagnateurs de projets qui les évoquent le plus souvent. Sont citées les connaissances juridiques, psycho-sociologiques, sociologie des organisations et analyse systémique. Les personnes qui les évoquent ont toutes des formations de type universitaire.
D'un autre côté, certaines assistantes sociales font quelques références à des savoirs d'ordre psychologique, en général objet de formation continue : analyse transactionnelle, thérapie familiale.

Les seuls intervenants qui mettent fortement en avant des connaissances théoriques (et techniques), et les placent au premier rang, comme un pré-requis incontournable, sont ceux qui relèvent des professions para-médicales : puéricultrices -pour qui le savoir médical demeure la base de leur légitimité- infirmières (encore que ce ne soit pas le cas de toutes).

Ce sont donc les seuls pôles de référence explicites. Une dizaine seulement de citations -sur 90 entretiens- ont été recueillies concernant des références à un savoir théorique.

Les connaissances techniques, dont certaines se confondent avec les connaissances procédurales évoquées précédemment, sont citées, mais comme pouvant faire l'objet d'apprentissageen situation : gestion, management, urbanisme, techniques manuelles. Ce sont les accueillants d'une part, les "intermédiateurs"d'autre part, qui évoquent le plus souvent les compétences d'ordre technique.

Les connaissances méthodologiques, enfin, sont les plus valorisées des savoirs formalisés, Elles se rapprochent parfois de ce que nous avons appelé "compétences stratégiques", mais alors que ces dernières relèvent d'un "savoir-faire' non construit, empirique, les connaissances méthodologiques se réfèrent à une démarche rigoureuse, acquise par formation.
Ce sont les coordonnateurs et accompagnateurs de projets qui sont le plus à la recherche de cette rigueur : méthodologie de projets, techniques de groupe, méthodes d'animation sont les savoirs évoqués.

Ainsi se dégage un modèle de compétences très largement dominant, malgré quelques nuances pour tel ou tel groupe, qui donne sens à une certaine "culture commune" caractérisant l'ensemble du champ social. Les référentiels culturels du travail social classique semblent avoir diffusé à l'ensemble des intervenants sur ce chapitre des compétences.
Ces référentiels ne sont pas toutefois sans poser la question de la nature de la professionnalité ainsi construite, puisqu'elle repose en priorité sur la valorisation d'expériences et de comportements.Les intervenants sociaux de tous les groupes ne vivent pas comme un savoir leurs différentes compétences, alors même que ces savoirs vont apparaître nombreux et importants à l'analyse des niveaux de diplôme et des pratiques de formation continue, comme nous le verrons au chapitre suivant,

122 Les schémas de référence et systèmes de valeurs

Si le modèle de compétences valorisé par un groupe est le premier indice de la constitution de formes identitaires en construction, il ne suffit pas à créer le sentiment d'appartenance qui caractérise un corps professionnel. Entrent en jeu dans les processus de culture professionnelle des éléments se rapportant au sens de la pratique dans un contexte social donné, le sens donné par les acteurs, c'est-à-dire le système de valeurs qu'ils partagent et auquel ils se référent comme source de légitimité,

Dans son ouvrage "Travailler en banlieue", qui pose la question d'une culture de la professionnalité spécifique aux intervenants de banlieue[1], E. BAUTIER développe l'hypothèse d'une nouvelle norme professionnelle,qui intégrerait des qualités personnelles comme l'implication, à côté de la possession de qualifications de métier, autrement dit qui renverrait davantage à la dimension personnelle et individuelle de l'activité qu'à son versant professionnel. La professionnalisation propre à l'exercice en banlieue serait sans doute à chercher moins du côté d'un accroissement des compétences techniques que d'un changement de systèmes de références.

"Tous se passe comme si était requis et attendu, de la part de l'intervenant, pour devenir véritablement "professionnel", plus en plus d'engagement, la position d'extériorité paraissant obstacle à une juste saisie des situations".

Le positionnement éthique, ou ce que l'on peut aussi appeler la qualification éthique, serait une composante de plus en plus déterminante de l'identité professionnelle.

Il n'est pas envisageable, dans le cadre de cette étude très globale, d'analyser aussi finement ce type de phénomène. Nous avançons tout de même avec une certaine prudence l'hypothèse que cet élément, dit de qualification éthique, est un facteur de clivage entre les groupes considérés, alors que le discours mis en scène autour des compétences paraissait plutôt un facteur d'homogénéisation.

Le système de références qui se révèle source de distinctions est composé de trois éléments principaux très fortement corrélés entre eux.

- Le premier consiste en la capacité de "débordement" à l'initiative de l'intervenant, débordement du travail prescrit, débordement des pratiques traditionnelles, ou débordement du champ sectoriel de l'intervention. Cette notion peut en partie rejoindre l'idée d'autonomie dans le travail, que nous avons déjà analysée, mais elle ne s'y superpose pas absolument. Une pratique volontariste, voire revendiquée, de débordement implique une référence à un modèle professionnel qui rompt avec les segmentations de métiers et de secteurs, et donc avec un certain nombre de repères identitaires, et qui qualifie les personnes dans un rôle de trans-secteur.

- Le deuxième élément est celui de l'implication personnelle dans l'exercice professionnel. Dans des métiers dont le fondement revendiqué est d'ordre relationnel, la personnalité se trouve toujours engagée. Le modèle professionnel traditionnel requiert, comme condition essentielle de l'identité professionnelle,un travail sur soi pour élucider et maîtriser cet engagement, grâce à des processus de distanciation et d'objectivation.

Un autre modèle d'intervention semble se proposer, qui valorise davantage une implication personnelle, laquelle ne se présente pas d'abord dans le registre psychologique mais plutôt dans le registre de l'affirmation d'une présence dans l'espace public : adhésion à des projets qui impliquent une certaine vision du monde, expression de la volonté d'agir, engagement personnel au-delà du temps professionnel. On aurait pu qualifier cette disposition générale de militantisme, mais le terme paraît trop connoté à des références idéologiques et à des pratiques codées. Il semble préférable de parler d'une volonté de faire, en référence à une éthique de conviction.

- Le troisième élément a trait à la représentation du public. A une approche en termes de clients ou d'usagers consommateurs de services ou sujets d'une protection tutélaire, se substitue une construction du public comme sujet actif, qualifié, doté de compétences, et avec qui peut se jouer une réciprocité.

Ainsi peuvent se distinguer assez clairement -du moins sous forme de modèle-type, la réalité étant toujours plus mêlée et plus ambiguë- deux systèmes de références : débordement, implication, réciprocité auxquels répondent limitation du champ, distanciation, protection.

Nous dénommerons le premier "système d'implication", et le deuxième "système technique".

Autour de ces deux systèmes de références, les groupes se différencient nettement ; tous les Accompagnateurs de projets, tous les socialisateurs, presque tous les métiers de la "présence sociale" se positionnent, plus ou moins explicitement, par rapport au premier, les intervenants à base procédurale et la majorité des directeurs par rapport au second. Le groupe des "intermédiateurs'est assez partagé et ne présente pas, à ce niveau, une réelle homogénéité.

. Les **"accompagnateurs de projets"** représentent le groupe le plus fortement rassemblé autour du premier système de références.

---

[1] "Travailler en banlieue" - Elisabeth BAUTIER - L'Harmattan - 1995.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

- Nous avons vu que son positionnement institutionnel se caractérisait par une quasi-absence de travail prescrit et une sorte d'injonction à l'initiative et à l'autonomie. Aussi est-il logique de trouver parmi ces intervenants une forte propension à un "débordement", le champ étant peu défini. Cette disposition devient très significative lorsqu'on l'observe également chez des directeurs ou responsables classés dans cette catégorie en raison de la primauté de la logique de projets dans l'exercice de leurs responsabilités. Le débordement est alors revendiqué clairement.

> - *"Beaucoup de projets que je lance dépassent ma fonction, mais sinon personne ne le fait"* (direction de mission locale)

On peut encore citer cette responsable de formation expliquant comment les actions de groupe mises en place pour des publics en insertion conduisait les formateurs à connaître et prendre en compte de nombreux problèmes sortant de leur propre champ, relatifs au logement, au surendettement, à la santé. etc... L'engagement personnel des formateurs est requis pour travailler avec ce public.

> - *"C'est le groupe et l'intensité des entretiens qui font émerger les problèmes qui n'apparaissent pas toujours dans les relations plus épisodiques avec les travailleurs sociaux. La parole des gens est très éclatée entre les assistantes sociales, les relais-emploi, l'éducateur d'AEMO, le médecin... Nous on les écoute sept heures par jour, et pas une heure tous les mois ".*

- L'ensemble du groupe manifeste également avec une grande constance un fort engagement personnel dans l'action, de type militant et volontariste, et souvent explicitement référé à des convictions affichées.
Cela se traduit d'abord par une volonté d'agir, et un plaisir d'agir, exprimés avec particulièrement de force. Les intervenants disent leur détermination *("il faut se battre")*, leur goût de l'action, leur goût de l'expérimentation, leur disponibilité, leur motivation *("Je suis une intellectuelle mais j'ai besoin de motivations fortes, social me les donne")*, leur plaisir enfin *("ça me fait plaisir", "j' aime ce travail", "je ne vois pas où je peux faire ça ailleurs"*, etc...).

Cet engagement se traduit aussi par l'adhésion à des projets associatifs ou politiques, et le sentiment d'avoir à prendre sa place dans un espace public, et pas seulement dans un espace professionnel ou institutionnel.

> - J'adhère à ce travail, je me sens concernée. Je ne suis pas là par obligation alimentaire, mais je crois en cela, ce sont les affaires de la cité" (coordinatrice action-santé).
>
> - "Dans ce travail, on percute sans arrêt le politique" (accompagnateur de jeunes associations).
>
> - "J'adhère à ce que j'ai découvert là, c'est un changement de statut entre moi et les usagers. Je ne pourrais plus travailler ailleurs" (accompagnatrice du groupement familial d'achat).
>
> - "La bonne place se définit sur une base de militantisme et une vision du monde. J'ai une marge de contestation, de revendication" (coordonnateur de CLI).

Certains membres de ce groupe, après de fortes expériences militantes, expriment toutefois clairement la nécessité de contenir les engagements personnels pour pouvoir tenir une position professionnelle.
Cet engagement se traduit enfin souvent par une présence large, au-delà des horaires de travail, du temps informel passé dans le quartier, ou avec des groupes, la participation à certains événements du quartier, ainsi que du temps de travail à domicile.

- Dernier critère, enfin, celui du rapport avec le public. Le sentiment commun est là aussi convergent : les "usagers' ou "habitants" sont d'abord des sujets actifs, à qui on doit permettre de se ré-approprier le sens de l'action menée. La participation recherchée est essentiellement ascendante, et non descendante.

> - "Le monde de l'exclusion a des compétences. Il faut lui faire perdre la culpabilité d'être pauvre, pousser les gens à s'organiser, faire avec eux" (déléguée associative).

. **Le groupe des métiers de "présence sociale"** présente également une forte proximité avec ce système de références, bien que de façon un peu moins homogène. C'est particulièrement vrai des

métiers "émergents" (correspondant de quartier, écrivain public, animatrice de femmes étrangères), mais plusieurs des agents d'accueil rencontrés partagent également ces références.

- Le débordement du champ prescrit est fortement revendiqué : on le voit au sens donné à son accueil par l'écrivain public, à l'investissement des agents d'accueil dans des actions de quartier, à la volonté de répondre à toutes les demandes, "d'assurer", affichée par le correspondant de quartier, à la très grande autonomie de telle secrétaire d'accueil devenue quasiment responsable du FJT.
L'exemple de l'animatrice auprès de femmes étrangères est très illustratif. Au nom de la nécessité de répondre à toute la demande sans différer, ainsi qu'au nom de la défense des droits et de l'autonomie des femmes étrangères, elle s'autorise un travail d'accompagnement très au-delà de sa fonction : suivi de situations de violence conjugale, médiation dans des situations illégales (en connivence avec le commissaire de police), traitement de situations d'urgence, etc...
"Certainspensent que je vais au-delà de mon rôle", reconnaît-elle.

- L'engagement personnel, la volonté de faire, l'intérêt et le plaisir sont également très présents dans les discours et les pratiques.
"Je me suis beaucoup investie" (agent d'accueil), *"Je me suis beaucouppassionnée carj'arrive à faire passer des choses"* (autre agent d'accueil), *"J'adorece travail d'accueil et de contact, il demande un engagement personnel"* (accueil centre social), *"Il fautprendre des risquespour lesjeunes"* (correspondant de quartier).

- Une vision assez engagée, enfin, s'exprime dans la représentation du public, organisée autour des thèmes de l'autonomie, des droits, des échanges réciproques. Il faut restaurer la dignité des gens, se battre pour les populations défavorisées, en vouloir pour les jeunes, rendre autonomes les femmes, créer des systèmes d'échanges.
Tous les agents d'accueil ne rentrent pas au même degré dans ce schéma, mais les plus créatifs, les plus innovants, les plus déterminés à faire reconnaître leur métier se situent en grande partie dans ce type de références.

. Les **intervenants de type "socialisateurs",** une partie des **intervenants de** l'intermédiation, et une partie des **directeurs,** enfin, présentent les mêmes caractéristiques.

Le débordement des modèles professionnels de ses confrères est à la base de la recherche de la psychologue petite enfance qui veut donner un nouveau sens à sa pratique.
Beaucoup d'engagement personnel apparaît dans des pratiques comme celles de telle animatrice de personnes âgées (qui prend sur son temps personnel pour suivre de nombreuses formations nécessaires à son activité), ou celles de l'animateur en milieu difficile, pour ne citer que quelques exemples.

C'est au niveau de certains intervenants de type "intermédiateur" que se manifeste avec le plus de force ce modèle de valeurs. Il s'agit surtout de ceux qui ont investi le champ de l'insertion professionnelle sans trajectoire ni qualification sociales auparavant.

- Chez eux, le débordement est contenu, mais apparaît le refus de borner trop étroitement leur champ d'intervention, et la revendication de prendre en compte globalement la demande des personnes, sans toutefois ignorer les autres intervenants sociaux ou se substituer à eux, jeu négocié de fait au cas par cas.

- L'implication personnelle est souvent affichée comme un élément de base du travail, qui conditionne l'envie de faire, envie de faire avec les jeunes, envie d'expérimenter.
La réponse de l'agent ANPE détaché sur le dispositif RMI, à la question de savoir ce qui distingue sa pratique de celle qu'il a auprès des demandeurs d'emploi ordinaires, se situe bien dans ce registre : *"On est moins indifférent. Il faut un engagement personnel plus grand. Il faut la volonté de faire quelque chose pour les gens".*

- Le public, enfin, est délibérément traité comme un sujet actif :
"Je crois que les RMIstes savent faire des choses. Les gens en difficulté ont envie d'aider les autres. Il faut les revaloriser" (cette ALI crée un système d'échanges local).
"Il n'y a pas de jeunes inemployables. Il faut d'abord leur redonner confiance " (conseillère mission locale).
"Ce qui me passionne dans ce que je fais" c'est de voir ce que font les gens. Je crois vraiment aux gens. C'est eux qui m'apportent' (conseillère emploi en pôle d'insertion).

Toutefois, seulement la moitié environ des personnes classées dans ce groupe des "intermédiateurs" ont en commun ce système de références. Les autres sont de deux types : soit ils s'en rapprochent, mais de manière plus contenue, en limitant l'engagement personnel (après, parfois, une période plus intense à ce niveau), soit enfin (c'est la cas de trois ou quatre), ils expriment une vision plus strictement professionnelle ou technique, et plus distanciée à l'égard du public.
C'est donc un groupe incertain quant à l'établissement de critères identitaires dans l'ordre des "valeurs partagées". La possession ou non d'un diplôme social n'est pas un critère décisif dans ce clivage.

. A l'inverse, les **groupes d'intervenants à base procédurale** dans leur ensemble, certains "intermédiateurs" comme on vient de le voir, et une partie des directeurs (de type management surtout, mais aussi certains directeurs à logique de métier) opposent un autre modèle de références, construit sur un postulat de "neutralité" de l'intervenant professionnel comme seule attitude "aidante" et comme nécessité pour se démarquer de toute pression politique ou idéologique. La prégnance des références cliniques et psychologiques a profondément marqué la construction de ce modèle, que nous avons qualifié de "modèle technique".

- Le premier principe est celui de la distanciation : le professionnel est celui qui a *"la capacité à la gestion émotionnelle et à la prise de distance"* (éducatrice AEMO).
Cette distanciation est une posture professionnelle au fondement de la formation, mais qui n'est pas antinomique avec des convictions sur la valeur du sujet et la confiance à lui accorder. On observe toutefois la quasi-absence d'énoncés explicites d'implication personnelle, et plus souvent au contraire, la volonté de distinguer très radicalement le cadre de la professionnalité de toute autre dimension de sa propre vie.
Par ailleurs, le rapport au public reste très largement tutélaire et protecteur, et l'on a noté de nombreuses expressions d'un réalisme sceptique sur la situation sociale globale comme sur les situations individuelles.

- C'est toutefois au niveau de la stricte définition du champ d'intervention que se manifeste le plus clairement l'écart entre ce groupe et les précédents : la défense de son propre terrain d'intervention, celui où l'on s'estime compétent et le refus, ou au moins l'hésitation, à se laisser entraîner sur d'autres terrains, sont des traits majeurs du système de références utilisé.

Dans le cadre du RMI, par exemple, chaque acteur doit être à sa place, et la tendance de la majorité des assistantes sociales, notamment, est plutôt de borner davantage leur place dans le dispositif.
Il en va de même pour la participation aux actions collectives de quartier : au mieux, on accepte de participer à certaines, mais c'est en périphérie du travail, et le souci manifesté est de ne pas "se laisser déborder".
C'est, par exemple, un point de friction entre centres sociaux et prévention spécialisée, ou entre actions menées dans le cadre du CCPD et personnels de MJC, ou encore entre CESF de la DISS et CESF employées par des bailleurs. Beaucoup de ces professionnels, toutefois, imputent cette position à un manque de disponibilité plus qu'à une volonté de principe.

C'est aussi l'image très largement renvoyée par les partenaires : celle d'une collaboration toujours à négocier, jamais acquise, avec des intervenants préoccupés d'abord de la clôture et de la défense de leur champ. L'espace institutionnel prévaut sur l'espace public partenarial, et cet espace institutionnel n'est pas partagé[1].
Des frictions existent fréquemment avec d'autres intervenants qui fonctionnent sur le principe de la non clôture du champ et n'ont pas pour critères identitaires une stricte définition des tâches (formateurs, conseillers, chargés d'insertion...).
Inversement, ces intervenants à base procédurale sont difficilement mobilisables dans les processus de développement local et de conduites de projets (cellules opérationnelles de DSU, animation de projets, création de réseaux, etc...).

Ces deux modèles de référence, rapidement esquissés à titre d'hypothèses, issus de l'observation, renvoient incontestablement à des processus en cours et introduisent des éléments de clivage entre les groupes professionnels, et parfois à l'intérieur d'un même groupe. Certains groupes se réfèrent plus

[1] De nombreux intervenants de champs voisins (formateurs, animateurs locaux d'insertion, coordonnateurs d'action sociale, conseillères en économie sociale et familiale, par exemple) se sont heurtés à l'impossibilité de participer sous un mode ou un autre à des instances propres au service social, circonscription notamment.

majoritairementà un modèle reposant sur l'implication, d'autres plus majoritairementà un modèle reposant sur uns posture technique. D'autres groupes, enfin, sont incertains.
Les facteurs personnels sont assez largement déterminants et dans ces positionnementsque nous avons qualifiés "d'éthique", au sens de systèmes de valeurs, les trajectoires spécifiques, les formations d'origine, les situations de légitimité instaurées, ou à créer, ou à défendre, les appartenances institutionnelles, s'entrecroisent pour produire des situations chaque fois singulières.
Il faudrait toutefois se garder d'assimiler les intervenants calés sur le premier modèle aux associations et aux non-diplômés sociaux, et ceux calés sur le second modèle au service public et aux travailleurs sociaux classiques.
Aucun de ces deux modèles n'est exclusif dans aucun groupe professionnel. Il ne s'agit que de modèles-types, qui accentuent des traits qui sont dans la réalité plus nuancés, mais induisent des constructions identitaires très différentes, et nourrissent des questionnements sur la nature et la possibilité des processus de professionnalisation.

123 Les structuration de groupes professionnels

Le dernier élément source de structuration d'identités professionnellesréside dans l'existence de groupes d'échanges de pratiques, de groupes de référence, de groupes de revendication de statuts, qu'ils prennent ou non la forme d'associations professionnelles. Ce sont des groupes qui permettent à une profession de se reconnaître entre soi et de s'affirmer comme telle pour les autres.
En ce domaine, le bilan de nos investigations, certes limitées, est assez pauvre.
Les associations professionnelles constituées autour des professions sociales classiques semblent en voie d'affaiblissementet servent peu de référence. Les intervenants positionnés sur des fonctions nouvelles n'ont pas réussi à faire émerger des groupements professionnels propres à donner des références identitaires.
Trois constats dominent dans la situation actuelle : un fort sentiment d'isolement, très fréquemment exprimé par les professionnels, la prévalence très marquée des régulations institutionnelles sur les régulations professionnelles,et enfin le renoncement à la recherche de formes identitaires globales, nationales, au profit de définitions valables localement, dans un contexte et un environnement singulier.

. Dans tous les groupes, dans toutes les professions s'exprime en premier lieu un **sentiment d'isolement.** A l'exception des intervenants travaillant dans des institutions qui proposent un fort encadrement hiérarchique, telle que la DISS, ou dans des associations qui ont pu bâtir un fonctionnement d'équipe très structuré, beaucoup d'autres souffrent de cet isolement.
Cet isolement s'exprime dans toutes les catégories : animateur local d'insertion, animatrice personnes âgées. psychologue petite enfance, chef de projet, animateur en milieu difficile, accompagnatrice de mesures logement, responsable de chantiers, assistante sociale de CCAS, coordinatrice de soins, etc...
Ces divers intervenants sont pourtant tous partie prenante de réseaux partenariaux, et participent à de nombreuses réunions de toutes sortes. Mais réunions partenariales ou réunions de service sont finalisées sur des fonctionnementset des mises en oeuvre et ne sont pas les lieux d'une réflexion sur le sens des pratiques ni d'une affirmation identitaire.

Le groupe des "accompagnateursde projets", sans environnement institutionnel fort pour la plupart, et placé sur des postes aux contenus indéterminés et aux appellations fluctuantes, est particulièrement sensible à cet isolement. C'est celui qui bénéficie le moins de possibilités d'échanges et de modèles identificatoires possibles.

Les intervenants liés au dispositif RMI se trouvent également à l'écart de tout regroupement professionnel.
"Il faudrait réfléchir aux qualifications et formations souhaitables pour cette fonction", dit un coordonnateur de CLI. Mais il n'y a aucun regroupement au niveau départemental, et ce type de poste n'existe pas, ou pas de la même manière, dans tous les départements. Ce sont des profils tout à fait locaux.
En ce qui concerne les secrétaires de CLI, une tentative de création d'association départementale a eu lieu, mais sans suite.
Les agents ANPE détachés sur le RMI n'ont aucune instance de rencontre entre eux, et l'ANPE ne fournit pas de cadre de réflexion pour ces fonctions. Le poste est profilé par le directeur de l'agence locale.

Les animateurs locaux d'insertion, enfin, sont régulièrement réunis par les coordonnateurs de CLI, mais cela ne constitue pas, à leurs yeux, un lieu d'identification professionnelle suffisamment fort.
Liés à des politiques départementales, les personnels suscités par le dispositif RMI n'ont pas bénéficié, de la part des services du Conseil Général, d'un effort analogue à celui qui a été fait ces dernières années pour les personnels des circonscriptions d'action sociale dont tous les postes ont fait l'objet d'un travail d'analyse et d'élaboration de référentiels (AS polyvalente, personnel d'encadrement, secrétaires médico-sociales, CESF, puéricultrices...).

. C'est dans un **cadre institutionnel local** que se pratique le plus couramment l'échange de pratiques, la réflexion sur le contenu professionnel et, à partir de là, l'élaboration d'un début de sentiment identitaire. Mais cette identité est en conséquence ressentie comme un construit local, non transférable ailleurs.

Plusieurs associations qui se situent aux frontières du champ social (associations de formation, par exemple) ou qui affichent la volonté d'expérimenter de nouveaux modes d'intervention (associations de soutien aux travailleurs immigrés, par exemple), ont mis en place des groupes de travail et de réflexion sur des référentiels de fonctions, et offrent des fonctionnements d'équipe qui dépassent les seules finalités opérationnelles pour aller vers des constructions identitaires. On peut dire dans ces cas que se définissent des compétences collectives au sens où ces équipes sont en mesure de créer des référentiels communs. Paradoxalement. toutefois, ces équipes à "compétence collective" renforcent la cohésion interne plus qu'elles ne contribuent à l'affirmation d'identités professionnelles différenciées. Elles valorisent plutôt en effet la polyvalence des fonctions et une relative interchangeabilité des rôles. Ces associations (auxquelles ont peut associer la mission locale de notre échantillon) effectuent cependant un travail tout à fait remarquable de défrichage de métiers nouveaux ou de redéfinition des pratiques.
Les institutions publiques contribuent également dans certains cas à ce travail de redéfinition. Nous avons déjà évoqué la réflexion engagée par la DISS (Conseil Général), tout particulièrement autour de la polyvalence de secteur, avec l'établissement d'une "charte de la polyvalence".
Certains CCAS ont également un rôle important pour leurs propres personnels (par exemple : réunions régulières des coordinatrices d'action sociale, ou des 13 agents d'accueil). Il peut avoir aussi des groupes de travail intercommunaux dans le cadre de l'UNCCAS.

Toutes ces initiatives, toutefois, renforcent le caractère localiste des définitions de poste, le sentiment qu'on ne pourra pas se faire reconnaître ailleurs dans sa fonction. On est dans une construction de références très décentralisée et très institutionnelle.

. Si l'on sort quelque peu du local, il semble que ce soit au **niveau régional** que se développent quelques tentatives de regroupements professionnels.

- Le réseau d'accueil des jeunes, PAIO et mission locale. bénéficie de rencontres régulières organisées par la Déléguée régionale.
Un réseau régional de directeurs de mission locale s'est ainsi créé, mais il n'a pas encore produit véritablement des références professionnelles partagées.
"Directeur de mission locale, c'est une profession encore à inventer".
D'autres groupes de travail réunissent les conseillers, surtout dans un but d'amélioration des fonctionnements.
Par contre, l'instance régionale de l'association nationale des conseillers PAIO et mission locale, assez active, travaille davantage sur des référentiels professionnels. Mais la grande disparité des situations est un frein au dynamisme de cette association.

- En ce qui concerne les chefs de projet de contrats de ville, le SGAR avait été l'initiateur de rencontres et d'échanges d'expériences. Ces rencontres sont interrompues depuis deux ans. Quelques opportunités sont offertes par le Centre régionale de ressources DSU. Les chefs de projet se sentent cependant peu soutenus, mal identifiés. "isolés".
"La DIV nous abreuve de documentation. on a le sentiment d'appartenir à quelque chose parce qu'on est sur un fichier. Mais ce n'est rien d'autre".

- La délégation régionale du FAS a constitué un groupe de travail sur la fonction "d'accompagnateur d'associations", avec l'objectif de produire une charte et un référentiel.

- La délégation régionale du CNFPT a mis en place un réseau des coordonnateurs et responsables du secteur petite enfance.

- Certaines fédérations associatives, enfin, jouent un rôle important, au niveau régional ou départemental.
La Fédération des centres sociaux a entrepris un gros travail de repositionnement des métiers en centre social, et a actuellement particulièrement investi dans la formation et la requalification des postes d'agents d'accueil. Pour ces derniers, c'est un des seuls lieux de référence.

- La FRAG est aussi un lieu de référence, mais plutôt pour les formes classiques des métiers d'animation. Les "coordinatrices d'action sociale", ou "animateurs en milieu difficile" qui sont salariés de MJC n'y ont pas trouvé d'appui pour une réflexion identitaire.

- L'UREI, ou des organismes de formation spécialisés sur l'insertion par l'économique, sont aussi des lieux fédérant leurs adhérents.

Au total, cependant, rien n'a débouché sur de véritables constructions d'identités professionnelles, et ces initiatives demeurent à la fois assez institutionnelles et surtout très sectorielles. Il n'y a, par exemple, aucun lieu transversal de réflexion sur un métier "d'accompagnateur de projets".

. Au **niveau national,** les associations professionnelles n'existent que pour les professions instituées et semblent en perte de vitesse. Très peu d'intervenants s'y sont référés, sinon pour évoquer des périodes révolues[1]. Seule a été citée "l'Association Nationale des puéricultrices". La seule profession qui semble en phase active de construction identitaire est celle des CESF, qui apparaît comme la plus dynamique, la plus transversale aussi, dans son positionnement actuel.

Au total, il ne semble pas que l'on puisse parler de structuration collective de groupes professionnels "par le haut", même si, peut-être, des processus s'amorcent. Les "formes identitaires" qui se structurent, fluctuantes, hésitantes, sont à échelle locale et institutionnelle et n'offrent pas à ce jour une base de légitimité ni de reconnaissance collective très explicite.

[1] Par exemple : "L'association Nationale des Responsables de Circonscription", devenue "Mouvement pour le développement social local," qui a, selon une AS, "raté son coup".

2 Savoirs, parcours et professionnalité

Nouvelle étape de la démonstration, ce second chapitre est consacré à l'analyse des parcours professionnels. Elle s'attache à mettre en évidence les modes de construction des compétences ainsi que les logiques qui structurent ces parcours et les qualifient.

21 Qualifications professionnelles et compétences

Ce chapitre est consacré à un état des compétences dont disposent les intervenants sociaux. Nous proposons d'en réaliser un état des lieux non pas exhaustif mais susceptible de mettre en évidence les principales tendances relatives d'une part aux modalités d'acquisition et aux filières de formation, d'autre part aux types de qualifications réunies, à leur poids respectif et à leur mode de répartition selon la fonction occupée dans le secteur.

211 Etat des savoirs, qualifications professionnelles et types de formation

Nous prenons en considération dans cet inventaire l'ensemble des savoirs acquis lors du processus de formation initiale ou continue, dans le cadre d'une action de formation validée ou non mais dans ce dernier cas, à la condition que celle-ci soit suffisamment significative pour qualifier durablement le professionnel et infléchir sa pratique d'intervention sociale. Nous excluons de ce fait dans le développement qui suit, les formations ponctuelles, de courte durée et qui relèvent essentiellement d'un objectif d'adaptation à la tâche[1].
Cet inventaire permet de dégager quelques enseignements principaux. Il fait apparaître un niveau moyen de formation relativement bon, une présence significative des cursus spécifiques aux métiers du social mais également une réelle hétérogénéité et diversité des qualifications qui conduisent à exercer un métier dans ce champ d'intervention.

. ***Un minimum requis : le niveau III***

L'examen des diplômes détenus par les intervenants sociaux met en évidence un premier constat d'importance : la très grande majorité d'entre eux possède un diplôme qui les positionne au moins au niveau III de la nomenclature officielle[2]. Certains accèdent à ce niveau par la validation d'un cursus universitaire correspondant au moins à deux années d'études après le bac ; d'autres, et ils sont plus nombreux, par l'obtention d'un diplôme professionnel qui les prépare à exercer un métier dans le champ social, sanitaire ou de l'animation.

Ce constat a l'avantage de mettre en évidence l'existence implicite d'une barre qui permet de donner un repère général et de situer globalement ce qui constituerait un niveau requis de formation. Cette constatation comporte une part d'évidence dans la mesure où les principaux diplômes professionnels du secteur sont classés dans cette catégorie et où de ce fait, il ne peut être surprenant de constater que les intervenants présentent bien et massivement le niveau d'études qui est classiquement exigé.
L'examen des cursus montre cependant et nous reviendrons sur ce point précis, que si les formations professionnelles sont prépondérantes, les parcours peuvent être très divers et se réaliser en dehors des voies traditionnelles qui préparent aux diplômes du secteur. Le fait de se former dans des filières autres que les filières classiques pourrait donc modifier à la baisse ou à la hausse le niveau général de la profession. Concrètement, cette tendance a plutôt pour effet d'élever le niveau de formation et d'en

[1] Il est difficile par ailleurs d'obtenir une idée précise de ces actions nombreues et diverses, que nos interlocuteurs ont évoquées mais sans en faire une présentation détaillée. Ces actions qui s'inscrivent dans un processus de formation continue sont traitées dans le sous-chapitre 1 - 2 : "la capitalisation active des savoirs".
[2] 67 intervenants dans l'échantillon composé de 88 personnes possède au moins un diplôme correspondant au niveau III.

faire un minimum ou un seuil, dans le sens où les professionnelsissus d'autres filières deformation présentent un niveau d'études supérieur et parfois même largement au-delà. Pour la plupart ils ont effectué trois à quatre ans d'étude après le bac et sont titulaires d'une licence ou d'une maîtrise ce qui les hisse au niveau II.

Aussi fort et massif qu'il soit, ce constat supporte quelques exceptions.
Certains rares intervenants ne présentent pas en effet ce minimum requis alors qu'ils peuvent occuper des fonctions d'encadrement. C'est le cas par exemple d'un intervenant aujourd'hui responsable d'une structure d'insertion après une longue expérience professionnelle en entreprise pendant laquelle il a gravi les échelons pour finalement accéder à une fonction d'encadrement. Son itinéraire dans l'entreprise n'a jamais donné lieu à une formation ou n'a été reconnu par un diplôme validant un niveau de qualification, et il détient aujourd'hui comme seul diplôme celui de sa formation d'origine. c'est-à-dire un CAP technique.

Dans d'autres exemples, ce sont des caractéristiques personnelles qui ont rendu ou rendent la personne apte à exercer une fonction particulière. L'illustration parfaite en est celle des personnes d'origine étrangère recrutées pour assurer des fonctions de médiation, d'animation, de prévention dans des quartiers ou auprès d'un groupe de populations. Fréquemment détenteurs du baccalauréat, ils ne présentent en revanche aucune autre qualification que leur appartenance d'origine et leur connaissance d'une culture qui les rend immédiatement proches des publics.

Ces exemples illustrent une catégorie faite de situations hétérogènes où des expériences diverses -occuper une position d'encadrement ou de responsabilité dans le secteur industriel ou du commerce, appartenir à une culture d'origine- qualifient suffisamment les personnes. Ces expériences remplacent le niveau d'études habituellement détenu par les autres intervenants sociaux et en particulier par ceux qui assurent des fonctions identiques d'animation ou de direction. Ce sont des situations bien caractérisées à la fois par le profil des personnes et par le type de fonctions assurées. Ce sont également des situations saisies à un instant précis et qui sont susceptibles d'évoluer. Lorsqu'ils formulent leurs attentes en matière de formation, certains de ces professionnels font part de leur volonté d'entreprendre une formation, en particulier le DEFA.

Il existe une autre catégorie d'exception. A la différence des exemples précédents, l'écart à la norme du niveau III est moins liée à l'histoire des personnes ou à leur profil, qu'au type de poste occupé qui n'exige pas a priori un niveau d'études supérieur. Ce sont notamment les secrétaires d'accueil ou secrétaires médico-sociales des centres médico-sociaux de la DISS ou du CCAS. Elles bénéficient d'un statut de fonctionnaire public territorial et ont été recrutées sur ce poste par voie de concours, qui leur confère le grade "d'adjoint" ou de "rédacteur". Ces concours ne sont ouverts qu'aux personnes qui possèdent le baccalauréat. C'est donc le niveau d'études que présentent généralement ces professionnelles et qui est alors lié aux conditions de recrutement sur un poste précis. Certaines d'entre elles toutefois et le fait est assez fréquent pour qu'on puisse le noter, ont fait des études supérieures qui leur donnent le niveau III et les rattache alors à la norme implicite.

Ainsi à l'exception de ces quelques exemples particuliers, les opérateurs sociaux apparaissent globalement comme des professionnels plutôt bien qualifiés.
Cette première caractérisation donne une indication mais est cependant partielle. Elle est loin de rendre compte de la diversité des filières de formations et surtout de l'hétérogénéité des parcours qui se réalisent selon des rythmes et des modalités fort variées et qui ne peuvent se réduire à un modèle principal.

. *La place relative des diplômes du secteur*

L'inventaire des formations suivies par les intervenants conduit au constat d'une grande diversité et d'une grande richesse. Les formations sont plurielles et les cursus traditionnels qui mènent au diplôme du secteur occupent une place prépondérante dans l'ensemble[1].

Les diplômes d'assistant social, d'éducateur spécialisé, d'éducateur de jeunes enfants sont bien représentés avec une part significative de professionnels avant choisi la formation de conseiller en

[1] Dans notre échantillon : 49 intervenants sur un total de 88 ont un diplôme du secteur y compris le DSTS. Certains cumulent donc deux diplômes, par exemple DEES + DSTS, ou DEAS + DEFA. Mais ces cas sont rares (3). On compte également 5 professionnels titulaires d'une maîtrise en travail social.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

économie sociale et familiale. On trouve également bien qu'en minorité, des formations directement finalisées sur l'intervention sociale mais soit moins professionnalisée. à dimension généraliste et relevant d'une validation universitaire (maîtrise en travail social) soit liée à une évolution de la position professionnelle vers une fonction d'encadrement (DSTS, DHEPS).

Les formations sanitaires sont également présentes -puéricultrice, infirmière- mais sont plus marginales dans ce secteur d'intervention et correspondent à des emplois précis : responsable des soins pour personnes âgées, directrice de service petite enfance, coordinatrice enfance...

Cet ensemble que constituent les formations professionnelles comporte une troisième composante qui à l'inverse des formations sanitaires n'est pas du tout marginale. Les diplômes préparant aux métiers de l'animation, le DEFA et antérieurement le CAPASE, occupent une place significative parmi les intervenants sociaux[1].
Ce constat renvoie au débat sur l'existence d'une éventuelle concurrence entre les diplômes classiques du social et le DEFA. avec l'hypothèse sous-jacente que cette formation serait particulièrement adaptée à certaines fonctions du champ social et peut-être davantage que les filières de formation classiques. Cette hypothèse nécessiterait bien entendu une investigation beaucoup plus approfondie et ciblée que ce travail ne permet pas.
Les raisons du succès du DEFA tiennent peut-être aux contenus de la formation en prise directe avec les thématiques qui traversent le champ de l'intervention sociale. Vraisemblablement, elles tiennent aussi à des modalités organisationnelles. Le DEFA est une formation attractive car elle est accessible en cours d'emploi ce qui n'est pas le cas pour celle d'assistant social notamment. Le système d'unités capitalisables permet d'étaler l'effort de formation dans le temps et d'articuler les séquences à des préoccupations ou investissements professionnels particuliers. Se confirme la caractéristique du DEFA comme une formation à la fois spécialisée et suffisamment polyvalente pour rester ouverte à une diversité d'opérateurs, notamment à des personnes qui démarrent sans formation particulière et qui se tournent naturellement vers la préparation de ce diplôme.

> - S. entre dans la vie active à 15 ans. Elle travaille en entreprise sans formation particulière. Elle profite d'une période de transition (déménagement suite à la mutation du conjoint, chômage) pour participer bénévolement au fonctionnement d'un équipement socio-culturel dont elle devient salariée. Elle entreprend alors le DEFA qu'elle réussit. Ce diplôme lui donne l'occasion de structurer les connaissances empiriques acquises à travers son action bénévole et la met en contact avec une association iséroise importante où elle travaille depuis 20 ans maintenant. Elle y assure des fonctions successives et notamment des responsabilités au siège de l'association.

Si les formations professionnelles diplômantes sont majoritaires, elles sont loin cependant d'occuper une place dominante ou centrale. Cette affirmation renvoie à deux phénomènes liés.
Dans notre échantillon en premier lieu, une part significative d'opérateurs qui s'identifient comme intervenant social, ne possède aucun diplôme professionnel du secteur. Ils ont acquis leurs connaissances ou leurs qualifications dans d'autres lieux et filières.
La distinction en second lieu entre les formés au social et ceux qui ne le sont pas dessine des frontières entre des types d'activité et de responsabilités.

On ne peut certes établir de relation mécanique entre le fait de disposer d'une formation sociale et l'exercice d'un métier. Mais c'est assez logiquement que l'on trouve le plus grand nombre de professionnels formés au social parmi les métiers en lien direct avec l'usager, qui poursuivent un objectif de résolution des situations individuelles, en bref au sein des métiers de l'intervention sociale.
Par différence, ces diplômes sont moins nombreux parmi les intervenants qui remplissent également une fonction comportant une réelle dimension sociale d'écoute et d'accueil du public. L'explication vient certainement du fait qu'il s'agit la de postes de moindre responsabilité. Mais on peut alors à l'inverse être surpris de trouver quelques agents d'accueil formés au social[2]. On constate également que ces intervenants expriment le désir de se former aux métiers du social et en particulier à celui d'assistante sociale.

Les cursus professionnel caractérisent amplement les intervenants qui sont à des postes de direction de service ou d'équipement. Et toutes les filières professionnelles sont représentées sans dominante particulière. La connaissance du métier acquise par le biais d'une formation professionnelle

---

[1] 12 titulaires du DEFA ou en cours de formation dans l'échantillon.

[2] Parmi les 8 personnes qui remplissent une fonction d'accueil, 3 ont une formation sociale ou en travail social (1 DEES, une maîtrise en travail social, 1 DEFA en cours).

diplômante semble leur conférer la légitimité à diriger, davantage qu'une formation généraliste ou qu'une expérience professionnelle.Elle constitue une condition nécessaire ainsi que l'exprime un "responsable des soins": "pour remplir cette fonction de responsable, il faut absolument une formation médicale... Il faut avoir la connaissance du métier pour être reconnu par son équipe". Un responsable de foyer d'hébergement largement diplômé après des études universitaires longues, explique qu'il a entrepris de faire le DSTS pour être reconnu et se donner les bases nécessaires à une perspective professionnelle dans le secteur.

On observe enfin que les personnes qui sont à l'écart des dispositifs de formation sociale mais qui ont un bon niveau d'étude sont aspirées par les fonctions d'animation de projet, ou encore de coordination. Les coordonnateurs de CLI, la coordinatrice emploi/formation, le coordinateur de ZEP ou encore le coordonnateur pour la promotion des actions de santé se sont formés dans d'autres circuits que les écoles de travail social. Même constat en ce qui concerne les conseillers ou chargés de mission divers qui ont des fonctions de mise en place et d'accompagnement de projets. On ne peut cependant porter une analyse radicale dans le sens où ces fonctions sont aussi assurées par des diplômés du secteur. Néanmoins, on ne peut que constater que ces emplois où dominent la négociation, la planification, l'expertise, ne requièrent pas nécessairement de connaissance particulière du secteur du moins en termes de connaissances acquises dans le cadre de processus formels de formation. Ces emplois semblent privilégier d'autres savoirs, peut-être même se construire en référence à d'autres cultures et modèles d'intervention.

. *Des parcours pluriels de formation*

Les intervenants sociaux de façon générale combinent plusieurs registres et temps de formations. Hormis les filières professionnelles du secteur, ils acquièrent leurs savoirs, par :

- les formations universitaires ;
- les formations "autres" ;
- les formations techniques.

. Les formations universitaires

Les cursus universitaires sont en nombre significatif[1].
Les disciplines scientifiques représentées offrent un éventail large où figurent en position dominante les sciences humaines et sociales. Les maîtrises en travail social sont les plus fréquentes. Arrive ensuite la psychologie, suivie de près par les formations en travail social puis par l'histoire ou la sociologie. On trouve ensuite ponctuellement et sans ordre d'importance les sciences de l'éducation, les techniques de communication, le droit, l'économie, l'urbanisme/architecture, la médecine ou encore l'ethnologie. D'autres disciplines apparaissent de façon tout à fait résiduelle -mathématiques, géographie, biologie, philosophie, lettres modernes...- et ont peu de lien avec une activité dans le secteur social si ce n'est de conférer comme tout cursus universitaire un niveau d'étude qui présuppose une formation générale et une capacité d'analyse. Les diplômes universitaires obtenus excèdent peu le niveau II (licence ou maîtrise). Les titulaires d'un troisième cycle constituent l'exception et lorsque c'est le cas, DESS ou DEA résultent plus souvent d'une démarche de formation continue que du cursus d'origine.

Beaucoup de professionnels avouent avoir fréquenté l'université quelques mois à l'issue des études secondaires et avant de choisir une orientation. Cette période courte est présentée comme un temps d'indétermination, d'errance ou de transition qui en général n'a pas donné lieu à une quelconque validation, ni à des apprentissages conséquents mais a permis de tester ou d'affermir des choix. Après avoir engrangé quelques connaissances préalables en sociologie, en histoire et plus souvent en psychologie, ce sont des personnes qui présentent un concours d'entrée aux écoles de formation sociale.
Lorsque ceux qui ont persévéré dans la voie universitaire accèdent ensuite au secteur social, c'est pour y occuper une fonction où dominent les tâches de coordination comme celle de chef de projet, ou encore d'accompagnement de projet ou de groupe. La moitié des jeunes diplômés de l'université se trouvent en effet à des postes tels que chef de projet, coordonnateur emploi-formation, coordonnateur d'actions de quartier, responsable de projet de formation... Ces postes comprennent une dimension de

[1] 27 intervenants ont une formation universitaire (cursus initial ou en cours d'emploi) dont 5 maîtrises en travail social. Nous ne prenons en compte le cas des personnes, que nous évoquons plus loin dans le texte, qui ont démarré un cursus rapidement interrompu.

responsabilité plus ou moins marquée mais ne comportent pas forcément une dimension d'encadrement hiérarchique.
A l'inverse peut-on dire, les directeurs de service ou d'équipement ne présentent aucune formation universitaire dans leur cursus initial, ni d'ailleurs dans leur cursus en cours d'emploi sauf cas exceptionnel. C'est à l'école des cadres infirmiers ou à l'école des cadres de la fonction publique territoriale pour ceux qui bénéficient de ce statut, qu'ils se forment et se préparent à assurer une tâche d'encadrement.
Les autres intervenants issus de l'université occupent des emplois qui varient d'agent d'accueil à animateur local d'insertion ou à conseiller "jeunes" dans une Mission locale par exemple.

Les diplômes universitaires s'acquièrent également en cours d'emploi. Cette démarche correspond à la volonté ou au besoin des professionnels de compléter leurs qualifications d'origine par une formation généraliste susceptible de leur offrir des connaissances supplémentaires ainsi que la possibilité de prendre du recul par rapport à leur pratique tout en se dotant d'outils d'ordre méthodologique ou théorique destinés précisément à enrichir cette pratique. Ce sont essentiellement la psychologie et les formations en travail social (licence et maîtrise) qui attirent les professionnels en quête de formation universitaire.

Reste cependant que cette démarche est peu courante[1]. Le fait peut s'expliquer par l'accès difficile et verrouillé à des formations universitaires. Le diplôme professionnel d'assistant social ou celui d'éducateur spécialisé par exemple, tout comme le DEFA équivalent à un niveau III et permettent d'entrer en licence, non en maîtrise ou a fortiori en troisième cycle. Ce système d'équivalence peu favorable aux professionnels peut contribuer à décourager ceux qui sont intéressés. Certains se tournent vers le DSTS, mais cela représente de même une démarche de longue haleine. Par ailleurs, les cursus universitaires exigent parfois une scolarité en continu et ne sont pas souvent aménagés de façon à permettre la participation des professionnels[2].

Plusieurs intervenants sociaux pourtant font part spontanément du souhait d'un étayage de leur activité professionnelle par une formation généraliste de haut niveau qu'ils envisagent et désignent sous la forme d'un DESS. Telle qu'ils l'expriment, cette attente correspond au besoin de réfléchir sur le sens de leur activité professionnelle en l'inscrivant dans un cadre d'analyse et de réflexion ouvert à l'ensemble des thématiques sociales et aux débats actuels de société[3].
Que cette raison explicative soit déterminante ou non, il apparaît que les professionnels qui investissent dans une démarche de formation soutenue et de durée plus ou moins longue, ont tendance à ne pas privilégier les formations universitaires. Soit ils visent à acquérir des diplômes professionnels du secteur lorsqu'ils n'en possèdent pas, soit ils s'orientent vers des actions "autres"[4].

. Les formations "autres"

Cette catégorie rassemble des actions qui sont dispensées par des organismes ou des réseaux divers, locaux ou nationaux. Même si elles n'ouvrent pas toutes sur des diplômes, elles bénéficient d'une reconnaissance dans les réseaux d'intervention sociale.
Elles présentent comme autre point commun d'être en lien avec la pratique ou avec un projet d'intervention professionnelle. Elles sont donc considérées comme susceptibles d'apporter des connaissances et des méthodes transférables sur le terrain. Cette dimension opératoire est reliée à des apprentissages généraux et les rend attractives pour les professionnels.

Les principales actions de formation citées sont de trois ordres :

- Les formations qui préparent à une fonction générale de direction, de gestion ou d'animation d'un service ou d'un équipement[5]. Ces formations sont en général polyvalentes et sont plus ou moins

---

[1] Seulement 8 exemples dans l'échantillon : 2 maîtrises en travail social, une maîtrise en technique de communication, une maîtrise en psychologie et 4 DESS ou DEA (sociologie, urbanisme, psychologie, santé et vieillissement).

[2] On peut citer l'exemple d'une professionnelle qui démarre un DESS "gestion des ressources humaines" pendant une période de chômage. Lorsqu'elle retrouve un emploi, elle est obligée d'interrompre sa formation deux mois avant la fin, dans l'impossibilité de trouver un arrangement qui lui permette d'assurer la présence exigée aux nombreux cours obligatoires.

[3] La perspective d'un DESS est évoquée par les professionnels de la "coordination" -dont quelques uns sont déjà titulaires dun troisième cycle- ou de l'accompagnement de projet qui ont une demande forte de connaissance et d'analyse des politiques sociales, du développement local ou encore de réflexion sur les questions d'habitat et d'action sociale.

[4] Voir les développements qui suivent : 1 - 2 "le recours massif et généralisé à la formation continue".

[5] Il s'agit bien entendu de formations différentes du Certificat d'Aptitude à la Fonction de Directeur d'Etablissement social (CAFDES). L'échantillon ne comporte aucun intervenant en possession du CAFDES.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

ciblées sur un type de structure. On remarque notamment un cycle de formation réservé aux responsables d'entreprise de l'économie sociale.
On y trouve également les formations réservées aux cadres de la fonction publique.

- Les formations qui se réfèrent à un champ d'analyse et de pratique constitué autour de la psychologie : thérapie familiale, psychothérapie, analyse transactionnelle, approche systémique, médiation familiale, conseil conjugal... Ces actions nombreuses qui se déroulent sur plusieurs mois ou années, sont essentiellement le fait des professionnels dont le métier comporte une forte composante relationnelle et qui en général possèdent par ailleurs un diplôme du secteur. Les assistantes sociales en particulier engagent volontiers ce type de formation, mais également les CESF ou éducateurs spécialisés.

- Les formations qui globalement traitent d'un modèle d'intervention ou d'organisation de l'action : travail social communautaire, méthodologie de projet ou encore formation interne à des réseaux associatifs et ciblée sur une fonction, comme celle de "conseiller culturel" ou "d'accueillant". Cet ensemble regroupe des actions très variées et qui de plus constituent de bons indicateurs des préoccupations institutionnelles du moment auxquelles elles sont directement liées. Centrées sur un méthode d'intervention ou en lien avec un projet institutionnel, ces actions sont suivies par des opérateurs qui remplissent des fonctions variées.

Ce rapide développement ne donne qu'une image atténuée de cet ensemble d'actions dont le poids quantitatif et qualitatif est considérable dans le système de formation des intervenants sociaux.

. Les formations techniques hors social

Il s'agit là de formations techniques qui ne concernent pas le champ de l'intervention sociale.
Les savoirs techniques que nous avons repérés sont nombreux[1] et variés. Sylviculture, technique agricole, ébénisterie ou menuiserie, chaudronnerie, mécanique, industrie de l'habillement, arts graphiques ou encore secrétariat de direction : la liste des CAP ou BEP est fournie et renvoie à des métiers classiques. Elle révèle exceptionnellement une technicité de haut niveau.
Ainsi par exemple, durant la première moitié de sa vie professionnelle, un intervenant aujourd'hui conseiller de l'ANPE et détaché sur le dispositif RMI était spécialisé dans la réfection et la fabrication de sièges d'art. Il a travaillé chez les plus grands tapissiers et fait partie de la quelque centaine d'artisans qui en France possède cette qualification artisanale.

Ces savoirs se réfèrent en général à des périodes d'activité professionnelle qui précédent l'exercice d'une fonction dans le champ social. Le fait de les posséder caractérise des opérateurs qui sont passés du secteur marchand vers le social[2]. Pour certains, cet apprentissage antérieur constitue le support sur lequel se fonde l'intervention dans le secteur social. Cette technique suffit donc à qualifier l'intervenant qui parfois mais rarement cherche à la compléter par des savoirs propres à son nouveau champ d'activité[3].

Le mixage des formations et des savoirs n'est pas le seul fait des intervenants issus d'un secteur technique, mais caractérise assez bien l'ensemble des acteurs.

. La combinaison des formations et des qualifications

La diversité des types de qualifications détenues par les intervenants sociaux mise en évidence par ce rapide panorama, s'accompagne d'un phénomène distinct. Selon leurs aspirations professionnelles et à la condition que le contexte institutionnel le leur permette. les opérateurs puisent successivement dans différents dispositifs de formation. C'est en combinant de façon spécifique les apprentissages techniques ou professionnels, ainsi que les cursus universitaires qu'ils construisent leurs compétences.

Si le mixage semble la règle, les exemples de parcours unique, monolithique existent bien aussi. On les trouve à la fois du côté des acteurs qui n'ont comme qualification qu'un diplôme professionnel du

---

[1] Dans l'échantillon, 16 intervenants ont une formation technique hors social.

[2] On peut trouver des schémas différents, par exemple des intervenants sociaux qui apprennent une technique particulière dans le cadre d'un projet d'insertion par l'économique, dans la perspective d'un projet d'animation auprès de groupes ou encore dans la visée d'une reconversion personnelle (changement de secteur d'activité, création d'une entreprise).

[3] Sur ce point, voir le chapitre 2 - 2, "du marchand au social".

secteur -assistant social, éducateur spécialisé, puéricultrice- que du côté des intervenants formés essentiellement à l'université.
Le schéma général est celui où existe une qualification dominante qui permet d'identifier le professionnel et sur laquelle se greffent d'autres apprentissages. Ce schéma général supporte plusieurs combinaisons possibles dont certaines reviennent de façon régulière. Il est donc facile de les illustrer.

- Le diplôme de base du secteur est complété par des savoirs spécialisés destinés à nourrir la pratique. C'est la démarche la plus courante et celle qu'adoptent les professionnels, diplômés du secteur.

> - Educatrice spécialisée dans une association importante du département, M.-A. n a jamais cessé de se former. Elle a suivi des cycles longs de formation à la dynamique de groupe, à l'approche systémique puis à la médiation familiale qui selon ses propres termes, lui donnent l'assise nécessaire pour travailler avec les familles.

- Au sein d'un même cursus initial, se trouvent articulées une formation professionnelle et une formation universitaire.

> - L a démarré des études de psychologie qu'elle interrompt lorsqu'elle est admise à l'école d'éducateur spécialisé. Elle termine sa licence de psychologie en même temps que sa formation d'éducatrice.

- Les formations spécialisées prolongent un cursus universitaire, en partie mal adapté aux besoins du terrain.

> - M. a une maîtrise de psychologie et a abandonné le DESS de psycho-pathologiequ'elle avait entrepris quelques années plus tard car selon elle "la fac est coupée du monde du travail". C'est en participant à des formations sur la dynamique de groupe ou l'ingénierie/développement, organisées par son propre réseau professionnel ou par des organismes extérieurs qu'elle développe et accroit ses compétences.

- Le diplôme professionnel s'ajoute à la formation technique d'origine qui dans cet exemple constitue un support possible pour une action future de type socio-éducatif.

> - G. a une formation technique agricole avec l'objectif d'être moniteur en maison familiale rurale. Finalement après quelques années d'activité en milieu rural, il décide de s'orienter vers un métier social et passe le diplôme d'éducateur spécialisé.

Les combinaisons à trois composantes sont rares et sont le fait d'acteurs qui disposent de formations techniques. C'est le cas de cette assistante sociale qui cumule trois qualifications différentes.

> - M. a un brevet professionnel et travaille dans une banque. Elle décide de s'orienter vers le métier d'assistante sociale et passe le diplôme. Après plusieurs années de pratique, elle souhaite évoluer vers une fonction de direction et suit une formation longue d'un an préparant à ce type d'emploi et dispenséepar un organisme régional.

Ces illustrations ne font que transcrire quelques combinaisons, les plus fréquentes, parmi une infinie variété. L'intérêt cependant ne réside pas vraiment dans la tentative de repérage de formes récurrentes ou de logique particulière d'association de savoirs. La complexité et la richesse des parcours de formation résistent à ce type d'appréhension.

Le fait majeur en revanche est celui de l'addition des savoirs. Ce phénomène de cumul signifie clairement que les cursus d'origine que ceux-ci se déroulent dans des filières générales, professionnelles ou techniques, ne représentent que la première phase de l'apprentissage. Les savoirs sont acquis dans des lieux et dans des temps différents.
Nous proposons d'examiner plus précisément la nature, le contenu et les modalités d'acquisition de ces savoirs que ne procure pas la formation initiale.

212 La capitalisation active des savoirs

Cette notion de capitalisation active traduit l'idée d'un processus d'acquisition progressive, de synthèse et de transformation des savoirs qui sont acquis selon des modalités et avec des objectifs différents. Certaines qualifications relèvent essentiellement de l'expérience. Elles sont construites au fil des pratiques professionnelles et/ou en référence à l'histoire de la personne. Nous les désignerons par le terme de savoirs "expérientiels". D'autres s'appuient largement sur les possibilités offertes par le dispositif de formation continue.

. *Le recours massif et généralisé à la formation continue*

L'ensemble des intervenants sociaux, tous types de fonctions confondues, recourent à la formation continue. Celle-ci revêt une importance de tout premier plan.
Le simple rapprochement des qualifications détenues par les acteurs au moment de leur entrée dans la vie active de la configuration actuelle, suffit à démontrer le fait. L'écart est tout à fait révélateur ; les qualifications se sont accrues de façon considérable. De plus, le relevé bref que nous avons pu en effectuer est vraisemblablement en deçà de la réalité. Il s'est fait en effet à partir de la déclaration des interlocuteurs qui ont principalement pris en compte les formations qu'eux-mêmes considéraient comme significatives dans leur parcours ou pour l'exercice de leur fonction actuelle.

Il faut distinguer les actions de formation qui ont un objectif d'adaptation au poste ou de perfectionnement, des formations qualifiantes et diplômantes.

. La première catégorie dite d'adaptation ou de perfectionnement, rassemble des actions très diverses, de portée et de signification tout à fait différentes.

On y trouve d'abord en nombre infini une série de modules ou de sessions. Ils se distinguent par leur courte durée, leur caractère opératoire et instrumental dans le sens où les acquisitions qu'ils permettent sont directement transférables dans la pratique professionnelle et sont en partie destinés à apporter des éléments concrets de résolution des problèmes auxquels se confrontent les acteurs. Ce sont les "stages" classiques. Ces "formations par-ci par-là" ainsi que les nomme une assistante sociale qui déclare dans le même temps que ces formations l'ont beaucoup aidée, servent explicitement à la transmission ou à l'actualisation de connaissances.

Sans épuiser la totalité des sujets traités, on peut en dresser une liste indicative :

- Les savoir-faire particuliers, les techniques ou les méthodes, en bref toute forme "d'habileté" expressément nécessaire à l'exercice de la fonction ou à la rationalisation des tâches contenues dans le poste. Sont alors citées les stages d'initiation ou de perfectionnement à l'informatique, au traitement de texte, à la prise de notes, à la lecture rapide... Ces actions peuvent être plus ou moins spécialisées et choisies en fonction du contenu de l'activité : une coordinatrice d'action sociale qui accompagne des groupes dans les quartiers s'initie à la vidéo, une puéricultrice de PMI s'entraîne à la rédaction de rapports sociaux, des assistantes sociales se perfectionnent dans la technique de l'entretien. Certaines s'adressent aux personnes en situation d'encadrement ou de coordination (conduite de réunion, management, gestion des ressources humaines ou des conflits) ou encore traitent de l'attitude ou de la vie au travail (gestion du stress. travail en équipe).

- Des apports thématiques conçus comme une approche d'une question particulière : sensibilisation à l'Europe, le Développement Social Urbain et les politiques de la ville, approche du vieillissement de la personne, enfance en danger, droit au logement... C'est ainsi par exemple qu'une directrice d'un service enfance d'une commune réfléchit sur la "place de l'enfant dans la ville", qu'une animatrice locale d'insertion se penche sur les problèmes de l'illettrisme au cours d'une session de trois jours, ou qu'une assistante sociale participe à une action intitulée "études cliniques sur l'alcoolisme" proposée par une association locale spécialisée dans le domaine.

Sans pouvoir être qualifiées de contingentes, ces actions sont ponctuelles, rattachées à la pratique. connectées à des préoccupations professionnelles du moment d'ordre organisationnel ou bien liées à la montée d'une question sociale spécifique. On observe enfin que les formations post-embauche qui par définition relèvent d'une logique d'adaptation à la tâche sont rarement mentionnées.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

. La seconde catégorie concerne les formations qualifiantes et diplômantes.

Nous rangeons dans cette catégorie, les formations "autres" que nous avons signalées ci-dessus[1].
Elles se répartissent donc en trois types. Elles relèvent d'une démarche de formation appelant un engagement soutenu du professionnel qui s'inscrit dans un processus rationnel de formation avec une visée de modification de la pratique. S'il y a apport de connaissance, il y a surtout mise en oeuvre d'une réflexion qui transforme et restructure les savoirs déjà présents et ne peut donc se réaliser que dans le cadre d'une dynamique de formation continue.

Certains acteurs décident de préparer dans le cadre de la formation continue, un diplôme universitaire ou professionnel.
D'un point de vue essentiellementquantitatif, les diplômes ainsi acquis qu'ils soient professionnel ou universitaire, concernent une part significative d'intervenants sociaux[2] qui par ailleurs occupent des emplois avec des contenus et des responsabilités fort divers.

Ceux qui engagent cette démarche obtiennent soit un diplôme supplémentaire, soit leur premier diplôme, hormis le baccalauréat ou bien des brevets ou certificats techniques.
En ce qui concerne le premier cas de figure, le diplôme nouvellement acquis est généralement universitaire et exceptionnellement professionnel[3]. En d'autres termes, les personnes déjà diplômées ont tendance à rechercher une validation universitaire qu'ils n'ont pas dans le cas où ils ont effectué leur cursus initial dans une filière professionnelle,ou bien une validation d'un niveau supérieur ou dans une discipline différente lorsqu'ils sont issus d'une filière de formation générale.

> - M. est assistante sociale. Elle débute à la Caisse d'Allocations Familiales, puis occupe divers emplois avant de devenir assistante sociale chef. Tout en travaillant, elle prépare une maîtrise en travail social.
>
> - Initialement, C. a fait des études universitaires en mathématiques. Aujourd'hui responsable d'une unité de formation qui développe des actions d'insertion auprès de publics en grande difficulté. Elle a bénéficié à plusieurs reprises de la formation continue, c'est dans ce cadre qu'elle a obtenu une maîtrise en psychologie

Dans le second cas c'est-à-dire lorsqu'il s'agit d'un premier diplôme, celui-ci est professionnel. Si le DEFA ainsi que nous l'avons souligné précédemment, vient largement en tête des diplômes sociaux repérés, il est également le premier dans l'ordre des diplômes présentés dans le cadre de la formation en cours d'emploi. Mais les exemples existent aussi de personnes qui après une première période d'activité professionnelle dans le champ de l'intervention sociale ou non, se préparent à être conseillère en économie sociale ou familiale, assistante sociale ou infirmière/puéricultrice.

> - M. est employée de banque à 17 ans, après le BEPC. Elle bénéficie des cours du soir organisés par la Banque où elle travaille, et passe d'abord le CAP, puis le brevet professionnel de banque. Elle prépare ensuite par correspondance une équivalence au baccalauréat, réussit et décroche une bourse de "promotion sociale" qui lui permet de suivre des études d'assistante sociale avec un maintien partiel de son salaire. Trois ans plus tard, elle est diplômée et démarre une nouvelle vie professionnelle.
>
> - S. travaille avec un BEP sanitaire et social. En cours d'emploi, elle prépare le concours d'entrée à l'école d'infirmière et suit la formation. Diplômée, elle est embauchée à l'hôpital où elle négocie un contrat qui lui permet de terminer sa formation professionnelle et de réaliser son projet de devenir puéricultrice.

Ce type de cursus structuré par l'acquisition tardive d'un diplôme professionnel concerne essentiellement des personnes qui sont sorties du système scolaire sans qualification particulière ou avec un bas niveau de qualification. Elles trouvent de cette façon un moyen de concrétiser une orientation professionnelle,ou de la consolider en trouvant l'assise et la reconnaissance, notamment en termes de statut, que confère le diplôme. Le dispositif de formation continue apparaît pleinement ici dans sa dimension promotionnelle.

---

[1] Voir "les formations autres" in 1 - 3 : Des parcours pluriels de formation.

[2] 8 titres universitaires et 19 diplômes professionnels acquis ainsi (8 DEFA, 4 DE d'infirmière ou puéricultrice, 3 CESF, 1 DEAS, 1 DEES, 2 DSTS).

[3] Par exemple, une personne licenciée en histoire passe le diplôme d'infirmière ou encore une assistante sociale qui présente le DEFA.

Plus largement que dans le cadre unique de ce schéma précis, le champ social offre de nombreuses illustrations de parcours de qualification, de promotion professionnelle et de mobilité rendus possibles par la formation continue :

> - J.-M. est aujourd'hui directeur d'un équipement de quartier. Titulaire à l'origine d'un CAP de chaudronnier et d'un bac technique, il travaille en entreprise puis prend goût à l'action socio-éducative. Recruté sur un poste d'animateur, il en profite pour passer le DEFA puis continue par une formation de directeur de structure qui lui permet d'accéder à la fonction de responsabilité qu'il occupe aujourd'hui. Il vise maintenant une formation universitaire orientée sur le thème du "développement local".

Exemplaire par la façon d'associer et d'enchaîner les différentes filières de formation, cette trajectoire professionnelle se construit à l'appui du dispositif de formation continue.

Le recours à la formation permanente est donc massif dans son ensemble et permet de concrétiser des attentes, des aspirations variables. Les intervenants en font un usage fort différencié.

. *Un usage différencié des ressources formatives*

Les intervenants n'utilisent pas avec la même intensité les possibilités offertes par la formation continue. Ils choisissent parfois aussi de recourir à des formules qui se situent hors de ce dispositif, dans le cadre d'une démarche personnelle

. Modalités de la formation continue et attentes des professionnels

Les actions de formation continue s'organisent selon deux modalités. Soit la formation est réalisée en dehors de l'institution de rattachement du professionnel par un organisme extérieur quel qu'il soit. organisme de formation ou dispositif rattaché à l'Education Nationale par exemple. Soit, la formation est mise en oeuvre en interne. Nous n'avons pas procédé à une mesure quantitative du nombre d'actions réalisées en interne ou à l'extérieur, mais en termes de tendances générales on observe une répartition assez équilibrée entre ces deux modalités.

. Les actions externes relèvent de pratiques classiques qui n'appellent pas d'observations particulières. Elles recouvrent les formations qualifiantes, les formations diplômantes, universitaires ou professionnelles ou techniques qui par définition ne peuvent être dispensées en interne. Elles recouvrent également une bonne part des actions d'adaptation et de perfectionnement dispensées par des organismes spécialisés, prestataires de services.

. Les formations qui se déroulent en interne en revanche ne suivent pas un modèle unique. Elles renvoient à des montages particuliers qui ressortent de différents niveaux d'organisation.
L'action peut être mise en oeuvre dans le cadre institutionnel, qu'il s'agisse d'une association, d'une administration ou d'un réseau constitué qui réunit des professionnels se référant à une même pratique d'intervention.
Quelques exemples illustrent ces cas de figure. Le premier est celui d'une association départementale spécialisée dans l'accueil et l'accompagnement de publics d'origine étrangère et avec un personnel nombreux. Indépendamment de leur formation d'origine et quels que soient leur fonction et leur niveau de responsabilité, les salariés sont essentiellement formés en interne dans le cadre de modules courts thématiques (politiques de l'immigration, connaissance de la culture maghrébine...) ou méthodologiques (dynamique de groupe, méthodologie de projet...). Cette orientation correspond à une politique de l'association qui a fortement misé sur la formation de ses agents : "l'association nous encourage à nous former et nous nous formons sans cesse en interne" explique un animateur. Ce choix permet par ailleurs d'activer au sein de l'association une dynamique de réflexion et d'échange susceptible de renforcer auprès des salariés une identité institutionnelle. On peut mentionner également l'exemple de la conseillère professionnelle d'un Centre d'Information Féminin qui depuis qu'elle occupe cette fonction a suivi plusieurs formations organisées au niveau national et réservées aux professionnels de ce réseau des CIF.

Les actions "intra" constituent une variante de ce schéma de formation interne. Elles s'adressent spécifiquement à l'équipe permanente d'un service ou d'un établissement. Elles ne constituent pas une

pratique courante, du moins elles n'ont pas été mises en avant, si ce n'est à travers de rares exemples tel celui d'une mission locale qui met en place un travail de supervision qui engage chaque membre du personnel dans une dynamique de formation.

Le secteur de la fonction publique présente un autre mode d'organisation de la formation en interne qui lui est tout à fait spécifique. Cette organisation est interne dans le sens où les agents des collectivités locales sont tenues de s'adresser prioritairement au CNFPT, organisme compétent pour mettre en oeuvre les formations qui leur sont destinées. Apparemment, les acteurs ont la possibilité de puiser assez librement dans la gamme qu'offre le CNFPT et plusieurs expriment leur satisfaction : "pas de problèmes, je m'y retrouve bien" affirme la responsable d'un service communal.
L'existence toutefois, de cet outil privilégié tend paradoxalement à restreindre, à contenir les démarches de formation. Les agents sont systématiquement orientés vers le partenaire référent dans le domaine et peuvent difficilement prétendre à des formations dispensées par d'autres organismes. Même si la possibilité reste ouverte, il est peu probable d'y accéder. "Il est difficile de se faire financer des formations en dehors du CNFPT" constate une intervenante qui ajoute "et le CNFPT n'offre rien qui m'intéresse". Cette appréciation critique est partagée par différents interlocuteurs qui ne trouvent pas dans ce qu'ils nomment le "catalogue" du CNFPT une formation qui corresponde à leur attente. Une coordonnatrice des actions de santé juge par exemple que "la formation au CNFPT est trop basique". Quels que soient les motifs invoqués pour exprimer une satisfaction ou une insatisfaction. les points de vue recueillis ne sont caractéristiques ni d'un type de contenu d'intervention, ni d'un type de position professionnelle.

. Il existe une troisième modalité d'action située à mi-chemin entre les deux voies possibles, celle de l'organisation interne ou de la prestation extérieure. Elle ne s'inscrit pas dans un processus formel d'apprentissage mais elle comporte une dimension formative largement valorisée par les acteurs.
Il s'agit en premier lieu de l'ensemble diffus que constituent les multiples commissions de travail ou groupes de réflexion qui réunissent les agents ou une certaine catégorie d'agents au sein d'un service ou d'une institution. Les assistantes sociales polyvalentes d'une circonscription par exemple ont mis en place des groupes de travail thématiques qu'elles-mêmes animent. Les thèmes changent en fonction de leur préoccupation l'insertion par le logement, le RMI, les relations entre la famille et l'école...
Il s'agit ensuite des nombreux colloques, journées d'étude ou congrès de toutes sortes que les intervenants recherchent et attendent. L'intérêt de ces manifestations réside moins dans l'apport de connaissances nouvelles que dans la possibilité offerte de rassemblement, d'échange et de confrontation. Les acteurs y élargissent le cadre de leur réflexion et de leur pratique ainsi que leur réseau partenarial. Mais c'est là surtout que se créent, se confortent et se diffusent des références communes sur la base de savoirs propres au secteur qui à l'occasion sont sollicités, convoqués et actualisés, et inscrits dans un système de valeurs partagé par les opérateurs.

. Des stratégies de formation

Ce domaine de la formation montre une grande diversité de stratégie. Y dominent des logiques individuelles, En fonction du contexte institutionnel, de leurs aspirations professionnelles et de leur intérêt personnel, les acteurs s'approprient diversement les ressources mises à leur disposition par le dispositif de formation continue.

Certains se situent dans une logique de formation que l'on peut qualifier d'instrumentale.Le professionnel profite à plein des possibilités offertes, il est en permanence candidat pour se former et amasser des connaissances variées, considérées comme toujours bonnes à prendre et utiles pour son activité.
D'autres se tiennent dans une position de retrait. Soit ils sont avancés dans leur vie professionnelle et préfèrent réserver toute forme d'investissement au domaine de la vie privée. Soit, loin d'indiquer un désintérêt cette attitude traduit une insatisfaction, la quête d'une "formation introuvable" qui justifie une position d'attente, ou encore l'incapacité pour des raisons diverses -institutionnelles ou personnelles- de concrétiser un souhait de formation.
Il existe enfin un usage rationnel qui consiste à considérer l'action de formation comme un élément dans la construction d'un projet. Loin de se contenter de saisir de simples opportunités, l'opérateur puise dans le dispositif de formation selon les besoins que font apparaître l'évolution de sa propre trajectoire professionnelle et les perspectives qu'il envisage. On peut alors véritablement parler d'une stratégie de formation.

. La formation joue alors un rôle d'accompagnement du changement.
Directement rattachée à un changement qui se profile ou qui a déjà été concrétisé ou bien engagée avec un projet plus lointain et diffus, si la formation ne suffit pas à réaliser le changement, elle en constitue une condition nécessaire.

- Elle accompagne la transformation du poste et l'élargissement des tâches qui le définissent :

> - P. est agent d'accueil et vient de réussir le concours de rédacteur. Elle profite de la formation post-concours, qui comporte un objectif de perfectionnement professionnel, pour mettre en oeuvre un projet qui lui tient à coeur depuis longtemps : monter un réseau d'échange réciproque de savoirs qu'elle-même animera.

- Elle ouvre l'accès à des fonctions comportant des responsabilités plus élevées :

> - Educatrice spécialisée dans un foyer d'hébergement, B. prépare le DSTS. Lorsqu'elle postule pour prendre la responsabilité d'un service nouvellement créé par l'association qui l'emploie, sa démarche de formation constitue un atout décisif en sa faveur et sa candidature est retenue.

- Elle autorise la mobilité et l'accès à des fonctions différentes qui sans formation complémentaire serait resté improbable :

> - Avec un grade d'attaché de la fonction publique territoriale, J. occupe un poste de type administratif dans le service "Habitat" de la commune. Elle souhaite changer car elle trouve ce travail "trop cadré, trop rigide". Elle demande à bénéficier d'un congé individuel de formation et prépare un DEUST de gestion du personnel et relations sociales. A son retour. elle postule sur un poste d'animateur local d'insertion qui vient de se créer et est retenue.

Il ressort de ces différents exemples que la démarche de formation joue à deux niveaux. Elle met le professionnel en capacité de saisir des opportunités de changement, ou elle le prépare à s'approprier un changement programmé et lui apporte des atouts pour consolider cette nouvelle situation.

. Certains acteurs décident de rechercher ailleurs ce que la formation initiale ou professionnelle ne peut leur donner. Ils sont amenés à se procurer par leurs propres moyens les savoirs qu'ils jugent nécessaires ou dont ils ont envie.
Cette démarche a pour caractéristique principale d'être entièrement à l'initiative de l'acteur qui effectue ces formations hors du cadre professionnel et à titre personnel. Il en assure lui-même le financement sur ses propres ressources et y consacre une partie de son temps libre. L'engagement personnel prime et constitue le ressort de l'action. Mais les savoirs ainsi acquis ne sont pas pour autant déconnectées du terrain professionnel, ils sont ancrés dans la pratique.
Cette recherche personnelle de savoirs constitue une réalité que nous avons observée un nombre de fois suffisant pour constituer un phénomène significatif[1].

Dans certaines situations, ces démarches correspondent à la mobilisation volontaire du professionnel qui se procure des techniques ou des savoirs que son activité exige ou du moins qu'il considère comme nécessaires pour remplir sa fonction. A défaut d'en appeler à l'institution ou parce que celle-ci ne peut répondre, il se donne par lui-même les moyens d'agir.

> - En disponibilité de l'aviationcivile depuis de nombreuses années, A. est animatrice auprès de personnes âgées avec un statut "d'auxiliaire" ce qui rend difficile l'accès à des formations autres que des stages de coure durée. Pourtant elle ne cesse de suivre des formations : elle participe à une action pilote à Jeunesse et Sports sur le "sport et la retraite" pendant trois ans, elle apprend le tir à l'arc (une fois par semaine pendant deux ans) et obtient un certificat d'initiateur, elle fait des stages de ski de fond... Toutes ces formations qui lui servent à lancer une activité avec les retraités, ont été entièrement réalisées à son initiative, sur son temps libre et avec un financement personnel.

Ce type de démarche peut aussi répondre à d'autres besoins ou exigences. Dans ce cas elle correspond à la poursuite d'un intérêt personnel. L'objectif de transformer et d'alimenter la pratique existe mais est second. En tout cas, il passe par un enrichissement personnel.

---

[1] Nous avons repéré 8 démarches de ce type qui correspondent donc à des actions longues ou avec un fort impact.

Les professionnels qui font état de cette démarche personnelle ont tendance à considérer ces formations comme relevant d'un domaine réservé, c'est-à-dire d'un domaine qu'ils souhaitent maîtriser et ne devant pas faire l'objet d'une négociation avec leur employeur.
Ces formations présentent comme première caractéristique commune de concerner une activité intellectuelle : un chef de circonscription prépare un DEA de sociologie car elle "étouffe" et ça lui permet de "respirer", une coordinatrice d'action sociale suit pendant deux ans une formation PNL (programmation neuro-linguistique) jugeant cet outil indispensable pour son travail auprès des groupes en difficulté.

Par ailleurs, et ce dernier exemple le suggère, l'intérêt personnel qui commande ce type d'action se situe fréquemment dans le champ des sciences ou des pratiques psycho-cognitives : formation au conseil conjugal, médiation familiale, approche systémique[1]...

> - M.-A. a connu une succession d'emplois dans le secteur social avec pour seul bagage deux années passées à l'Université où elle a suivi des études en biologie animale. Elle a toujours refusé de suivre les formations -éducatrice spécialisée. DEFA- que ses différents employeurs exigeaient et étaient prêts à prendre en charge. Mais à titre personnel, elle suit depuis sept ans une formation de psychothérapeute qu'elle tait à chaque fois qu'elle candidate sur des postes et accède à de nouveaux emplois. Après de nombreuses années passées dans le social, elle a envie aujord'hui de s'installer comme psychothérapeute.

Cet exemple donne une image extrême de la réalité du phénomène dans le sens où la plupart des opérateurs qui engagent une recherche personnelle de savoirs, mobilisent à d'autres moments le dispositif de formation continue et l'utilisent à bon escient.

Reste qu'il existe un ensemble quantitativement significatif de professionnels qui, à côté des actions de formation continue ou à défaut de celle-ci. investissent personnellement dans la quête de savoirs nouveaux et complémentaires. sans en attendre un effet immédiat en termes d'évolution de carrière, de redéfinition institutionnelle de leurs tâches ou de changement de poste. Ce n'est pas cette perspective qui donne du sens à leur attitude qui renvoie à des motivations plurielles.
Ces professionnels n'appartiennent pas de façon privilégiée à une famille de métier, mais sont distribués entre les différentes familles à l'exception toutefois des métiers de proximité qui n'en compte aucun. Placés ainsi dans des contextes institutionnels et professionnels différents, la majorité d'entre eux partage cependant un point commun : ils détiennent un diplôme professionnel du secteur même si leur évolution professionnelle les conduits à occuper des emplois qui ne sont pas en droite ligne avec ce diplôme de base[2].

. *Les qualifications "expérientielles"*

Les qualifications ne sont pas forcément ou uniquement issues d'actions de formation identifiées. L'apprentissage se réalise aussi bien sur le "tas" et plusieurs interlocuteurs insistent sur cette dimension.
Les déclarations sont nombreuses dans ce sens et émanent de professionnels qui possèdent ou non une formation sociale : "on apprend sur le terrain" affirme une assistante sociale chef qui développe un travail partenarial local fort, ou encore "c'est plutôt ma pratique, mon expérience qui a construit mes compétences" conclut une animatrice chargée d'accompagner des groupes ou des personnes d'origine étrangère. Certaines formules sont plus catégoriques et quelque peu polémiques. "Les formations initiales ne permettent pas de préparer au travail collectif, il faut apprendre ça sur le tas" explique une assistante sociale de l'Aide Sociale à l'Enfance. Le dernier exemple que nous citons enfin est celui d'une assistante sociale qui dans le cadre de sa fonction d'accompagnement d'un public d'adultes en difficulté est amenée à collaborer régulièrement avec des bénévoles et à soutenir leur action, et qui déclare "la formation d'assistante sociale ne sert à rien pour faire ce travail".
Si certains interlocuteurs saisissent de cette façon l'occasion de poser la question de l'adéquation des formations professionnelles aux besoins du terrain, reste que la dimension formative de la pratique constitue une réalité largement confirmée et valorisée.

Indépendamment de la formation par la pratique, il existe d'autres savoirs particuliers que seules procurent l'expérience ou l'histoire personnelles. Les professionnels en font part spontanément ou s'y réfèrent lorsqu'ils évoquent les critères d'embauche qui ont joué en leur faveur. Ce seul fait permet

---

[1] Sur les 8 démarches, 5 relèvent de ce type d'intérêt.

[2] 6 intervenants sur les 8 qui ont entrepris cette démarche ont un diplôme du secteur.

d'établir que ces savoirs rendent ou contribuent à rendre apte la personne à occuper un emploi dans le domaine de l'intervention sociale. Nous les appellerons les "qualifications expérientielles". Elles sont de quatre types.

. L'engagement personnel

> - G. est responsable d'un service "animation des retraités". Dans sa jeunesse il a fait du scoutisme, il possède le BAFA et a été moniteur puis directeur de centre de vacances. Il est sportif et préside la section "tennis' du Comité d'entreprise du CCAS qui l'emploie. Il a de nombreuses activités associatives et s'occupe notamment de l'association de parents d'élève qu'il préside également.

Cet exemple met en évidence deux composantes qui se retrouvent avec une grande régularité dans l'ensemble des activités extra-professionnelles évoquées par les acteurs : la participation aux associations de parents d'élève et l'encadrement, dans la période de jeunesse, d'activités de loisirs, de camps de vacances et colonies. Les deux n'apparaissent pas forcément ensemble, mais l'un ou l'autre est souvent présent et constitue parfois le seul élément repérable de la vie sociale extra-professionnelle.

L'engagement personnel n'est pas un fait aussi massif et prégnant qu'on pouvait le penser a priori dans un secteur à forte mobilisation sociale. Mais cet engagement a pu s'affadir avec le temps ou évoluer et se porter sur des objets différents. Un coordonnateur de CLI par exemple, décrit une jeunesse très militante avec des engagements nombreux dans différents mouvements associatifs, et confie qu'aujourd'hui il "concentre sa militance dans sa vie professionnelle".

Ce premier constat d'ordre très général ne doit cependant ni masquer ni atténuer la réalité de l'implication personnelle des intervenants sociaux hors de leur champ professionnel. Par ailleurs, notre objectif ici n'est pas d'apprécier globalement le phénomène d'investissement personnel dans le champ social, mais de comprendre l'importance particulière que revêtent certaines formes choisies d'engagement dans la construction individuelle des qualifications d'un intervenant.
Ces engagements se lisent dans des parcours structurés par des investissements ciblés, et se déploient sur trois registres principaux qui ne sont pas exclusifs l'un de l'autre.

- La participation à la vie locale :

> - V. est coordinatice d'action sociale et habite dans un ensemble urbain de l'agglomération grenobloise. Elle y est très active et participe étroitement à l'ensemble de la vie du quartier qu'il s'agisse de manifestations informelles ou d'activités précises : elle est membre du conseil d'administration de la MJC, de l'associationde parents d'élève, et de l'Union de quartier.

- Le bénévolat associatif :

> - C. démarre dans le bénévolat en lançant un journal de quartier. Le succès de cette initiative qui mobilise les habitants fait naître le projet d'un centre social. C. "bataille" pendant trois ans pour réaliser le projet, et lorsque le centre est créé en devient présidente. Puis elle met en place une action d'accompagnement péri-scolaire pour des enfants issus d'un milieu défavorisé qu'elle anime bénévolement. Du point de vue professionnel, elle coordonne des actions de lutte contre l'illettrisme.

- L'engagement politique ou syndical :

> - A côté de son activité professionnelle, M. développe une forte activité militante. Elle a beaucoup investi dans son quartier, participe à plusieurs associations et s'est présentée aux dernières élections municipales. Elle explique sa décision comme un engagement citoyen et une volontéde sa part deproposer une alternative politique.

Ces quelques exemples illustrent modestement la variété des engagements que l'on peut trouver dans le champ social susceptible d'attirer des acteurs avec un parcours extrêmement riche et où se croisent plusieurs formes de militance :

- Prêtre dans une paroisse ouvrière, P. travaille en usine, dans la métallurgie. Il aide à la création d'une section syndicale, devient délégué du personnel, siège aux prud'hommes et anime des luttes syndicales. A son arrivée à Grenoble, il s'implique dans la vie du quartier où il habite, s'insère dans le réseau d'intervention sociale et devient une personnalité locale. Il est aujourd'hui responsable d'une Mission locale qu'il dirige sur un mode très participatif.

. La culture d'appartenance

La composante culturelle caractérise des intervenants qui arrivent dans le champ social en étant porteurs d'une culture façonnée par un milieu d'origine ou dans un autre secteur d'activité, et/ou dont l'arrivée dans ce champ est étroitement liée à cette spécificité. De façon implicite ou explicite, c'est en appui sur cette culture d'appartenance qu'ils développent leur action dans le domaine social.

La culture d'origine étrangère constitue un atout décisif pour occuper des fonctions dites de proximité, par exemple "femme-relais", écrivain public ou correspondant de quartier.

- Y. est d'origine turque. Lorsqu'il est recruté sur un poste d'accueillant/animateur par une association d'aide aux travailleurs étrangers ou d'origine étrangère. il vient de terminer une formation en sciences économiques de niveau III. Son embauche n'est pas liée à une qualification dans le domaine de l'animation mais à sa culture d'appartenance. Sa connaissance de la langue et de la culture turques est déterminante et le met dans une proximité naturelle avec la population du quartier où il doit travailler.

L'expérience personnelle définit en partie le profil du poste occupé dont elle constitue une composante essentielle. Parler l'arabe est présenté comme indispensable par un écrivain public qui intervient dans un quartier difficile. Mais le fait donne lieu à controverse. Quelques uns de ces professionnels soulignent en effet l'ambiguïté de leur position qui peut conduire à un effet inverse de celui recherché. Leur proximité avec les groupes qu'ils accompagnent tendrait à enfermer ces groupes dans une reconnaissance de la différence et à renforcer alors leur difficulté à s'intégrer[1].

L'immersion ou une longue présence dans un milieu professionnel forge une culture qui peut être valorisée lorsque la personne "passe" dans le secteur social. De cette expérience antérieure, le professionnel conserve des savoir-faire techniques éventuellement transposables ou mobilisables dans sa nouvelle activité. Il conserve surtout des attitudes modelées par un milieu structuré par d'autres formes d'organisation ou de relations au travail que celles qui prévalent dans le social. Ces attitudes peuvent constituer autant de qualités pour aborder le monde de l'intervention sociale.
Voici des exemples de professionnels porteurs de trois cultures différentes.

- Une culture artisanale :

  - Après avoir travaillé de longues années chez des artisans, R. est devenu conseiller à l'ANPE. Il s'est porté volontaire pour être détaché dans le dispositif RMI et pense que sa culture artisanale le rapproche des personnes qu'ilreçoit.

- Une culture rurale:

  - Exploitant agricole installé en Ardèche, C. a fait de l'élevage en cumulant cette activité avec des chantiers de restauration de l'habitat rural. Il vient d'être embauché par une association grenobloise pour coordonner des chantiers d'environnement et d'aménagement d'espaces verts. -

- Une culture ouvrière :

  - F. est responsable d'une Communauté Emmaüs. Durant une longue période de sa vie professionnelle, il a travaillé en entreprise comme ouvrier, puis comme agent de maîtrise. Ce poste d'encadrement et son expérience des conflits du travail durant lesquels il s'est engagé aux côtés des ouvriers, lui ont appris à "rencontrer les hommes et à comprendre le sens des choses".

---

[1] Ce point fait en effet l'objet de controverse. Deux professionnels d'origine étrangère qui tous deux exercent une même fonction "d'écrivain public" développent des points de vue divergents.

. Une expérience personnelle forte

Nous entendons par "expérience personnelle forte" un événement, ou un ensemble d'événements, qui constitue une épreuve pour la personne qui l'a vécu. Cette expérience ne revêt pas forcément la forme d'une rupture brutale qui aurait pour conséquence immédiate un changement ou une inflexion repérable dans la trajectoire personnelle ou professionnelle,mais peut tenir dans le quotidien de la vie dont certains épisodes sont ou ont été particulièrement douloureux ou marquants. Rupture volontaire ou accidentelle, difficultés causées par les circonstances de la vie, ces situations transforment le regard des personnes qui les ont vécues et peuvent avoir des conséquences durables sur leur trajectoire professionnelle.

- Infirmière. A. quitte son emploi à l'hôpital et part en Thaïlande dans le cadre d'une mission humanitaire. Elle travaille sur la "frontière" et s'occupe d'un centre de soins et de nutrition. A son retour, elle choisit de travailler auprès des personnes âgées. "La Thaïlande m'a permis de prendre beaucoup de recul, ici on est très gâtés et on ne le sait pas".

- S. est chargée de coordonner les services de soutien à domicile. Elle explique qu'elle a hésité à prendre ce poste car elle vivait alors des événements personnels proches des situations qu'elle allait être amenée à traiter : accompagnement jusqu'à la mort du conjoint atteint d'une grave maladie, vieillissement actuel de la mère qui entre dans un processus de dépendance. Cette expérience personnelle fait selon ses termes qu'elle "passe en permanence de la pratique à la théorie", "tout se mêle, ajoute-t-elle mais fait quelque chose de solide".

- A la suite d'une rupture conjugale, G. se retrouve seule avec ses deux enfants et sans ressources. Après avoir liquidé la société qu'elle avait créée avec son conjoint, elle se met en quête de travail et connaît une période difficile où alternent temps de chômage et emplois précaires (remplacements, intérims) dans des secteurs divers. Après plusieurs années de "galère", elle est embauchée comme animatrice locale d'insertion. Son expérience lui sen beaucoup avoue-t-elle : "j'ai failli être dans la situation de ceux que je reçois et ça me permet de mieux les comprendre".

Dans ce dernier exemple, l'expérience de la précarité joue à plusieurs niveaux. D'une part, la succession d'emplois précaires qu'elle a occupés se traduit par un élargissement de ses qualifications puisque les multiples tâches qu'elle a dû effectuer ont nécessité des apprentissages particuliers. D'autre part cela lui a donné une connaissance des milieux professionnels avec lesquels elle est aujourd'hui amenée à travailler dans le cadre de sa mission d'insertion professionnelle des personnes bénéficiaires du RMI.

Rien enfin n'autorise à considérer l'expérience du déclassement comme significative lors du processus de sélection pour l'embauche, si ce n'est l'interprétation qu'en fait la professionnelle a posteriori. Sans y accorder une importance déterminante, on peut faire l'hypothèse qu'elle a été prise en compte. En tout cas, dans une situation de recrutement ouvert, la préférence a été donnée à quelqu'un qui a fait personnellement l'expérience des difficultés de la vie, dont elle a à s'occuper professionnellement.

. L'histoire familiale

Les individus héritent d'une histoire familiale qui déterminent en partie leur projet d'avenir et leurs aspirations professionnelles.
Nous ne cherchons pas à apprécier finement en quoi et jusqu'à quel point le milieu d'origine a orienté la destinée professionnelle des individus qui interviennent dans le champ social. Nous nous limitons ici à rapporter les éléments d'histoire familiale qui nous ont été communiqués par nos interlocuteurs, à les retranscrire sous forme de témoignages. Le fait que nos interlocuteurs les évoquent et leur donnent du sens, nous autorise à leur accorder de l'importance.

L'hérédité professionnelle directe c'est-à-dire les exemples où les parents occupaient ou occupent un emploi dans le secteur social avant que les enfants eux-mêmes ne s'y engagent, est peu fréquente, voire exceptionnelle[1].On rencontre en revanche plusieurs situations où les parents exerçaient des

[1] 4 exemples dans l'échantillon d'hérédité directe où les parents sont : secrétaire médico-sociale, assistante maternelle, éducatrice de jeunes enfants, éducateur spécialisé. 2 exemples concernent des professionnels jeunes. Pour les deux autres et étant donnée la "jeunesse" des diplômes qui règlementent l'accès à ces professons, soit les parents se sont formés tardivement, soit les fonctions qu'ils occupaient se rapprochaient des métiers signalés.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

professions proches du social, dans le secteur médical ou para médical notamment ou dans le domaine de l'enseignement.
Bien plus nombreuses sont les situations familiales qui constituent un milieu favorable dans le sens ou l'intérêt pour le social y a toujours été présent et a pu se transmettre d'une génération à l'autre.

- Autodidacte et ouvrier au départ, le pere de C. est devenu conseiller technique et pédagogique de la jeunesse et des sports Il a toujours pratiqué de nombreuses activités artistiques. théâtrales et militantes : il a notamment fait partie de l'équipequi a fondé en Isère l'association d'éducation permanente, Peuple et Culture. C. a occupé divers emplois dans le domaine social et la formation des adultes constitue le fil conducteur de son itinéraire professionnel.

Il existe un second schéma de transmission d'une génération à l'autre, où l'origine familiale joue en quelque sorte comme une "force de rappel". Le destin familial construit la motivation pour le social.

- Avec un père ouvrier devenu sculpteur et une mère issue de la bourgeoisie provinciale, M. a vécu sa jeunesse en cité de transit. Son conjoint appartient à une famille du quart monde. Après un passage rapide dans le secteur bancaire pour débuter et pour "gagner sa vie", elle est devenue assistante sociale et travaille aujourd'hui auprès des personnes isolées sans domicile fixe. Elle dit qu'elle est née au carrefour des catégories socio-professionnelles et qu'elle connaît la pauvreté de "l'intérieur"

- Après de longues années dans l'industrie puis le commerce, A. décide de changer de métier. Il se tourne vers le social par "recherche personnelle" et explique sa reconversion en référence à son histoire personnelle. Il se dit très marqué par son enfance dans une famille pauvre où il était le quatrième d'une fratrie de 11 enfants, et heurté par les pratiques tutélaires ou assistancielles de l'assistante sociale qui rendait alors visite à la famille. Aujourd'hui. il coordonne des actions de promotion de la santé et affirme que "tout cela ne s'apprend pas dans les livres mais par la vie".

Ici, le changement de position en cours de vie active comme la volonté affirmée de s'orienter vers une activité sociale dans l'illustration précédente. sont directement rattachés à une image familiale.

Cet aperçu est beaucoup trop approximatif pour apprécier l'intensité et la place de la qualification empirique dans la construction des compétences professionnelles. Ces différents témoignages permettent néanmoins d'établir le fait et de dégager quelques lignes-forces que l'on ne peut considérer comme des conclusions définitives mais comme des tendances significatives.

Les éléments constitutifs d'une qualification empirique sont largement présents chez les professionnels qui exercent un métier de proximité, de médiation ou d'accueil. Dans un sens, ce constat ne surprend pas puisque nous avons précisément relevé que la composante culturelle -culture étrangère- constituait un atout et pouvait être recherchée pour occuper certains postes qui mettent en proximité avec les groupes. L'existence constatée de qualités personnelles appartiennent à la définition du profil du poste. On peut être davantage surpris en revanche, de les repérer en part tout à fait significative chez les professionnels qui remplissent une fonction d'accueil/secrétariat dans les centres sociaux, CCAS ou centres médico-sociaux. D'autant que ces personnes bénéficient pour certaines d'entre elles, du statut de la fonction publique ce qui signifie que leur recrutement n'est pas ouvert et ne dépend pas seulement d'une politique d'embauche qui privilégierait un profil de candidat -en l'occurrence, un individu à forte qualification empirique- mais est conditionné par la réussite à un concours, épreuve qui ne prend pas en compte ces qualifications d'un autre ordre.
Cette observation est à rapprocher de l'évolution actuelle des métiers de l'accueil vers une fonction d'écoute sociale. Ils attirent de ce fait des personnes qui possèdent des capacités qui vont bien au-delà d'un exercice classique consistant à aiguiller le public ou à dispenser une simple information.

Ce type de qualification caractérise largement de même les professionnels dont l'intervention est principalement centrée sur une fonction d'accompagnement. de mobilisation, d'animation et comporte une forte dimension collective. C'est le cas des coordonnateurs d'action sociale ou de quelques directeurs qui dans leur responsabilité d'un équipement ou d'un service, privilégient la dynamique de projet sur celle de gestion. Ce sont eux qui au sein de la catégorie des métiers d'organisation sociale, se trouvent rassemblés sous l'étiquette "accompagnateurs de projet".

Quant aux autres catégories. les intervenants qui rassemblent des savoirs d'ordre empirique se répartissent de façon aléatoire d'un métier à un autre. En tout cas. aucune régularité n'apparaît permettant de dessiner une tendance si ce n'est la très faible présence de ce type de qualification dans les métiers dits de l'intervention sociale. Les assistantes sociales de la polyvalence comme les intervenants centrés sur un travail de socialisation ou de restructuration de la personne, laissent peu de place apparemment aux qualités tirées de l'expérience. Cela ne signifie pas que ces qualités sont absentes, vraisemblablement elles existent mais ne sont pas ou peu énoncées ce qui laisse penser qu'elles sont moins valorisées que dans d'autres familles de métiers. Il est vrai également que ces opérateurs détiennent. sauf exception. des diplômes professionnels qui garantissent leurs compétences et légitiment leur capacité à agir. Plusieurs d'entre eux par ailleurs ont insisté sur la "coupure". sur la nécessité de dissocier l'activité professionnelle et le registre personnel.

22 Trajectoires professionnelles

Les trajectoires professionnelles sont appréhendées à deux niveaux :
- une analyse des calendriers, c'est-à-dire des moments et donc des modes d'entrée dans le secteur de l'intervention sociale,
- une étude de la mobilité des professionnels.

221 L'entrée dans le social

L'accès à un emploi dans le monde du social se réalise selon des schémas et dans des temps différents

. *Les calendriers d'entrée dans le social*

Les professionnels peuvent entrer dans le social selon trois calendriers :
- ceux qui y accèdent directement dans le cadre d'un premier emploi ;
- ceux qui y entrent après des activités professionnelles épisodiques qui sont en général de courte durée et qui les ont préparés à exercer un emploi social ;
- ceux enfin qui y parviennent tardivement et pour lesquels ce passage constitue une réorientation ou une rupture.

Cette distinction ne correspond pas systématiquement à un ordre chronologique : un professionnel jeune peut entrer "tardivement" dans le secteur social dans une perspective par exemple de reconversion.

. L'entrée directe

Plus de la moitié des agents qui travaillent dans le secteur social y ont accédé directement à l'issue de leur formation initiale, sans transition [1]. C'est là qu'ils obtiennent leur premier emploi et démarrent leur vie professionnelle.

Cet accès direct concerne très largement des personnes qui présentent une qualification aux métiers du social. Ils possèdent en effet un diplôme professionnel qui les rend immédiatement employables dans le secteur. De ce fait ils postulent rapidement à des fonctions classiques et s'engagent naturellement dans la voie qui s'ouvre c'est-à-dire une filière professionnelle en parfaite correspondance avec leur apprentissage initial.
Ainsi, assistants sociaux, éducateurs spécialisés, éducateurs de jeunes enfants et dans une moindre mesure les conseillers en économie sociale et familiale, les titulaires d'un DEFA ou d'une formation médico-sociale entrent en voie directe. Pour eux, la carrière semble tracée.

---

[1] Dans l'échantillon. 46 personnes sur un total de 88.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Précisément ce mode d'entrée caractéristique en toute logique des professionnels formés au social, ne présage pas nécessairement d'un cursus linéaire. Ceux qui y entrent immédiatement peuvent aussi en sortir rapidement ou tenter de s'en éloigner pour prétendre à d'autres activités professionnelles.

> - Educatrice spécialisée, G. travaille en foyer plusieurs années. Elle s'arrête pour s'occuper de ses enfants, puis décide de monter une troupe de théâtre et ensuite un commerce, deux activités professionnelles qu'elle exerce successivement. Elle est aujourd'hui animatrice locale d'insertion

La voie directe n'est pas réservée aux seuls jeunes professionnels formés au social. Elle s'ouvre exceptionnellement aux personnes qui n'ont aucune formation et ce cas de figure concerne le champ de l'animation. Elle s'ouvre enfin à des personnes qui ont des formations diversés[1]. Si ces formations n'ont pas été effectuées dans des écoles de travailleurs sociaux, on relève toutefois que ces personnes ont suivi des filières qui peu ou prou s'en rapprochent et qui finalement préparent tout autant à entrer dans le social même si d'autres perspectives sont envisageables. Il s'agit en particulier des maîtrises en travail social réalisées à l'université ou bien dans divers instituts qui ne sont pas habilités à délivrer des diplômes professionnels.

> - Après avoir fréquenté l'université et décroché une maîtrise de droit, P. se forme à la "gestion/animationd'un équipement" à l'Institut Educatif et Culturel de l'Action Sociale (IECAS). Cette formation lui ouvre les portes d'un centre social où il est d'abord animateur puis directeur, P. est aujourd'hui coordonnateur de CLI.

Lorsqu'il intègre en voie directe, le social accepte prioritairement des agents formés spécifiquement pour y travailler et secondairement des personnes dont la formation de base laisse présupposer qu'elles pourront rapidement s'adapter au terrain social et avoir une bonne compréhension des problématiques qui le traversent.

. L'entrée différée

L'entrée différée désigne des situations où l'exercice d'une fonction dans le social est le résultat d'un processus nécessaire à la préparation ou à la maturation du professionnel. Elle ne correspond pas à une rupture ou à une réorientation brutale, mais à un cheminement qui se concrétise lorsque la trajectoire du professionnel rejoint le social[2].
Nous qualifions ce mode d'accès de "différé" pour deux raisons. D'une part, la personne manifeste un intérêt réel pour le social et ce n'est pas seulement la nécessité de travailler qui explique son arrivée dans le secteur. D'ailleurs, cette arrivée a conduit la personne à quitter son emploi précédent. Mais d'autre part cet intérêt s'est révélé ou réalisé ultérieurement, c'est-à-dire alors que la vie active était déjà engagée. On ne peut dire pour autant que tout prédisposait le professionnel à un métier social. Rien ne s'y opposait et plusieurs facteurs favorables ont rendu le passage possible.
Ce schéma de l'entrée différée est plus complexe que le précédent et renvoie à plusieurs variantes.

La première variante correspond à la réalisation d'une aspiration, celle à travailler dans le social. Clairement annoncée a posteriori, cette aspiration ne s'explicite que chemin faisant et lorsqu'elle trouve enfin les moyens de se concrétiser :

> - C. a déjà travailié cinq ans d'abord chez un artisan, puis dans une PME, lorsqu'elle reprend ses études. Avec son diplôme de CESF, elle devient animatrice d'un groupement familial d'achats au Secours Catholique. Pour elle, cette réorientation correspond à une "vieille envie de faire du social".

Plus fréquemment, il s'agit d'un glissement, d'un passage progressif. Ce schéma concerne des personnes qui occupent déjà un emploi dans un secteur d'activité proche ou connexe, et qui filent progressivement vers le social. C'est le cas par exemple de ceux qui ont une profession para-médicale -infirmière, puéricultrice- et qui évoluent vers un métier social ou médico-social.

---

[1] 7 personnes dans ce cas sur les 46 "entrants directs", 7 personnes dans ce cas : 2 ont une maîtrise en travail social, 1 a suivi une formation dans un institut d'action sociale, 1 a une formation de psychologie et en thérapie familiale.
[2] "L'entrée différée" concerne 23 personnes.

- Infirmière dans une pouponnière puis en pédiatrie à l'hôpital, L. devient puéricultrice. Elle quitte alors le cadre hospitalier pour travailler dans un service de PMI qui valorise la dimension sociale de l'intervention de la puéricultrice.

Un autre cas concerne les personnes qui bénéficiant d'une formation générale et sans projet professionnel particulier, commencent par occuper des emplois divers mais comportant une dimension sociale (emploi de service dans une résidence pour personnes âgées, dans une crèche, animation...). Ces activités de démarrage de la vie professionnelle révèlent leur propension au social. ce qui détermine la suite de leur trajectoire. Ces personnes enclenchent fréquemment une démarche de formation au social.

On pourrait de même citer les exemples de personnes travaillant dans le domaine de la formation ou encore, autre possibilité, de celles qui n'ayant jamais travaillé sont passées par une période de bénévolat comme "antichambre" à l'emploi salarié. Le bénévolat les initie à l'action sociale et leur en donne le goût. Il éprouve leurs motivations et leur donne accès à un emploi dans un service ou un équipement du secteur.
Il y a dans ces différents parcours un mouvement qui conduit vers le social. La présence dans le social peut n'être qu'une étape, significative, dans la vie professionnelle mais résulte de l'achèvement d'un processus, de la maturation du projet, de l'affermissement des choix.

Par différence, il n'y a pas de construction particulière qui converge vers le social dans la dernière variante. Le social se présente comme une voie possible que l'acteur emprunte. Mais si cette orientation se dessine et se concrétise, c'est que l'acteur possède des atouts en termes de qualifications professionnelles ou de dispositions personnelles. La perspective qui s'ouvre pour lui dans le social tient à la conjonction d'éléments opportuns et va révéler son aptitude à travailler dans ce secteur d'activité. Mais il aurait pu aussi travailler dans d'autres domaines.

- Y. fait du théâtre professionnel et complète ses revenus irréguliers en faisant des petits "boulots". Lorsque la famille s'agrandit avec l'arrivée du premier puis du second enfant, il cherche à stabiliser ses revenus et devient directeur adjoint d'un centre d'hébergement. Il n'avait jamais songé, dit-il, à travailler dans le secteur social qu'il ne connaissait pas. Mais lorsqu'un ami lui a proposé ce poste, il a été tout de suite intéressé. Sa formation universitaire pluridisciplinaire l'a aidé à réussir dans cette fonction. Il a accédé depuis à un poste de directeur et envisage sa carrière dans le secteur.

Dans cet exemple, comme dans d'autres qui relèvent de ce même modèle, l'activité professionnelle antérieure, épisodique et incertaine sert d'activité de transition entre la vie étudiante et la vie adulte. Elle n'a pas suscité une orientation stable mais a laissé ouvert le champ du possible. Les choses se présentent différemment dans le cas d'une entrée tardive dans le social.

. L'entrée tardive

Il existe donc un troisième schéma possible d'entrée.
Le professionnel arrive dans le social après avoir connu une période d'activité de plus ou moins longue durée et significative d'une orientation professionnelle. Cette activité l'a mis en contact durablement avec un milieu professionnel et une culture de référence dont il est imprégné. C'est porteur de cette culture et de cette expérience -ou d'expériences plurielles- dans d'autres domaines d'activité qu'il entre dans ce nouveau secteur, sans présenter de formation professionnelle particulière pour y exercer une fonction [1].

Alors que l'entrée différée traduit un mouvement progressif, un glissement, l'image qui domine dans ce schéma est celle d'une "bascule". Le parcours du professionnel se présente en deux séquences autonomes dans des secteurs d'activité structurés par des logiques et des cultures qui sans être contradictoires sont fortement éloignées.
La particularité ainsi de ce calendrier tardif est qu'il découpe la vie professionnelle ou la vie tout court, en un "avant" et un "après" que l'on situe par rapport au fait d'occuper un emploi social.

Ce schéma concerne essentiellement les professionnels qui sont passés du secteur économique, de l'entreprise ou du commerce, vers le social. Mais il ne faut pas interpréter dans un sens négatif l'image de la "bascule" que nous avons utilisée pour rendre compte de ce processus. Il y a en effet ceux qui

[1] "L'entrée tardive" concerne 19 personnes.

"tombent" dans le social à défaut d'un autre emploi ou parce que l'économique ne veut plus d'eux. Mais il y a également ceux qui "naissent" au social. Ceux-là sont de même issus directement du secteur marchand et opèrent une reconversion réussie.

Il existe un autre cas de figure mais beaucoup plus rare, où les personnes s'installent dans ce champ de l'intervention sociale à la suite d'une histoire particulière qui ne relève pas d'une expérience professionnelle antérieure.

> - B. décide de retravailler. Elle souhaite présenter le concours de l'ANPE et s'adresse au GRETA pour suivre une formation préparatoire. Alors qu'elle a déjà un niveau d'études équivalant à Bac + 2, elle se retrouve dans un Atelier Pédagogique Personnalisé (APP) avec des personnes en difficulté. "Ce contact m'a plu tout de suite" raconte-t-elle. La directrice du GRETA remarque la personnalité de B. et lui propose d'animer à son tour un stage de réentraînement à l'emploi pour des demandeurs d'emploide longue durée : "j'aicru qu'elleme proposait d'y participer, je n'ai pas compris, je n'avais aucune formation pour animer mais ça m'a obligée à tout apprendre par moi-même, à aller au-devant des partenaires". A la suite, B. est formatrice-coordinatrice pendant trois ans et aujourd'hui conseillère emploi-jeunes dans une Mission locale. Jusqu'alors elle n'avaitjamais travaillé à l'exception d'une courte période, avant la naissance de ses enfants dont elle s'était depuis occupé tout en menant des activités bénévoles.

Dans cet exemple, la bascule se comprend comme le mouvement qui fait passer la personne de l'autre côté, c'est-à-dire d'une position de bénéficiaire à celle d'intervenant social. Cette transformation est rendue possible par un contexte propice -la rencontre entre des intérêts personnels et institutionnels- et à la suite d'un épisode, la participation à l'APP, que l'intéressée elle-même qualifie de "révélation"

Nous proposons d'examiner maintenant plus en détail le cas particulier de ces intervenants qui "tombés" dans le social ou "nés" au social, "n'en sont pas".

. *"Ceux qui n'en sont pas"*

Cette catégorie n'est pas résiduelle. Loin de là, et l'on peut même être surpris de constater le nombre important d'intervenants qui révèlent des origines professionnelles hors du social. On ne peut dire aujourd'hui si le fait est en train de s'étendre ou non, et de se banaliser. En tout cas, cela justifie que nous y consacrions des développements particuliers et tentions d'en comprendre la signification et la portée.

Le travail consacré à cette catégorie conduit par ailleurs à distinguer deux éléments. Le premier est la qualification directement utile ou transposable dans le social. Nous avons déjà apporté sur ce point des éléments de réflexion lorsque nous avons examiné les qualifications professionnelles et expérientielles[1].
Le second élément concerne ce que nous nommons une voie de passage. c'est-à-dire le moyen par lequel une personne venue d'un tout autre secteur d'activité est mise en contact avec le monde du social.

. Les voies de passage

Trois voies de passage se dessinent nettement : la formation, une technique spécifique, l'engagement personnel.

- La formation : elle est une voie de passage fréquente et assez probable lorsque l'expérience de formation provoque la rencontre avec des personnes en difficulté. C'est sur la base notamment de ce critère, celui des publics spécifiques, que nous avons d'ailleurs proposé d'appréhender le domaine de la formation comme un "champ frontière" du social[2].
Cette activité met donc le formateur en contact avec le monde de l'intervention sociale et autorise un passage ultérieur.

---

[1] Voir ci-dessus, "les qualifications expérientielles" : 2 1 2.
[2] Voir le rapport de la phase 1, octobre 1996.

- J. participe à la création d un organisme de formation qui sous-traite avec le CNFPT. Dans la foulée du rapport Schwartz et de la mise en place des dispositifs d'insertion des jeunes, elle s'oriente peu à peu vers des actions pour des publics jeunes. puis pour des femmes en difficulté. Lorsque l'organisme qu'elle a créé cesse son activité, elle est embauchée au Centre d'Information Féminin comme conseillère professionnelle. Elle est chargée de l'accueil des femmes étrangères et de l'illettrisme ainsi que du pôle "insertion" destiné aux jeunes, aux bénéficiaires du RMI et aux demandeurs d'emploi de longue durée.

Cette activité qui se mène consécutivementdans deux secteurs, celui de l'industrie et du commerce et celui du social, peut aussi servir à assurer le passage du monde de l'enseignement à celui du social. Au final cela donne des itinéraires émaillés de passages successifs d'un secteur dans l'autre.

- C. a enseigné les mathématiques plusieurs années. Puis elle travaille dans une chambre de commerce, où elle anime des formations en communication pour adultes et crée des supports audiovisuels. Pendant dix ans ensuite, elle intervient pour le compte d'un organisme de formation dont la clientèle est uniquement composée d'entreprises. Enfin elle est embauchée par la "Maison de la Promotion Sociale" où elle gère des stages PAQUE et prend la responsabilité d'une unité de formation "actions de réinsertion des publics en grande difficulté". Au moment où elle candidatait à ce poste, elle recevait une offre d'emploi de la Chambre de commerce pour des actions de formation en direction des petits commerçants. Elle a décliné cette offre et fait le choix d'intervenir auprès de publics en difficulté.

La formation est d'ailleurs une activité qui organise le passage dans les deux sens. Elle offre en effet des exemples de chemin en sens inverse, c'est-à-dire où le travailleur social par le biais d quitte ou du moins prend de la distance par rapport au monde social et se situe à la frontière en devenant prestataires de services pour des organismes du secteur, collectivités locales ou associations, mais pas exclusivement.

- Une technique particulière peut servir d'accroche avec le social, c'est le cas pour le sport ou le domaine de l'urbanisme :

- D. est très sportif et a un niveau quasi professionnel. Il a toujours joué au foot dans son quartier et a passé un brevet d'Etat qui lui permet d'encadrer bénévolement les adolescents. Professionnellement il exerce divers emplois dans l'industrie puis est recruté comme "animateur en milieu difficile" et en profite pour passer un brevet d'Etat d'éducateur sportif "tous sports" qui est centré sur l'éveil et le perfectionnement. Il base l'ensemble de son travail d'animation sur l'activité sportive.

- Avec un diplôme d'ingénieur/architecte. L. travaille d'abord au Centre archéologique de Grenoble (restauration du patrimoine ancien), puis dans un cabinet d'architecte avant de devenir chargé d'opération au PACT de l'Isère. Quelques années plus tard il cumule sa nouvelle fonction de directeur adjoint au PACT avec celle de chef de projet.

Voici l'exemple d'un itinéraire somme toute ordinaire parmi les personnes qui ont aujourd'hui une fonction de chef de projet et qui possèdent des compétences en matière d'urbanisme et d'aménagement.

- Le troisième type de voie de passage correspond à un phénomène repéré depuis longtemps et connu. C'est la voie ordinaire car classique, mais remarquable car elle tient à des histoires singulières irréductibles les unes aux autres, qui mène d'un engagement volontaire à une activité professionnelle. Nous avons déjà eu l'occasion de mettre en évidence l'importance de ces pratiques dans la construction de savoirs expérientiels. Nous en soulignons maintenant la fonction de "sas".

- A. déménage pour suivre son conjoint et quitte son emploi de téléphoniste/réceptionniste. Elle prend contact avec le centre social du quartier où elle vient de s'installer et investit dans une action bénévole. Au bout de quelques années, elle devient salariée à temps partiel de l'association gestionnaire, puis du CCAS mais en conservant la même fonction d'animatrice pour personnes âgées. -

Cette transformation de l'activité bénévole en emploi salarié n'est pas recherchée a priori. Elle ne constitue pas la motivation première du bénévolat pour la simple raison qu'elle est fortement improbable. C'est l'évolution d'un ensemble d'éléments contextuels qui la rend possible et qui fait du bénévole le salarié idéal pour le poste.

Le phénomène est identique pour les autres formes d'engagement, soit au sein d'organisations structurées comme les syndicats ou d'un mouvement de type revendicatif, soit dans le cadre informel de la participation à la vie locale. Les personnes se distinguent par leur démarche militante qui les met au fait d'une certaine réalité et en contact avec des partenaires de l'intervention sociale. Ils peuvent alors glisser selon le cas en parcourant des étapes intermédiaires.

> - D. est écrivain public dans un quartier difficile. Il a commencé à mener ce type d'intervention bénévolement et avant que la fonction ne soit définie. Ses fortes convictions militantes guident entièrement son action qui se réalise aujourd'hui dans le cadre dune association dont il est salarié.

. Du marchand au social : la signification d'un passage

Nous centrons exclusivement notre analyse sur le cas précis de personnes qui ont eu une activité de production dans l'industrie, le commerce ou l'artisanat, avant de travailler dans le champ social[1].

Ce groupe présente plusieurs caractéristiques communes aux personnes qui le composent.
C'est un groupe en premier lieu qui est essentiellement masculin. Cette observation n'est pas banale si on la rapproche de la tendance croissante à la féminisation du secteur social.

La seconde caractéristique concerne le type et le niveau de formation. Ces acteurs ont généralement une formation technique mais de base. Ils possèdent un CAP ou un BEP et vont exceptionnellement au-delà. Par ailleurs, ils ont rarement bénéficié du dispositif de formation permanente pour élever leur formation d'origine et sont restés à un bas niveau de qualification, du moins en termes de qualifications validées. En revanche, c'est sur le tas qu'ils ont complété leurs apprentissages et on peut faire l'hypothèse au vu de la durée de leur activité en entreprise, qu'ils possèdent une solide qualification empirique issue de leur pratique professionnelle.
Très rares sont ceux qui engagent donc une formation sociale au moment de leur recrutement ou lorsqu'ils ont déjà franchi la frontière[2]. Et ceux-là par ailleurs ne mènent pas toujours à terme le cursus qu'ils ont démarré. On note également sur ce point précis que l'âge ne joue pas sur le fait d'engager une formation spécialisée. Ceux qui arrivent dans le social alors qu'ils sont encore jeunes ne sont pas ceux qui se professionnalisent ainsi.

Leur vie active s'est donc organisée dans une branche professionnelle à partir d'un savoir faire technique qui permet d'accéder à un ou à des emplois peu qualifiés, mais stables. La mobilité que certains connaissent ne traduit pas un émiettement professionnel et peut d'ailleurs se réaliser en interne dans le cadre d'une promotion. C'est en montant ainsi dans l'entreprise qu'ils occupent des postes d'encadrement ou de responsabilité, mais pas de responsabilité supérieure. Ils ne dépassent pas la fonction d'agent de maîtrise ou de technicien supérieur. C'est plutôt dans le domaine du commerce que les carrières sont ambitieuses et rapidement ascendantes mais sans relever pour autant d'un niveau élevé de responsabilité, de gestion ou de direction.

Il n'y a pas de constante en revanche qui se dégage sur la question de l'âge du passage. Certains se reconvertissent assez tôt c'est-à-dire approximativement dans les dix premières années de leur activité professionnelle. On observe pour d'autres que le changement se produit à une période qui correspond globalement à l'entrée dans la seconde moitié de la vie active et peut alors correspondre à un temps de bilan personnel et de réorientation, ou à une évolution de carrière à l'issue d'une vingtaine d'années passées dans une même entreprise, ou encore les deux à la fois. Il peut enfin se produire alors que cette seconde moitié est largement engagée.
On ne peut accorder d'emblée une signification absolue au critère de l'âge qui n'a pas une influence déterminante. Certains passages qui se réalisent tôt sont voulus et sont réussis ; d'autres ne le sont pas. De même pour les passages en fin de carrière. L'âge ne joue pas ou peu.
C'est sur un autre critère que se fonde la différenciation des parcours et que l'on peut leur attribuer une signification. Il faut en effet distinguer les passages qui résultent d'un choix en faveur du social, de ceux qui se réalisent par défaut. Il existe un troisième scénario possible, celui d'un choix non du social mais d'un mode de vie et de travail relevant d'une recherche personnelle.

---

[1] Soit 12 personnes sur les 19 "entrées tardives". Ce centrage exclut une partie, infime toutefois, des personnes qui sont arrivées tardivement au social (c'est-à-dire ceux qui sont arrivés par le bénévolat ou ceux qui appartiennent à la filière administrative de la fonction publique et exercent récemment une responsabilité dans une structure sociale suite à un changement de grade).

[2] 4 intervenants se sont formés : 2 DEFA dont un qui n'est pas achevé, 1 DEES et 1 DHEPS.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

. Le choix du social

> - G. a une activité commerciale dans le secteur agricole où il réussit mais s'ennuie. Il veut être éducateur spécialisé. Il décide de passer le diplôme et après quelques emplois de courte durée. devient éducateur chef dans un Centre d'Aide par le Travail de la région parisienne, spécialisé dans des travaux de maraîchage et d'entretien des espaces verts. Il interprète cette position professionnelle comme la synthèse parfaite de sa formation d'éducateur, de son expérience dans le commerce et dans le milieu agricole. Il a changé d'emploi depuis et est directeur d'une entreprise d'insertion.

Ce parcours donne l'exemple parfait d'une reconversion réussie. C'est l'acteur qui est à l'origine du changement et il s'est d'ailleurs donné les atouts nécessaires : il a suivi une formation professionnelle du secteur et a ensuite recherché un travail qui lui permette de mobiliser ses différentes connaissances. Cet itinéraire est intéressant à un autre titre. Il illustre le passage classique de l'éducatif vers l'insertion par l'économique mais avec en plus, la valorisation d'une expérience précédente dans le commerce et l'agriculture.

> - A la sortie de ses études (début de thèse en sciences sociales), C. est embauchée par hasard dans une maison d'édition. En huit ans, elle devient directrice du secteur de la presse enfantine et responsable d'une équipe d'une cinquantaine de personnes. Le travail lui plaît et sa carrière est tracée. Mais elle démissionne pour suivre son conjoint. Elle déménage à plusieurs reprises, s'engage à chaque fois dans des activités bénévoles qui lui font découvrir le problème de l'illettrisme et la confortent dans sa volonté d'agir, et finalement prend des responsabilités en tant que salariée. "Je suis passionnée" dit-elle, "le social me motive".

Il s'agit moins ici d'une reconversion que de la découverte d'un champ d'investissement qui se prête particulièrement à l'action d'une personne qui n'était pas dans une démarche de changement. Cette découverte fait naître de nouvelles motivations chez une personne qui pouvait prétendre à retrouver un emploi dans le monde fermé et ambitionné de l'édition.

. Le social par défaut

> - G. est victime d'un licenciement économique. L'entreprise où il a travaillé pendant 28 ans en démarrant dans un poste d'exécution pour parvenir à un statut de cadre, vient de fermer. Il reste trois ans au chômage puis prend la responsabilité d'un atelier d'insertion accueillant des bénéficiaires du RMI. Avant d'être officiellement recruté sur cette fonction, il effectue pendant quatre mois un Contrat Emploi Solidarité pour "découvrir le public, le milieu et apprendre le métier".

L'orientation par défaut recouvre des situations où il y a rupture c'est-à-dire licenciement économique comme dans ce cas ou autre exemple de situation, absence de travail à la suite d'une fin de contrat. L'acteur est donc tenu de trouver un emploi. ce qui constitue une obligation forte.
A l'inverse du schéma précédent, le changement n'a pas été initié par l'acteur, il a été imposé par le contexte de rupture. C'est donc une orientation par défaut. Mais la possibilité de choisir existe. Dans le cadre de cette obligation de trouver un emploi, l'acteur peut se tourner naturellement ou de préférence vers le social, ou bien y être entraîné par les circonstances.
C'est l'exemple d'un jeune professionnel qui a toujours travaillé en entreprise avec des emplois à durée déterminée mais sans période d'inactivité. Sans raison particulière autre que la recherche d'un emploi, il répond à une annonce de l'ANPE pour un poste d'animateur local d'insertion sur lequel il est recruté, sans rien connaître de l'action sociale, des publics bénéficiaires du RMI ou des dispositifs. On peut enfin citer le cas d'un professionnel dont la carrière est déjà largement avancée et qui, licencié, doit quitter son entreprise dans un climat de conflit violent. Au moment où son licenciement intervient, il est déjà fortement engagé dans la création d'une Communauté Emmaüs en cours de structuration et de reconnaissance par l'Union Centrale des Communautés. Il choisit alors d'en devenir le responsable. On ne peut douter que cette décision est fortement motivée par un engagement social voulu et que prouve l'action bénévole antérieure. Cependant, c'est bien le licenciement qui provoque la décision. L'acteur se trouve à la tête de la Communauté à défaut d'être dans l'entreprise.

. La recherche personnelle

> - Du secteur du bâtiment à la vente, G. s'est reconverti à plusieurs reprises et s'est formé en grande partie sur le tas. A 40 ans et après 20 ans de vie professionnelle, il est représentant de commerce mais a envie de changer. Il trouve son métier fatiguant, est continuellement en déplacement et ne voit pas ses enfants grandir. Il négocie son licenciement, puis s'organise avec une double activité : il fait de la formation à la communication en entreprise et coordonne des actions de promotion de la santé en travaillant avec des groupes d'usagers Ses revenus ont beaucoup diminué, il a dû changer de maison et recomposer son mode de vie C'est par "recherche personnelle" précise-t-il qu'il a fait ce choix.

L'interprétation du passage par la recherche personnelle d'un autre mode de vie ou d'une autre façon de travailler est rarissime. Cette explication s'appuie sur le schéma implicite et certainement simpliste, qui oppose le monde du social à celui du commerce ou de l'entreprise où domine la compétition, le parcours du professionnel et le choix qu'il a opéré plongent dans une histoire familiale qui offre une autre clef explicative. L'acteur lui-même l'annonce d'emblée : il a vécu une enfance difficile marquée par la pauvreté, peut-être est-ce la raison pour laquelle il a envie à son tour et après avoir réussi professionnellement, d'être un acteur dans le social.

Il est difficile d'apprécier dans ces différents parcours "trans-secteurs" la présence ou la réalité d'un sentiment de déclassement et pas seulement auprès de ceux qui sont là par défaut. On perçoit ce sentiment dans le propos de certains acteurs qui se montrent désabusés ou qui "regrettent" le monde de l'entreprise en constatant qu'ils n'ont plus à leur disposition les mêmes moyens, notamment en termes de salaire. Mais la plupart positivent leur situation actuelle en la présentant comme différente et choisie. On est tentés parfois de voir dans ces propos, un discours de légitimation présentant a posteriori comme un choix ce qui n'en était peut-être pas un.

Tardif, différé ou direct le calendrier d'entrée permet de décrire des itinéraires sous-tendus par des logiques et des motivations distinctes. Il peut donc constituer une bonne grille d'analyse des situations actuelles.

222 Calendrier d'entrée et caractéristiques actuelles de qualifications ou d'emploi

Nous utilisons le calendrier comme un indicateur que nous proposons de croiser avec les situations actuelles en ce qui concerne d'une part les types de formation et de savoirs. d'autre part le type de poste occupé.
Pour le besoin de notre analyse, nous considérons que le moment d'entrée constitue un critère qui permet de distinguer les intervenants et de les répartir en trois groupes. Nous employons donc momentanément dans le texte qui suit, ce terme de "groupe" en référence aux trois temps du calendrier d'entrée.

. Calendrier d'entrée et qualifications des intervenants

Le croisement du calendrier avec les types de formation met en évidence un phénomène déjà suggéré dans nos propos précédents : le calendrier d'entrée est en relation inverse avec le niveau de formation aux métiers du social. Ce premier point s'accompagne d'un constat complémentaire : la nature des savoirs que détiennent les acteurs diffère de façon sensible d'un groupe à l'autre. En résumé, les groupes se composent de professionnels qui ne présentent ni les mêmes cursus de formation ni les mêmes savoirs. La catégories des "entrées directes" et celle des "entrées tardives" présentent même des configurations opposées sur ces deux points.

. Ceux qui entrent directement sont bien formés, nous l'avons indiqué, ils sont tous diplômés du secteur ou possèdent une formation proche, qu'ils complètent par des actions de perfectionnement et d'enrichissement de la pratique. Niais le recours à la formation continue ne constitue pas une caractéristique de ce groupe. Nous avons montré précédemment que cette pratique est généralisée et ne permet pas d'opérer une distinction particulière entre catégories d'intervenants.

La présence massive des formations professionnelles correspond à la logique du calendrier direct. Par définition un débutant est celui qui ne dispose pas encore d'expériences professionnelles monnayables ou de connaissances empiriques, son arrivée dans le secteur tient donc à son diplôme. On ne peut donc être surpris de constater que ce groupe est très professionnalisédans ce sens.

. Le groupe des intervenants sociaux "tardifs" est à l'opposé : prééminence d'une formation technique, absence sauf cas exceptionnel de formation sociale.
On pourrait inverser l'argument utilisé pour le groupe précédent et expliquer que cette situation correspond bien à la logique du calendrier tardif : c'est la connaissance de l'entreprise, les apprentissages sur le tas et les nombreux savoir-faire accumulés au fil des expériences qui constituent les atouts de ces professionnels.
Ils ressentent peu le besoin de se former au social et lorsque c'est le cas, ils choisissent le DEFA vraisemblablement pour les raisons que nous avons développées[1], ou cas unique une formation/recherche sur les pratiques sociales : le Diplôme des Hautes Etudes en Pratiques Sociales (DHEPS).
Mais ce sont également des professionnels qui comparativement aux deux autres groupes mobilisent moins le dispositif de formation continue. On pourrait citer plusieurs exemples de personnes qui du temps de l'activité en entrepnse ont suivi régulièrement des formations techniques ou finalisées sur la vie au travail (gestion des conflits, la fonction d'encadrement) et qui ont cessé toute activité de formation depuis le passage dans le secteur social.
Par ailleurs, la faible motivation à se former ne peut pas tenir seulement à la question de l'âge et à une moindre propension alors à acquérir des savoirs, puisque plusieurs d'entre eux croisent le social à un moment où ils sont encore jeunes.
Deux raisons peuvent expliquer cette attitude et cette situation. D'une part, pour se rendre compétents dans leur nouvelle fonction, ils ont tendance à activer leurs connaissances empiriques et à rechercher autour d'eux dans un réseau d'appui, les informations, les connaissances, les savoirs formels qui leur manquent. D'autre part et c'est une composante caractéristique de ce groupe, les qualifications expérientielles sont particulièrement fortes. Ce n'est pas seulement l'expérience d'une activité dans un autre secteur qui les valorise. Ils sont largement positionnés sur l'ensemble des indicateurs révélateurs de l'existence de savoirs autres que professionnels ou techniques : participation à la vie locale, vie associative, engagement militant, origine familiale...

Quant au groupe des acteurs dont l'arrivée est "différée", il présente une configuration intermédiaire. L'état actuel montre un bon partage de l'ensemble des qualifications entre deux registres : le professionnel et le général ou universitaire. Les formations techniques sont rares en revanche et la part des qualités expérientielles est tout à fait significative.

En conclusion, on observe donc une relation directe entre le moment d'entrée dans le social et le type de qualifications mobilisées par l'intervenant. Mais cette relation est inverse et se résume ainsi : à une entrée directe correspond une formation initiale dans les filières professionnelles : plus l'entrée est tardive, plus rare est la formation sociale et plus fort est le poids des qualifications expérientielles.
Ces constats peuvent être prolongés sur un autre plan et complétés en les mettant en relation avec le type de poste actuellement occupé

. ***Calendrier d'entrée et emploi actuellement occupé***

Sur ce point, une première observation interne à chaque groupe fait apparaître une grande hétérogénéité. Les professionnels rassemblés dans chaque groupe et quel que soit ce groupe d'appartenance, sont aujourd'hui placés à des positions très différentes en termes de contenu d'activité ou de niveau de responsabilité. Le constat de la diversité pourrait laisser penser à une absence de lien entre le calendrier et l'emploi actuel.

---

[1] Voir 2 1 1 : "la place relative des diplômes du secteur" : Etat des savoirs, qualifications professionnelles et types de formation.

Or le calendrier d'entrée est tout à fait significatif du type de poste occupé. Plus exactement, le fait d'accéder directement ou non renvoie à des caractéristiques de trajectoires ou à des attributs personnels qui expliquent la position professionnelle ultérieure[1].

. C'est le phénomène de mobilisation et de valorisation des savoirs antérieurs et expérientiels par le poste actuel qui domine pour les acteurs entrés tardivement.

Issus d'un autre secteur d'activité, ces intervenants se trouvent précisément placés à la jonction de plusieurs milieux professionnels en occupant des emplois tels que : animateur local d'insertion, conseiller ANPE détaché pour le suivi des bénéficiaires du RMI, responsable de PAIO, chargé d'insertion et de l'organisation des chantiers, directeur d'entreprise d'insertion... Ces exemples sont très parlants. Les profils tardifs se retrouvent massivement dans le monde qui tente d'articuler le social et l'économique et que l'on désigne comme celui de l'insertion par l'économique, qu'il s'agisse de structures de production ou d'un service d'accompagnement des personnes en recherche d'insertion professionnelle. On les trouve également dans des fonctions de coordination inter-institutionnelle et d'animation de projet dans le domaine de la santé ou de l'illettrisme, qui nécessitent de même un travail de mise en contact de partenaires porteurs de logiques différentes.

Ils ont un rôle d'interface et leur spécificité d'opérateurs "trans-secteurs" les met peut-être davantage que d'autres en capacité d'exercer dans le social, une fonction de "transacteur". C'est en effet à cette famille de métier qu'ils appartiennent de même qu'à la sous catégorie des animateurs de projet ou toujours dans la famille de l'organisation sociale, à celle qui combine une logique de gestion d'équipement et une logique d'intervention sociale, comme c'est le cas dans la plupart des structures d'insertion par l'économique.

La composante expérientielle peut enfin expliquer le fait que ce groupe alimente de façon significative la catégorie des métiers de "présence sociale", définis par le contact direct avec le public, l'accueil et l'écoute sociale ce que font pareillement la "femme-relais", le correspondant de quartier ou l'agent d'accueil dans un équipement de proximité.

. Ceux dont l'entrée est différée se répartissent davantage sur les types d'emplois.
Les dominantes sont nettement moins marquées mais on observe quelques tendances timides qui rapprocheraient ce groupe du précédent. Leur formation aux métiers social leur permet de prétendre à une fonction de responsabilité de service ou de structure mais où ils conservent une part d'intervention directe auprès des usagers. Ou bien ils sont chargés d'accompagner des groupes ou des projets, avec des emplois tels que coordinatrice d'action sociale ou animatrice de secteur. Pour d'autres, c'est le niveau supérieur d'études qui ouvre l'accès à de mêmes fonctions.
Ces intervenants ont donc plutôt évolué vers des métiers d'organisation, et pour quelques uns formés dans des filières professionnelles ou à l'université et disposant des expériences de travail dans d'autres secteurs, vers des tâches d'accompagnement de l'offre qui se rapportent à la famille de "l'intervention sociale".

. Pour les entrants directs en revanche, les évolutions professionnelles constatées sont bien prononcées. Dotés de leur formation professionnelle, ils cheminent selon trois schémas possibles.

Ils peuvent conserver une activité professionnelle proche de celle du début de carrière. Ce sont ces professionnels qui composent à quelques unités près, la catégorie des accompagnateurs à "base procédurale" dans la famille des métiers de "l'intervention sociale".

On y trouve essentiellement des assistants sociaux qui sont restés fidèles à un exercice professionnel classique. Ces professionnels se sont maintenus dans la relation d'aide à la personne et sont en prise directe avec l'usager. Ils interviennent directement sur le terrain auprès des publics. Quels que soient les changements intervenus depuis leur entrée et jusqu'à l'époque actuelle, toujours est-il qu'ils occupent aujourd'hui un poste dont le profil dans ses lignes principale, diffère guère du poste

---

[1] Nous portons une analyse globale sans prendre en compte le critère de durée de la vie professionnelle qui détermine la période d'observation. L'échantillon cependant comporte essentiellement des intervenants dont la vie professionnelle est déjà relativement longue ce qui permet une observation significative. 3 professionnels seulement ont moins de 30 ans. Cela signifie donc que 84 ont 30 ans et plus ; 54 d'entre eux par ailleurs ont 40 ans et plus.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

d'origine. Le modèle initial d'intervention est resté prégnant. C'est la culture professionnelle qui domine et la volonté du moins évoquée comme telle, de rester accroché au métier de "base".

Ce type d'évolution concerne aussi bien d'autres professionnels que les assistants sociaux, et notamment les éducateurs spécialisés qui ont tendance à se maintenir dans une activité en ligne directe avec leur formation d'origine. Ils exercent une fonction qui relève de même de la famille de "l'intervention sociale" mais ils se distribuent à parts égales dans les trois sous-catégories qui la composent [1].

Ainsi au sein de ce groupe des accédants directs, l'ensemble constitué des assistantes sociales recouvre en grande partie une sous-catégorie de notre typologie, celle dont le métier comporte une forte composante relationnelle appuyée sur un travail d'accompagnement et de mise en oeuvre de procédures[2]. Le phénomène est moins net pour les autres professions qui "éclatent" davantage vers des fonctions dont la définition est moins en correspondance immédiate avec le modèle de base. Elles se concentrent moins dans une seule sous-catégorie. Se détache alors un second schéma d'évolution.

Ce second schéma ne concerne pas en particulier un type de professionnel comme dans le cas précédent. Il décrit l'évolution d'intervenants vers des emplois qui privilégient le collectif sur l'individuel, la conception et la mise en oeuvre de projet plutôt que l'intervention directe auprès des usagers. Ces intervenants sont coordonnateur d'action sociale. coordonnateur d'actions de santé, responsable d'une régie de quartier ou encore en charge d'une équipe de bénévoles et d'un projet associatif. Ces fonctions sont assurées par des CESF, des titulaires du DEFA, des infirmières ou des assistantes sociales et peuvent s'écarter du modèle de base de la profession. Elles ne sont pas réservées aux intervenants formés au social. C'est en effet dans ces métiers "d'accompagnateur de projet" que se retrouve aujourd'hui une partie des accédants directs qui n'ont pas de formation sociale mais qui justifient d'un niveau d'études universitaire[3].

Soit enfin ces professionnels atteignent des fonctions de responsabilité et d'encadrement. Les exemples ne sont pas nombreux mais remarquables. Les entrants directs disposant d'une formation professionnelle sont exactement et uniquement ceux qui par la suite exercent une fonction de direction de service ou d'équipement où prime la dimension institutionnelle[4]. Les cinq professionnels que nous avons proposé de ranger dans la catégorie des directeurs avec une fonction classique de responsabilité hiérarchique et de gestion, présentent tous en effet cette double caractéristique d'être entrés directement et d'avoir un diplôme professionnel.

Trois directions principales se détachent donc. Les accédants directs occupent aujourd'hui une fonction soit de relation et d'aide à la personne, soit d'accompagnateur de projet, soit enfin de directeur de service ou d'équipement. Ces parcours concernent essentiellement des intervenants formés aux métiers du social et accessoirement, d'autres qui ne le sont pas. Nous avons précisé qu'ils étaient peu nombreux. Ces trois positions décrivent les itinéraires probables des professionnels formés au social et les rattachent, selon le cas, à des familles différentes de métier.

223 Mobilité et parcours professionnels

Nous proposons d'appréhender les trajectoires à partir de deux séries d'indicateurs.

La première série d'indicateurs concerne la mobilité professionnelle des acteurs. Cette mobilité lorsqu'elle existe, s'apprécie en premier lieu à travers les formes qu'elle revêt. Elle peut être interne et se traduire par un changement de poste au sein de la même institution ou du même service. Ou bien l'intervenant passe d'une institution à une autre, mais reste dans un secteur d'activité identique ou voisin Le nouveau cadre institutionnel transforme de fait les modalités concrètes de travail. Cette

---

[1] 7 éducateurs spécialisés ont accédé directement et 6 relèvent de cette famille en se partageant entre les trois sous catégories ("transacteur", "accompagnateur à base procédurale", "socialisateur").

[2] Chacun de ces deux groupes constitués ainsi comprend 15 personnes dont 10 sont communes.

[3] 3 des 7 accédants directs qui n'ont pas de formation sociale occupent aujourd'hui ce type de fonction d'accompagnement.

[4] La présence systématique de cette double composante ne caractérise pas aussi nettement la sous-catégorie proche qui comprend des directeurs conservant une logique d'intervention sociale.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère : ""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ; Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

mobilité est externe mais le déplacement s'effectue cependant au sein du champ de l'intervention sociale. Il existe enfin, une troisième forme de mobilité qui se concrétise par un changement radical du champ d'intervention. Il s'agit alors d'une mobilité "trans-secteur".
On pourrait compléter et affiner cette approche en la croisant avec l'étude de la fréquence des changements et du mode de découpage des parcours en séquences plus ou moins nombreuses et de durée plus ou moins égale. Les informations dont nous disposons sur ces aspects sont trop parcellaires et approximatives pour nous autoriser à engager ce travail. Ce travail par ailleurs nécessiterait une investigation spécifique qui nous éloignerait de l'objectif immédiat que nous nous sommes fixés. Nous intégrons donc ces aspects à notre analyse comme élément secondaire mais non central pour l'appréciation des trajectoires.

Dans les trois cas de mobilité, le changement correspond ou non à une promotion professionnelle, s'inscrit on non dans une perspective à long terme. L'observation seule du changement permet de décrire des profils de parcours à partir d'éléments concrets, objectifs et non soumis à interprétation, mais non de dégager une logique structurante, c'est-à-dire de leur donner un sens. Elle offre une première base simple mais déjà significative, d'organisation des itinéraires mais ne permet pas de les qualifier.
Or ces changements et quelle qu'en soit la fréquence, n'ont pas le même sens selon les raisons qui les déterminent. Il faut donc croiser l'examen de la mobilité avec des facteurs cette fois d'ordre subjectif.

La seconde série d'indicateurs porte donc sur les projets professionnels et sur les motivations du changement ou du non changement. Nous nous appuyons ici principalement sur des éléments de représentation, sur l'appréciation que les intéressés portent sur leur propre parcours et sur l'interprétation qu'ils en donnent. Nous reprenons leur propos en ce qui concerne notamment leur niveau de satisfaction, le degré d'adéquation entre leurs compétences et le poste qu'ils occupent ou enfin la projection dans le temps et les perspectives d'avenir. Nous prenons en compte également les événements qui sont révélateurs de l'attitude du professionnel face au changement, par exemple une démarche de formation ou de qualification, ainsi que les éléments contextuels qui pèsent sur la décision de changement et en conditionnent en partie la forme, en particulier les contraintes familiales.

Cette double entrée permet dans un premier temps d'identifier trois types de parcours selon le type de mobilité puis d'épaissir cette approche en la croisant avec les logiques qui donnent du sens et structurent les trajectoires.

. *Les formes de mobilité*

Trois schémas bien profilés se dégagent de l'observation de la mobilité.

. Les parcours constants

> - M. est assistante sociale. Jeune diplômée à la sortie de l'école, elle est immédiatement embauchée par la Caisse d'Allocations Familiales. Elle débute dans une circonscription du département de l'Isère où elle va rester 8 ans, puis se déplace sur Grenoble, en centre-ville pour prendre le poste qu'elle occupe aujourd'hui et depuis 9 ans. En 17 ans de vie professionnelle, elle a toujours exercé les mêmes fonctions d'assistante sociale polyvalente.

Cet itinéraire constitue un exemple type qui se définit par une grande stabilité manifestée à tous les niveaux. L'appartenance institutionnelle n'a pas varié. L'organisme employeur est resté le même. Au sein de cette institution sociale, la professionnelle est restée attachée à un même service. Au sein de ce service ensuite, elle n'a effectué aucune mobilité mais a conservé à l'identique son niveau de responsabilité et son cadre d'intervention. Ses fonctions sont donc inchangées. Du moins elles relèvent toujours d'un même ensemble d'activités désignées par le terme de service social polyvalent dont le contenu a pu par contre se modifier face à l'évolution de la demande et des publics, et par l'apparition des dispositifs transversaux, comme le RMI ou le dispositif d'accès au logement.
Le déplacement géographique constitue le seul élément repérable de changement mais nous l'avons noté, ne s'accompagne nullement d'une modification des responsabilités ou tout simplement des modalités d'intervention.

Cet exemple ne vise pas à établir un modèle. Ce n'est qu'une illustration particulièrement remarquable de parcours que l'on retrouve rarement dans une forme aussi caractérisée. Il existe une grande variété de trajectoires qui s'inscrivent de la même façon dans un registre de continuité.

Ce sont ces parcours linéaires, solides et homogènes que nous qualifions de constants. Le changement qui peut s'y effectuer à l'initiative du professionnel est accessoire dans le sens où il n'entraîne aucune évolution des contenus de l'activité, des cadres ou des modes d'action, du niveau de responsabilité ou enfin du champ de l'intervention. C'est la stabilité, la permanence qui domine en référence à une culture de métier ce qui confère à ces parcours une très forte cohérence interne. Ils sont organisés et construits sur une identité professionnelle qui explique leur uniformité.

Cet exemple illustre un type de parcours qui concerne majoritairement les intervenants qui peuvent précisément justifier d'une référence professionnelle ou institutionnelle forte, bien établie et encadrée. Cette référence offre le repère ou le cadre nécessaire à une trajectoire qui se déroule dans la continuité ou la fidélité parfaite à cette identité. Deux catégories d'intervenants sont susceptibles de suivre ce type de cheminement.

Les métiers classiques du secteur social s'y prêtent. Ce sont les assistants sociaux et en particulier ceux qui travaillent en polyvalence à l'image de l'exemple que nous avons choisi, qui offrent le plus grand nombre de parcours constants. Certains éducateurs spécialisés se rapprochent également de ce schéma. On peut citer l'exemple d'éducateurs qui après quelques expériences professionnelles pour démarrer dans la vie active, s'installent dans des fonctions d'éducateur de prévention spécialisée ou d'AEMO.
La fonction publique offre également un cadre propice à ce schéma. Une secrétaire médico-sociale par exemple. en poste depuis 18 ans dans le même endroit n'a jamais connu d'autre changement que celui imposé par la décentralisation. L'identité de son employeur a changé à ce moment-là. Elle dépend depuis de la collectivité départementale et non plus de l'Etat. Lorsqu'elle a envisagé de changer -elle souhaitait devenir assistante sociale- sa volonté a été rapidement freinée pour des raisons statutaires et de rémunération[1].

Les parcours constants sont favorisés par certains milieux professionnels ou institutionnels qui n'en détiennent pas le monopole cependant mais où on peut les observer de façon privilégiée. Ces parcours tiennent aussi à des comportements et à des logiques d'acteurs et se retrouvent dans l'ensemble du champ professionnel.

. Les parcours endogènes

> - Educatrice spécialisée, I. débute en travaillant dans un centre de soins pour alcooliques et toxicomanes, puis dans un foyer éducatif. Elle se tourne ensuite vers un emploi d'agent de développement local dans un quartier prioritaire inscrit dans la politique de la ville (contrat de l'agglomération grenobloise). Puis elle enchaîne sur des vacations de formatrice avant de prendre un poste d'animatrice dans un FJT.

Les parcours qui s'apparentent à cet exemple se déroulent à l'intérieur des frontières du secteur. Les intervenants ne quittent pas leur champ, celui de l'intervention sociale, mais explorent les différentes ressources qu'il contient. C'est en ce sens que l'on peut parler de parcours "endogènes". Ils se traduisent par le fait d'occuper dans le secteur d'origine des emplois différents et/ou de remplir des missions élargies.

Ces itinéraires sont donc rythmés, à des degrés variés, par des changements qui se manifestent de trois manières possibles.
Soit l'intervenant opère une mobilité institutionnelle qui l'amène à traiter des situations ou des thématiques en partie nouvelles pour lui, mais sans qu'il y ait pour autant une modification significative des responsabilités assurées. L'insertion dans un nouveau cadre d'activité entraîne l'appropriation de nouvelles références et la confrontation avec d'autres logiques.
Par exemple, une responsable d'une "Maison de la petite enfance", prend la direction d'un centre de loisirs sans hébergement puis du service "enfance" d'une commune.

Soit l'acteur accroît son niveau de responsabilité. Par exemple, une CESF du service départemental d'action sociale devient chef de circonscription après avoir travaillé sur le terrain. Elle accède à une position hiérarchique supérieure ce qui modifie à la fois son approche des problèmes et la nature de son intervention. Ce schéma promotionnel est classique.

---

[1] Cette personne avait le souhait en effet de faire des études d'assistante sociales Elle a renoncé à ce projet lorsqu'elle a constaté la faiblesse de l'écart de salaire entre une assistante sociale débutante et une secrétaire médico-sociale confirmée comme elle.

Soit enfin l'acteur transforme et diversifie son domaine d'intervention. Ce schéma correspond à l'exemple que nous avons développé en début de paragraphe et regroupe une multitude de variantes possibles. En voici quelques exemples :

- une CESF occupe quelques emplois divers, s'oriente vers le domaine de la formation et embauchée par le GRETA met en place des actions spécifiques dont une expérimentale dans le cadre des "nouvelles qualifications". Puis elle prend une fonction de coordinatnce d'action sociale et anime des projets dans les quartiers ;
- un agent d'accueil dans un FJT évolue progressivement vers une fonction d'animation ;
- un animateur responsable du "pôle insertion" dans un FJT devient responsable du secteur jeunes d'une MJC, puis animateur en milieu difficile et chargé d'un APP commun à plusieurs équipements socio-culturels. Finalement il prend un emploi de formateur auprès d'adultes en difficulté, puis de chargé de mission pour le développement des jeunes associations.

Lorsque les acteurs tendent à élargir leur domaine d'activité, ils construisent des passerelles entre le social et d'autres champs. Ils contribuent à repousser de l'intérieur les frontières du secteur, à les déplacer et à les étendre. Par les actions expérimentales qu'ils peuvent mettre en oeuvre, ils découvrent et structurent progressivementde nouveaux espaces pour l'intervention sociale. Ce mouvement est particulièrementvisible dans le domaine de l'insertion par l'économique.

- C. a occupé de nombreux emplois : directrice de MJC, animatrice dans un FJT, conseillère technique et pédagogique à Jeunesse et Sports, conseillère emploi/formation à la DDTE avec un statut contractuel, coordonnatrice de CLI. Depuis 7 ans elle est directrice d'une régie de quartier.

Avec un parcours professionnel étoffé, cette professionnelle a choisi de se positionner à la périphérie du champ social et à la jonction avec d'autres secteurs, notamment le secteur marchand. Elle rejette d'ailleurs le terme "d'intervenant social" qui selon elle est trop connoté "travail social" et s'intitule "entrepreneur d'une structure de régulation sociale".

. **Les parcours de passage**

- Quelques années à l'étranger, puis une courte expérience dans l'enseignement, avant d'être d'attachée parlementaire : C. ne connaît rien aux procédures de formation et d'insertion lorsqu'elle est embauchée, sous forme contractuelle par la DDTE, comme coordinatrice emploi-formation.

Cet exemple retrace des changements effectués à un triple niveau : changement d'activité, changement d'institution, changement de secteur. Ce mouvement brutal ou progressif selon les cas, constitue la spécificité de ces parcours où les intervenants traversent d'un secteur à un autre, changent de voie.
Nous avons déjà eu l'occasion d'analyser longuement ces parcours[1]. Ils n'appellent pas ici de développements nouveaux si ce n'est deux précisions complémentaires.

Il existe des exemples de passage dans l'autre sens, c'est-à-dire où l'acteur quitte le social pour aller vers un autre champ d'activité.
Pour les cas que nous avons repérés, les démarches restent partielles dans le sens où il n'y a pas rupture d'avec le social mais éloignement. La nouvelle activité reste accrochée en partie au secteur social. Mais la dynamique est engagée, du moins fortement affirmée par les acteurs. Par exemple un assistant social devenu formateur en "développement des organisations et des personnes" se présente comme un prestataire de service, technicien de la "gestion de la vie professionnelle" Il a toujours cherché à se démarquer de l'identité de travailleur social malgré sa formation d'origine et affirme qu'il ne retournera pas dans le social.

Ces parcours ensuite ne se réalisent pas forcément en sens unique. Généralement, le passage se fait d'un secteur en direction d'un autre. Il existe de rares cas qui offrent l'exemple d'un mouvement d'aller/retour[2]. Ces parcours sont assez désordonnés en apparence mais comportent une logique interne que la seule observation du mouvement ne laisse pas transparaître.

---

[1] Voir 2 2 1 : Ceux qui "n'en sont pas".

[2] 2 exemples seulement dans l'échantillon. Il s'agit de personnes qui ont travaillé dans le secteur social avec un diplôme d'éducateur ou rempli une fonction assimilée à celle d'éducateur. Ces 2 personnes ont d'ailleurs connu une succession d'emplois aussi bien dans le secteur social que dans d'autres domaines d'activité : commerce, tourisme, intérim…

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

. *Les logiques structurantes des parcours*

La façon dont les éléments d'un parcours s'agencent et s'organisent autour d'objectifs révèle des logiques structurantes. Sans épuiser la diversité des trajectoires, nous allons décrire les principales logiques qui apparaissent.
Les parcours ne relèvent pas en permanence d'une logique unique, mais de l'une puis d'une autre selon le moment et les événements qui peuvent se dérouler dans la vie professionnelle et personnelle de l'intervenant. Nous identifions cinq logiques.

. La logique de gestion de carrière

L'objectif de gestion d'une carrière n'est pas apparu comme dominant. Apparemment on ne fait pas carrière dans le social dans le sens où le secteur ne se prête pas au développement d'ambitions professionnelles fortes.
En revanche. certains acteurs ont une vision précise et réfléchie de leur avenir professionnel. Cette vision ne traduit pas des souhaits vastes et indéterminés. Mais elle correspond à la définition de perspectives en rapport direct avec les compétences et les expériences professionnelles de l'intervenant. Certains construisent ainsi en quelque sorte un plan de carrière, c'est-à-dire anticipent et organisent les différentes étapes de leur parcours professionnel autour d'objectifs à moyen ou à long terme formulés clairement.

> - J.-M. est aujourd'hui directeur de MJC et expose un "plan de carrière à 10 ans". Il a le projet de faire un DESS de type "développement local" car il pense que "toute évolution dans une carrière passe par la formation continue". Cette formation lui permettrait de prétendre à un poste de chef de projet ou de diriger un service jeunesse dans une commune, emplois auxquels il est préparé dit-il, par son poste actuel qui constitue un bon apprentissage.

Ces comportements s'observent notamment au sein de la fonction publique où les agents doivent anticiper les évolutions de carrière en se présentant aux concours qui les hissent à un grade supérieur et conditionnent les promotions.

. La logique de rationalisation

Il existe plusieurs façons de rationaliser un parcours professionnel. Celle que nous mettons en évidence ici consiste à retarder une évolution professionnelle souhaitée et objectivement possible pour des raisons personnelles d'ordre familial.
Ce comportement est essentiellement le fait de femmes qui essaient de concilier vie professionnelle et vie personnelle mais qui donnent la priorité à des exigences familiales, notamment au fait de s'occuper de leurs enfants. Elles repoussent d'autant leurs aspirations professionnelles[1].
C'est une logique de rationalisation de l'évolution de la trajectoire dans le sens où les professionnelles ont des ambitions professionnelles précises qu'elles exposent et qu'elles présentent comme réalistes et accessibles. Mais elles se mettent volontairement dans une situation d'attente et pendant ce temps, se créent de nouveaux intérêts dans leur institution ou service mais par-delà les missions officielles qui leur sont attribuées et qui définissent leur poste. Elles compensent ainsi en partie par des investissements spécifiques, ponctuels et volontaires qui leur permettent de gérer l'attente et de faire appel à leurs capacités inemployées.
Une animatrice d'un FJT par exemple conduit en plus de son travail, une réflexion commune à plusieurs agents de Foyers pour l'élaboration d'un référentiel de poste. Un chef de circonscription se positionne comme personne-ressource au sein de son institution pour traiter des problèmes du logement des personnes les plus démunies et pour assurer lorsque le besoin se présente le remplacement de collègues.

Cette logique caractérise des situations qui sont mélangées. Les professionnelles se disent à l'aise dans leur fonction et satisfaites de leur emploi dont elles maîtrisent les différentes facettes. C'est la raison pour laquelle elles font état par ailleurs du sentiment d'une certaine sur-qualification ou de l'impression d'être sous-employée. Elles se sentent à l'étroit dans leurs fonctions, limitées dans leurs capacités : "je ne donne pas ma pleine mesure sur ce poste depuis longtemps" confie un chef de circonscription.

---

[1] Une exception dans notre échantillon : un homme qui élève seul ses enfants suite au décès du conjoint et qui retarde le changement professionnel dont il a très envie.

. La logique de retrait

Cette logique de retrait décrit des situations où les acteurs ne sont pas ou plus, en capacité de développer de nouveaux investissementsprofessionnels.
Cette logique est composite et les trajectoires professionnellesmontrent qu'elle peut s'exprimer de plusieurs façons. Elle relève soit de l'absence d'horizons professionnels, soit d'un décalage entre les attentes et la réalité professionnelle.

- L'absence d'horizons professionnels renvoie à des causes différentes.

Le premier cas est celui de personnes qui ne parviennent pas ou plus à construire de projet dans le cadre institutionnel qui est le leur. Une assistante sociale par exemple assure dans le cadre d'un CCAS l'instruction et le suivi des dossiers RMI pour personnes isolées. Elle travaille sans équipe, isolée et a l'impression de "stagner depuis des années dans le RMI". Elle a le sentiment de ne plus rien apprendre mais n'envisage pas de changement dans l'immédiat.

Pour d'autres, davantage que l'absence d'horizons c'est l'achèvement d'une carrière qui les conduits à maintenir leur position à l'identique plutôt qu'à la faire évoluer. Le souci de conservation domine et s'accompagne d'un report des investissements vers la sphère privée plutôt que professionnelle.
Par exemple, une animatrice proche de la retraite a pour principal projet de faire le tour du monde en bateau. Pendant de longues années, elle a rempli des fonctions à la fois de responsabilité et proches du terrain, et a monté un nouveau service au sein de l'association qui l'employait.

- Un décalage entre les attentes et la réalité professionnelle provoque de même une position de retrait.

> - M. a été recrutée par une association pour assurer l'accompagnementsocial de personnes SDF en hébergement transitoire et apporter un soutien aux bénévoles qui interviennent dans ces structures d'hébergement. Cette mission est expérimentale. peu définie et la charge de travail a cru plus vite que ce que la professionnelle pouvait absorber. Aussi M. s'est rapidement confrontée à des difficultés importantes qu'elle n'a pu surmonter. Elle a adopté une position de retrait par rapport à la demande locale et a demandé un recadrage de ses missions.

Cette professionnelle dispose d'une solide expérience antérieure de travail auprès de publics SDF et affiche des volontés d'action. Mais elle ne peut donner au poste qu'elle occupe le sens ou la dimension qu'elle voudrait lui donner. Elle a une vision très déprimée de sa situation et a l'impression de gâcher ses compétences.

Hormis les exemples de fin de carrière, les professionnels qui vivent ces situations de retrait font clairement part de leur insatisfaction professionnelle et souvent d'un sentiment de déclassement.

. La logique de qualification

Les acteurs adoptent une attitude volontaire et engagent une démarche visant à la fois à les qualifier et à qualifier leur poste.
Cette logique ne traduit pas seulement la recherche de savoirs supplémentaires qui constitue, nous l'avons signalé, une pratique commune aux intervenants sociaux. Elle peut certes se manifester par une démarche d'acquisition de connaissances nouvelles. Mais elle révèle surtout un objectif qui peut être celui de qualification sociale de l'acteur, de construction et de reconnaissance de sa professionnalité. ou encore les deux à la fois.
C'est le processus conjoint de double qualification de la personne et du poste qui définit cette logique.

> - Le poste de secrétaire/hôtesse qu'occupe M. dans un centre social fait l'objet d'une restructuration. Il s agit d'abord d'une réorganisation fonctionnelle pour mieux articuler les tâches de secrétariat et d'accueil. Le poste ensuite évolue vers une dimension d'écoute sociale. M. participe activement à ce processus de redéfinition. Elle suit une formation "maison" organisée par la Fédération des centres sociaux sur plusieurs mois et destinée aux agents chargés de recevoir le public dans les équipements.

Cet exemple illustre parfaitement le double processus. D'une part le poste se transforme, il est restructuré afin de permettre un meilleur exercice des tâches qui le composent et il prend de l'ampleur. Cette transformation d'autre part présente un double intérêt pour la professionnelle.Elle peut alors mette en oeuvre pleinement les qualifications qui sont à la base de son identité professionnelle et lui

donnent confiance en elle, c'est-à-dire le secrétariat. Mais elle va au delà ; elle entreprend une démarche de formation et s'approprient des savoirs qui la positionnent différemment dans l'institution.

. La logique de transformation

Par leur action, les opérateurs donnent une nouvelle définition à leur poste.

> - Le poste de directeur sur lequel Y. est recruté présente un profil essentiellement gestionnaire (gestion du personnel et du paiement des loyers). Dès l'embauche, ce profil est modifié sur proposition d'Y. qui aussitôt nommé directeur s'emploie à restructurer ce foyer pour travailleurs migrants (transformation en résidence sociale) et à l'inscrire dans le réseau partenarial local. D'ailleurs Y, représente pour la commune et les partenaires locaux, une personne-ressource pour les questions relatives aux publics migrants.

Cette logique ne réside pas seulement dans le fait d'élargir des missions initiales. Elle suppose cet élargissement mais consiste surtout à emplir la fonction d'un contenu nouveau.
La transformation s'appuie sur une idée précise du changement à promouvoir et sur une vision du social qui renvoie à des convictions personnelles. Les acteurs qui sont à l'origine de ce processus savent mobiliser parmi leurs propres connaissances celles qui leur seront utiles, et solliciter les ressources extérieures nécessaires pour parvenir à l'objectif qu'ils poursuivent. Ils témoignent généralement d'un fort engagement personnel

Les éclairages successifs que nous venons d'apporter ont servi à établir des constats généraux. Nous proposons maintenant de resserrer ces constats et de les organiser en référence directe avec la typologie que nous avons élaborée.

Nos développements ont mis en évidence qu'il n'existait pas de corrélation en bloc, pourrait-on dire, entre chacune des trois familles de métiers et les types de qualifications, de compétences, de calendriers ou de parcours. D'une part, aucun des critères que nous avons retenus n'a permis de dégager une caractéristique qui s'attache à une famille dans sa totalité. D'autre part il n'y a pas de critère entièrement discriminant entre les trois familles. Il n'y a pas, du moins dans les domaines que nous avons explorés, une ligne de clivage nette qui les distingue et les sépare absolument.

Il faut alors descendre d'un cran dans la catégorisation et considérer non plus les familles de façon monolithique et dans leur totalité, mais dans leur division interne. C'est à ce niveau que l'on observe des corrélations significatives entre les intervenants qui constituent une sous-famille et certaines tendances en matière de qualifications ou de trajectoires professionnelles.
Là de même cependant, on ne peut affirmer des correspondances systématiques et parfaites. Les tendances que l'on rapporte à une sous-famille la spécifient globalement dans la mesure où la majorité des intervenants qui la composent, partagent ce ou ces traits communs. Mais il est extrêmement rare que la totalité des intervenants rassemblés dans un groupe répondent tous ensemble à une même caractéristique. Cela arrive parfois.

Nous proposons donc de considérer successivement chaque famille et sous-famille, et d'y rapporter les enseignements qui à l'issue de notre analyse s'y rattachent spécifiquement. Cette opération va rapidement faire apparaître que nos conclusions n'ont ni la même force ni la même portée pour toutes les catégories de métiers.
Soit ces conclusions viennent renforcer l'identité d'un groupe en lui attribuant des caractéristiques supplémentaires fortes. C'est le cas pour les deux sous-ensembles de la famille des directeurs et responsables de même que pour les intervenants qui mettent en oeuvre un modèle que nous avons qualifié "d'accompagnement à base procédurale". Ils se distinguent nettement par un ensemble de traits communs. Nos critères d'appréciation permettent ici de valider le découpage proposé.
Soit pour d'autres groupes, les conclusions sont moins nettes. Elles apportent des éléments de construction éventuelle d'une catégorie mais ne permettent de dégager une logique susceptible d'en définir l'identité. Ces groupes sont alors "incertains" et n'ont d'autre identité constitutive que celle d'être différents des autres.

. Les groupes fortement caractérisés

Deux des quatre groupes qui composent la famille des métiers de "l'organisation sociale" présentent des traits distinctifs bien établis.

- Les directeurs et responsables inscrits dans une logique dominante de "management" de service

Ces directeurs et responsables composent un groupe tout à fait homogène. Cette homogénéité tient à la présence de deux composantes essentielles qui décrivent la configuration du groupe.
Les intervenants possèdent tous un diplôme professionnel, différent d'ailleurs ce qui prouve que quel qu'il soit le métier de base peut mener à une fonction d'encadrement[1] et obtenu à la suite d'une formation initiale. C'est en droite ligne avec cette formation par ailleurs et sans aucune période de transition qu'ils ont pu parvenir à un emploi dans le secteur social.
Ces deux éléments concernent la totalité de ces intervenants sociaux sans aucune exception. Une telle régularité, on peut en faire l'hypothèse, est largement fondatrice de l'unité de la catégorie des cadres intermédiaires du travail social. Se trouvent ainsi énoncées en creux les conditions nécessaires qu'il faut réunir pour prétendre à ce genre de fonctions.
Le cheminement suivi par ces acteurs décrit le schéma classique d'évolution de professionnels qui sont passés du terrain à une fonction de responsabilité et d'encadrement. Pour cela, ces directeurs qui appartiennent tous à la fonction publique, se dotent de qualifications supplémentaires qui les rendent aptes à prétendre à une fonction d'encadrement ou à l'assurer. Ils savent activer les mécanismes

[1] Dans ce groupe toutefois, aucun directeur n'a de formation d'éducateur spécialisé. On y trouve par contre une assistante sociale, une puéricultrice, une CESF et un titulaire du DEFA.

nécessaires pour gravir les échelons de responsabilité et accéder au statut de cadre. L'une par exemple effectue une formation de "puéricultrice d'encadrement".D'autres passent et réussissent les concours qui leur confèrent le grade d'attaché et leur ouvre les portes de l'école des cadres de la fonction publique territoriale. Dans ce cas, c'est postérieurement à leur promotion professionnelle qu'ils engagent des formations qui leur donnent l'assise indispensable et les savoir-faire requis pour exercer leur nouvelle fonction et légitimer a posteriori par des acquisitions qui sont principalement d'ordre technique leur capacité d'encadrement.

Les formations qu'ils privilégient et qui déterminent leur évolution préparent explicitement à exercer la fonction d'encadrement entendue dans un sens de commandement ou d'organisation du travail. de management d'équipe, de conseil technique, éventuellement de gestion d'établissement ou de service. Un intervenant toutefois fait exception dans le sens où il a donné la priorité à un cursus universitaire long dans le cadre d'une formation à la recherche plutôt qu'à des apprentissages techniques qu'il a réalisés dans le cadre de stages ponctuels.

Si l'identité de cadre domine, la position de responsabilité qu'occupent ces directeurs s'appuie donc sur une culture de métier et sur la pratique effective de ce métier antérieurement. Ils sont formés dans le secteur, ils sont issus de la base et se sont frottés au terrain. Ils ont bénéficié ensuite d'une promotion interne selon les circuits classiques. S'ils s'identifient largement comme des cadres du secteur et si le contenu concret de leur fonction fait apparaître la primauté de la dimension institutionnelle, leur origine de travailleur social ou d'opérateur de terrain les ramène en permanence à une identité d'identité d'intervenant social et non d'agent administratif.

Si pour cette catégorie la formation spécifique aux tâches d'encadrement constitue la règle et supporte une exception, le schéma est inverse pour le groupe des directeurs et responsables qui combinent la logique de direction et la logique d'intervention sociale.

- Les directeurs et responsables qui combinent la logique de direction et la logique d'intervention sociale

Ici et par différence, la préparation aux tâches d'encadrement est donc l'exception. Ce sont essentiellement les connaissances techniques qui qualifient les intervenants et qui suffisent à les considérer comme capables de diriger une structure. Cette logique explique alors l'importance que revêt aux côtés des fonctions de direction, la dimension d'intervention sociale plus ou moins marquée cependant.

Ces connaissances techniques sont propres au secteur social, et les diplômes sont là pour attester de cette professionnalité. Les formations sociales sont pratiquement toutes représentées (DEFA, éducateur spécialisé, puéricultrice, éducateur de jeunes enfants) à l'exception de deux dont on ne peut que noter l'absence. Aucune CESF ni assistante sociale n'entre dans ce groupe.

Mais les connaissances techniques peuvent aussi être liées à d'autres secteurs d'activités. C'est le cas de plusieurs acteurs qui composent ce groupe[1].

Cette catégorie rassemble donc deux profils bien identifiés : les diplômés du social et les professionnels "trans-secteurs". Mais tous deux possèdent une habileté particulière, un savoir-faire sur lequel s'enracine leur tâche de direction exercée de façon empirique. C'est bien cette double spécificité qui distingue le groupe.

C'est éventuellement dans le cadre d'actions de formations épisodiques et de courte durée, qu'ils apprennent à gérer une structure et engrangent les quelques outils nécessaires. La nature de leur savoir explique ou détermine leur position à mi-chemin entre deux logiques.

Deux professionnels cependant se sont formés à l'encadrement. Ils se situent entièrement dans la logique de ce groupe mais campent à la frontière du groupe précédent. Le premier exemple correspond à un moment dans une trajectoire où la personne est en attente de promotion et s'y est préparée. A ce moment précis, la personne articule la double logique d'intervention et de direction, ce qui justifie sa présence dans ce groupe. Mais elle tend fortement par ses ambitions professionnelles, vers le premier groupe et l'annonce d'ailleurs. Elle vise expressément une fonction d'encadrement et développe un projet de carrière.

La seconde a "glissé" du para-médical vers le social et a quitté un poste de cadre infirmier en milieu hospitalier pour aller vers le secteur des soins aux personnes âgées où la composante sociale est fortement présente. C'est l'exemple d'un "glissement' ou de ce que nous avons nommé une "entrée

---

[1] 4 sont dans ce cas sur un total de 9 professionnels appartenant à ce groupe. Il est intéressant de noter que 2 personnes parmi les 4 issues de l'industrie, ont suivi une formation sociale (DEFA et DEES) démarche rare ainsi que nous l'avons souligné dans le chapitre 2 2 1.

différée" dans le social par le passage d'un secteur d'activité proche vers le social. Cette caractéristique la ramène alors à son groupe, qui est composé pour moitié d'intervenants issus d'autres secteurs que le social [1].

Cette réalité, la présence d'intervenants venus d'un autre monde que du social, s'inscrit parfaitement dans la logique de la catégorie. C'est grâce à leur expérience de l'entreprise et à l'appui de leurs connaissances techniques, qu'ils ont été aspirés par le social et mis à des positions qui demandent des qualités de chef d'entreprise aussi bien en termes d'organisation du travail, de capacité managériale, de gestion de la structure ou du service, que de participation à la production. Les responsables des structures d'insertion par l'économique, à l'exception de la régie de quartier, appartiennent à ce groupe.

Il existe enfin un troisième ensemble que notre investigation conforte entièrement.

- Les accompagnateurs à "base procédurale"

Cette catégorie regroupe des professionnels de l'aide à la personne et appartient à la famille des métiers de "l'intervention sociale". Elle revêt des contours très nets et se caractérise par quatre aspects.
Un fait s'impose d'emblée : tous les professionnels classés dans cette sous-division possèdent un diplôme de base préparant aux métiers du social. On y trouve de ce fait des éducateurs spécialisés, des CESF, une puéricultrice et en proportion très largement dominante, des assistantes sociales. Celles-ci se concentrent dans ce groupe[2] alors que les autres intervenants avec une formation professionnelle du secteur se répartissent dans les différentes catégories.
Hormis deux cas, cette formation professionnelle s'est réalisée dans le cadre d'un cursus initial qui a immédiatement donné accès à un emploi social. L'entrée directe constitue donc une seconde caractéristique majeure de ce groupe. Ce sont donc des personnes qui ont une expérience professionnelle forte lorsqu'elles sont installées de longue date dans le secteur, mais peu diversifiée. Si elles ont été amenées à changer de poste, elles sont restées dans le même champ d'activité et parfois dans le même service sans que cela corresponde à une promotion professionnelle interne. Depuis leur premier emploi, elles ont conservé un cadre d'activité et des fonctions en partie inchangés. Ces intervenants illustrent sans beaucoup de variation le type de parcours que nous avons qualifié de constant.
La stabilité de la trajectoire s'accompagne d'une démarche soutenue d'enrichissement des qualifications professionnelles acquises initialement. Ce groupe en effet est le plus dynamique pour entreprendre des formations longues destinées à soutenir la pratique et considérées d'ailleurs comme absolument nécessaires. C'est là que les formations liées au développement personnel et à la gestion de la relation ou de l'aide à la personne bénéficient du plus fort engouement, et font éventuellement l'objet d'investissement personnel hors du cadre institutionnel.

Qualification professionnelle acquise par une formation initiale, accès direct à un emploi social, recherche de savoirs centrés sur la dimension relationnelle et le savoir-être, trajectoires de stabilité : ces traits définissent un groupe qui sur la base de nos critères, présente la plus grande homogénéité. Les variations sont minimes comme s'il existait véritablement un modèle.

. Les groupes incertains

Ces groupes sont incertains dans le sens où aucun ne possède de caractéristique majeure susceptible de lui conférer une unité. Ce constat se réalise bien entendu sur la base des critères d'appréciation que nous avons choisis et concerne plusieurs groupes.

Le groupe des "socialisateurs" est le premier du genre. Il associe des acteurs avec des formations et des itinéraires variés. Peut-être ce groupe est-il trop restreint pour que s'en dégagent des traits communs. En tout cas, rien n'apparaît de particulièrement significatif.

On peut formuler un constat identique à propos de trois autres groupes que nous allons cependant considérer de façon plus attentive.
Deux appartiennent à la famille des métiers de "l'organisation sociale", ce sont les "coordonnateurs de programme" et les "accompagnateurs de projet". Le troisième relève d'une autre famille, celle de "l'intervention sociale", et rassemble les intervenants qualifiés de "intermédiateurs".

---

[1] 5 intervenants issus d'autres secteurs d'activité : 4 viennent de l'entreprise ou du commerce et une qui a donc glissé d'un secteur voisin, le secteur hospitalier.

[2] 17 intervenants dans ce groupe des "accompagnateurs à base procédurale" dont 12 sont assistants sociaux. Au total, l'ensemble de l'échantillon compte 16 assistants sociaux.

Tentons d'examiner rapidement et séparément ces trois groupes.
Le premier, celui des coordonnateurs de programme, est de taille trop réduite pour donner lieu à des conclusions fiables. On ne peut qu'en constater la diversité à tout point de vue : coordonnateur d'insertion venu de l'industrie, chefs de projet avec des compétences et une expérience professionnelle d'urbaniste ou ayant travaillé dans le domaine socio-culturel, coordonnateur emploi-formation avec un niveau supérieur d'étude mais sans aucune connaissance du social ni formation particulière pour exercer cette fonction... Il faut rappeler toutefois qu'à l'exception d'un d'entre eux qui possède le DEFA, ces coordonnateurs n'ont pas de diplôme du secteur[2].
Quant au groupe des accompagnateurs de projet, le plus étoffé, il attire comparativement plus de professionnels formés au social dans le cadre de cursus initiaux ou en cours d'emploi. Par cet aspect il tend à se distinguer du groupe des coordonnateurset à se rapprocher davantage du troisième.
Mais pour ces groupes. l'inventaire des origines professionnelles. des formations et des qualifications, des types de parcours ne dessine aucune tendance particulière.

Il s'avère que ces trois groupes présentent des configurations voisines qui tiennent à leur variété. Ils se ressemblent et se rapprochent par leur diversité qui se manifeste pour chacun d'eux sur plusieurs plans :

- un mélange des origines professionnelles. Les professionnels issus du monde de l'industrie ou du commerce y sont largement présents. S'y rassemblent également des personnes qui n'ont jamais été inscrites dans un autre milieu professionnel mais qui tirent leur expérience et leur légitimité d'intervention dans le secteur d'une activité préalable de bénévolat ou de militantisme.
- la pluralité des itinéraires et des calendriers d'accès au social. Le nombre d'entrées "différées" ou "tardives", est nettement supérieur à la moitié des professionnels qui composent ces trois groupes[3].
- la diversité des qualifications détenues par les intervenants découle logiquement des éléments qui précédent. Elle est une conséquence de la diversité des itinéraires et des cultures professionnelles, et se trouve renforcée par une autre phénomène qui est la tendance de ces intervenants à multiplier ou à additionner leurs savoirs. Ils mobilisent différentes filières de formation : formations sociales, formations universitaires, formations techniques ou d'enrichissement de la pratique ou de perfectionnement... Les qualifications expérientielles y sont également en bonne place.

Ces formes de diversités contribuent à définir l'identité plurielle de ces groupes. Mais ils ne détiennent pas l'exclusivité de la diversité. D'autres groupes en témoignent assez bien. notamment les métiers de "présence sociale" ou le sous-groupe des directeurs et responsables à double logique. Mais certaines composantes supplémentaires permettent de les spécifier à la différence des trois groupes "incertains".

Ce n'est pas la diversité seule qui les unit cependant. Une même tendance se dégage de chacun d'eux et les relie. Ils concentrent une grande partie des 4 intervenants qui disposent d'outils intellectuels et d'un niveau d'étude supérieur. La tendance est bien marquée, comparativement par exemple aux métiers des directeurs et responsables, et c'est peut-être là l'unique spécificité perceptible de ces groupes.

Cette observation des trois groupes nous conduits finalement à conclure que rien ne nous autorise à maintenir un découpage entre eux. Toute division ne pourrait que reposer sur des éléments ténus, approximatifs et sujets à controverse. Il n'y a pas d'élément qui puisse les distinguer radicalement.
Le découpage qui a été opéré initialement se justifie et a été argumenté longuement dans le cadre de l'analyse des contenus d'activité et des positionnements institutionnels et professionnels. Mais il n'est pas pertinent au regard des critères qui concernent les savoirs, les types de formation, les modes d'accès au secteur et la mobilité.
La pluralité, l'hétérogénéité l'emportent sans que l'on puisse organiser la réalité de chacun d'eux autour de logiques qui seraient fédératrices. On doit alors en déduire que cette complexité est constitutive de l'identité non pas de l'un de ces groupes mais de l'ensemble que tous trois forment.

Mais cette complexité fondatrice d'un nouvel ensemble à trois composantes sert aussi à en marquer la différence par rapport aux autres groupes. Alors que ces autres groupes laissent apparaître des

---

[1] 6 personnes composent ce groupe.

[2] Un coordonnateur possède le DEFA, les autres présentent des formations diverses : maîtrise en droit, DEA d'histoire, école d'ingénieur/architecte, et deux cursus universitaires en mathématiques.

[3] 20 entrées "différées" ou "tardives" sur 35 unités qui composent ces 3 groupes.

[4] 18 formations universitaires pour les trois groupes réunis, parmi les 27 repérées dans l'échantillon.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

tendances suffisamment affirmées pour en délimiter les contours même s'ils ne présentent pas bien entendu une homogénéité parfaite, ici la complexité semble irréductible.
Ce nouvel ensemble se construit à l'écart des schémas qui prévalent ailleurs. Il se construit dans la différence, mais pas forcément dans l'opposition.

La conclusion à laquelle nous parvenons ainsi est fort intéressante.
Elle oblige à réunir dans une même catégorie des professionnels qui selon la typologie proposée appartiennent à des groupes et à des familles distinctes. Cette séparation et cette répartition étaient justifiées par l'existence de différences dans la nature des tâches, le degré de responsabilité, les objectifs poursuivis. Or ces trois groupes se rejoignent dans le sens où ils agrègent pareillement des profils divers.

Ces profils construisent une catégorie large qui regroupe des intervenants dont les tâches sont peu codifiées, dont les fonctions sont encore mal définies et en partie soumises à la façon dont le professionnel interprète les missions qu'il a reçues et les met en oeuvre. Les fonctions de coordination, d'expertise, d'accompagnement collectif, de création d'offres d'insertion dans les domaines de l'emploi ou du logement, se cherchent. Ce faisant, elles permettent d'expérimenter de nouvelles modalités d'intervention sociale et d'autres modes de construction de l'action publique.
Ces intervenants qui n'ont entre eux aucune homogénéité sur le plan des qualifications ou des parcours, présentent précisément la caractéristique d'appartenir à des métiers en cours de structuration ou à faible définition institutionnelle. Ces métiers en construction et que l'on qualifie "d'émergents" s'offrent plus que d'autres peut-être, à des opérateurs issus d'horizons variés.

Cette analyse pourrait tout aussi bien s'appliquer à une autre catégorie d'intervenants, celle des "métiers de rue" au sein de la famille des métiers de "présence sociale".
Conformément au découpage dont elle a fait l'objet, cette famille associe sous une même étiquette deux types de profils : les métiers de "rue" et les métiers d'accueil. Etant donné le faible nombre d'intervenants qui composent chacun de ces deux sous-groupes[1], il est difficile de dégager des tendances. On peut toutefois en proposer une lecture rapide en soulignant les quelques traits généraux qui apparaissent.

Aucun intervenant de "rue" n'a de formation sociale. Ces professionnels possèdent une qualification technique qui sert de support à leur action, en l'occurrence le sport. ou sont qualifiés par leur culture d'appartenance. C'est la caractéristique principale de ces personnes qui exercent dans les quartiers des fonctions de médiation directe, de soutien du lien social. mais sans que leur mission ait donné lieu à des apprentissages formalisés, à l'acquisition de savoirs autres que ceux que la personne détient par son histoire personnelle. L'empirisme domine même s'il est, dans un cas au moins, étayé par des formations internes.

Les métiers de l'accueil enfin se singularisent par la présence sur des postes d'exécution d'intervenants qui pour moitié disposent d'un diplôme social ou d'un niveau d'étude supérieur au niveau requis. Tous nécessairement se situent au niveau du baccalauréat, niveau exigé pour présenter les concours conduisant à un poste d'agent d'accueil dans la fonction publique[2]. Mais quatre d'entre eux vont au-delà. Un agent détient un DEUG de psychologie, un autre une maîtrise en travail social et un troisième est éducateur spécialisé. Ces deux dernières formations sont antérieures à l'accès au poste actuel. On peut enfin citer l'exemple d'une quatrième personne qui prépare actuellement le DEFA au moment où son poste d'accueil se transforme et évolue vers une dimension d'animation. Le niveau et la nature des qualifications détenues par les agents, même s'il ne s'agit que la moitié d'entre eux, est significative de l'évolution de ces métiers et de leur aspiration progressive vers des fonctions qui relèvent de plus en plus de l'intervention sociale. C'est certainement la raison pour laquelle ils attirent des professionnels bien formés et formés au social, pour lesquels ils représentent de bonnes positions d'attente ou de repli.

---

[1] 4 personnes dans le sous-groupe des métiers de "rue" et 8 personnes dans celui des métiers d'accueil.

[2] 7 des agents d'accueil qui constituent cette catégorie appartiennent à la fonction publique. Le baccalauréat est une condition d'accès au concours qui confère le grade d'adjoint administratif ou de rédacteur et qui permet d'occuper un emploi d'agent d'accueil.

Conclusion

La cohérence des formes identitaires professionnelles
dans le champ de l'intervention sociale

Ce rapport est celui d'une phase intermédiaire de la recherche. Il avait pour premier objectif d'analyser qualitativement un ensemble de fonctions de l'intervention sociale, entendue au sens large, de repérer, d'inventorier, sans partir de ce qui a été construit comme catégories professionnelles dans le passé, mais en adoptant une démarche empirique d'observation appuyée sur les représentations des acteurs de terrain et responsables institutionnels. Ce travail de repérage devait conduire à des hypothèses de travail sur de nouvelles catégorisations possibles.
Cette démarche a guidé notre approche et ce rapport tente d'en rendre compte. A ce stade du travail nous ne prétendons pas être encore en mesure de boucler en modèle théorique l'ensemble des observations recueillies. Il s'agit bien d'un moment intermédiaire de la réflexion, qui doit être confrontée d'une part au travail des autres équipes du programme de recherche, d'autre part aux acteurs de terrain, dans un processus de retour pour éprouver ces hypothèses.

Les catégories que nous avons tenté de reconstruire ne se présentent pas comme la définition de métiers. Elles ne sont que l'expression de certaines manières d'exercer, de certains types de positionnement pouvant être identifiés aujourd'hui dans le champ de l'intervention sociale, elles sont, comme nous l'avons dit en empruntant la notion élaborée par Cl. DUBAR, des "formes identitaires' en émergence ou en reconstruction dont nous avons essayé d'éprouver la cohérence.

Notre démarche n'est donc pas de modéliser des métiers ni de structurer des professions. Lorsque nous parlons, par exemple, d'intervenants à base procédurale, nous voulons désigner l'existence, dans le champ de l'intervention sociale, d'une fonction d'accompagnement dont le support passe par une sorte de "chemin obligé" représenté par certaines procédures, mais cela ne s'identifie pas à une profession en particulier. Il se trouve que le métier de la polyvalence de secteur semble aujourd'hui avoir évolué en ce sens, mais ce n'est pas la profession d'assistante sociale, et l'on y classe aussi d'autres types d'intervenants sociaux : par exemple, des CESF spécialisées dans les mesures d'aide éducative budgétaire par mission institution-nelle[1]. ou des intervenants spécialisés dans l'instruction du RMI, ou des agents d'offices HLM spécialisés dans l'accompagnement des familles endettées, etc... Ce n'est pas une description de ces diverses professions, mais une des formes que peut prendre l'exercice de ces professions.

Notre catégorisation est donc une des formes possibles d'analyse des emplois de l'intervention sociale, qui repose d'abord sur un classement des contenus d'activité. Elle est relative et ne rend pas compte de tous les modes d'approche des processus de professionnalisation. Pour se départir, cependant, des constructions existantes et qui sont prégnantes dans la perception que l'on a ordinairement des professions sociales, il nous est apparu que cette analyse très empirique. appliquée à partir des activités observables, était une voie incontournable.

---

[1] Dans l'Isère, un accord entre institutions spécialise les CESF de la DISS dans l'aide éducative budgétaire et celles de la CAF dans l'action collective.

La documentation Française : "Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère :
""Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale"" / Elisabeth Maurel, Michelle Daran, Dominique Mansanti ;
Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et le social ; Mission interministérielle recherche expérimentation."

Que peut-on dire de la cohérence des catégories construites sur cette base, et de la validité de la typologie que nous avons proposée ?
Deux constats peuvent être avancés :

- Des éléments de cohérence existent à l'intérieur de chaque catégorie, ou plus fortement encore de chacune des sous-catégories élaborées, mais ce ne sont pas les mêmes de l'une à l'autre. La force des repères identitaires ne tient pas aux mêmes facteurs d'un groupe à l'autre. La cohérence peut être perçue de l'extérieur, mais sans qu'il y ait en interne un sentiment d'appartenance, elle peut au contraire être fabriquée au sein d'une institution en interne, sans prendre sens une fois sortie de cette institution.
Les conclusions que nous pouvons apporter n'ont pas la même force, ni la même portée pour toutes les catégories.

- Les identités qui apparaissent ne sont pas celles de professions structurées ou en cours de structuration, mais plutôt des identités liées aux politiques locales et aux stratégies institutionnelles.

Nous pouvons positionner chaque catégorie au regard des quatre principaux éléments analysés : les contenus d'activité, les positionnement institutionnels, les systèmes de références et les qualifications.

. *Les métiers de présence sociale*

Composés de deux sous-groupes distincts, les métiers d'accueil calés en général sur une base administrative, et les métiers "de rue", plus innovants, ils trouvent leur cohérence dans une fonction de proximité au sein d'un espace non investi ou désinvesti par les professions sociales instituées. Cette fonction fait l'objet d'un réel intérêt institutionnel, qui se marque par des processus de formation, de requalification des postes et d'expérimentation.
Ces fonctions. qui se situent plutôt à des niveaux d'exécution dans le champ social, sont dans une dynamique d'attraction et même d'aspiration vers le niveau de l'intervention sociale, et se situent plutôt dans un système de référence de type "implication personnelle", concordant avec leur stratégie de promotion. Quelques référentiels commencent à s'élaborer qui apparaissent comme de premières ébauches d'identification professionnelle.Même si l'on peut noter des distinctions importantes entre les deux sous-groupes -notamment au niveau des statuts, plus incertains pour les métiers "de rue", et au niveau des trajectoires, plus expérientielles pour eux également-, on peut avancer l'hypothèse que ce groupe présente un processus d'évolution vers la structuration d'un certain nombre de métiers identifiés comme tels, notamment autour de l'accueil. Un secteur nouveau semble se dessiner, qui s'inscrit dans une nouvelle division du travail au sein du champ social. On observe des formes identitaires en cours de structuration.

. *Les métiers de l'organisation sociale*

Dans ce groupe, on ne peut raisonner qu'en sous-catégories, les processus se différenciant nettement de l'une à l'autre.

. Les deux catégories des fonctions de direction paraissent des modèles stables sur le plan de l'identité professionnelle avec des traits distinctifs bien établis. Le modèle "management de services" représente un exercice de la fonction directoriale calé sur les composantes classiques de l'encadrement. Le modèle de direction qui combine logique de gestion et logique d'intervention sociale, modèle très significatif du champ social, est calé sur une identité de métier. Les deux sous-groupes, toutefois, présentent des caractéristiques identitaires assez voisines : statuts stables, très forte homogénéité au niveau des qualifications et des parcours, appuyés sur une culture de métier dans les deux cas. qui assure leur sentiment d'appartenance au champ social. même lorsque, comme chez les premiers. l'identité de cadre domine sur celle de l'intervenant social, Les itinéraires sont le plus souvent en droite ligne avec la formation initiale, le système de référence est celui de la qualification plutôt que celui de l'implication, bien que ce clivage soit moins net dans le deuxième sous-groupe.
Ces différents éléments identitaires sont fondateurs de l'unité de la catégorie de cadres intermédiaires dans le champ de l'intervention sociale.

. La catégorie des coordonnateursde programmation,rassemblant des fonctions plutôt positionnées au départ sur un modèle d'ingénierie, semble actuellement en train de glisser vers un modèle plus

proche de celui des cadres, fonctions hiérarchiques exceptées (peut-être, d'ailleurs, sont-elles en germe...) : ré-institutionnalisation des postes, banalisation des statuts, alourdissement des tâches administratives et de gestion. Leur spécificité identitaire tiendra à leur capacité à maintenir suffisamment forte dans leur profil une logique de projets et de partenariat, contre une stricte logique d'expertise et de planification.
En termes de qualification et de trajectoires, ce groupe n'offre aucune cohérence spécifique, et cette diversité même en est un trait spécifique. Certains regroupements professionnels, pourtant, sont en voie d'élaboration ou d'expérimentation, qui traduisent la recherche d'une identité commune.
C'est donc un groupe incertain en termes de construction professionnelle qui peut évoluer vers des formes spécifiques ou vers une absorption institutionnelle dans des fonctions de cadres.

. Les accompagnateurs de projets offrent un modèle tout à fait différent. La catégorie a été construite par rapprochement d'un certain type de coordonnateurs,centrés sur le développement de projets construits plutôt à la base, et d'un certain type de directeurs, chez qui la logique de projets prime de manière nette la logique de gestion. Une forte cohérence signe l'existence du groupe comme tel, à trois niveaux majeurs :

- celui du contenu d'activités : il est centré sur les notions de projet, de réseaux, de régulation sociale, de développement ;
- celui du positionnement institutionnel : il est caractérisé par la distorsion entre valorisation symbolique de la fonction et faiblesse de l'intégration institutionnelle ;
- au niveau du système de référence : il est très fortement tourné du côté de l'implication. avec beaucoup d'initiative personnelle, de débordement du champ, de volontarisme et d'adhésion explicite à des valeurs affichées.

Par contre, la cohérence identitaire est faible, ou incertaine, au niveau des qualifications des trajectoires et des statuts.
Métiers de défricheurs, sans contenus formels, sans position institutionnelle claire, sur des financements parfois non pérennes, ils ne prennent sens que dans les contextes locaux qui les ont suscités et ne prêtent guère à la modélisation.
Leur référence commune pourrait se définir à la fois sur les qualifications éthiques et sur les qualifications méthodologiques,
Même si les repères identitaires sont incertains, la multiplication de ces fonctions ne peut être sans étroite relation avec les évolutions du champ social.
L'une des hypothèses serait d'y voir l'amorce d'une autonomisation d'un métier d'intervention sociale collective, fonction mythiquement revendiquée par les travailleurs sociaux classiques mais qui semble impossible à intégrer dans leurs pratiques -et peut-être dans leurs références- sinon à un niveau très micro-social de travail avec de petits groupes.

. *Les métiers de l'intervention sociale*

Trois sous-catégories structurent ce groupe, qui doivent être examinées chacune en elle-même, même si elles sont toutes trois rassemblées par une forte identité commune : celle d'être des métiers à base relationnelle, en accompagnement direct des usagers.

. **Le modèle des intermédiateurs :** il tire sa cohérence de la position singulière de l'intervenant en situation d'interface entre demande et offre, dans un certain nombre de secteurs spécialisés, de sa fonction d'activation et de mobilisation de certaines segments de marché, mais aussi de la légitimité qu'il se donne pour accrocher à cette entrée spécifique un accompagnement plus global de la personne.
Ce modèle paraît le plus incertain de toutes les catégories construites, les éléments de cohérence identitaire étant marqués à tous les niveaux par une grande variabilité :

- variabilité dans les contenus d'activité : ce contenu peut apparaître fragmenté, certains intervenants étant positionnés sur un segment seulement du modèle d'activité, ou en simple appui technique d'une intervention sociale externe ;
- variabilité des positionnements institutionnels, avec des statuts très divers et des contenus de mission parfois très formalisés, parfois très indéterminés ;
- variabilité des systèmes de références : le système de type "implication" domine, mais on y trouve aussi le type "qualification" ;
- variabilité extrême enfin des qualifications et trajectoires, avec un mixage des origines professionnelles et des itinéraires d'accès au social.

On peut difficilement parler, pour ce groupe, de "formes identitaires", sauf à lui trouver une unité -et elle n'est peut-être pas factice- dans cette diversité même, qui donne à ces fonctions le rôle support d'entrée dans le champ social de nouveaux schémas (schémas d'intervention ou schémas de qualification) qui rompent avec l'univocité des schémas professionnels classiques, et en cassent le monopole. Il s'agit alors soit de nouveaux modes de segmentation et de spécialisation au sein de l'intervention sociale, soit d'un élargissement des frontières de ce champ, selon l'interprétation que l'on peut en faire.

. **Le modèle des intervenants à base procédurale :** il regroupe un certain nombre de métiers, plutôt liés à des professions sociales instituées, qui doivent emprunter un "chemin obligé", comme support des fonctions d'accompagnement et des activités d'ordre relationnel. La négociation entre l'aide globale à la personne et la mise en fonctionnement de procédures formalisées devient plus difficile et plus limitée. Le culture relationnelle est enserrée dans une pratique fortement prescrite et procédurale. La cohérence identitaire de ce groupe est très forte à tous les niveaux : recentrage des missions et des positionnements institutionnels, qui conduit à la prégnance très forte de l'espace institutionnel sur l'espace public, référence à un système de valeurs du type "qualification", considéré comme le fondement du professionnalisme.
Ce groupe présente, par ailleurs, une forte homogénéité au regard des qualifications et des parcours : qualification acquise pour une fonction sociale initiale, entrée directe dans le champ social, trajectoires de stabilité. Les variations sont minimes, et c'est autour de ce modèle de qualification, le plus homogène de tous les groupes, que se construit prioritairement l'unité de ce groupe.

Il représente une des formes possibles de l'évolution des métiers d'aide à la personne. La plupart de ces métiers. définis jusqu'ici par la seule qualification (on est "assistante sociale", "éducateur", "conseillère", etc ...) sont aujourd'hui éclatés dans des types de fonctions trop hétérogènes, ou trop irréductibles pour constituer la base d'une identité professionnelle.La formation, le diplôme, restent les seuls repères communs. Sans doute cela n'est-il pas entièrement nouveau.

Mais l'effet prégnant des redéfinitions institutionnelles en cours invite à rechercher sur d'autres bases la définition de professionnalités en grande évolution.
Dans ce groupe s'observe avec une certaine acuité l'affaiblissement d'identités professionnelles au profit d'identités institutionnelles.

. **Le modèle des socialisateurs :** la construction même que nous avons faite de ce groupe, calé sur des profils d'animateurs, mais agrégeant d'autres intervenants d'origines très diverses, rend compte de la difficulté de lui trouver une cohérence identitaire, au-delà du fondement commun que nous lui avons donné. C'est le groupe le plus incertain de notre typologie, sans identité institutionnelle, sans contenu prescrit, associant des acteurs aux formations et itinéraires variés. Il n'existe en tant que groupe que dans notre construction. Cette construction présente toutefois l'intérêt de visibiliser une fonction particulièrement souvent invoquée par les analystes du social, celle du travail sur le "lien social" et de ne pas réduire cette fonction au champ de "l'animation" au sens classique.
Il s'agit d'un champ très ouvert, non modélisable en l'état et qui est très largement le fruit de politiques locales. d'expérimentations et d'investissement personnel.

Au cours de la restitution de ce travail auprès des personnes interviewées, nous avons procédé à un test de vérification quant à la pertinence de cette approche et des propositions qui en émanent.
Chaque intervenant avant été interviewé dans le cadre de cette phase d'enquête qualitative a été invité à se classer lui-même dans l'une des catégories (et sous-catégories) de notre typologie, après la présentation que nous en avons faite, mais sans connaître le groupe dans lequel nous-mêmes l'avions classé.
Cela supposait que chacun fasse pour son propre compte le même travail d'abandon de l'identité donnée par son diplôme, son statut, son grade, son intitulé officiel de poste, pour se positionner, à partir des critères sur lesquels étaient construites nos catégories, dans les intitulés de nos différentes "familles de métiers".

Parmi les réponses reçues (un peu plus de la moitié), 91 % présentent une concordance entre le classement que nous avions effectué et l'auto-classement effectué par la personne concernée.
Les 9 % qui se sont classés dans la typologie de manière différente sont presque tous des intervenants ayant des responsabilités d'encadrement. avec des postes composites où l'on pouvait privilégier différents aspects et différentes dimensions.